

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

Afsnit T2

**Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Skejby Sygehus**

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:	41
Besvarelser fra afsnittets patienter:	32
Afsnittets svarprocent:	78%

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

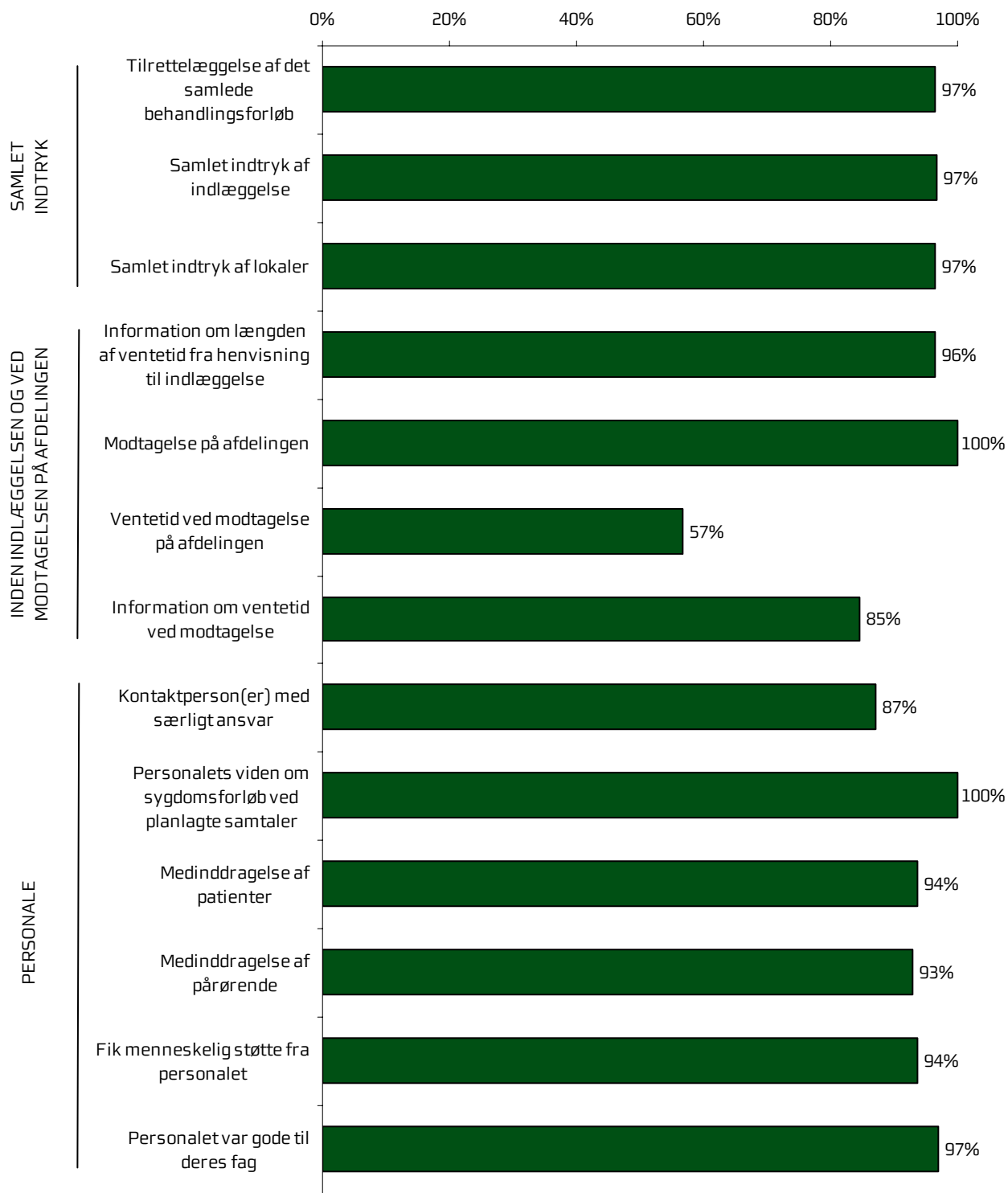
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

