

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

Afsnit A7

**Øre-, Næse- og Halsklinikken
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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

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.¹

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:	51
Besvarelser fra afsnittets patienter:	30
Afsnittets svarprocent:	59%

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.

¹ 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

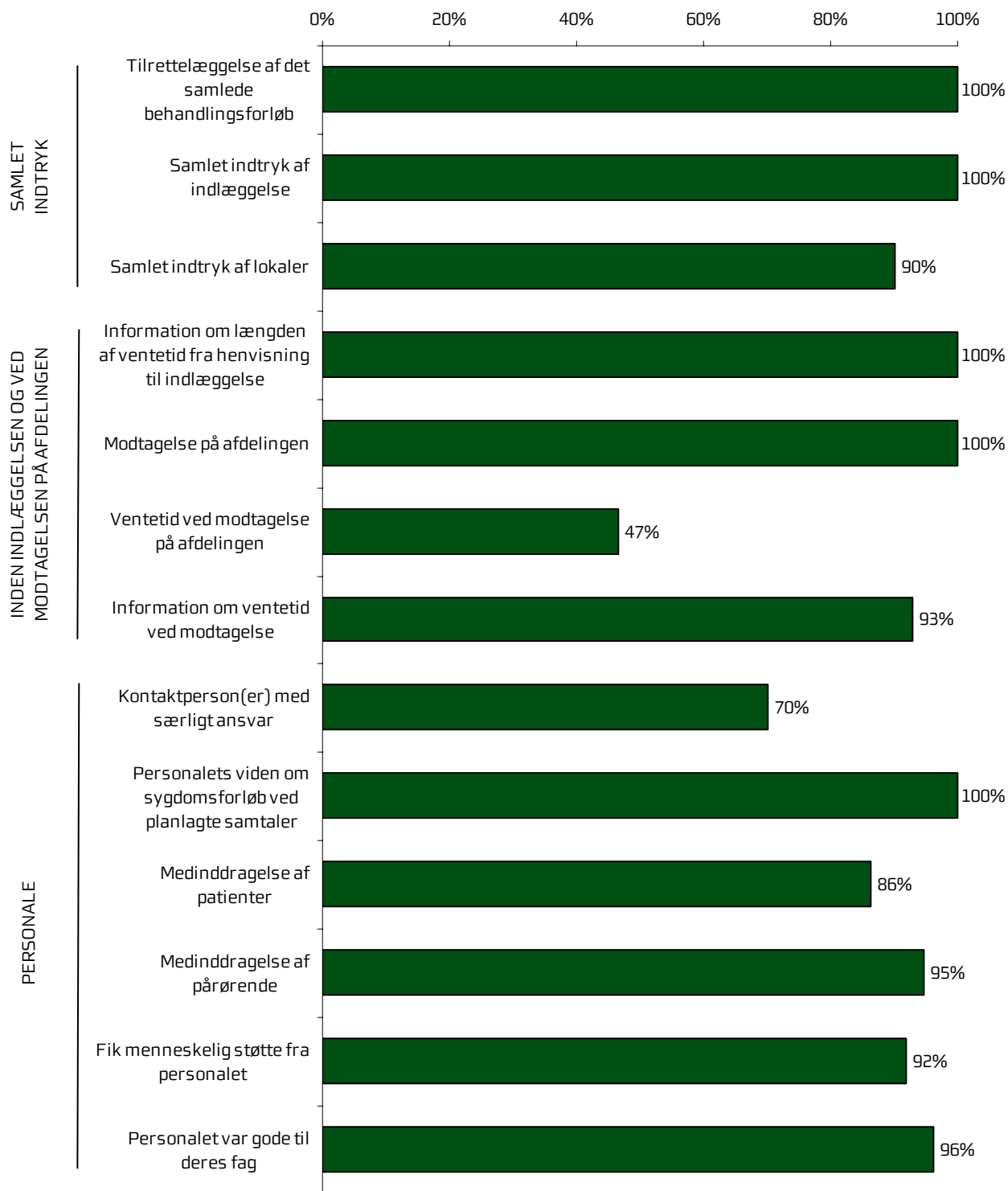
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

