

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Patienthotel  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Silkeborg**

## **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:	86
Besvarelser fra afsnittets patienter:	54
Afsnittets svarprocent:	63%

## 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.

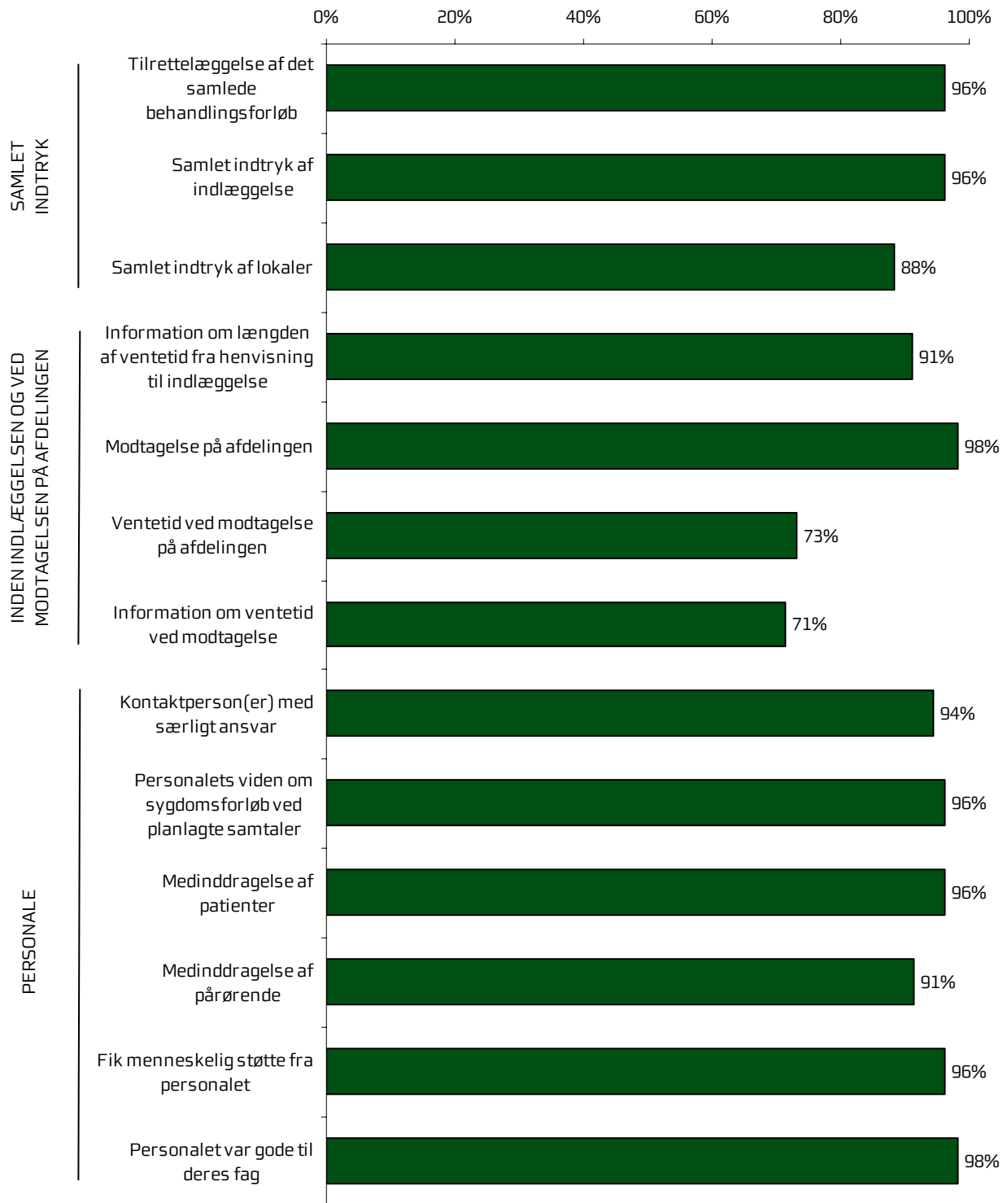