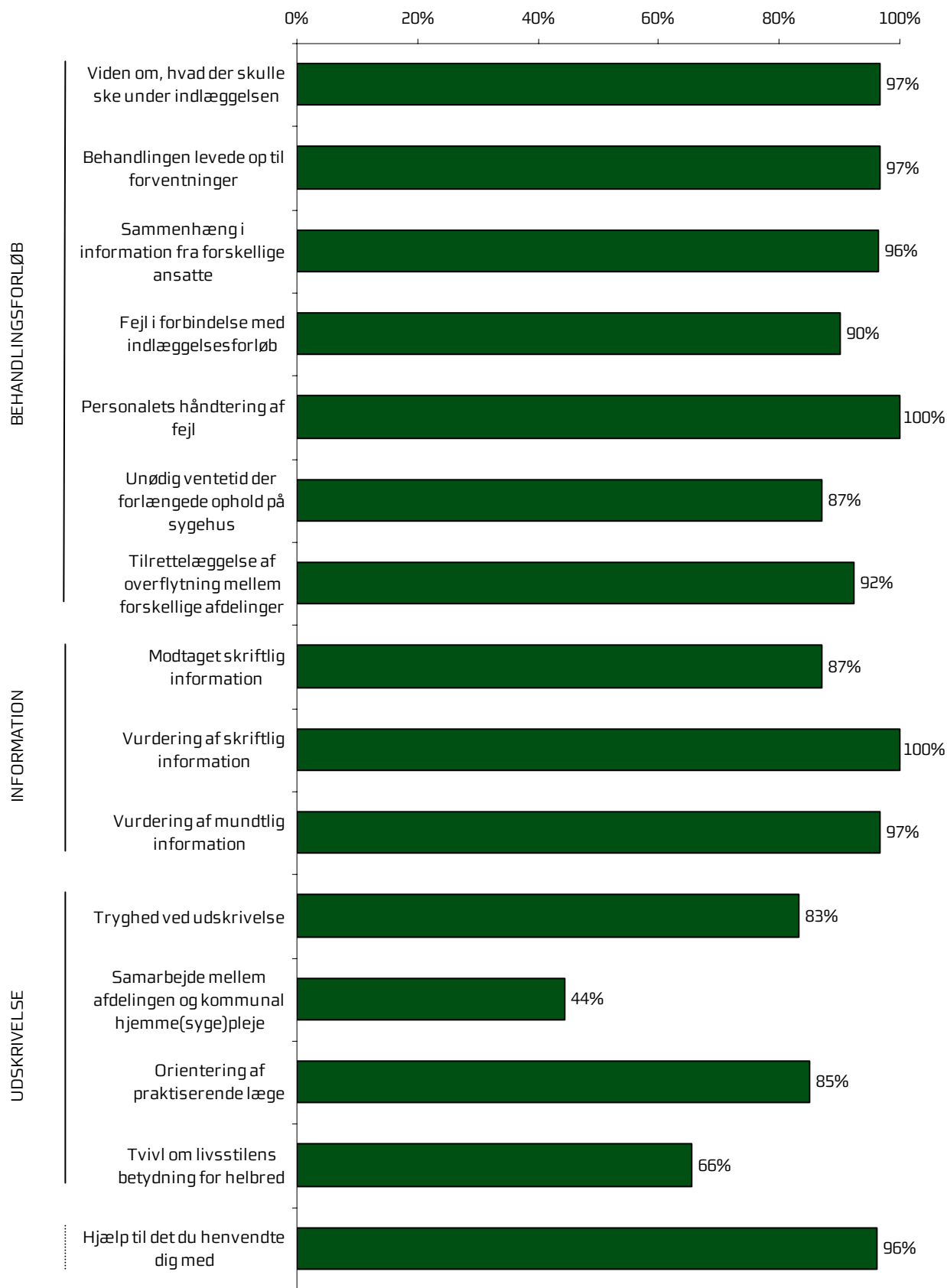
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

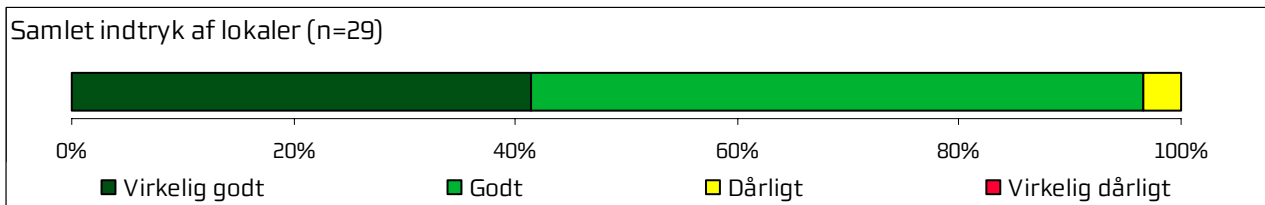
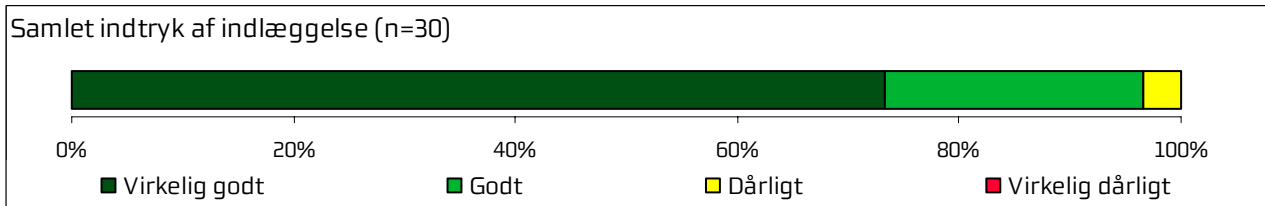
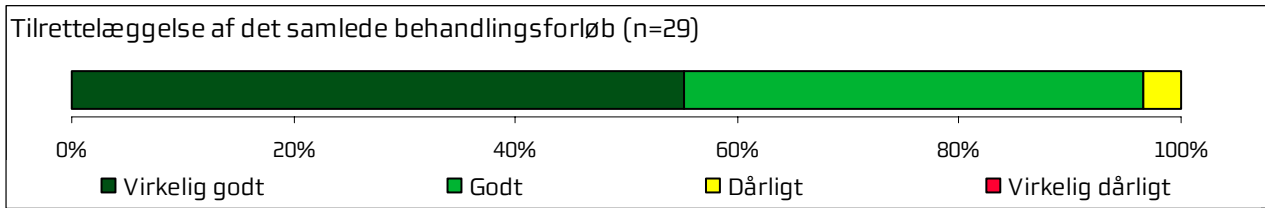
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

