

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





**Denne rapport er udarbejdet for  
indlagte patienter på**

**Neurologisk Afsnit N2, Holstebro  
Neurologisk Afdeling, Holstebro  
Hospitalsenheden Vest**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling  
Region Midtjylland  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside  
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		25



# 1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

## Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

## Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	78
Besvarelser fra afsnittets patienter:	37
Afsnittets svarprocent:	47%

## Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

<sup>1</sup> Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

### Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

### Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

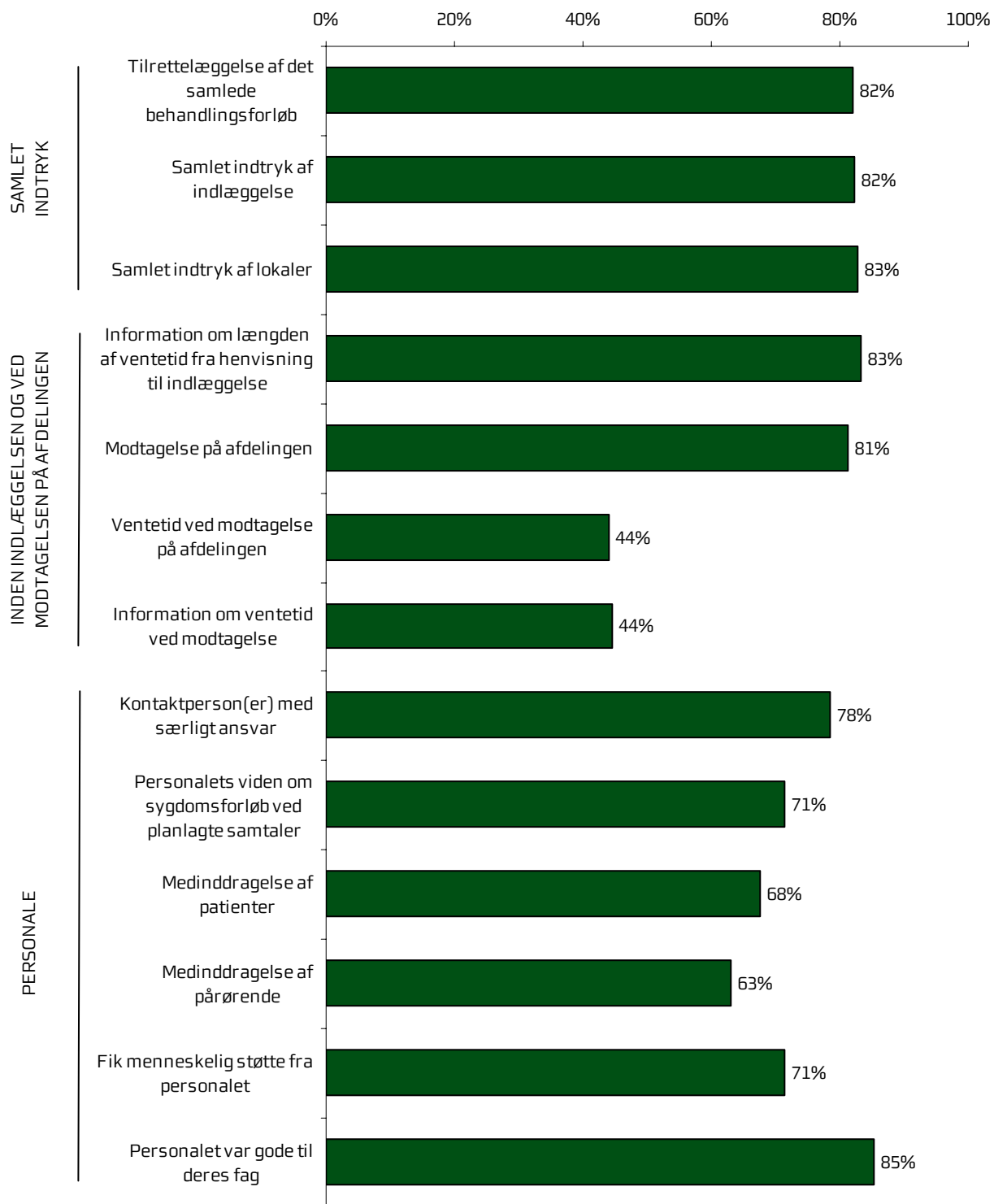


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

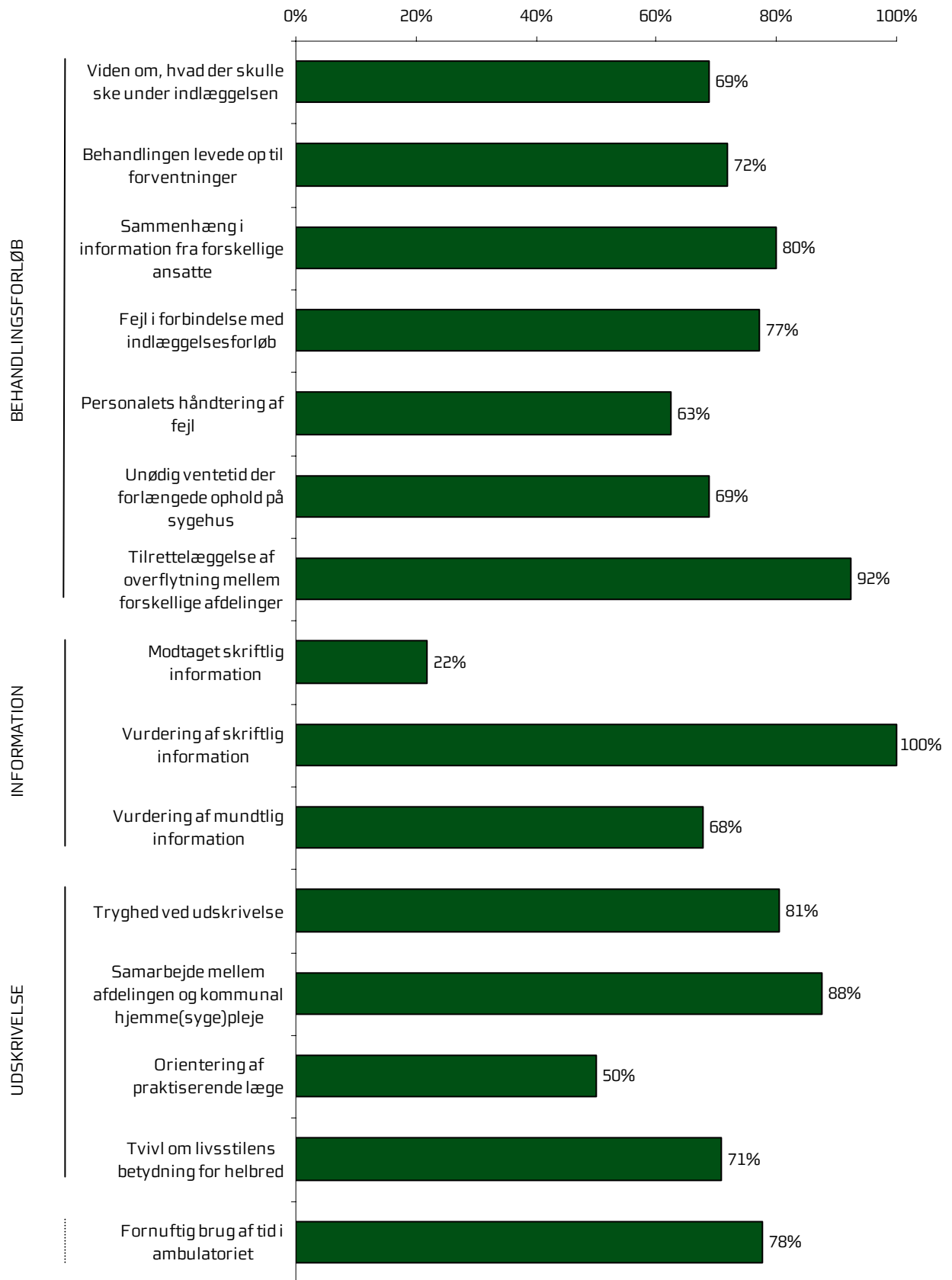
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)





## 4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.<sup>2</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

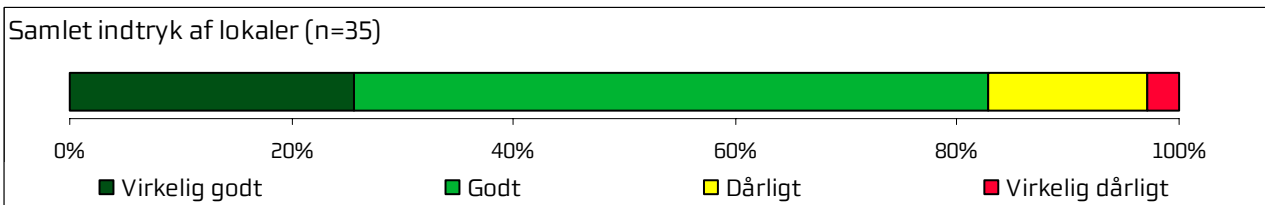
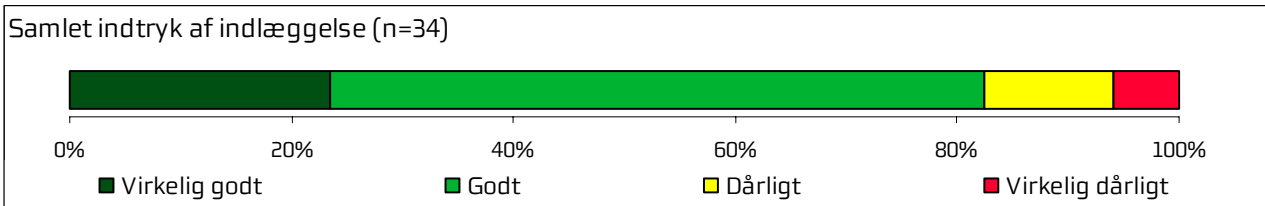
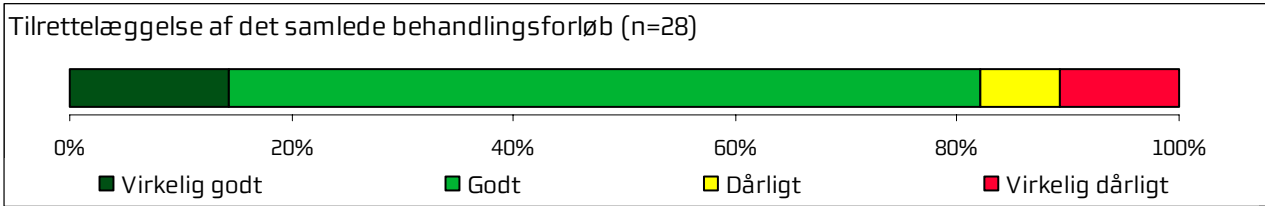
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