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

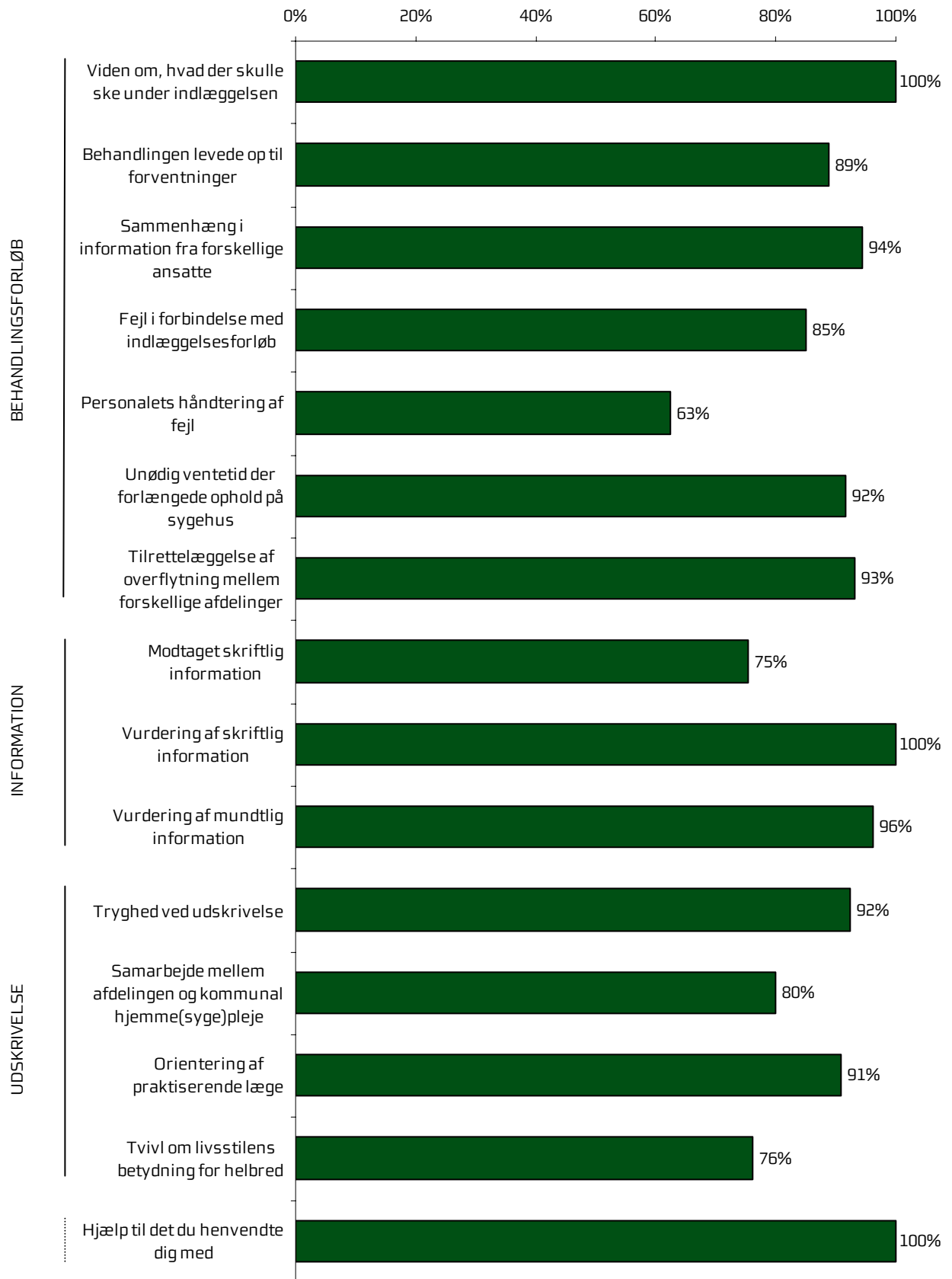
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

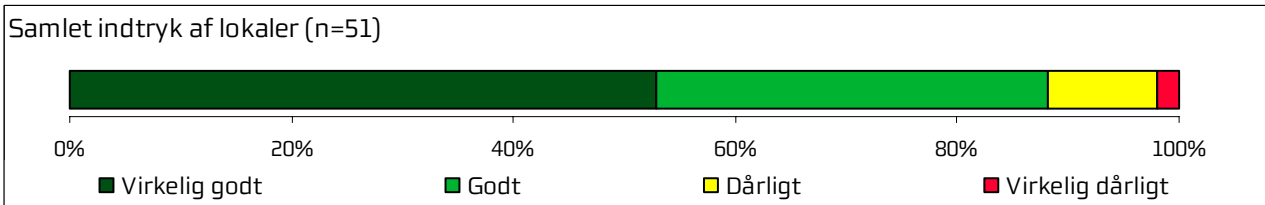
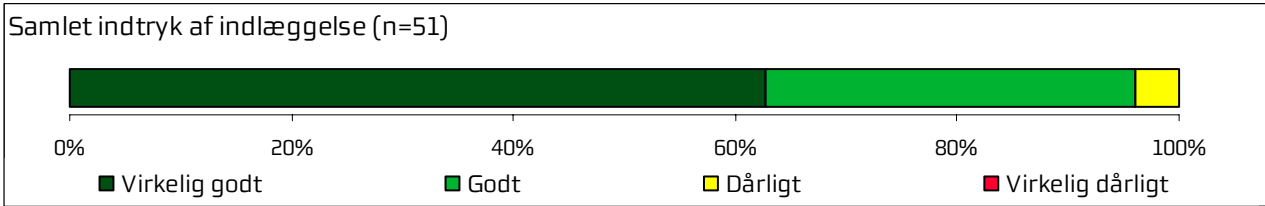
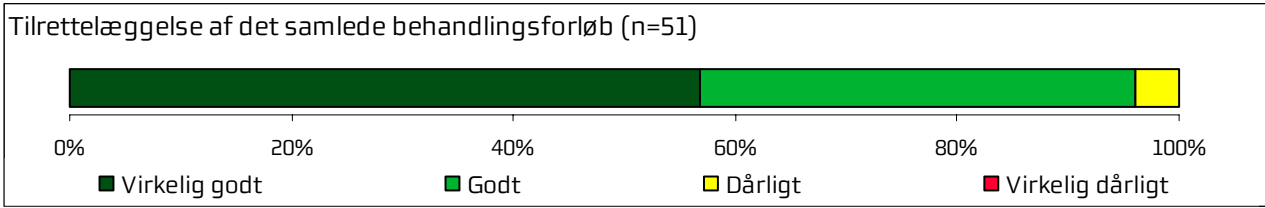
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, 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