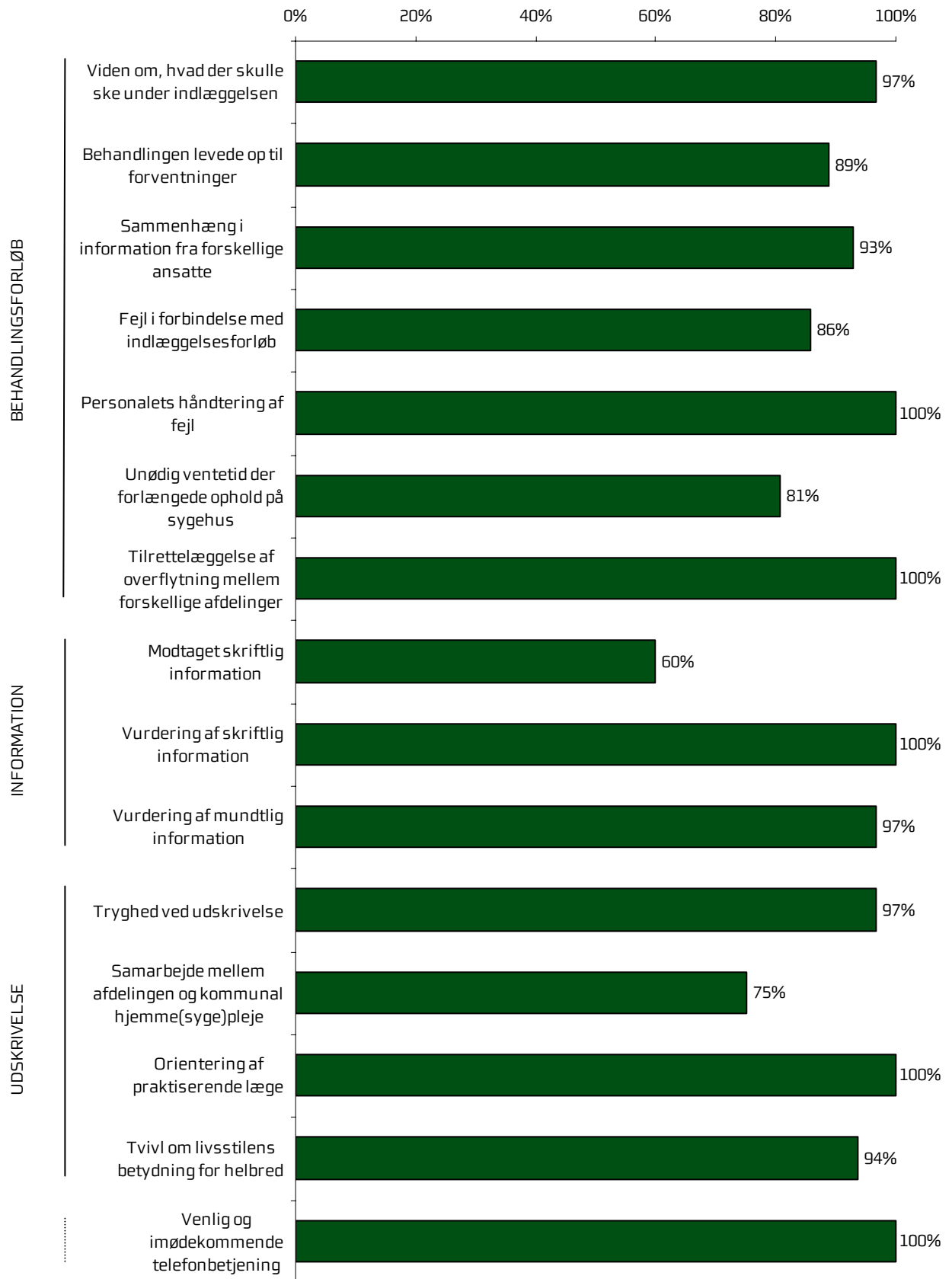
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.²

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.

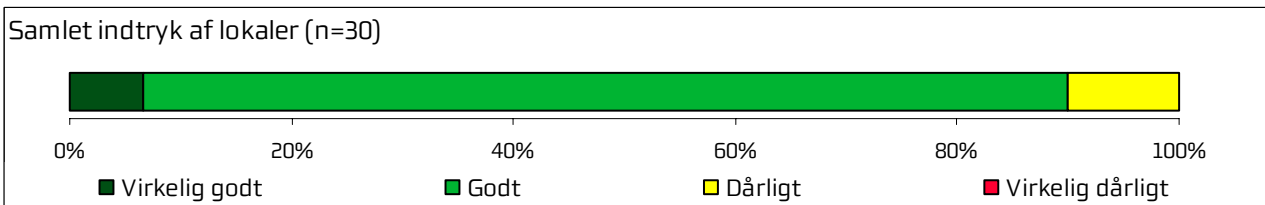
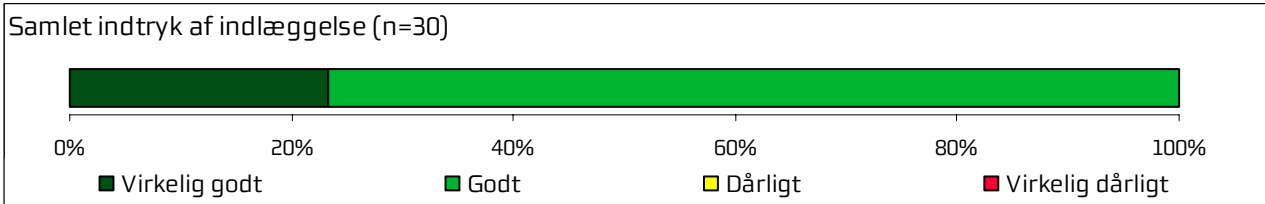
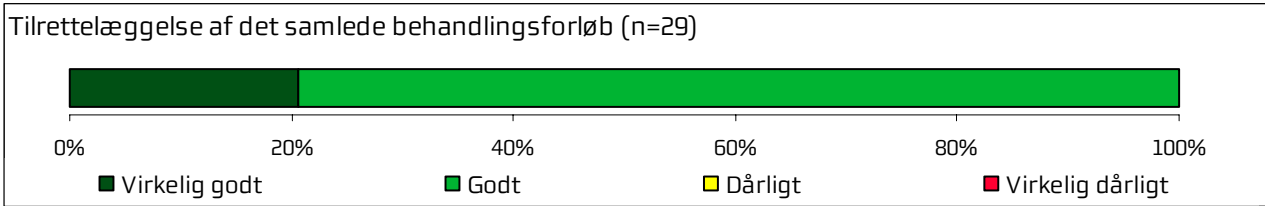
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

