

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit D2
Onkologisk Afdeling D
Århus 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		23

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:	52
Besvarelser fra afsnittets patienter:	33
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.

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

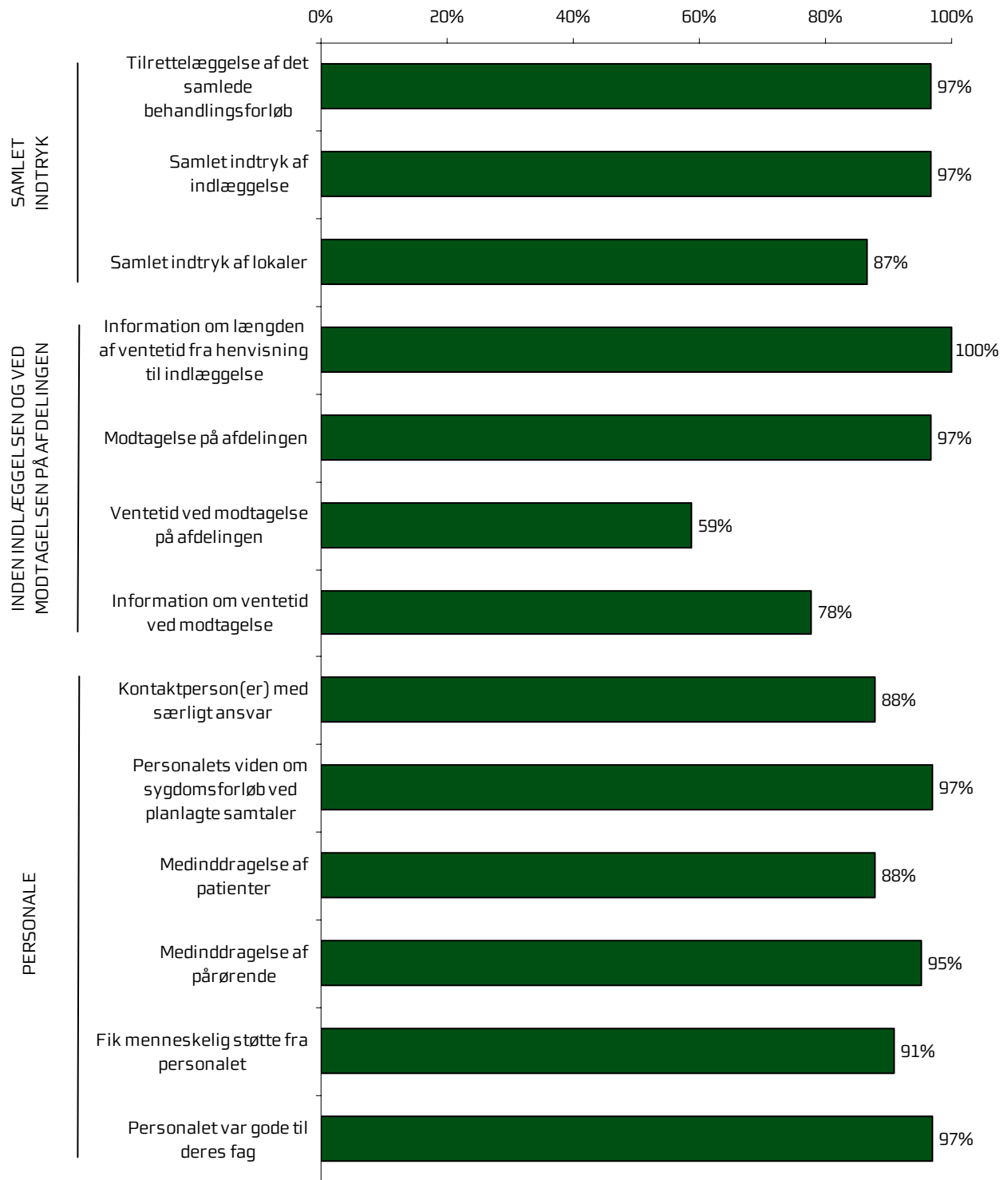
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