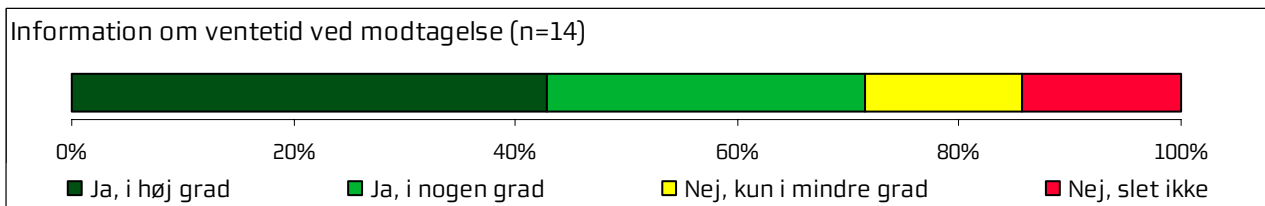
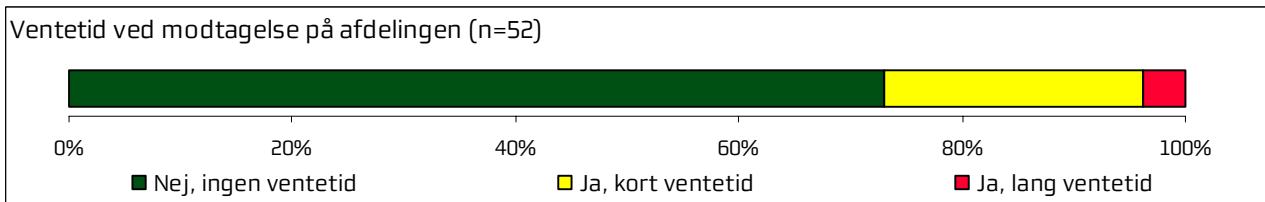
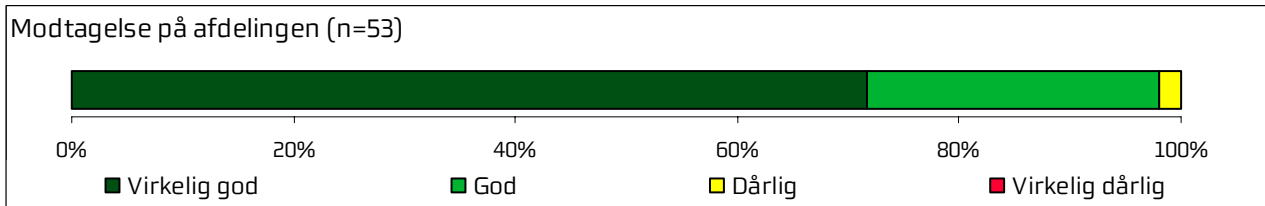
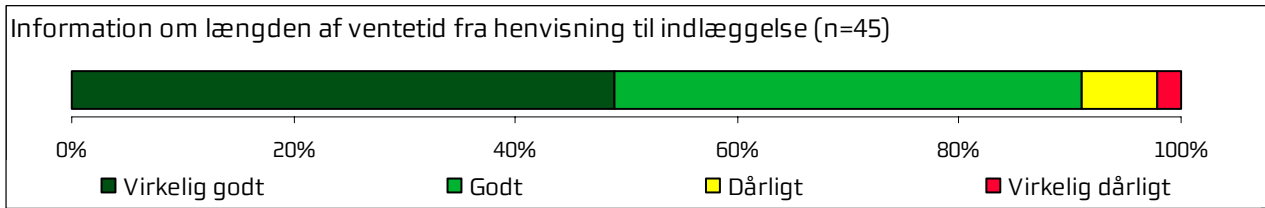




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	98%	83%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	97%	88%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88%	-	-	96%	63%*	86%