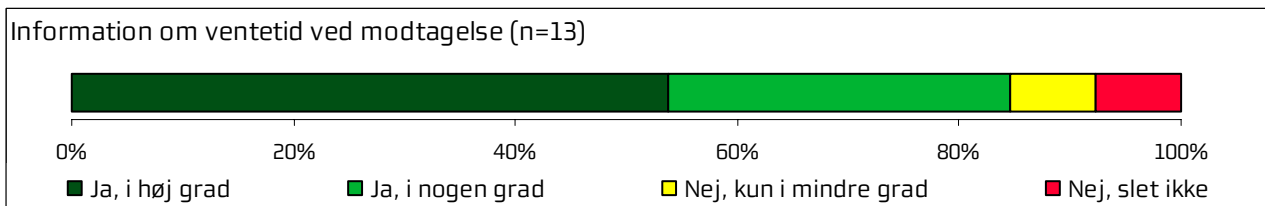
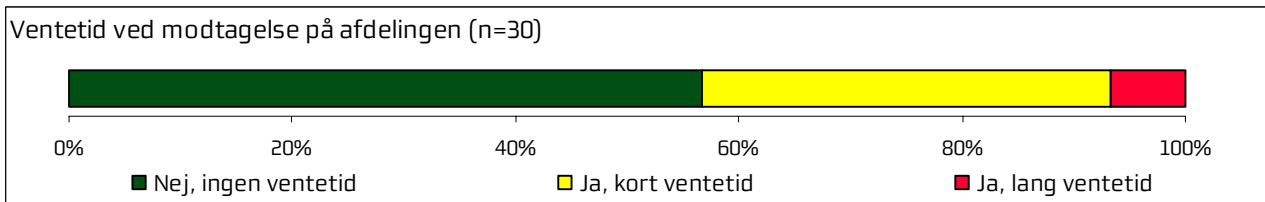
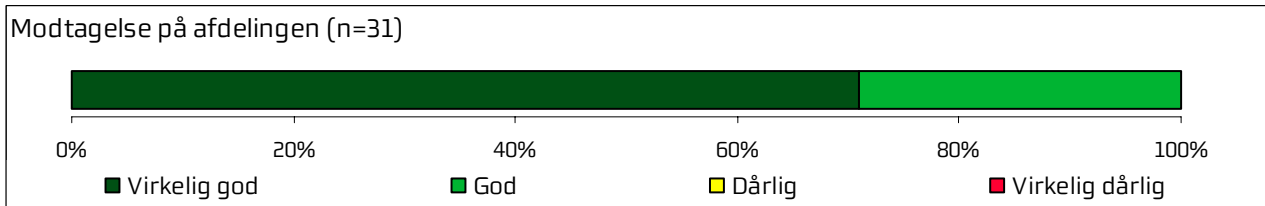
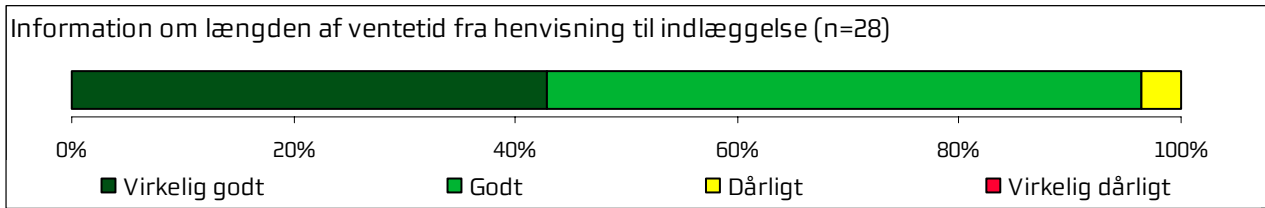
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	85%	95%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97%	-	-	100%	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97%	-	-	100%	88%	94%