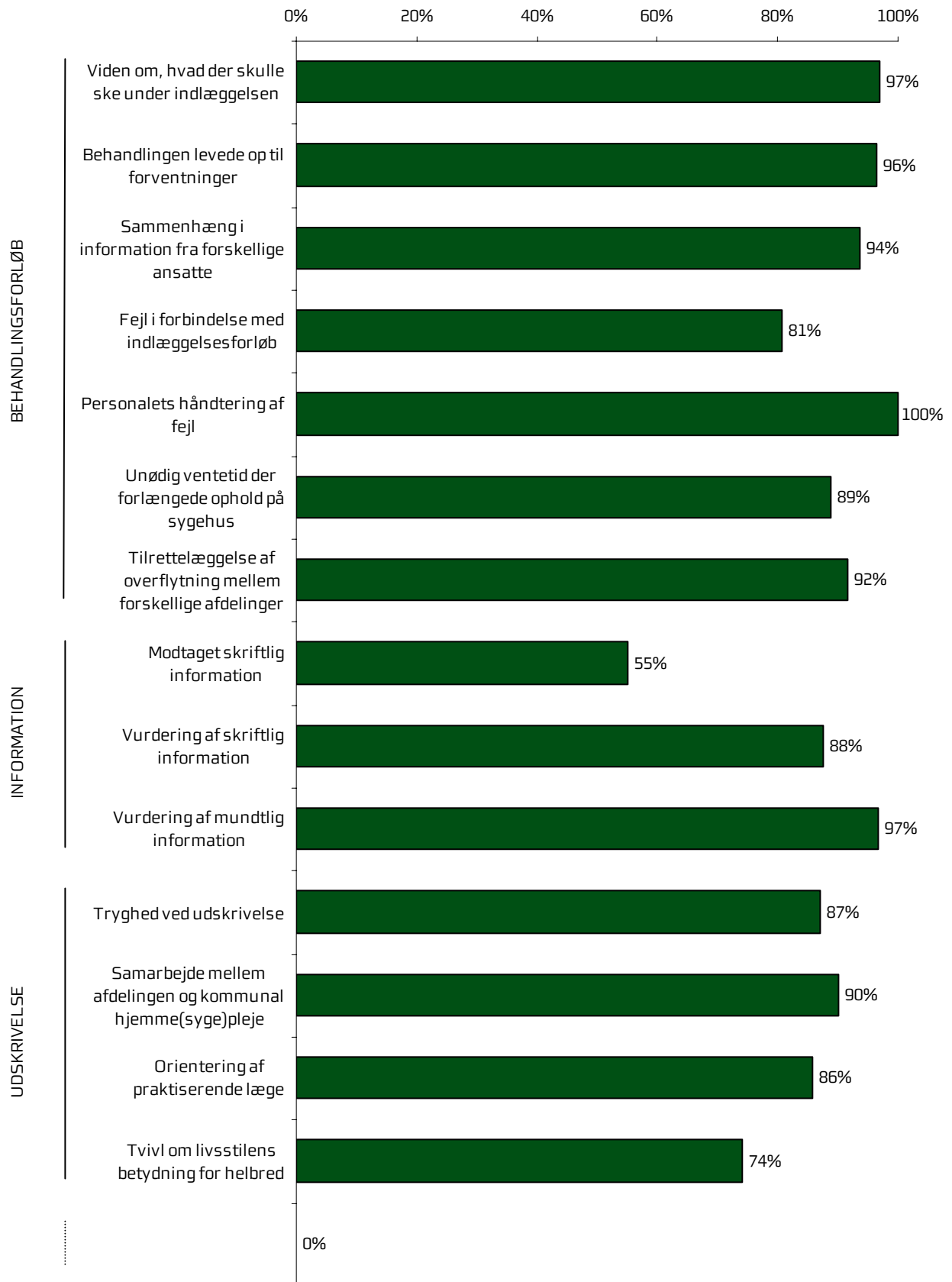
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

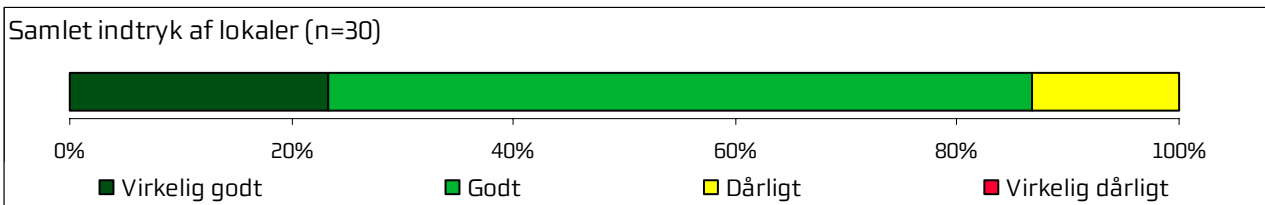
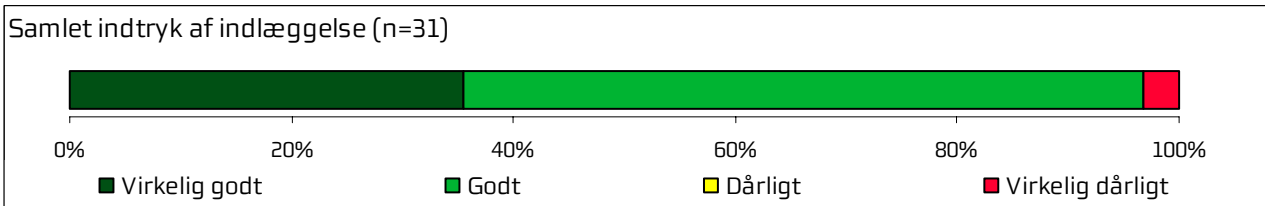
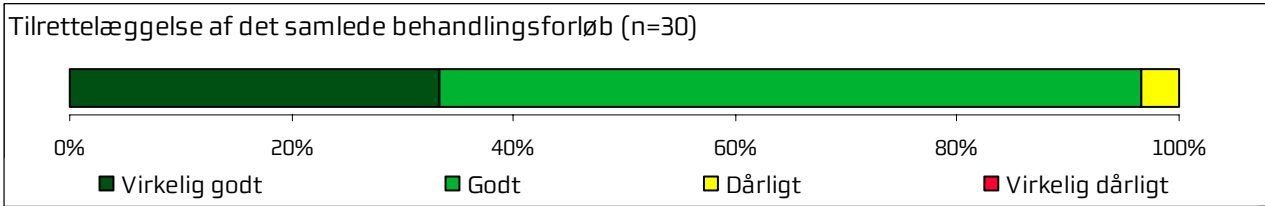
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