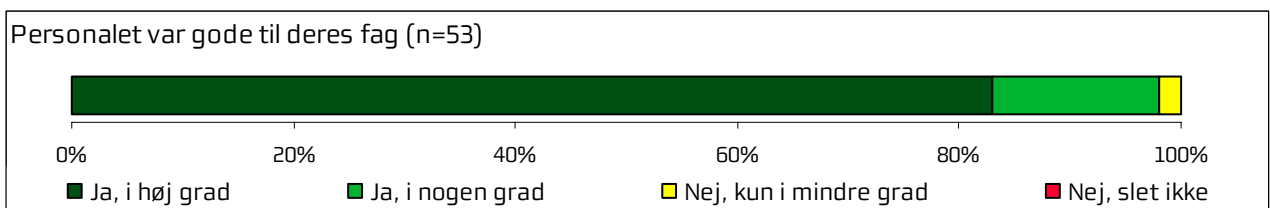
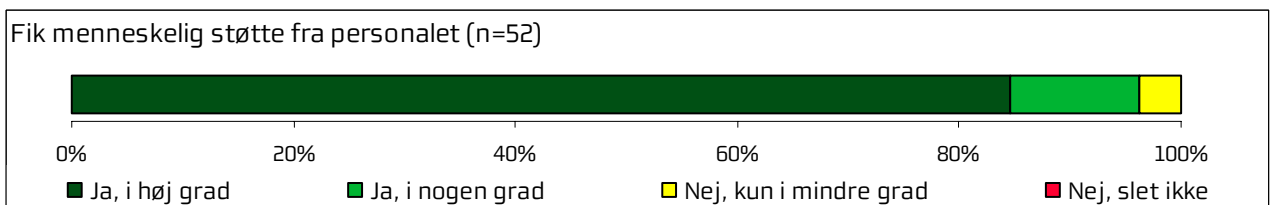
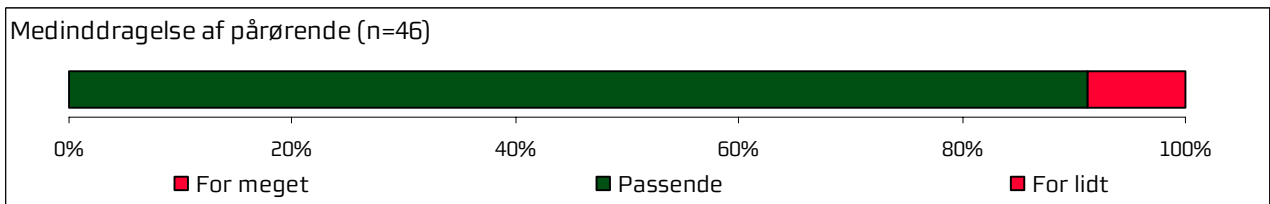
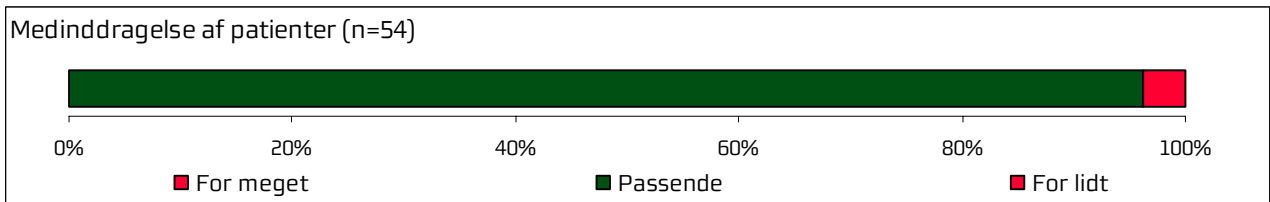
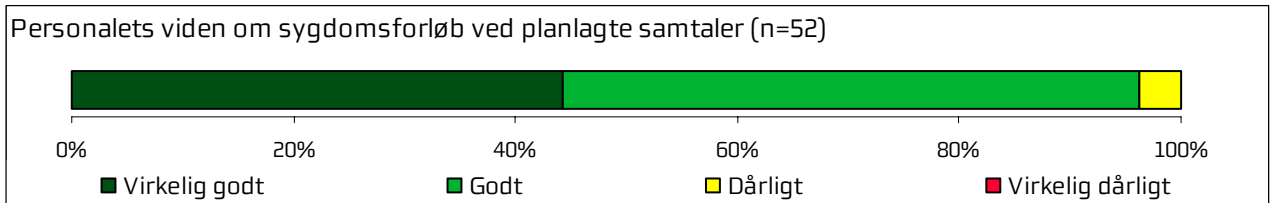
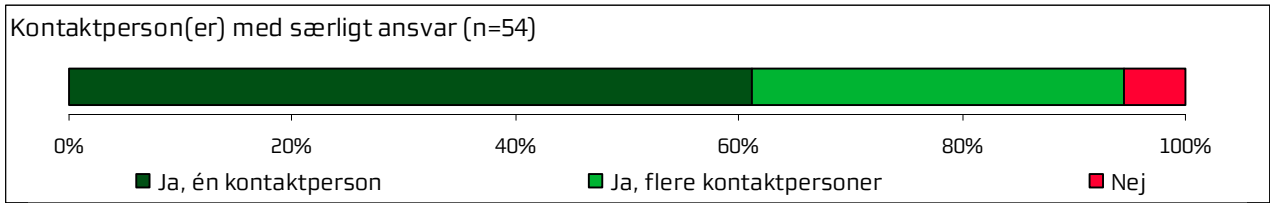
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