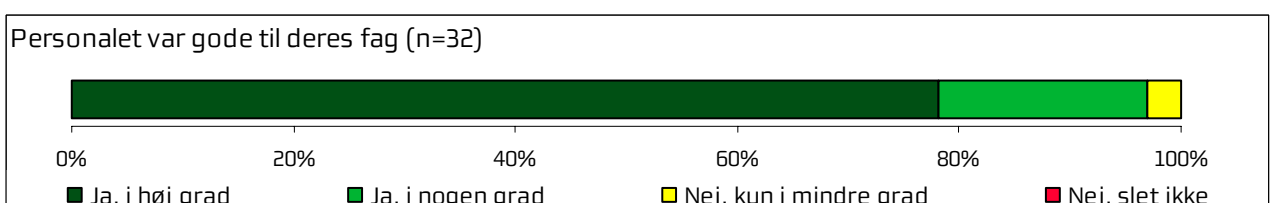
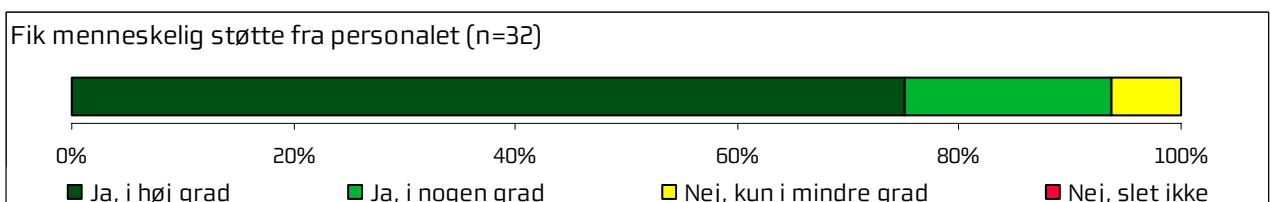
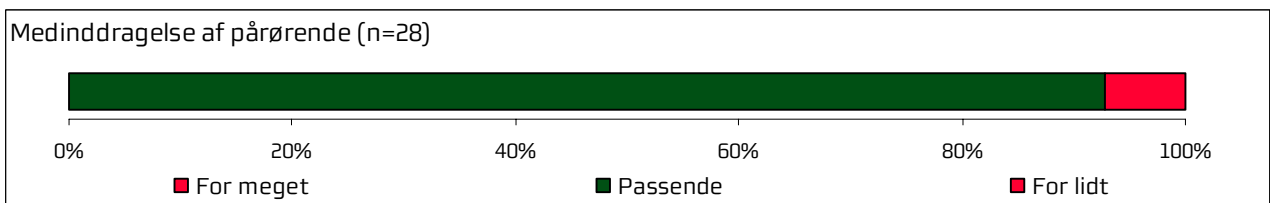
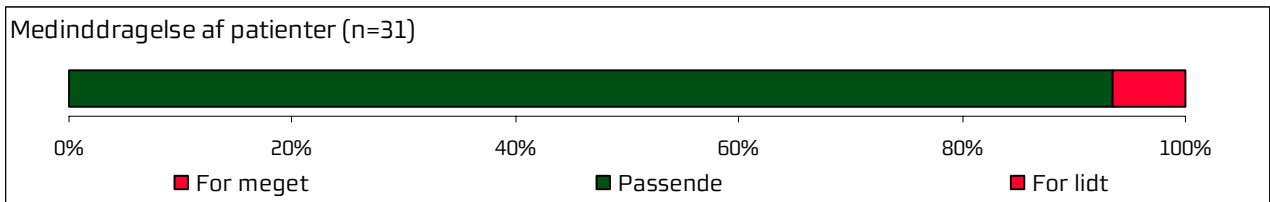
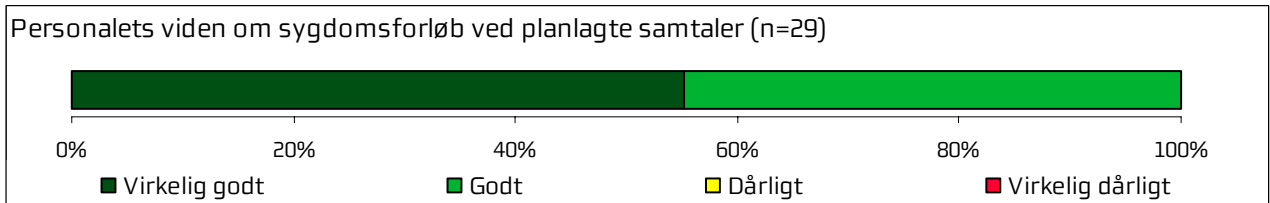
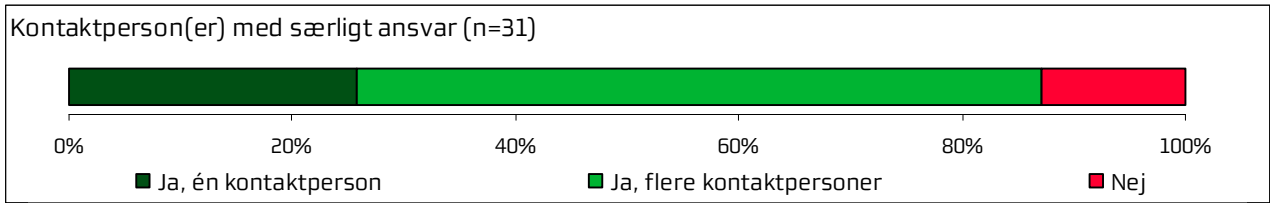
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