² 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.

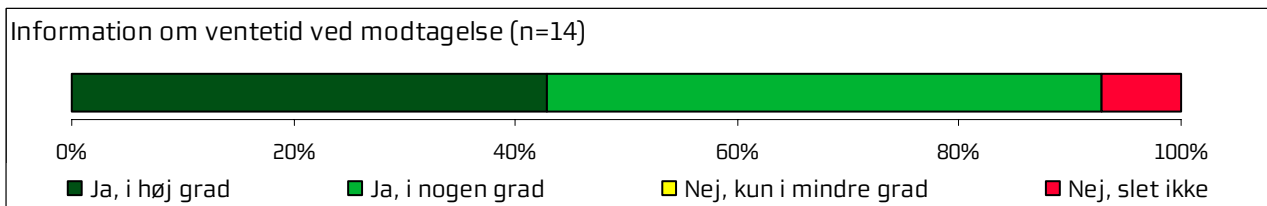
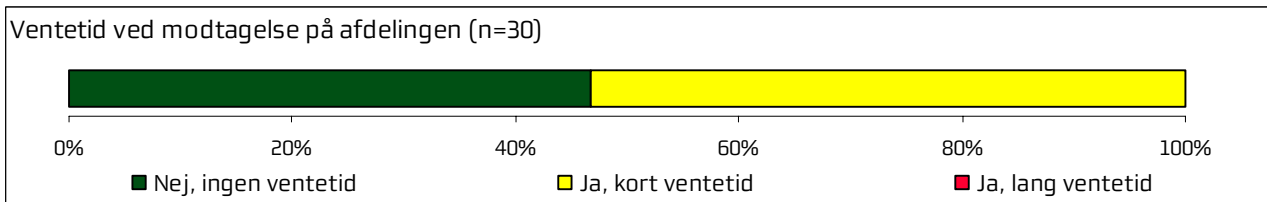
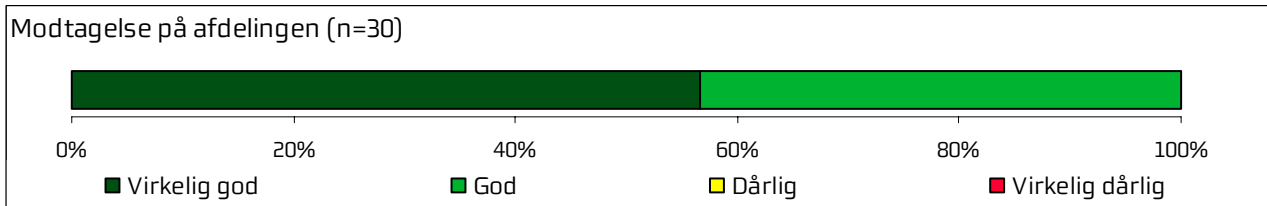
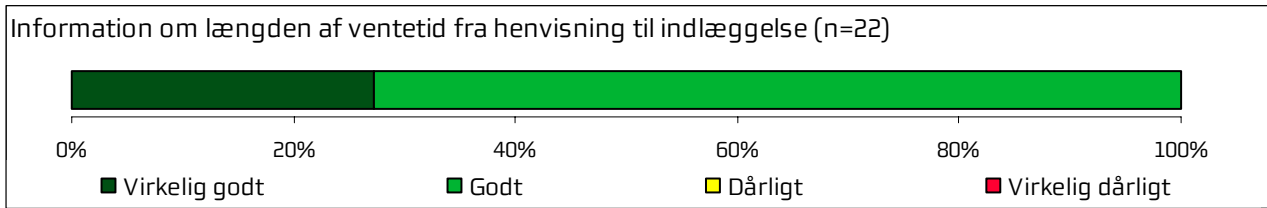
4.1 Samlet indtryk



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?	100%	-	-	97%	84%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100%	-	-	99%	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90%	-	-	95%	85%	91%