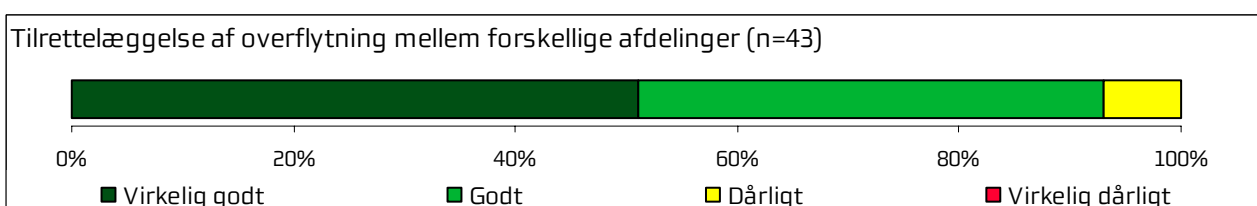
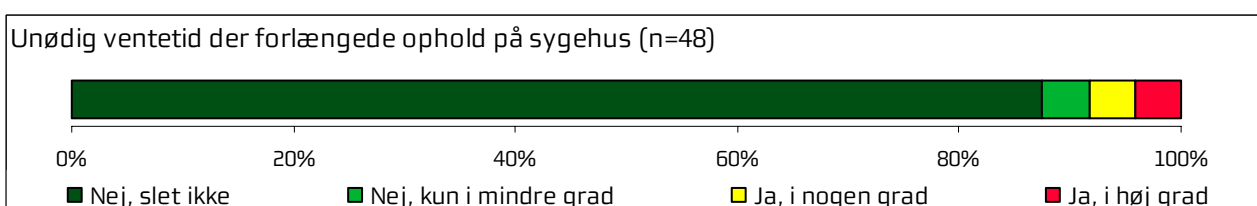
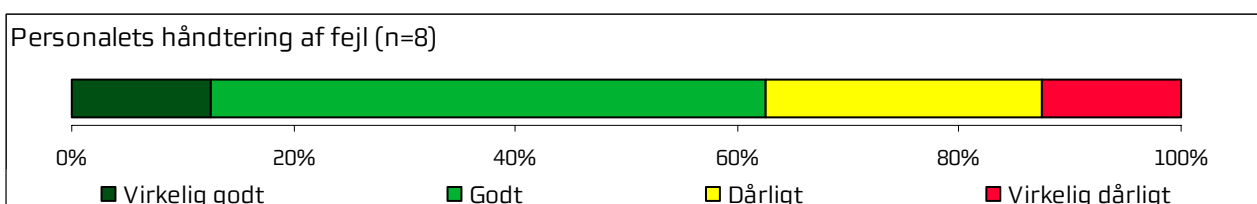
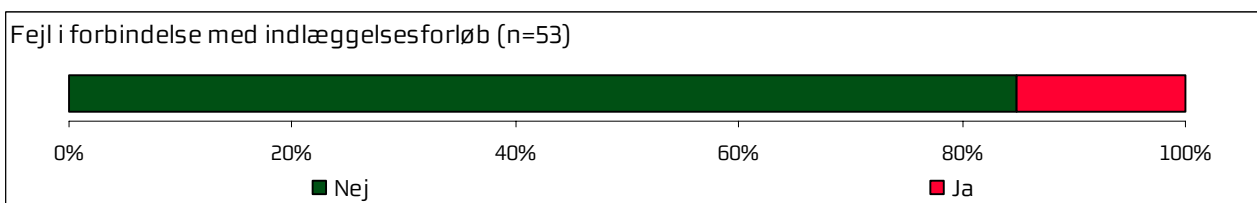
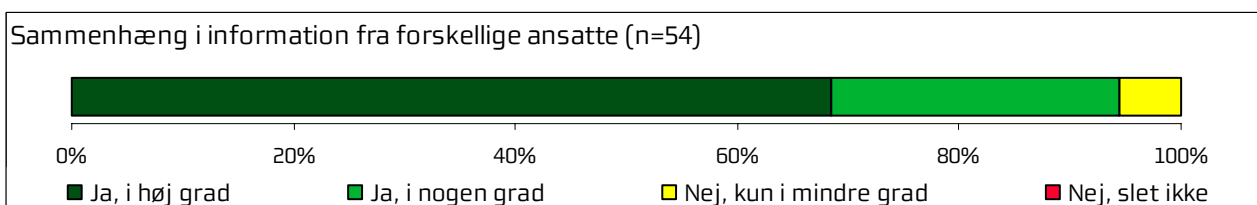
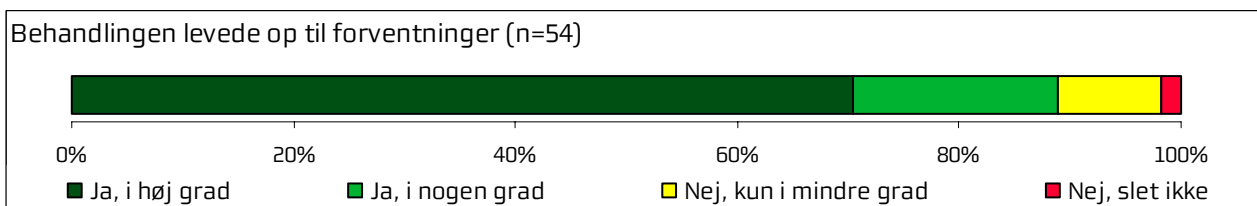
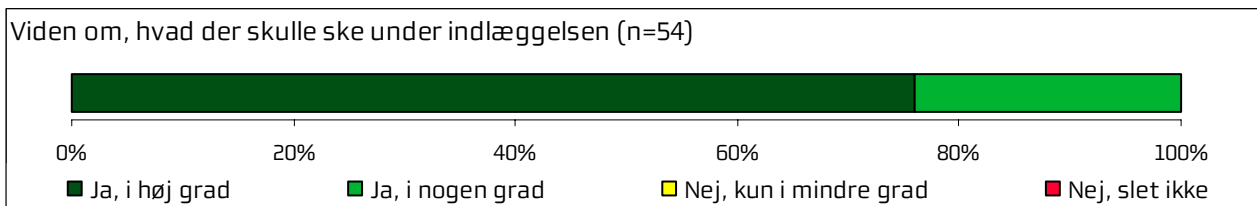
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	91%	-	-	100%*	95%	97%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	100%	87%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	73%	-	-	69%	34%*	54%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71%	-	-	81%	55%	73%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	94%	-	-	93%	72%*	81%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	97%	81%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96%	-	-	99%	75%*	90%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	92%	62%*	84%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96%	-	-	98%	82%*	92%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	88%*	96%