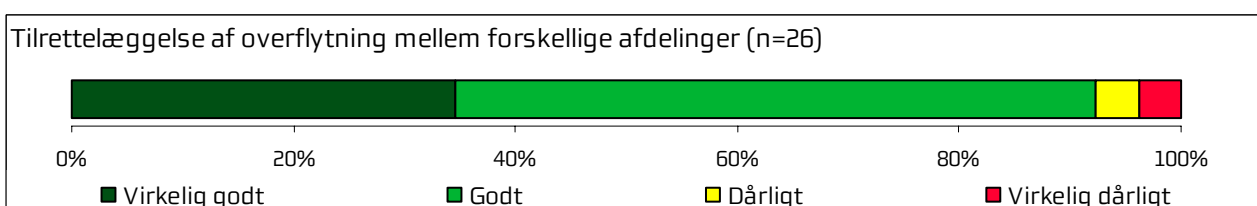
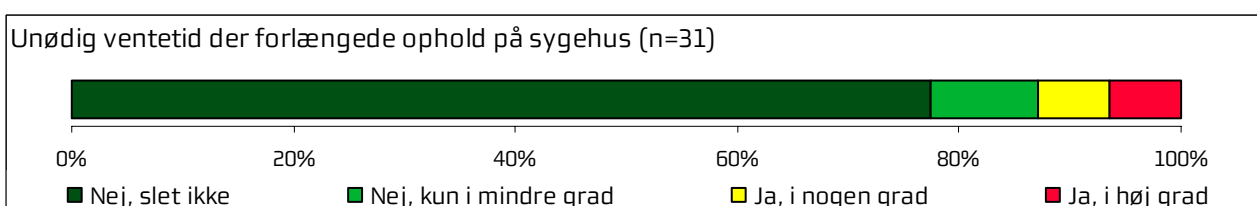
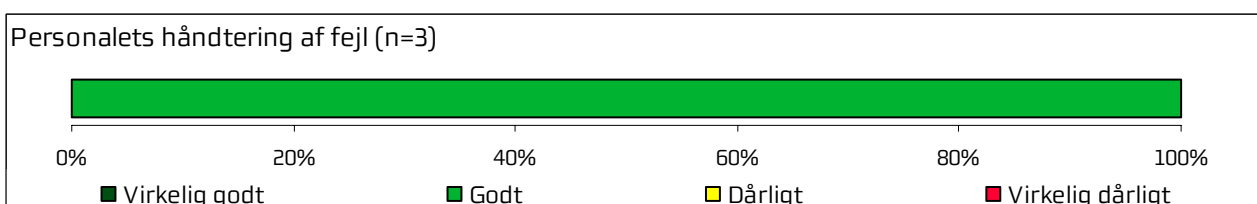
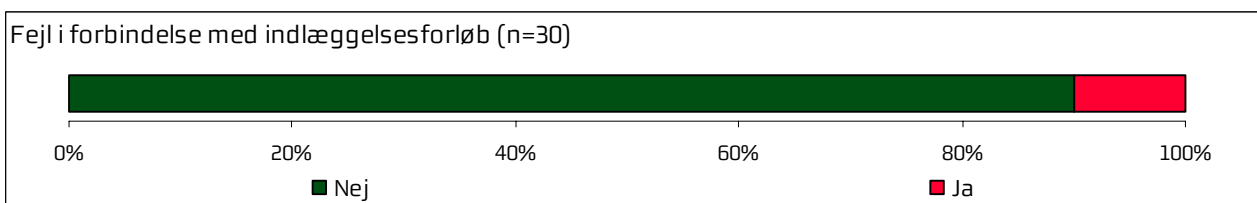
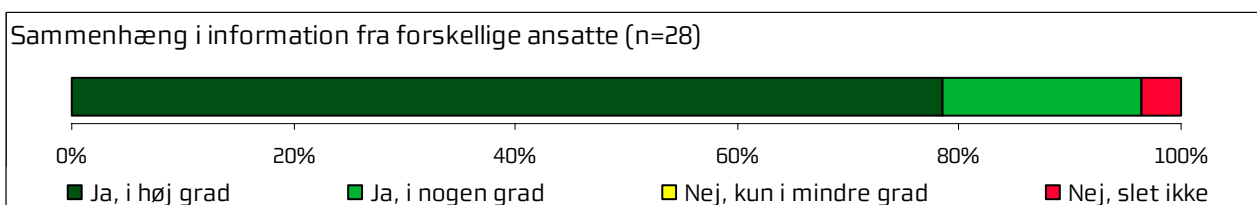
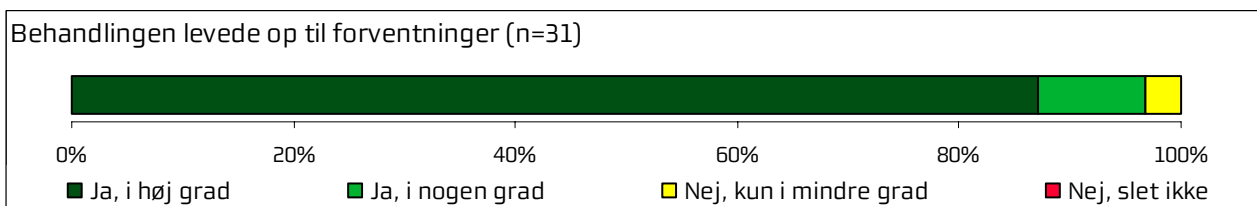
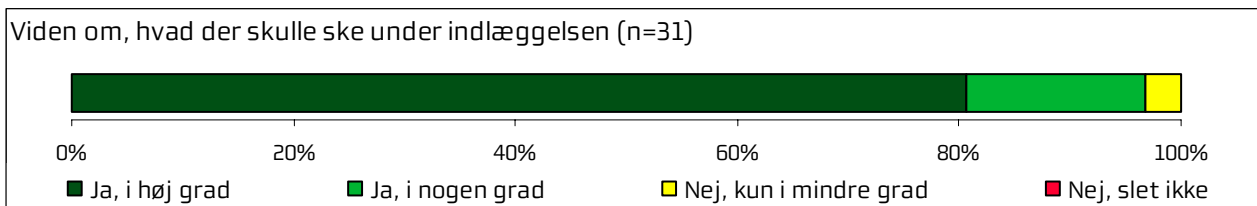
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	96%	-	-	100%	73%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100%	-	-	100%	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	57%	-	-	73%	29%*	45%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	85%	-	-	91%	63%	75%