---

<sup>2</sup> Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

### 4.1 Samlet indtryk

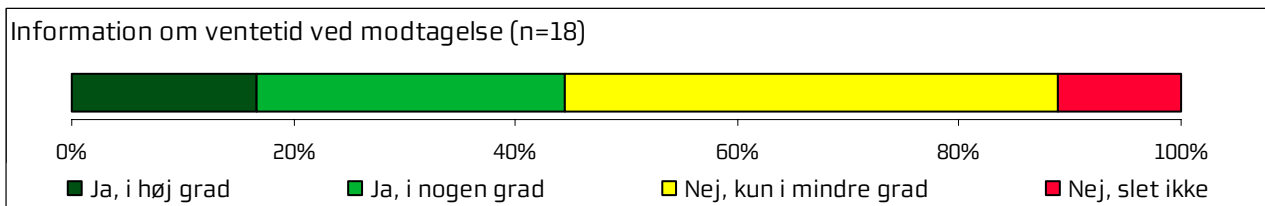
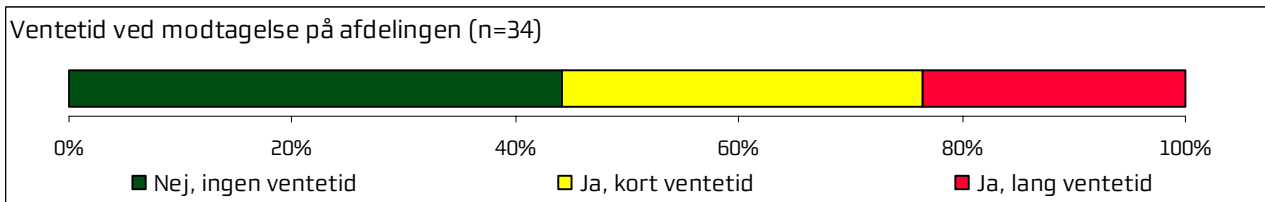
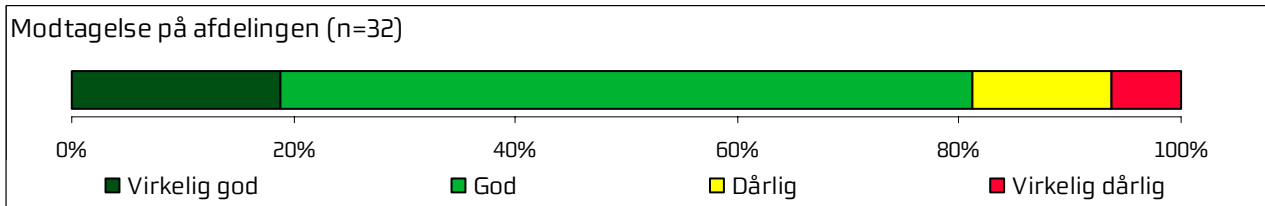
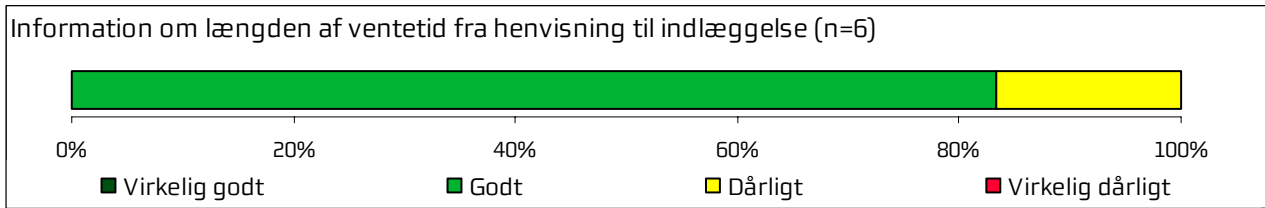




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	82%	-	-	98%*	85%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	82%	-	-	98%*	86%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	83%	-	-	96%*	83%	91%