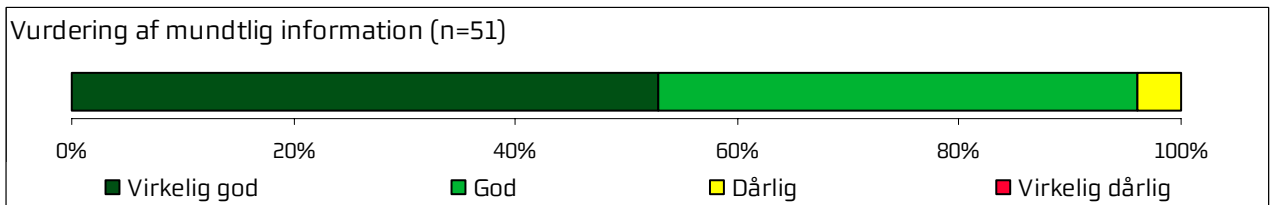
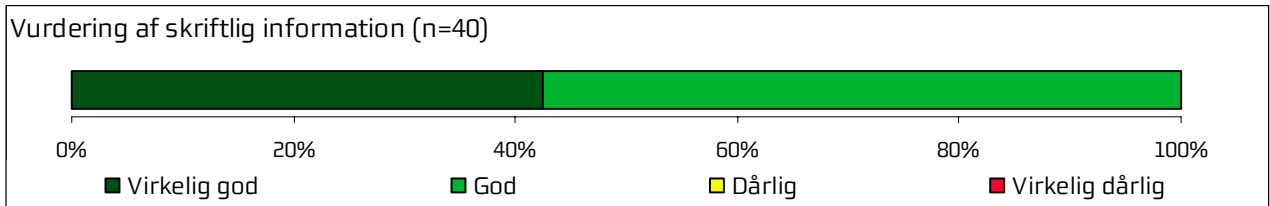
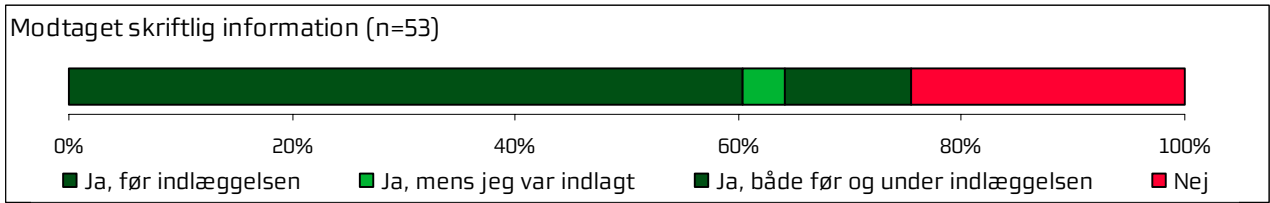
## 4.4 Behandlingsforløb



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?	100%	-	-	97%	68%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89%	-	-	97%	82%	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94%	-	-	95%	75%*	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85%	-	-	91%	69%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	92%	50%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92%	-	-	91%	61%*	85%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93%	-	-	94%	81%	89%

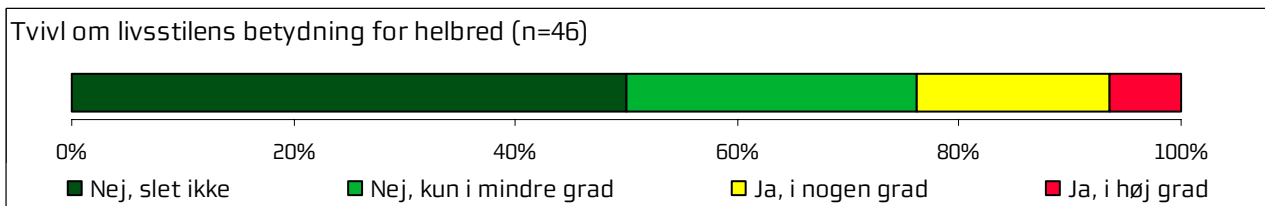
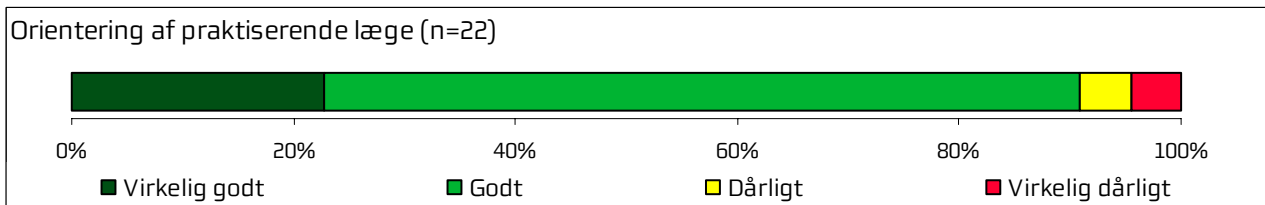
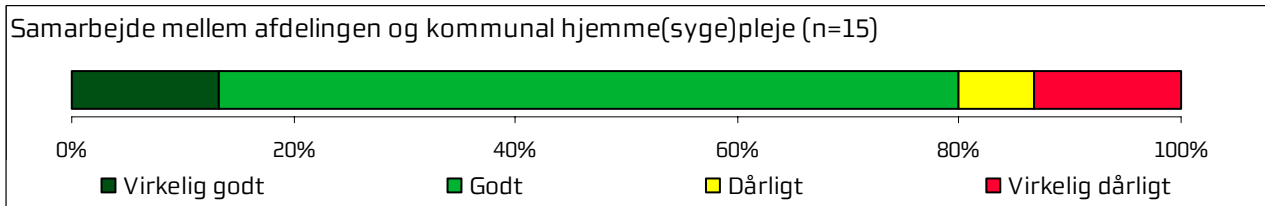
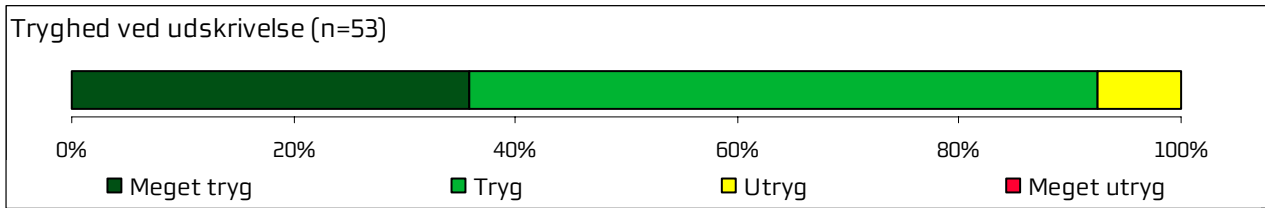
## 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	75%	-	-	83%	26%*	62%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	88%*	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96%	-	-	95%	79%*	90%