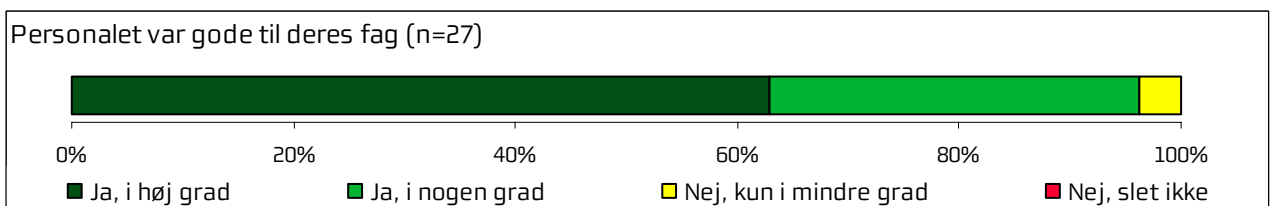
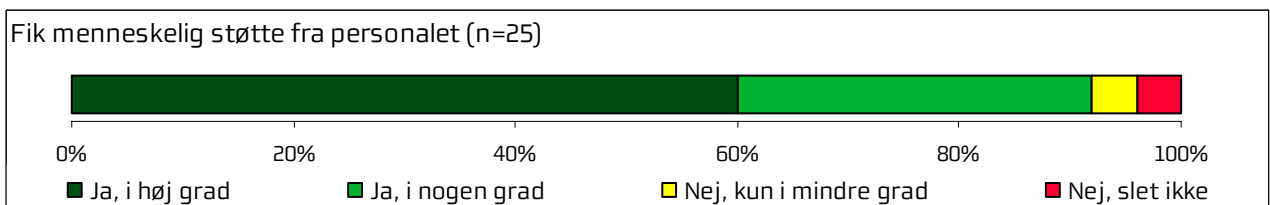
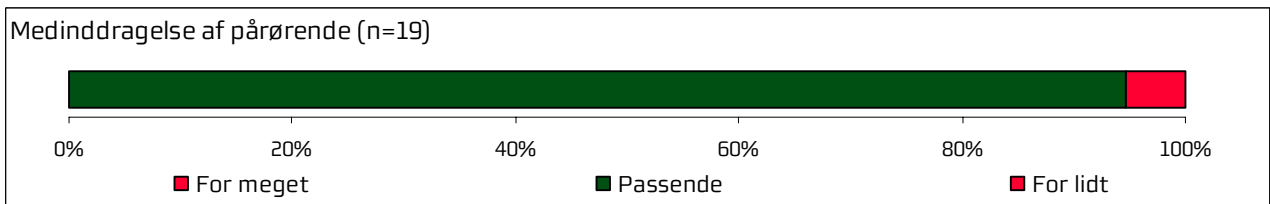
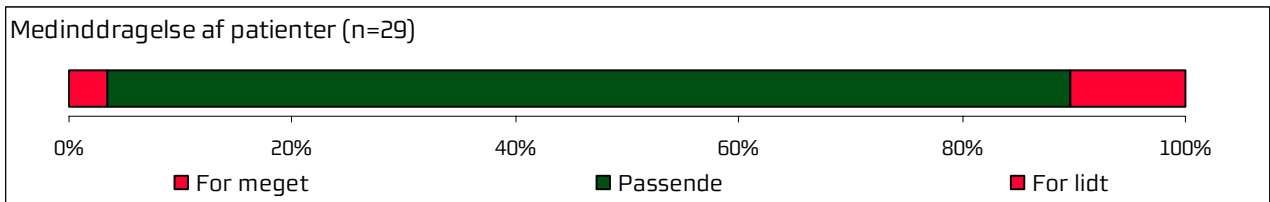
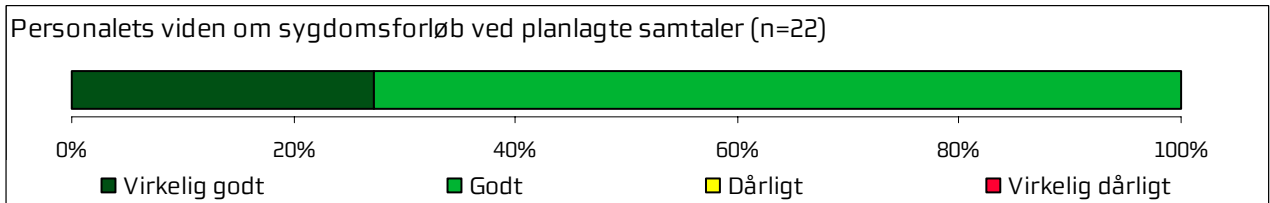
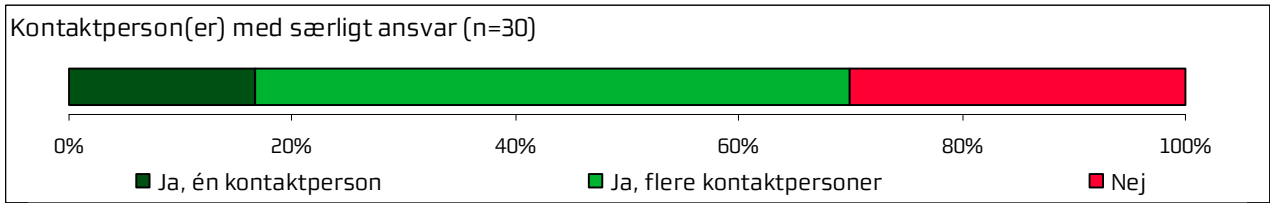
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	100%	-	-	97%	80%*	92%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100%	-	-	100%	89%	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	47%	-	-	66%*	34%	54%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	93%	-	-	80%	36%*	63%*