4.3 Personale



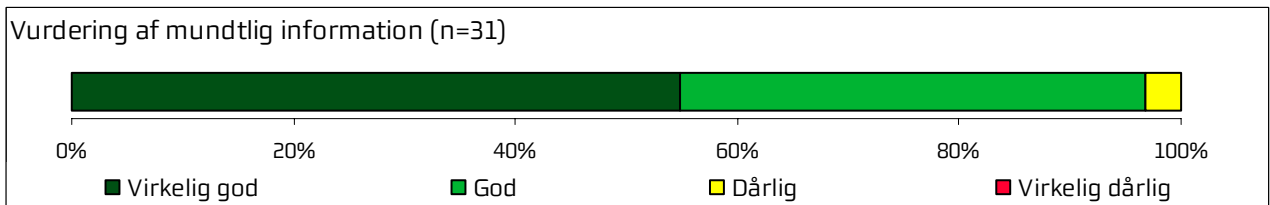
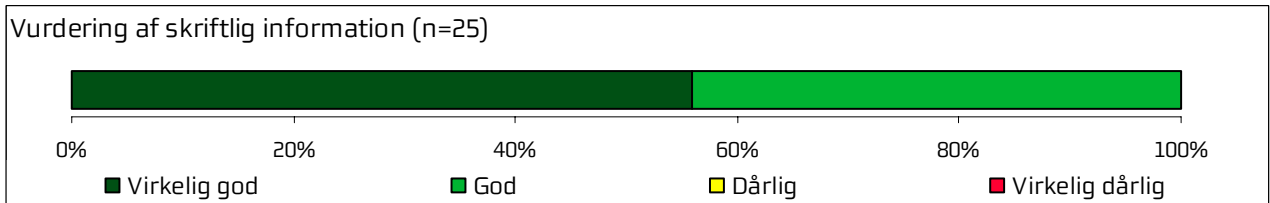
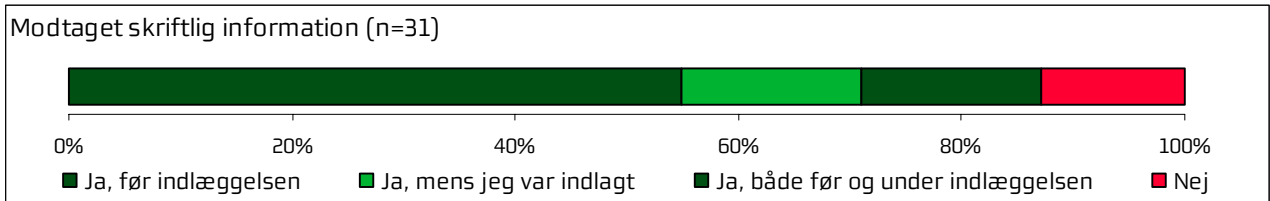
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	87%	-	-	94%	76%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100%	-	-	100%	86%*	95%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94%	-	-	100%	81%	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	98%	84%	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	98%	82%	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	91%	98%