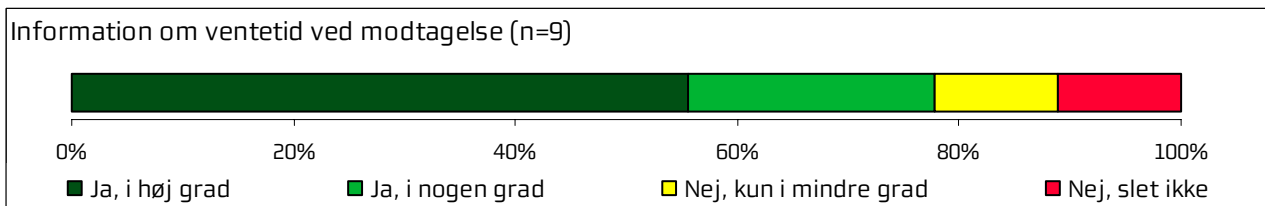
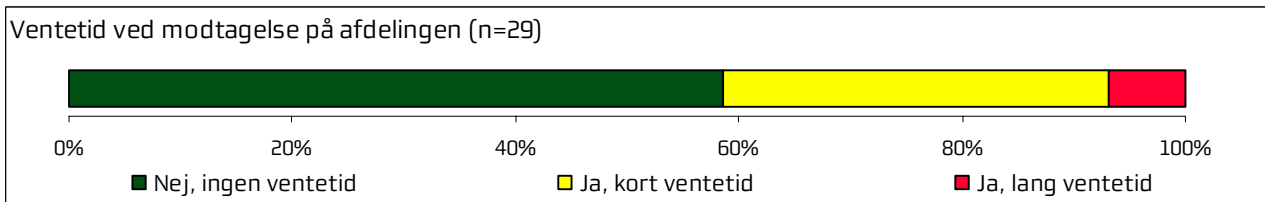
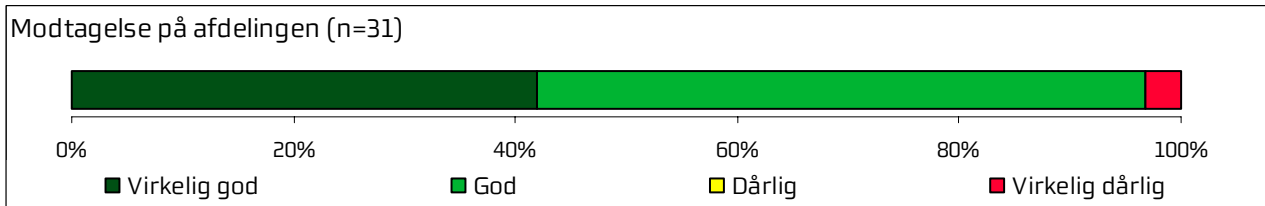
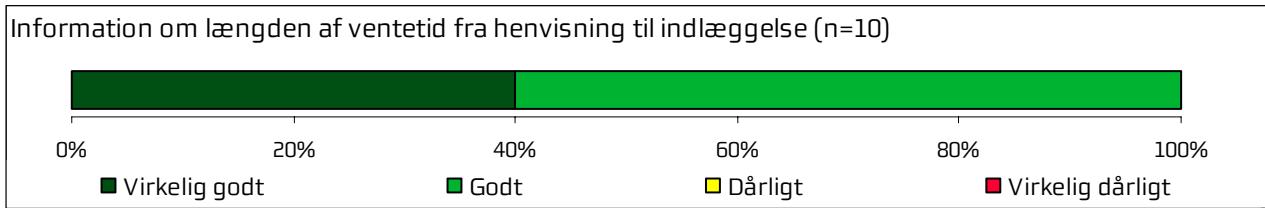
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97%	-	-	100%	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97%	-	-	100%	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87%	-	-	97%	54%*	76%