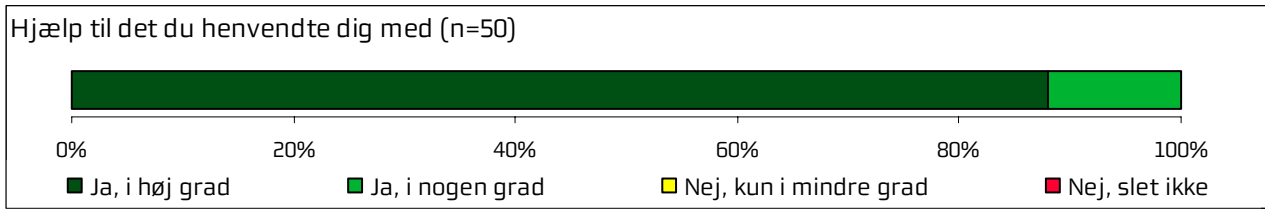
## 4.6 Udskrivelse



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?	92%	-	-	97%	80%*	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	80%	-	-	100%	84%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91%	-	-	94%	73%	87%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	84%	53%*	72%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	100%	-	-	99%	91%*	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.

## Patienthotel

**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	Blev flyttet ind på patienthotellet, det var super godt med fine faciliteter.	Virkelig godt
2	Dårligt: Sengestuen trang - var sat på gangen. Virkelig godt: Patienthospitalet. God og omsorgsfuld pleje begge steder.	Godt
3	Tror ortopædkirurgisk afdeling fungerer bedre, end jeg oplevede, da afdelingen, som før nævnt, var præget af flytningen af afdelingen, hvilket forståeligt giver visse problemer. Desuden var det en afløser, som hjalp mig dagen efter operationen, hvilket jo ikke kan være helt optimalt (ikke svare på mine spørgsmål). Jeg er opereret flere gange tidligere i ryggen, og derfor følte jeg mig ikke usikker - kendte mange af forholdsreglerne og regimerne.	Godt
6	Meget smilende og virkede som om, de havde tid til mig. En rigtig god fornemmelse. Jeg har kun ros til alle omkring mit "ophold".	Virkelig godt
9	Jeg er på alle måder utrolig tilfreds med forløbet og roser jer, hvor jeg får mulighed for det! Så endnu en gang tak for god behandling.	Virkelig godt
11	Noget af udstyret til genoptræning var absolut klar til udskiftning.	Virkelig godt
12	Efter operation, ingen ro på stuen, da ældre mand skulle have hjælp hele tiden.	Virkelig godt
13	Fantastisk at jeg i hele sygdomsperioden fik fysioterapeutisk behandling - det gav tryghed, at man fik "stimulering" af en kompetent person.	Virkelig godt
14	Det kan ikke være bedre. Personale og faciliteter er helt i top.	Virkelig godt
16	Patienthotellet fungerede perfekt.	Virkelig godt
17	Jeg kan kun anbefale Silkeborg Sygehus. Alt klappede som planlagt. Et godt og trygt forløb. TAK!	Virkelig godt
18	Absolut bedste sted jeg har været indlagt. :-)	Virkelig godt
19	Perfekt.	Virkelig godt
20	Fin, fin.	Virkelig godt