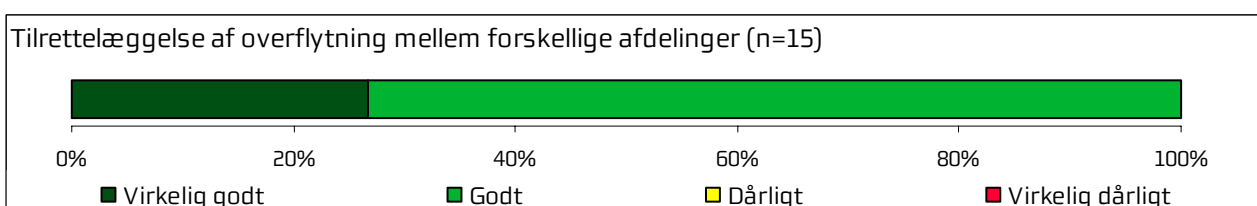
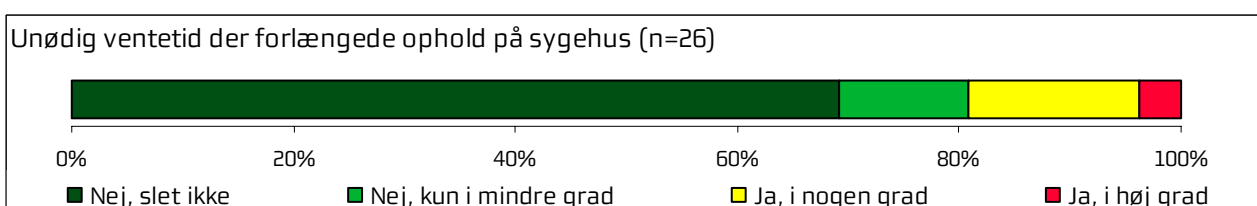
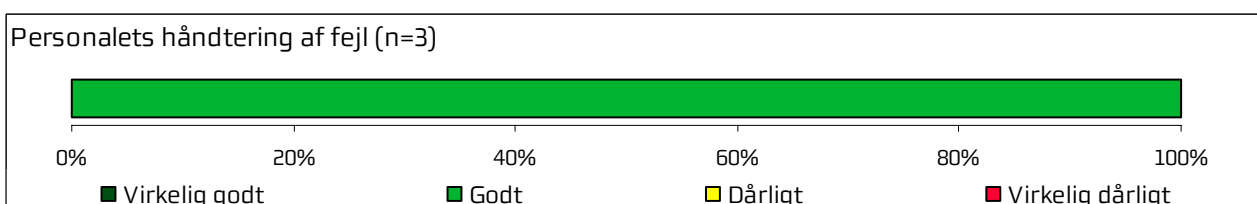
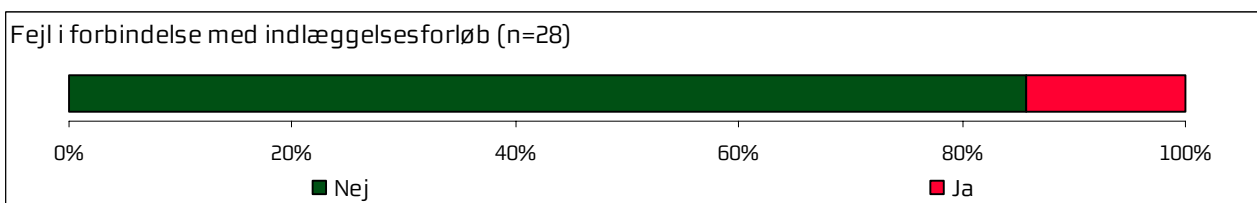
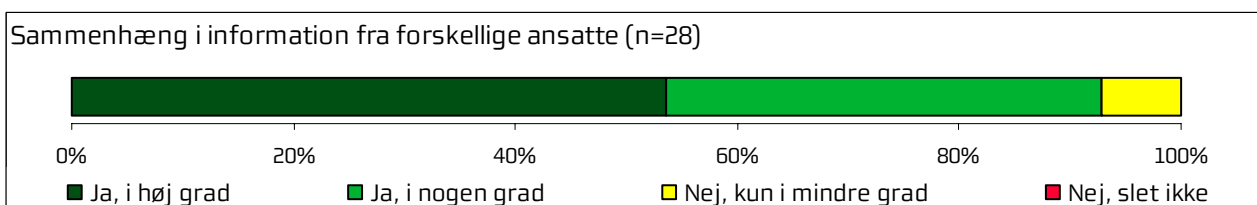
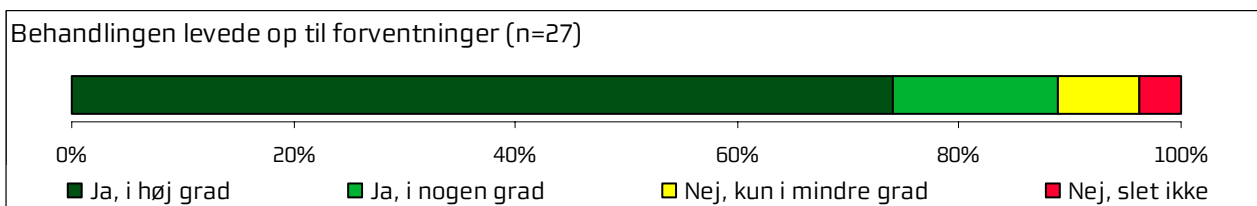
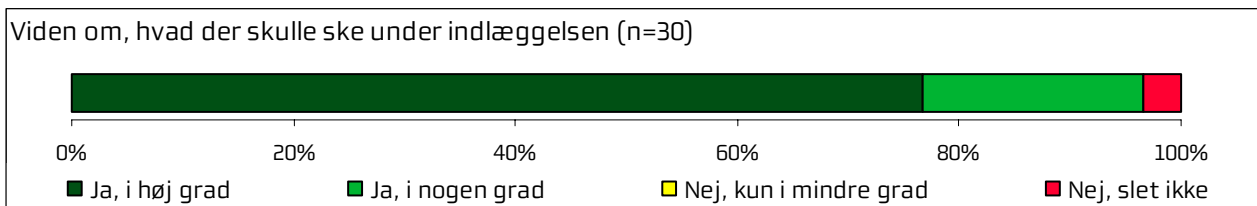
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	70%	-	-	90%*	62%	77%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100%	-	-	96%	80%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	94%	79%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95%	-	-	91%	67%*	80%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	99%	73%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	99%	91%	95%