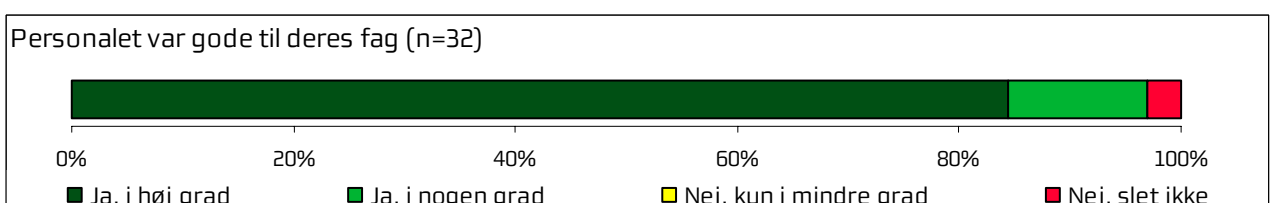
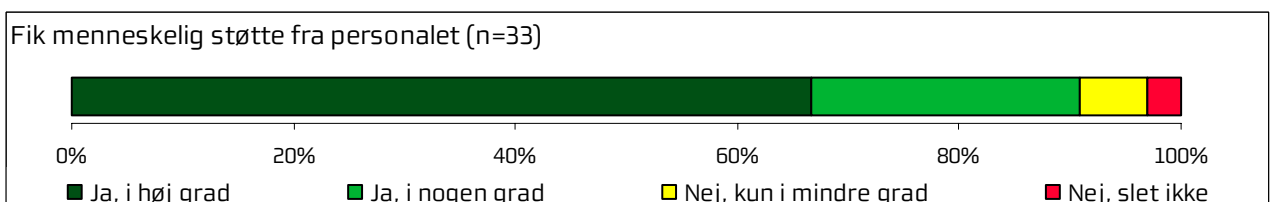
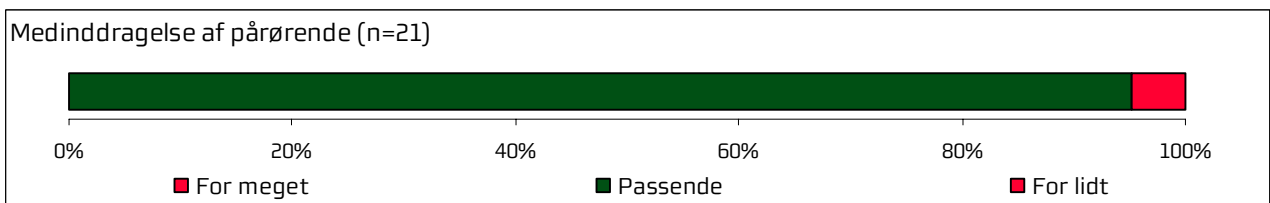
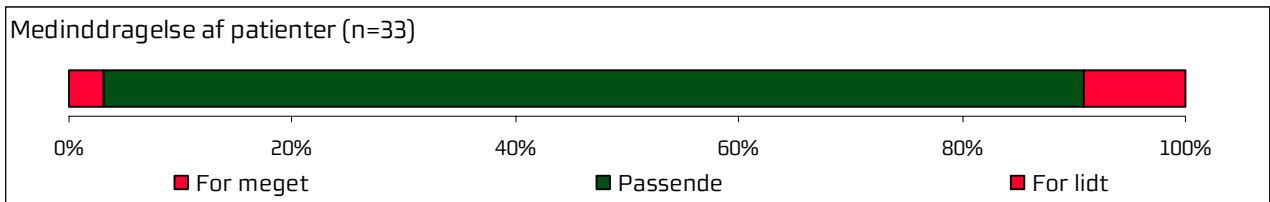
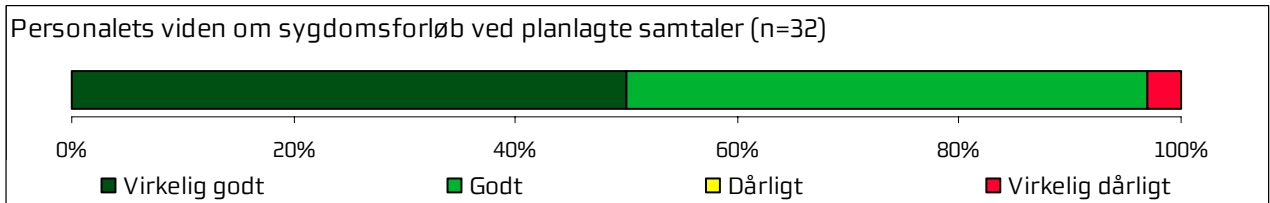
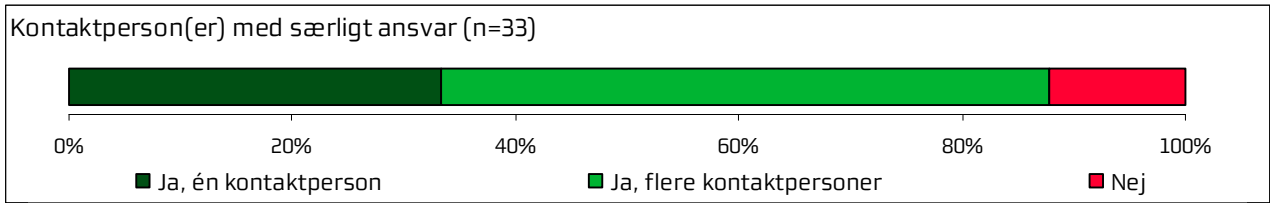
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