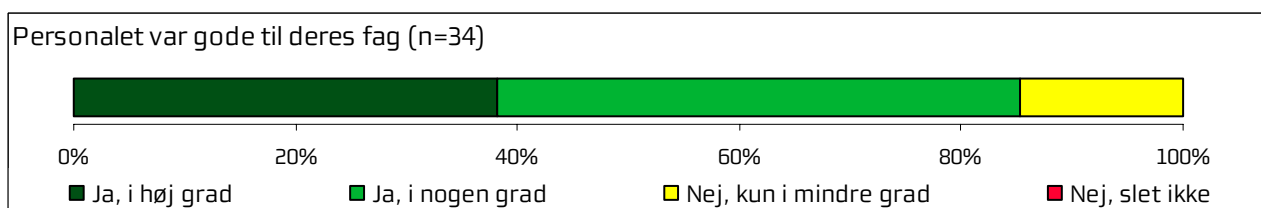
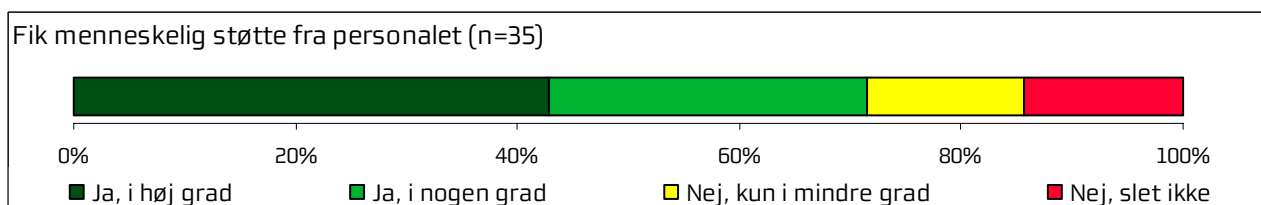
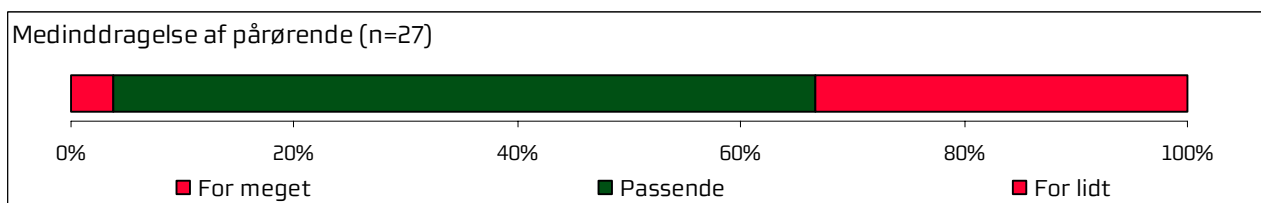
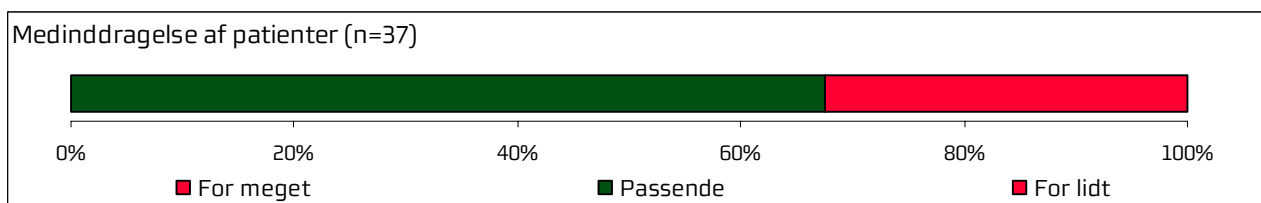
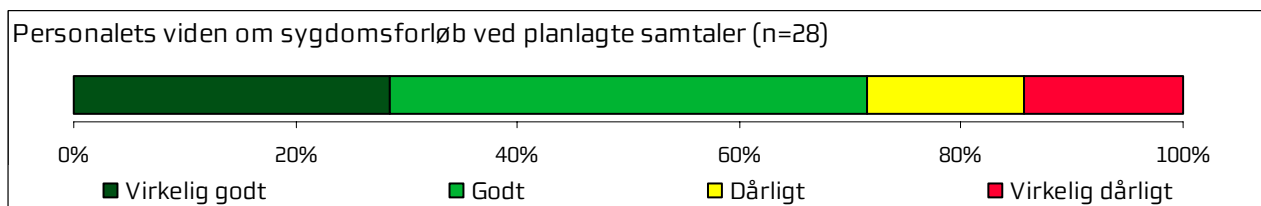
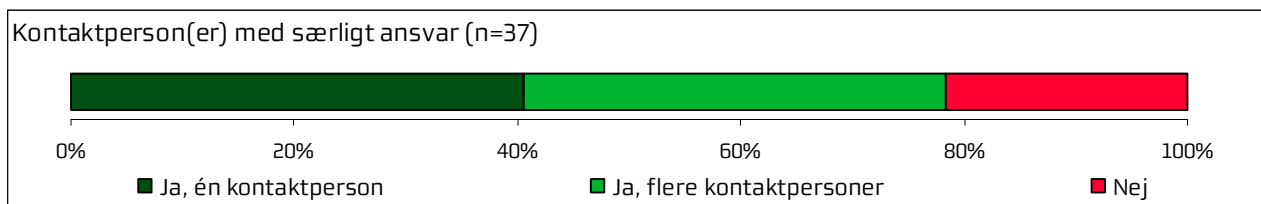
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