## Patienthotel

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg blev indlagt direkte fra operationsgangen, idet jeg var tilknyttet patienthotellet. Afdelingen havde, den dag jeg blev indlagt om aftenen, flyttet fra en afdeling til en anden, hvilket betød usikkerhed og frustration hos personalet.	Godt
4	Ja. Det sædvanlige: lang ventetid til MR-scanningen. Ellers hurtig sagsbehandling.	Godt
5	Min operation blev fremskyndet, det var jeg glad for. Jeg blev opereret seks uger før tid.	Virkelig godt
6	MEGET god oplevelse med søde mennesker.	Virkelig godt
7	God information før indlæggelse.	Virkelig godt
11	Alt var vel planlagt.	Virkelig godt
13	Jeg havde fået besked på, at jeg skulle henvende mig på patienthotellet, men de havde ingen papirer. De lå på K, så her skulle jeg ikke indlægges, roderi frem og tilbage. Men langt om længe fik jeg "lov" til at være på patienthotellet.	Virkelig godt
14	Var indlagt en gang og klar til operation, meget nervøs, men blev sendt hjem igen om eftermiddagen. Det var ikke så sjov en oplevelse, men det er, hvad der kan ske. Ellers har det været en stor positiv oplevelse. Min mand og jeg var på patienthotellet. Det var hyggeligt, roligt og utrolig sødt personale, fik alle tiders forplejning. TAK for det.	Virkelig godt
17	Virkelig godt ophold på patienthotellet, god modtagelse og igen, trygt og godt i forbindelse med udskrivning! Kan kun anbefales!!	Virkelig godt
19	Optimal orientering og modtagelse.	Virkelig godt
20	Ualmindelig fin orientering.	Virkelig godt
22	Jeg blev indlagt på patienthotellet den første nat, og det var meget positivt.	Godt

## Patienthotel

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>
	2	Gigtpiller - ikke fået udskrevet.	Godt
	3	Der var for meget skiftende personale - måske pga. min korte indlæggelse på afdelingen samt, at den sidste dag var en weekenddag.	Godt
	8	Skade under pleje.	Dårligt

## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg har megen ros til patienthotellet - havde de ikke lige svar på ens spørgsmål, fandt de i løbet af kort tid ud af et problem. Indlæggelsen på ortopædkirurgisk afdeling var frustrerende, men jeg tror det skyldtes, at man ikke helt havde styr på afdelingen efter flytning. Jeg manglede orientering - f.eks. kunne man ikke sige, hvornår jeg måtte lægge mig på siden efter rygoperationen. Det kunne vel løses ved at gå ind og se på anæstesijournalen, hvornår jeg var lagt over i en seng!	Godt
4	Ja, måske kun, at man skal møde kl. 7, når man først skal opereres over middag efter lang køretur. Ellers ok.	Godt
9	Har tidligere uopfordret sendt et brev med tak for god behandling og har det fortsat godt efter fire måneder.	Virkelig godt
11	Fra patienthotel til ortopædkirurgisk afdeling og retur gik som planlagt.	Virkelig godt
12	Blev flyttet for tidligt fra patienthotel, da man havde for højt blodtryk og høj feber. Blev overført fra patienthotel til afdeling på grund af disse ting.	Virkelig godt
14	Jeg kan kun sige tak til Silkeborg Sygehus patientafdelingen for utrolig god pleje, hjælp, støtte, information og en god atmosfære med humor, det hjælper. De har helt styr på tingene.	Virkelig godt
15	Det var mit andet knæ, så der var ikke noget ukendt. Operationen forløb perfekt og behandlingen var sød og venlig.	Intet svar
19	Jeg har med min bedste vilje ikke kunne finde noget at udsætte på noget som helst.	Virkelig godt
20	Det har været fint hele vejen.	Virkelig godt

## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Der var en god udskrivelsesprocedure fra patienthotel, sygeplejerske, læge, fysioterapeut og ergo-terapeut.	Godt
5	Jeg synes man får rigtig god behandling på Silkeborg Sygehus, både af kirurger og sygeplejersker.	Virkelig godt
9	Jeg anvender fortsat de øvelser jeg fik anbefalet ved udskrivningen.	Virkelig godt
10	Regionshospitalet (Silkeborg) fungerede rigtig fint i forhold til mig og tak. Dog er genoptræningen problematisk, der gik 20 dage til 1. genoptræning (kursus for min fysioterapeut, på ferie og ny 16 dages ventetid.) Burde være i gang med offentlig genoptræning straks. Nogle måneder efter operationen går jeg stadig ikke godt.	Intet svar
11	Lidt bedre information om eventuelle bivirkninger ved den medicin, der blev udleveret ved udskrivning.	Virkelig godt
12	Efter rygoperation (stivgørende), noget utryk ved at skulle transporteres 50 km. i egen bil.	Virkelig godt
14	Er nu i genoptræning et par gange om ugen. Jeg valgte selv at ville hjem, havde det bare så godt og en mand, der hjælper, plus fuld opbakning af familien.	Virkelig godt
17	Lidt bedre opfølgning kunne ønskes, i mit tilfælde ved rygoperation, hvis genoptræning i forløber som forventet.	Virkelig godt
19	Min dybeste respekt for ledelse og personale. Mit ophold var en stor positiv oplevelse, og jeg er utrolig taknemmelig.	Virkelig godt
20	De er altid klare til at besvare spørgsmål.	Virkelig godt
21	For lidt information om genoptræning og indsigt i protesernes funktion og holdbarhed. En slags brugsanvisning ville være rar.	Virkelig godt
22	Jeg blev overflyttet til patienthospitalet nogle dage efter operationen og var lidt bekymret, men blev positivt overrasket og en god overgang til at skulle sendes hjem, og der var et meget venligt personale, der havde tid!!	Godt