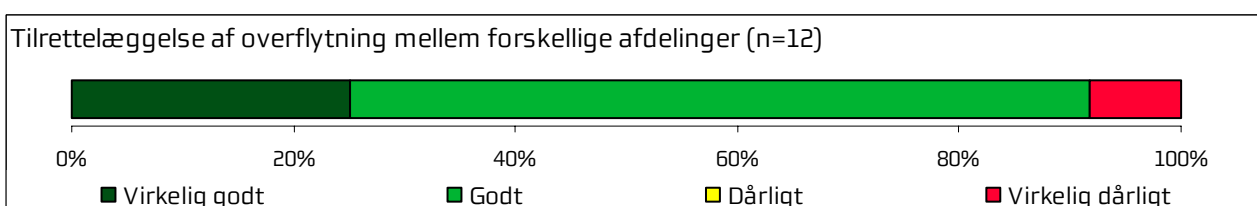
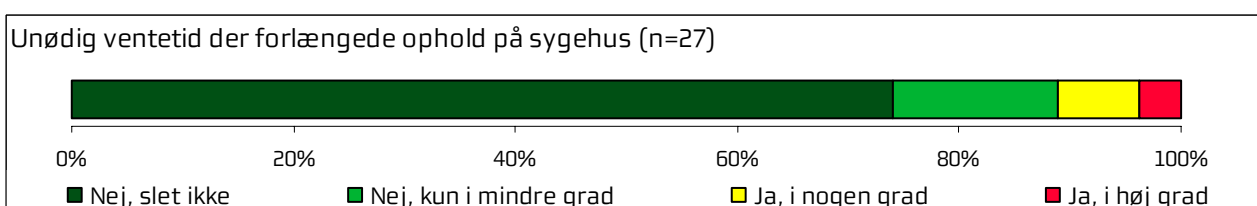
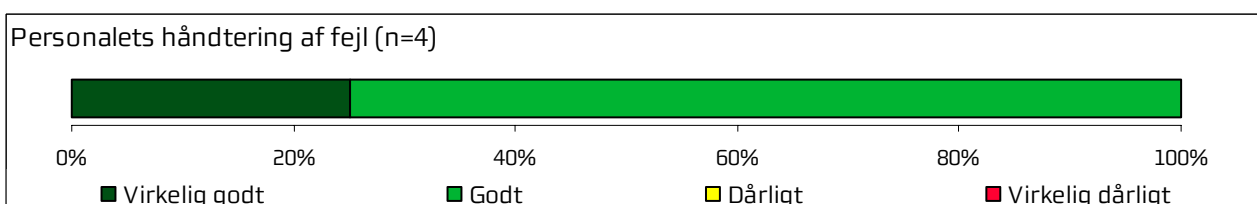
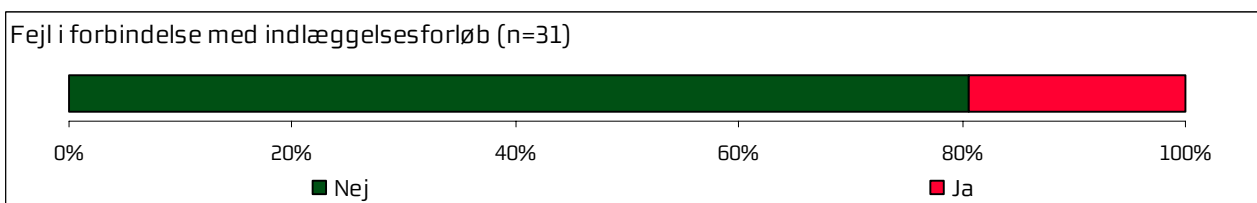
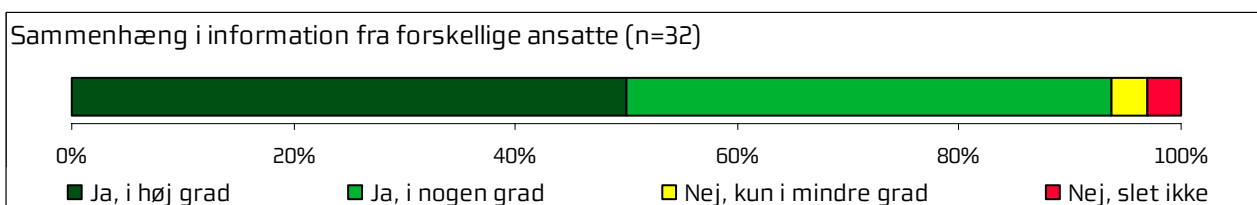
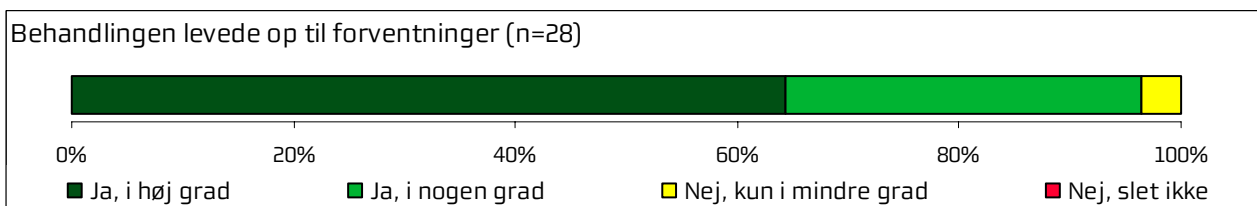
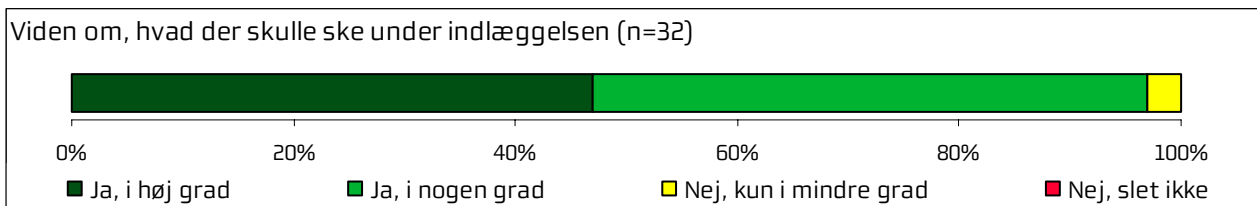
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	100%	87%	94%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	59%	-	-	83%*	28%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78%	-	-	100%	32%*	66%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	100%	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	99%	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95%	-	-	100%	62%*	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91%	-	-	99%	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	88%	96%