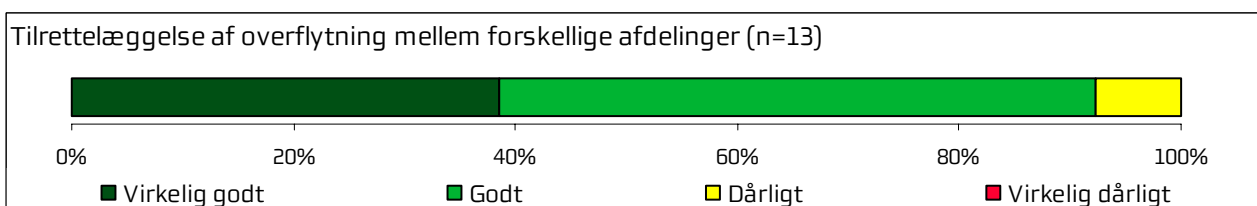
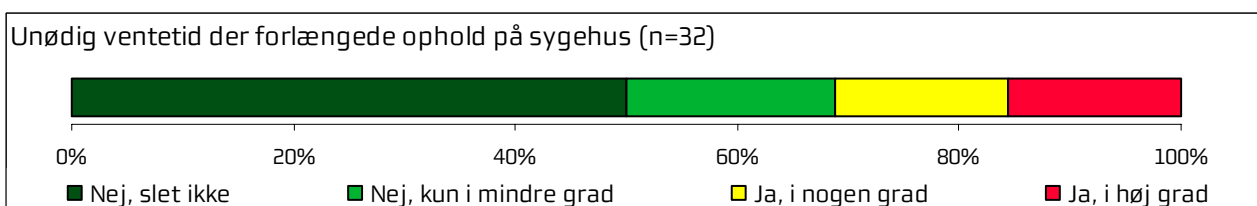
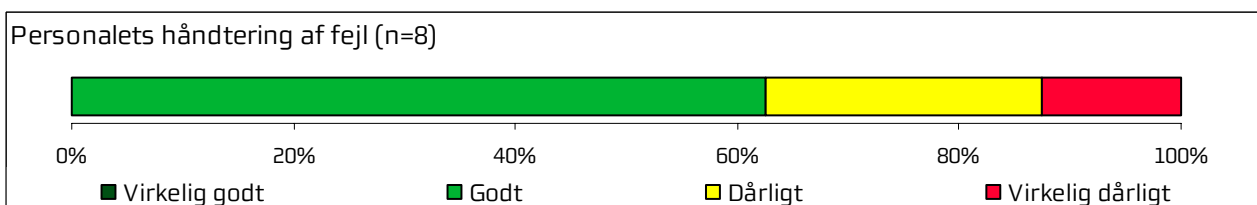
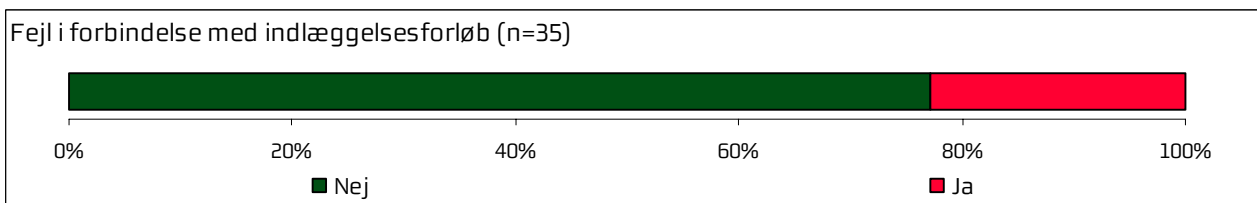
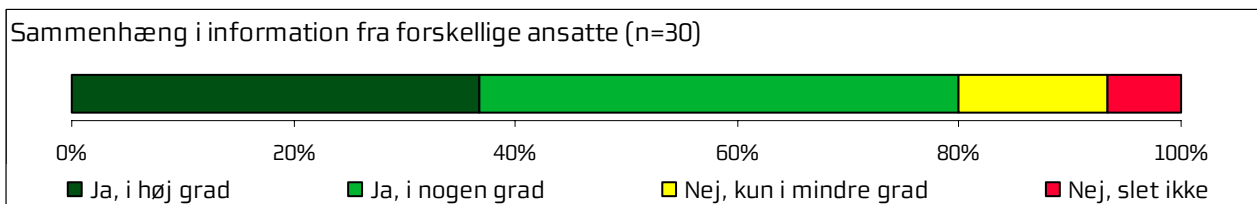
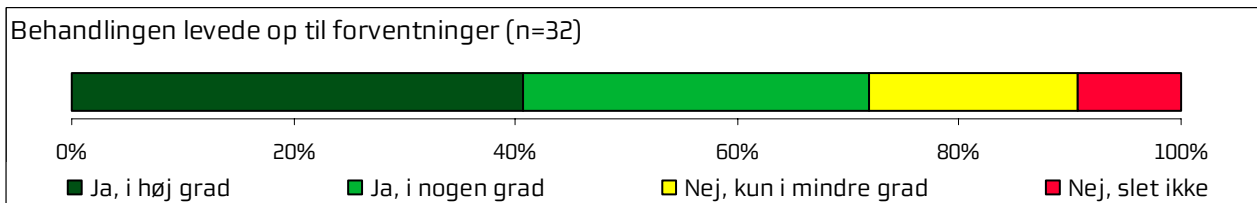
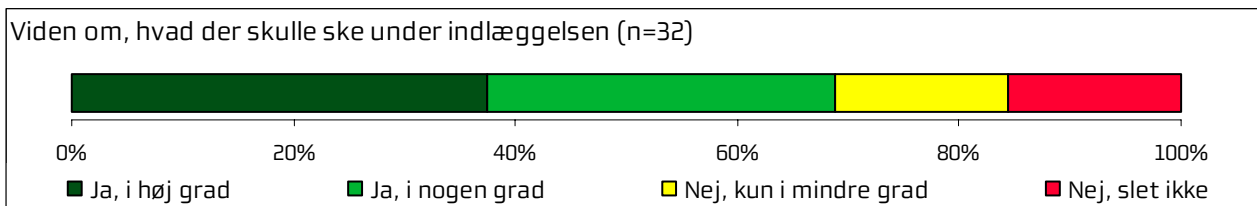
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	83%	-	-	100%	89%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	81%	-	-	100%*	93%	97%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	44%	-	-	75%*	42%	57%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	44%	-	-	82%*	60%	71%*