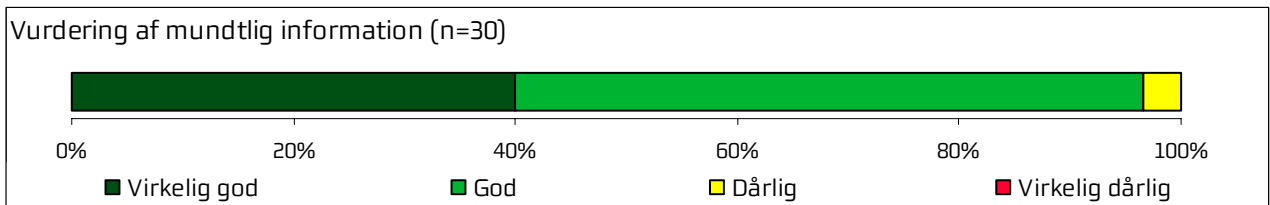
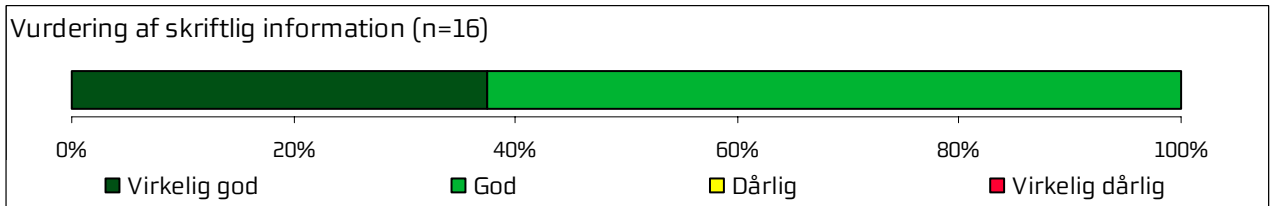
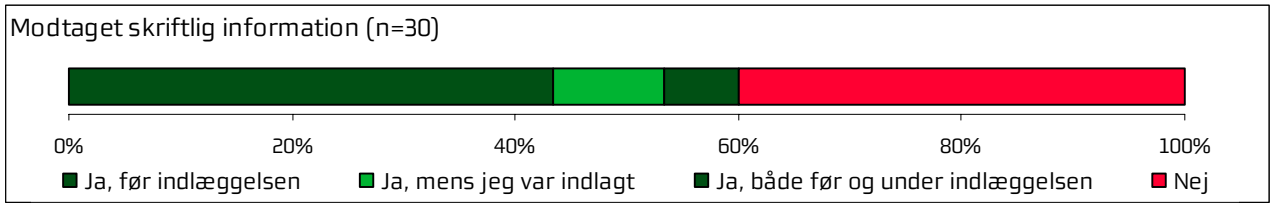
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