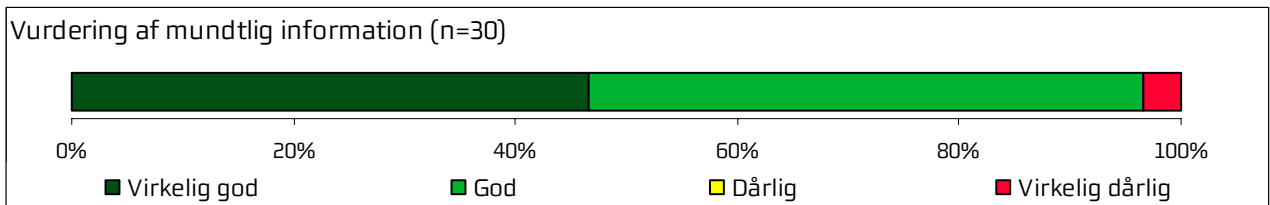
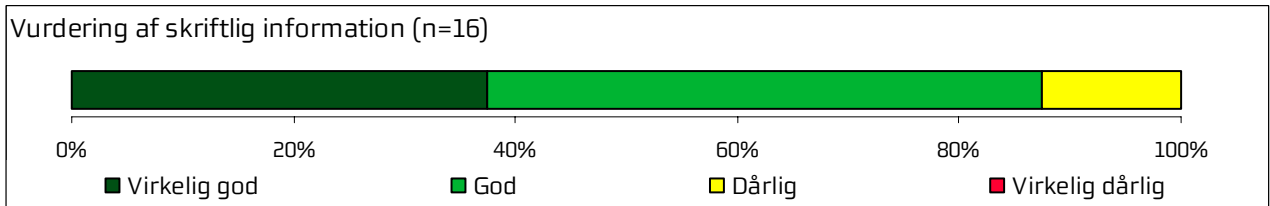
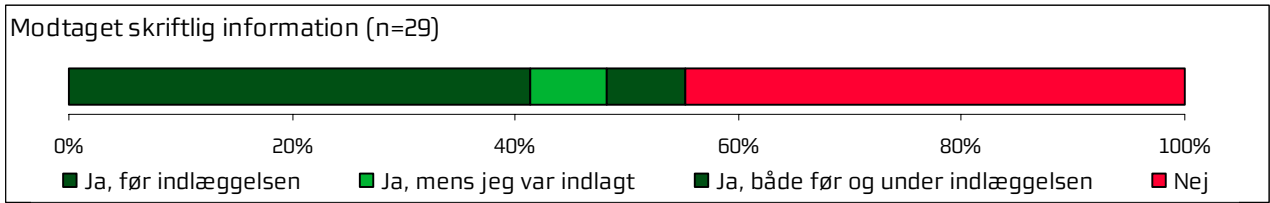
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

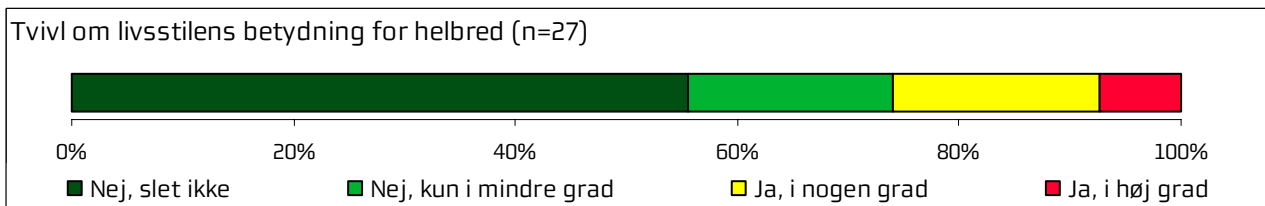
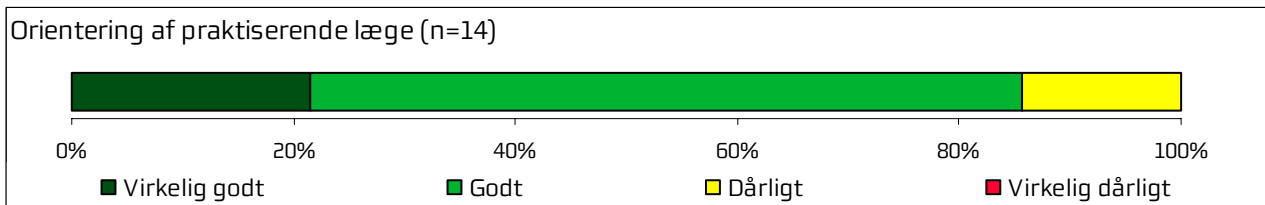
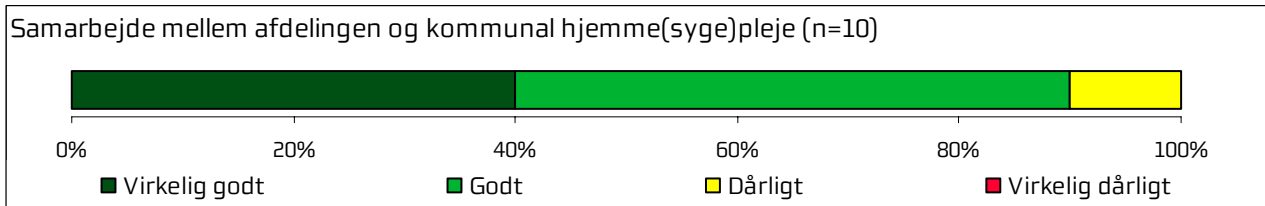
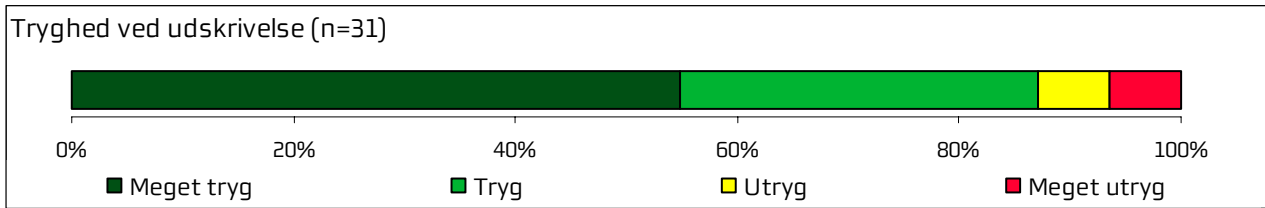
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97%	-	-	100%	70%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	98%	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94%	-	-	100%	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81%	-	-	92%	63%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	0%*	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	89%	-	-	98%	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92%	-	-	100%	70%	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	55%	-	-	84%*	23%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	88%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97%	-	-	100%	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