### 4.3 Personale



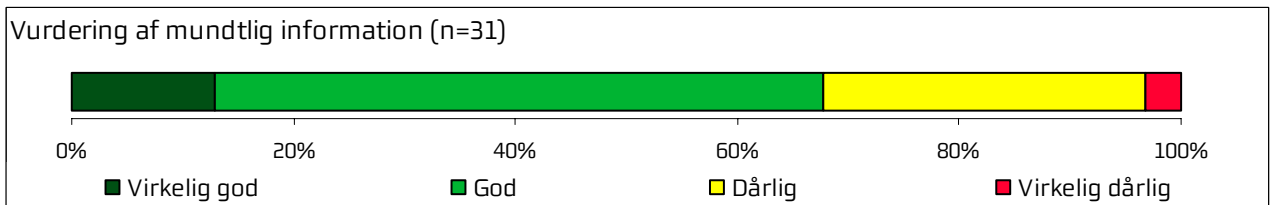
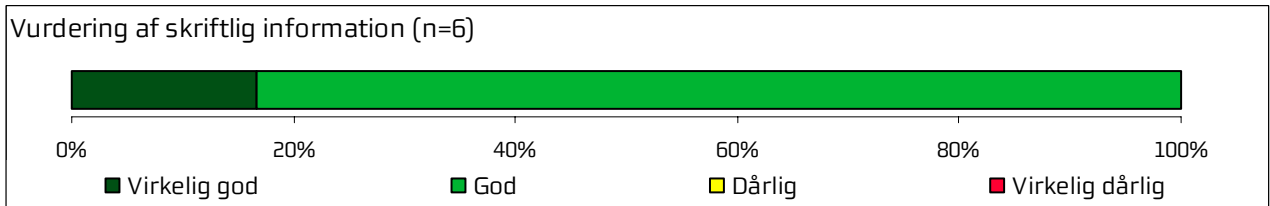
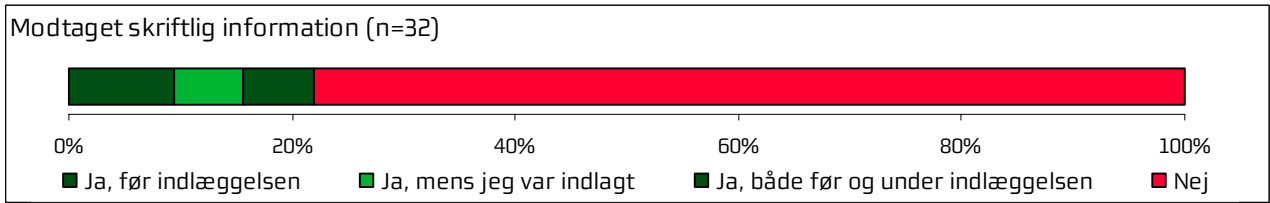
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78%	-	-	92%	69%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	71%	-	-	99%*	85%	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	68%	-	-	96%*	74%	88%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	63%	-	-	92%*	76%	84%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	71%	-	-	96%*	85%	92%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	85%	-	-	100%*	92%	97%

## 4.4 Behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	69%	-	-	97%*	68%	85%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	72%	-	-	97%*	83%	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	97%*	84%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	77%	-	-	93%*	82%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	94%	38%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	69%	-	-	96%*	73%	85%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92%	-	-	97%	78%	89%