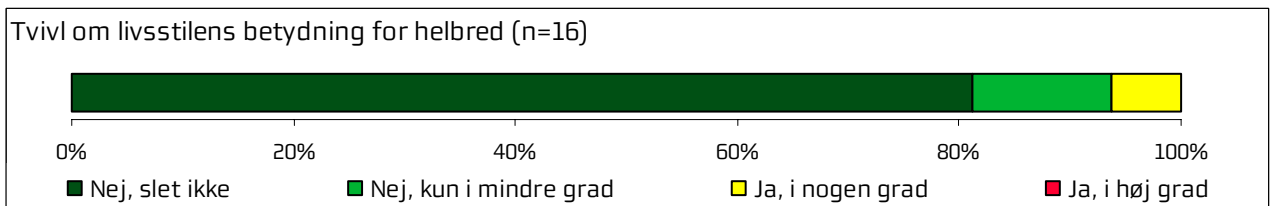
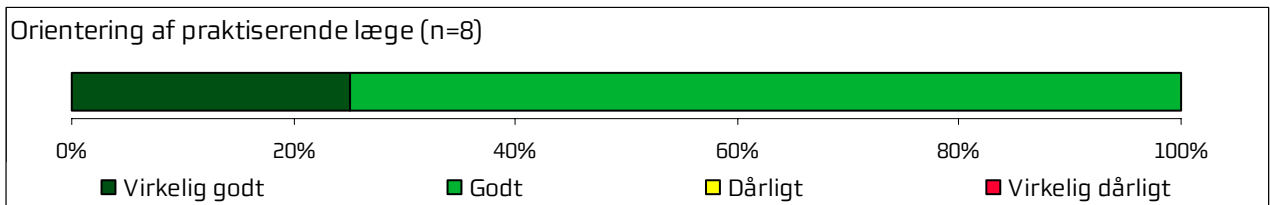
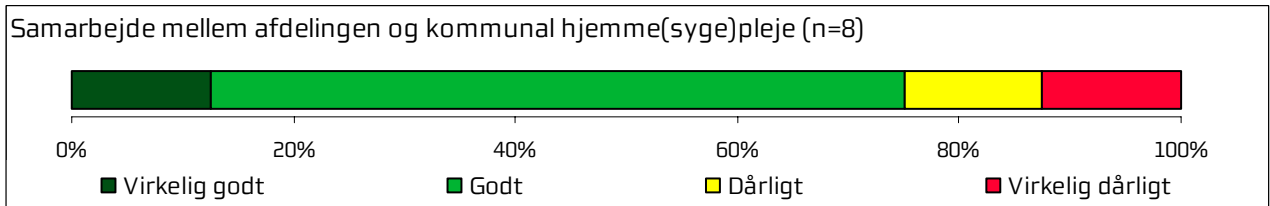
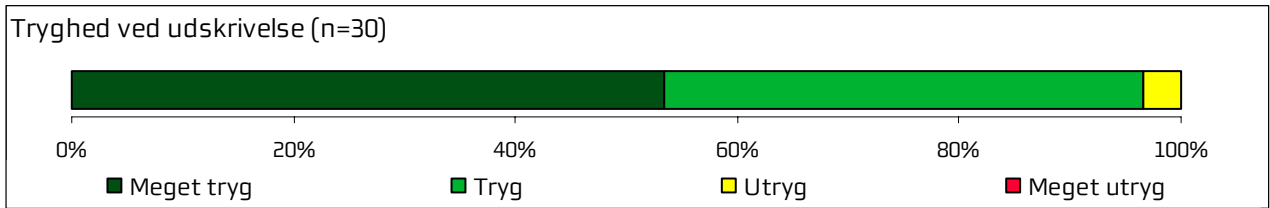
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97%	-	-	97%	60%*	83%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	96%	78%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93%	-	-	96%	73%*	85%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86%	-	-	89%	74%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	94%	38%	63%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81%	-	-	88%	72%	79%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	96%	70%*	86%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	60%	-	-	67%	24%*	46%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97%	-	-	99%	81%*	91%

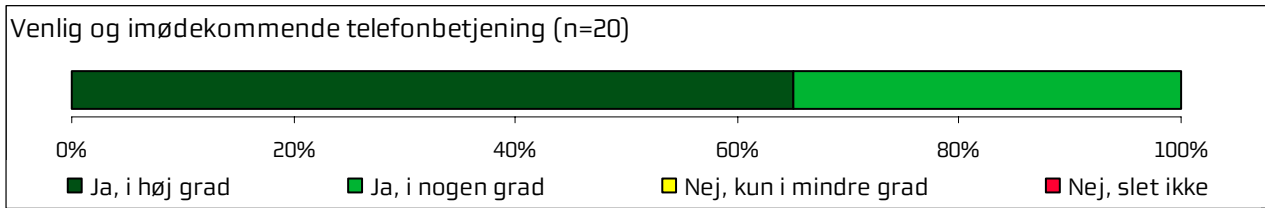
4.6 Udskrivelse



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?	97%	-	-	94%	76%*	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	75%	-	-	100%	80%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100%	-	-	98%	76%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	94%	-	-	85%	63%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100%	-	-	100%	90%	96%






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.