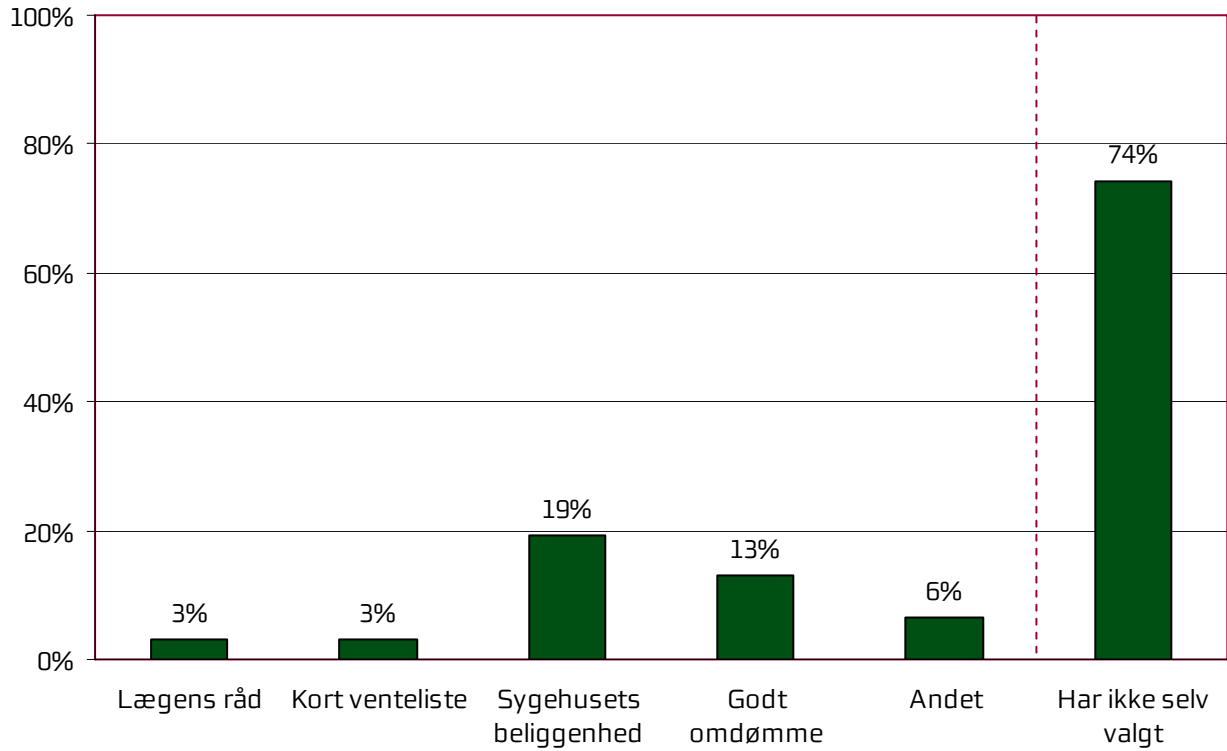


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87%	-	-	100%*	71%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	90%	-	-	100%	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86%	-	-	100%	63%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	86%	55%	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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 D2





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	Personalet er arrogant. Men føler sig til besvær. Jeg kom fra anden afdeling og følte mig til besvær. De var ikke indstillet på at modtage "sådan en patient". De kunne ikke finde ud af at betjene "maskineriet". Det var ikke mere besværligt end en patient hurtigt kunne finde ud af det. Når maskinen ikke virkede kunne jeg fortælle det sure og vrantne personale. At det nok var sådan og sådan. Aftenpersonalet gik i noget der lignede nattøj og jeg oplevede, at jeg forstyrrede deres aftenhygge, meget sure.	Virkelig dårligt
2	Dejligt at møde personale, der er humørfyldte.	Virkelig godt
3	Super dygtige sygeplejersker - forstår at kommunikere med mennesker, og man føler sig taget i hånden. Lidt skarpere kommunikation fra lægesiden.	Virkelig godt
5	Isolation i forbindelse med behandling. De to isolationsstuer burde indrettes mere hyggeligt/hjemligt, og der burde være PC med internetadgang. Udvalget af tv-kanaler ikke tilstrækkeligt.	Godt
6	Blev indlagt om aftenen, var inden midnatstid til scanning. Jeg beundrer den gode stemning, der er på afdelingen - godt arbejdsmiljø.	Virkelig godt
7	Rengøring, især toiletter, dårligt.	Godt
8	Angående efterbehandling. Afdelingen fastsætter en tid til indlæggelse på afdeling D4 eksempelvis kl. 9.30. Behandling m.m. påbegyndes måske først kl. 13.00 eller lignende. Hvorfor kan den tid ikke overholdes bedre?? Træls for pårørende, der måske tager fri fra job for at tage med for at være støtte for patienten. Der er det nødvendigt og tage en hel fridag for en times behandling??! TRÆLS!!!!	Godt
9	Dårligt på grund af lang ventetid til næste behandling. Selvom en læge NN rykker, skal man vente over tre måneder, det er for dårligt.	Virkelig godt
10	Der var en hyggelig atmosfære.	Virkelig godt
11	Der var alt for mange læger. Ved stuegang skulle alle hver gang læse journalen - mange gange blev den kun i bedste fald skimmet - så det var nogle gange svært at føle sig tryk ved samtalen. Plejepersonalet gjorde et fantastisk stykke arbejde - både det rent praktiske, men også når der var brug for trøst og vejledning.	Godt
12	D4 og D2 fortjener ros. Enestående personale og en varm og god stemning.	Virkelig godt
14	Personalet er yderst kvalificeret og menneskeligt "fra portør til overlæge"!! Alle har udvist enorm stor forståelse for mine behov, uanset om det gjaldt ekstra smertestillende eller en snak og et glas rødvin, selv midt om natten. Mad, drikke & snack-udvalget er yderst velassorteret "24/7". "Hjemme bedst - D2 næstbedst". De madrasmuligheder. jeg fik tilbudt, var desværre UBRUGELIGE:(Virkelig godt