4.4 Behandlingsforløb



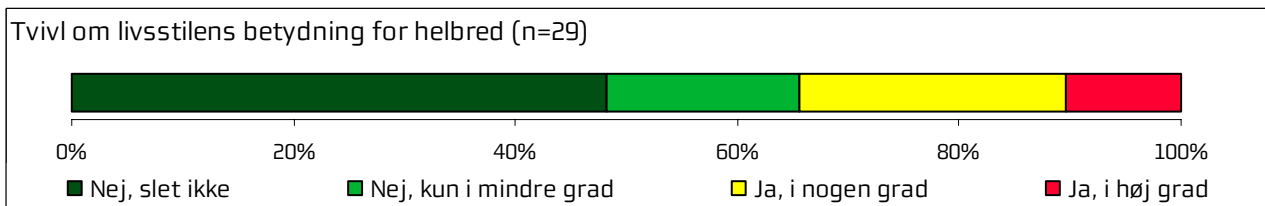
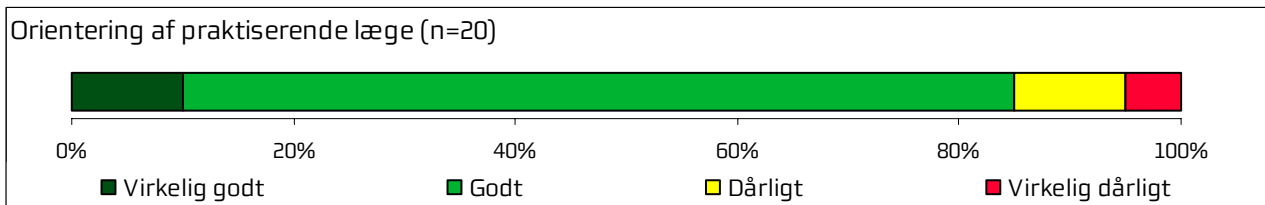
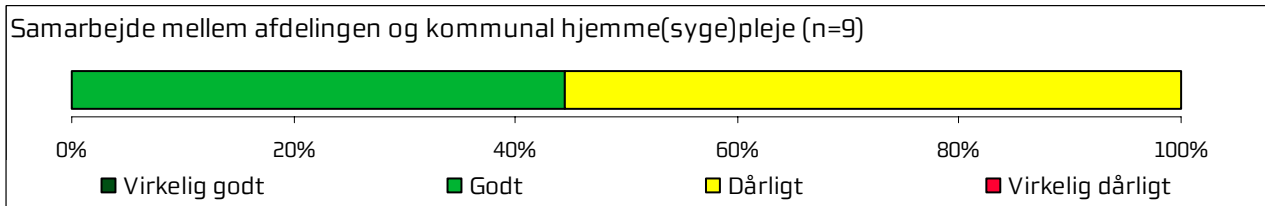
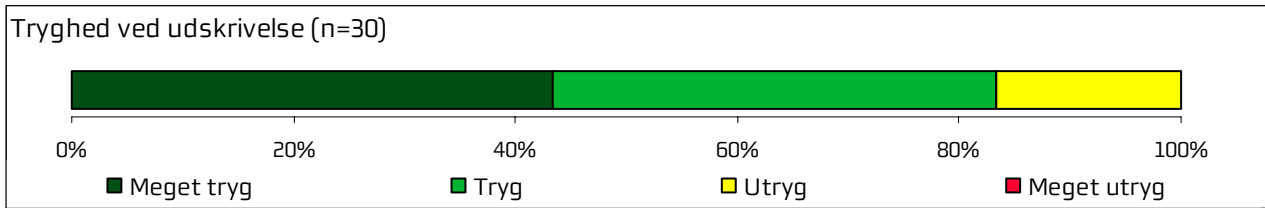
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97%	-	-	100%	71%*	94%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97%	-	-	98%	86%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96%	-	-	98%	78%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90%	-	-	94%	73%*	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	53%	78%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87%	-	-	94%	65%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92%	-	-	100%	76%	92%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	87%	-	-	85%	23%*	69%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97%	-	-	100%	81%*	95%

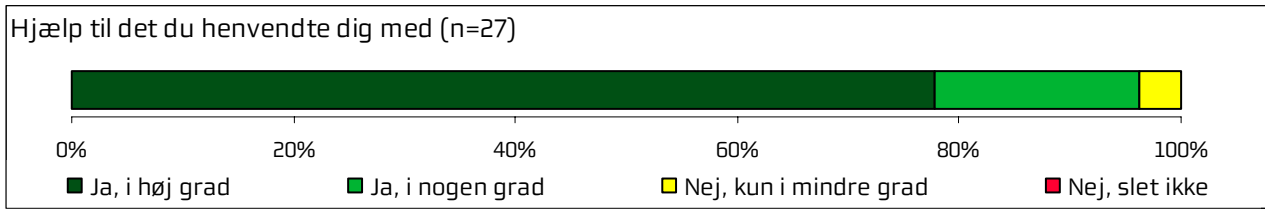
4.6 Udskrivelse



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?	83%	-	-	96%	83%	92%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	44%	-	-	100%*	67%	88%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	85%	-	-	100%	69%	85%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	66%	-	-	95%*	61%	76%

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?	96%	-	-	100%	89%	97%

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 T2

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	Fem dage på intensiv i Skejby behandling virkelig optimal. Bare jeg var blevet på Skejby og ALDRIG overflyttet til Odense.	Godt
4	Bedre information fra læge, for lang ventetid, for mange lægelige vurderinger.	Intet svar
5	Eneste minus var, at sengen var for kort, trods forsøg på forlængelse.	Virkelig godt
6	Nej, jeg [har] været godt tilfreds og alt virkede.	Virkelig godt
7	Små praktiske ting kunne let være repareret som defekt bruser, fejl ved dør o.l.	Virkelig godt
9	Udskrivning efter midnat er for dårligt et tidspunkt. Ventede på lægen i mange timer.	Dårligt
10	Jeg synes, at afdelingens læger og sygeplejersker gjorde et stort arbejde for, at jeg skulle være tryk ved den forestående operation og efter operationen fortalte mig, hvad der var foretaget og hvordan det var gået, så jeg følte mig helt tryk, da jeg tog hjem få dage efter en operation, som har givet mig et meget bedre liv.	Virkelig godt
11	Jeg blev behandlet rigtig godt og havde derfor en meget positiv oplevelse ved at være indlagt.	Virkelig godt
12	Alt godt tilrettelagt. Information, operation og opfølgning - alt godt. Rengøring temmelig mangel-fuld!!	Virkelig godt
13	Lægeseekretæren gjorde alt for at informere mig, sagde hun, men uden at kunne give et svar på om man kan fravælge videregivelse af journaloplysninger. Jeg vil utroligt gerne tale med chefen for lægesekretærene for at få belyst samt givet information om, hvad der sker uden for chefens kontor samt få oplyst om et "ja/nej" TIL VIDERESENDELSE af journaloplysninger er lovbestemt eller det er Skejby Sygehus' eget forslag/idé, samt om at man/patienten SKAL meddele et JA/NEJ svar i HVER AFDELING?	Virkelig godt
14	Afdelingen var helt fantastisk. Personligt har jeg aldrig haft det så godt, som jeg har det i dag.	Virkelig godt
15	Inddrag i højere grad de pårørende, når patienterne er så gamle.	Godt