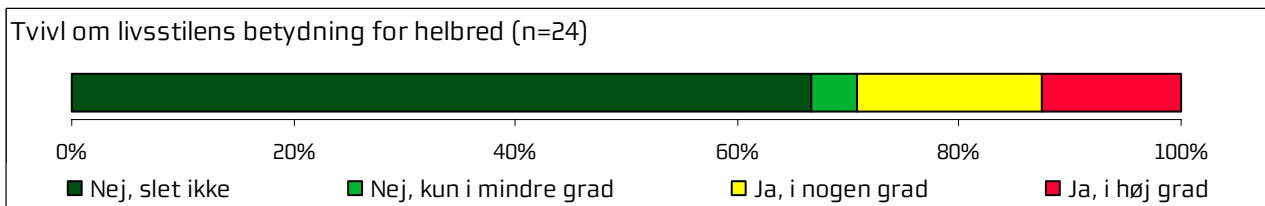
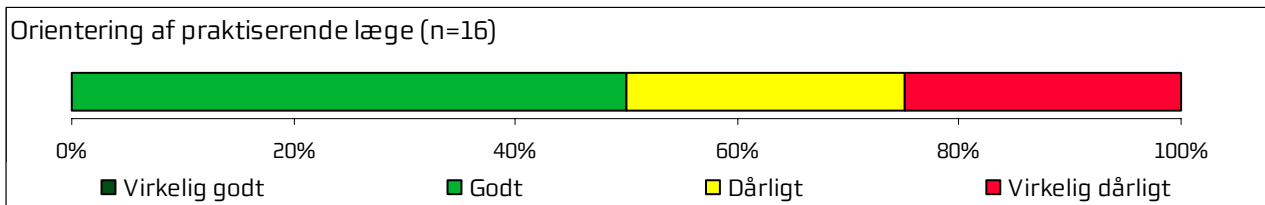
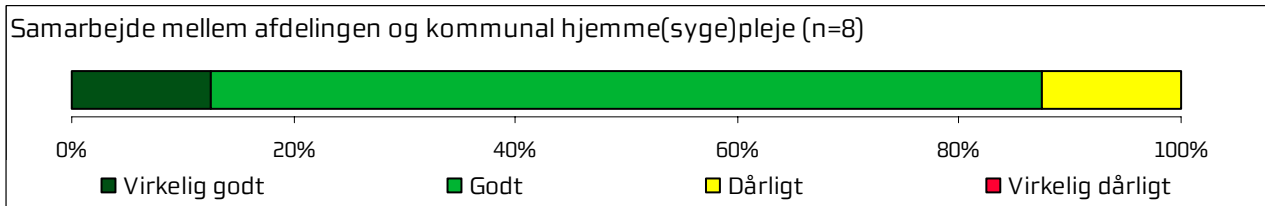
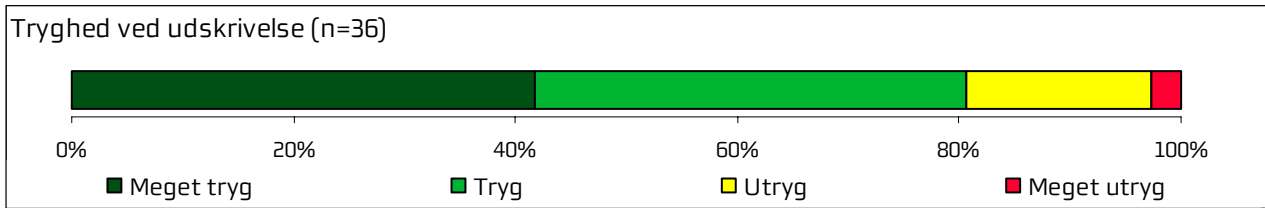
## 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	22%	-	-	73%*	25%	49%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	68%	-	-	97%*	82%	91%*

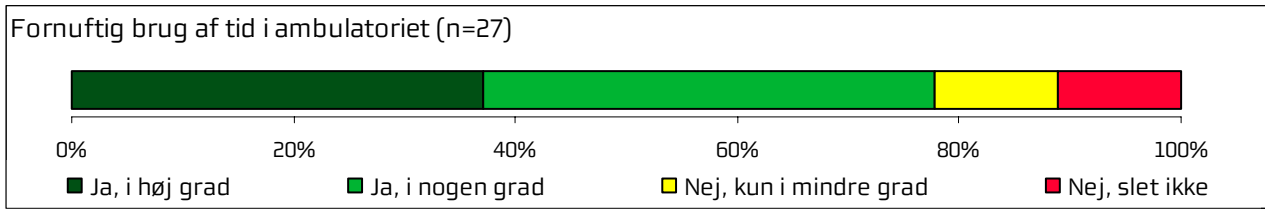
## 4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	81%	-	-	95%*	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	88%	-	-	95%	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	50%	-	-	89%*	72%	81%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71%	-	-	80%	60%	71%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	78%	-	-	99%*	80%	91%



## **Bilag 1: Kommentarsamling**

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

## Neurologisk Afsnit N2, Holstebro

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Bedre orientering omkring kontaktpersonale og større medmenneskelig forståelse hos personalet!	Virkelig dårligt
4	Jeg var forundret over, at jeg ikke blev henvist til egen læge efter udskrivelsen, da jeg havde et meget højt blodtryk.	Dårligt
10	Oplyse om eventuel viderebehandling ved hjemsendelse.	Godt
12	Patientinformation fra læge til patient kunne være bedre. Kommunikation mellem sygeplejerske og patient var i enkelte tilfælde for dårlig.	Godt
13	For første gang vedrørende indlæggelsen er jeg IKKE tilfreds. Jeg synes ikke jeg er blevet informeret nok om min sygdom.	Godt
14	Læs indlæggelsespapirer. Drop irrelevante spørgsmål. Om jeg har et eller to børn, bor i lejebolig eller ejerbolig osv. har ingen relevans ved indlæggelse, hvor eventuel sygdom ikke er konstateret. Samme sygdomsbesked uanset læge. Samme undersøgelse foretaget to gange - læs papirer.	Virkelig dårligt
15	Når man har migræne, så burde man ikke ligge på en stue til fire.	Dårligt
16	Lægerne var ikke enige. Jeg ventede på en scanning, blev så udsat to dage. Blev udskrevet samme dag med besked om, at scanning ikke skulle foretages. Det er ret forvirrende.	Intet svar
19	Fællesspisning i dagligstuen virker ikke optimal. Dårligt indeklima og miljø.	Godt
20	Nu da jeg er fra et andet land, spiser jeg ikke svinekød. Det var helt fint, da personalet spurgte mig omkring og aftalte noget mad, jeg kunne spise, men jeg fik aldrig mit mad, og der kom ingen ind og sagde, at der var mad. Så det endte med, at jeg fik mine pårørende til at komme med mad, desværre.	Virkelig godt
22	Fint forløb før, under og efter indlæggelsen.	Godt






## Neurologisk Afsnit N2, Holstebro

### Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?






ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Følte mig tryk ved indlæggelsen og modtagelsen.	Virkelig godt
4	Blev akut indlagt med tab af korttidshukommelse.	Dårligt
5	Da jeg blev indlagt, blev jeg modtaget af en sygeplejerske og så måtte jeg vente i over to timer på en læge. Som jeg synes, var for dårlig.	Dårligt
6	Alt forløb tilfredsstillende.	Virkelig godt
7	Virkelig god behandling.	Virkelig godt
8	Der blev ikke målt blodtryk inden for de første fire timer. Jeg tror, at de lagde alt for meget vægt på målingerne taget i ambulancen. På indlæggelsesdagen målte de kun blodtrykket én gang. Da diagnosen var stillet, fik jeg medicin. Det havde de glemt, de kommer ca. en time senere for at give mig det igen.	Godt
9	Havde om morgenen en tid på Holstebro sygehus til CT-scanning af hjernen. Blev placeret på en undersøgelsesstue og fik taget puls og målt blodtryk - og skulle afvente lægetjek. Dette skete først om eftermiddagen, hvilket føltes som lang tid. To dage efter operation i Århus blev jeg overflyttet til Holstebro. Ankom om eftermiddagen og placeret på samme undersøgelsesstue for igen at afvente lægetjek. Denne udeblev på dagen og kom først næste dag. Kom på stue for natten om aftenen. Bortset fra dette har jeg ikke oplevet lang ventetid på behandling.	Godt
10	Positiv.	Godt
12	Der gik meget lang tid, før det var muligt at tale med en læge, som for øvrigt var helt uforberedt.	Godt
13	I betragtning af, at jeg ikke skulle andet og var på det rigtige sted på det rigtige tidspunkt, var ventetiden helt ok.	Godt
14	Mange gentagelser - læs dog papirerne! Irrelevante spørgsmål. Manglende information. Manglende forståelse for utryghed/uvished over sygdom. Første læge sagde det var en hjerneblødning. Næste noget andet.	Virkelig dårligt
15	Dårlig behandling og blev behandlet anderledes, fordi jeg var yngre.	Dårligt
16	Jeg kom på afdelingen via vagtlæge. Blev overrasket over, at jeg skulle indlægges.	Intet svar
17	Efter at have været opereret/indlagt i Århus og kom tilbage til Holstebro synes jeg, jeg fornemmede lettere stress, og på et tidspunkt måtte jeg ringe, pga. jeg faktisk troede, jeg var glemt, saftvand/vand osv. - jeg kunne ikke selv hente det pga. operation.	Dårligt

## Bilag 1

- |   |    |   |      |
|---|----|---|------|
|  | 18 | Ventetiden var så kort, at jeg ikke føler, jeg skulle have information.   | Godt |
|  | 19 | Oprindelig indkaldelse var for lang - hvormed egen læge blev kontaktet og ny indkaldelse hurtigt blev iværksat! | Godt |
|  | 22 | Den var venlig og kompetent.  | Godt |








**Neurologisk Afsnit N2, Holstebro**

**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	En aftensygeplejerke ville ikke give mig min medicin, som jeg havde med hjemmefra, selvom den var ordineret af egen læge og andet sygehus.	Virkelig godt
	8	For meget medicin.	Godt
	10	Skulle have været ilt.	Godt
	15	Glemte en prøve.	Dårligt
	19	Forsinkelser.	Godt







## Neurologisk Afsnit N2, Holstebro

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	2	Som "gammel sygeplejerske" synes jeg selv at have en vis kontrol.	Virkelig godt
	5	Syntes ikke, at jeg fik nok at vide i forhold til min behandling. Når jeg spurgte til det fik jeg ikke noget svar.	Dårligt
	7	Journalen blev væk i Århus, så jeg synes, at ventetiden blev forlænget, før jeg kom i efterbehandling.	Virkelig godt
	14	Oplevede flere diagnoser og endte med at blive sendt hjem med besked om, at det jeg fejlede lå udenfor deres speciale. Så derfor til egen læge igen.	Virkelig dårligt
	15	Det er i orden at glemme en prøve. Når det er rygmærven/to prøver samme sted er ondskab.	Dårligt
	19	Længere ventetid mellem prøvetagning og undersøgelse da læger m.fl. skulle køre andre opgaver/møder m.m.	Godt
	21	Man skulle ofte selv bede om sin medicin.	Virkelig godt

**Neurologisk Afsnit N2, Holstebro**

**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	Blev meget hurtigt udskrevet og følte ikke, jeg havde fået svar på mit problem.	Dårligt
	10	Det eneste, som hjalp mod min sygdom, var ilt, og kom der flere anfald, måtte jeg bare indlægges igen.	Godt
	11	.	Godt
	13	Jeg blev indlagt akut via egen læge med et blodtryk målt hos læge OG ved indlæggelsen, som var meget højt. Efter et par CT-scanninger meddelte lægen mig, at man intet kunne finde - BLEV SENDT HJEM MED HØJT BLODTRYK. Fik det dårligere dagen efter - en anden læge mente, at jeg skulle tale med egen læge om blodtrykket. Jeg tog så mit blodtryk i ca. to måneder, viste dem til min læge, som kunne konkludere, at jeg havde for højt blodtryk - OG så læser man i min journal, at man havde haft mistanke om en blodprop i venstre ben.	Godt
	14	Fik ingen forklaring. Sygdom lå udenfor deres speciale. Derfor besked om at gå til egen læge, da første læge sagde hjerneblødning, og anden undersøgelseslæge sagde, at det var der ikke tale om.	Virkelig dårligt
	15	Dårlig behandling hele vejen igennem.	Dårligt