-  15 Meget fint med de frivillige damer på afdelingen. Havde en ca. to timer lang, fin snak med en af dem, det var dejligt. Godt
-  16 UTROLIG hjælpsomt og tålmodigt personale, men transport med taxa er umenneskeligt. Godt
-  18 Jeg fik mulighed for at tage hjem den sidste aften og komme ind næste morgen til afsluttende undersøgelse. Det virkede fint - og afdelingen var klar med min journal tidligt næste morgen. Godt






Afsnit D2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Blev informeret grundigt af sygeplejerske NN, og hun gav sig tid til at svare på alle mine spørgsmål. Jeg følte mig vel modtaget og grundigt informeret og derfor klar til min behandling.	Virkelig godt
	6	Jeg kontaktede afdelingen pr. telefon på grund af smerter. Lægen bad mig komme for at blive indlagt på grund af smerterne. Personalet "stod på hovedet" for at lindre mine smerter. Det var en varm modtagelse.	Virkelig godt
	13	Jeg var forbavset over, at jeg blev så hurtigt og godt behandlet.	Godt
	19	Meget venligt, imødekommende og hjælpsomt personale.	Godt







Afsnit D2

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Dårlig kommunikation afdelingerne imellem.	Virkelig dårligt
	3	Oplevede, at en ansat blot gik ind på min isolationsstue. Ikke en alvorlig fejl, men alligevel mærkeligt taget de skrappe isolationsregler i betragtning.	Virkelig godt
	10	Blodtransfusion.	Virkelig godt
	11	Manglende information om hvor alvorlig sygdommen var - spredning etc.	Godt
	17	En aftalt procedure blev ikke udført (henvisning til hospitalsfysioterapeut).	Intet svar

Afsnit D2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 1	Når man behandles på forskellige afdelinger, er der ingen, der føler sig ansvarlig - de flytter/skubber problemet. De føler intet ejerskab til processen.	Virkelig dårligt
 2	Jeg fik en bestemt behandling, og det var planlagt på klokkeslæt - super behandling af personalet på isolationsstuen.	Virkelig godt
 3	Jeg oplevede behandlingsforløbet meget positivt og med få kontaktpersoner, hvilket for mig var vigtigt. Mit behandlingsforløb var ikke kompliceret, men jeg oplevede alligevel at få forskellig information omkring restriktioner efter den givne behandling. En del af denne forvirring opstod på baggrund af, at nogle læger fortalte lidt, skriftlig information medtaget fra OUH samt anden information fra radio. medicinere. Jeg vil foreslå koordineret information de enkelte behandlingssteder imellem. Ift. Århus vil jeg foreslå, at man undersøges ved udskrivelsen og ikke først nogle dage senere. For mig ville det have givet en større sikkerhed ift. forholdsregler overfor mine børn f.eks. Men et meget positivt forløb vil jeg afslutningsvis sige!	Virkelig godt
 4	Blev sendt til en afdeling for at få lagt en sonde. De vidste ikke noget, og jeg blev sendt tilbage uden. Der fik jeg at vide, at jeg skulle have sonden i. Heldigvis blev der ikke behov for en sådan senere i forløbet. Kommunikation?	Godt
 10	Jeg fik selv forhindret en behandling.	Virkelig godt
 18	Var indlagt i isolation og derfor var kontakten til personalet meget lille.	Godt

Afsnit D2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎	1 Flegmatisk holdning. Ingen papirer var parate. Ingen medicin var forberedt. Lang ventetid - uden viden om hvorfor. Ingen opfølgning efter udskrivning trods nye undersøgelser. Man skal selv rykke for tider - aftaler ved indlæggelsen overholdes ikke. Mon der er overblik over det samlede forløb? Jeg har bedt om tider - henvist til aftaler - rykker og rykker for aftaler.	Virkelig dårligt
✎	3 Blev udskrevet af en læge NN. Jeg havde en kraftig gene, som jeg under indlæggelsen havde gjort opmærksom på, at jeg gerne ville have undersøgt, da den generede mig en del. Det synes jeg, blev negligeret ved udskrivelsen, og da han ikke umiddelbart vidste, hvad det var, følte jeg, han slog det hen. Det var lidt mærkeligt - gik til min praktiserende læge med problemet.	Virkelig godt
✎	4 Jeg er næsten blind og kom hjem til en lejlighed med helt tomt køleskab. Hjemmeplejen kom efter to timer, men må ikke købe noget. Altså ingen drikke eller mad før sent næste dag. Jeg er ikke i stand til at gå i byen og købe ind.	Godt
✎	6 Jeg fik lov til at være indskrevet, til jeg havde det psykiske overskud til at komme hjem.	Virkelig godt
✎	10 Sygeplejen kom senere, end jeg havde regnet med.	Virkelig godt
✎	11 Skete lidt for tidligt (på egen foranledning) - skyldes at jeg var nødt til at blive udskrevet for at kunne bistå min hustru, da hun under min indlæggelse skulle opereres.	Godt
✎	12 Udskrivelsen lidt sjusket, da det var en weekend med nedskæring af personalet.	Virkelig godt
✎	16 Var utroligt nervøs for at blive henvist til Silkeborg (er pt. indlagt på M3 Silkeborg, føler ikke, de er kompetente til at få en videre).	Godt
✎	18 Nuklearafdeling og læger virkede meget kompetente, og var rigtig gode til at informere om behandlingen.	Godt