Afsnit T2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Min operation blev udsat i 14 dage. Det var jeg meget ked af...	Godt
	2	God afdeling, rare sygeplejersker og rigtig godt job gjort af kirurgen.	Virkelig godt
	5	God information. Forståelse for operationstidspunkt i forhold til efterfølgende hjælp hjemme. Flinke.	Virkelig godt
	6	Det hele forløb tilfredsstillende i ambulatoriet.	Virkelig godt
	8	Blev mødt af professionelle og kompetente folk over alt.	Virkelig godt
	10	Jeg blev indlagt og opereret en måned før planlagt operation.	Virkelig godt
	13	Lægesekretærene ved for lidt om patienterne, og de ved intet om, hvilke konsekvenser det har, hvis man ikke ønsker, at journaloplysningerne videresendes til egen læge, samt hvordan journalen "sættes op til ikke videresendelse". Jeg kunne ikke få oplyst, om det er et tilbud til patienter i Skejby Sygehus, at der ikke videresendes oplysninger, eller om det er "lovbestemt". Det respekteres heller ikke, at man siger NEJ til at videresende journaloplysningerne, da sekretærerne ikke har fået BESKED på oplysningerne, på en måde så de er opmærksomme på BESKEDEN.	Virkelig godt
	14	Hamrende dygtige, professionelle.	Virkelig godt
	15	Lang tid at vente for en gammel hjertesyg dame.	Godt

Afsnit T2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	For meget morfin.	Intet svar






Afsnit T2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev overflyttet til Odense og ankom midt på eftermiddagen, men blev først tilset sidst på aftenen af læge. Sygeplejersken måtte ikke udlevere medicin, så fik ingen smertestillende i SYV timer! Det var uudholdeligt - jeg var helt ødelagt. Alt gik så fint på Skejby, så hvorfor skulle Odense ødelægge det hele!	Godt
3	Morfinen og narkosen gjorde, at jeg blev nødt til at få en "kold tyrker" pga. ophobning af morfinen i depoter i kroppen. Personalet tog hånd herom med det samme, det blev opdaget. Rigtig god støtte.	Intet svar
4	Det var meget vanskeligt at få en samtale med en læge. Al kommunikation gik gennem sygeplejerske.	Intet svar
5	Professionelt. Det virkede som en afdeling med samarbejdende personale, tid til smil, lydhøre. Trods alt - en meget positiv oplevelse. ROS.	Virkelig godt
6	Jeg er blevet godt behandlet og er meget tilfreds med operationen. Tak.	Virkelig godt
10	Jeg mødte stor viden og rigtig god omsorg af virkelig søde, venlige og hjælpsomme personaler. Især da jeg havde en lille nedtur efter operationen, blev der taget rigtig godt om mig og min familie, det er jeg fantastisk glad for.	Virkelig godt
13	På afdelingen gik/var alt rigtig godt, men efterfølgende har jeg måtte kontakte afdelingen to gange for at få det, man lovede mig, men med et godt resultat begge gange!	Virkelig godt
14	Min "sidekammerat" tog det meste af personalets tid, ca. 95%. Overflytning til Horsens gik mega dårligt. Var indlagt i Horsens i fem minutter, så smed de mig ud. Jeg var ikke dårlig nok.	Virkelig godt
15	Der var i ringe grad styr på den basale sygepleje. Der var obstipation efter overførsel til Ålborg. Mobilsengen post-operation kunne have været bedre. I kunne have informeret pårørende bedre, da der opstod akut konfusion post-operation. Ligeledes kunne vi være brugt som ressourcepersoner tidligere.	Godt

Afsnit T2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Blev lovet genoptræning, men fik det aldrig. Blev lovet tilsyn af sygeplejerske, men fik det aldrig. Blev lovet rengøringshjælp, men fik det aldrig.	Godt
	3	Jeg har været indlagt og opereret på flere sygehuse og kan konstatere, at jeg langt om længe kom til et sygehus med STOR ekspertise både fagligt og menneskeligt. Det har været en super positiv oplevelse, især vil jeg fremhæve NN, hun var guld værd, da jeg var dårlig og ikke kunne spise :-). En stor tak til hende og alle de andre på afdelingen.	Intet svar
	4	Efter udskrivelse opstod komplikationer, som førte til indlæggelse igen. Det var ikke vurderet, om jeg var klar til udskrivelse.	Intet svar
	5	Jamen kunsten er at være TRYK og klar og med god information (piller til de første dage). Plaster, så man er klar. Er et godt grundlag skabt. Jeg smiler stadig.	Virkelig godt
	6	Alt forløb som aftalt.	Virkelig godt
	14	Da jeg bor alene, havde jeg arrangeret, at min familie skulle være hos mig de første par dage. Svært at skulle lave om på de planer, jeg ligesom havde, da jeg blev sendt hjem på 4. dagen.	Virkelig godt
	15	Indlæggelse i en lille måneds tid, kunne have været mindre, hvis Skejby havde været opmærksom på mavefunktionen. Brug i højere grad pårørende som ressourcepersoner ved akut konfusion. Indlæg dem sammen med patienten.	Godt