Afsnit A7

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
 1	Jeg havde problemer med at gennemskue låsen på toiletet lige først og kom f.eks. også til at gå ind men, der var optaget, måske fordi hun heller ikke helt forstod det.	Godt
 2	Der var god plads til mig og min pårørende. God oplevelse!	Virkelig godt
 3	Jeg synes, personalet kunne tale pænere til patienterne - nogle af sygeplejerskerne virker reservede og korte for hovedet. "Det er jo kunder i butikken". Ellers ok indlæggelse og pasning - specielt af praktikanterne.	Godt
 4	Der var ikke stuer nok. Jeg lå på en afdeling med mange ældre, derfor fik jeg en dagligstue for mig selv. Det var ok, men hvis jeg skulle have ligget med ældre på en afdeling som jeg rigtig ikke skulle have været på, ville jeg ikke føle, at det var ok. Jeg var i midten af teenageårene under indlæggelsen.	Godt
 5	Er fuldt ud tilfreds med forløbet. En særlig tak til læge NN - han har været en "god mand".	Virkelig godt
 6	Jeg oplevede desværre, at damen ved siden af mig blødte temmelig meget ud af sit åbne sår, som blev tilset og bandage skiftet, mens vi andre sad og så på og spiste mad. Det var meget ubehageligt. Et forhæng til at trække for ville have været godt.	Godt



Afsnit A7

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1 Jeg var bedt om at skulle møde ind. Jeg skulle ligge på en firemandsstue og de andre patienter sov, da jeg ankom, så jeg syntes, det var svært at finde sig til rette og pakke ud samt skifte til patienttøj uden at vække og forstyrre de andre.	Godt
	3 Da jeg kom til Randers Centralsygehus, havde lægen ikke indhentet information fra Århus Kommunehospital. Jeg troede der var fælles EDB/elektroniske journaler.	Godt
	5 Tak til NN, som både har ringet og informeret. Et yderst behageligt menneske (gid alle læger var som ham).	Virkelig godt
	9 Det var en god oplevelse.	Godt
	10 Blev modtaget rigtig godt og kom til undersøgelse med det samme og blev opereret efter få timer. Uheldigvis var lægen, som foretog scanningen, ikke særlig grundig, så han vurderede, at der var tale om en bestemt diagnose, men ved operationen fandt man ikke den givne diagnose.	Godt
	12 Alt var fint. I var alle meget søde.	Virkelig godt

Afsnit A7

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	Fejloperation, fejldiagnose.	Godt
	11	Fik flere drop, da de var blevet lagt forkert.	Godt

Afsnit A7

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes det var svært at ringe med klokken efter sygeplejersken, da jeg egentlig var mobil i forhold til de andre på stuen. Jeg følte mig fjollet og til besvær selvom sygeplejersken bestemt ikke lagde op til det. Jeg tror bare det er vigtigt at de siger: "Ring efter mig, hvis der er noget."	Godt
2	Sår i siden af mund. Den blev åbnet for meget under operation.	Virkelig godt
4	Hvis jeg var alene uden mine forældre, havde der klart været for lidt personale på. Vi klarede os stort set selv!	Godt
5	Tak til NN med flere!	Virkelig godt
7	Synes, det er lidt uheldigt, man skal under fuld narkose tre gange, fordi jeg ikke bliver syet ordentlig. Det var trods alt kun mandlerne, ca. 45 min. Skulle det tage. Det endte med godt 10 timer.	Godt
8	Der gik for lang tid før jeg fik lagt drop så jeg kunne få væske i kroppen (der gik 5-6 timer før det blev lagt).	Godt
9	Jeg fik nogen smertestillende piller, som der var uvished om, ved en sygeplejerske, hvad det var for nogen piller.	Godt
10	Jeg fik en rigtig god behandling af personalet på øre-næse-hals-afdelingen, men måske skulle lægerne kontakte andre afdelinger for råd og vejledning. I mit tilfælde var det jo en læge NN, som løste problemet. Jeg havde ikke behøvet at gå med en stor hævelse og mange smerter i så lang tid, hvis det var blevet opdaget, at det var noget andet i stedet for den stillede diagnose. Det resulterede i en operation HELT UDEN GRUND. Det synes jeg, er rigtig ærgerligt.	Godt

