

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit E6
Ortopædkirurgisk Afdeling E
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:	46
Besvarelser fra afsnittets patienter:	31
Afsnittets svarprocent:	67%

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

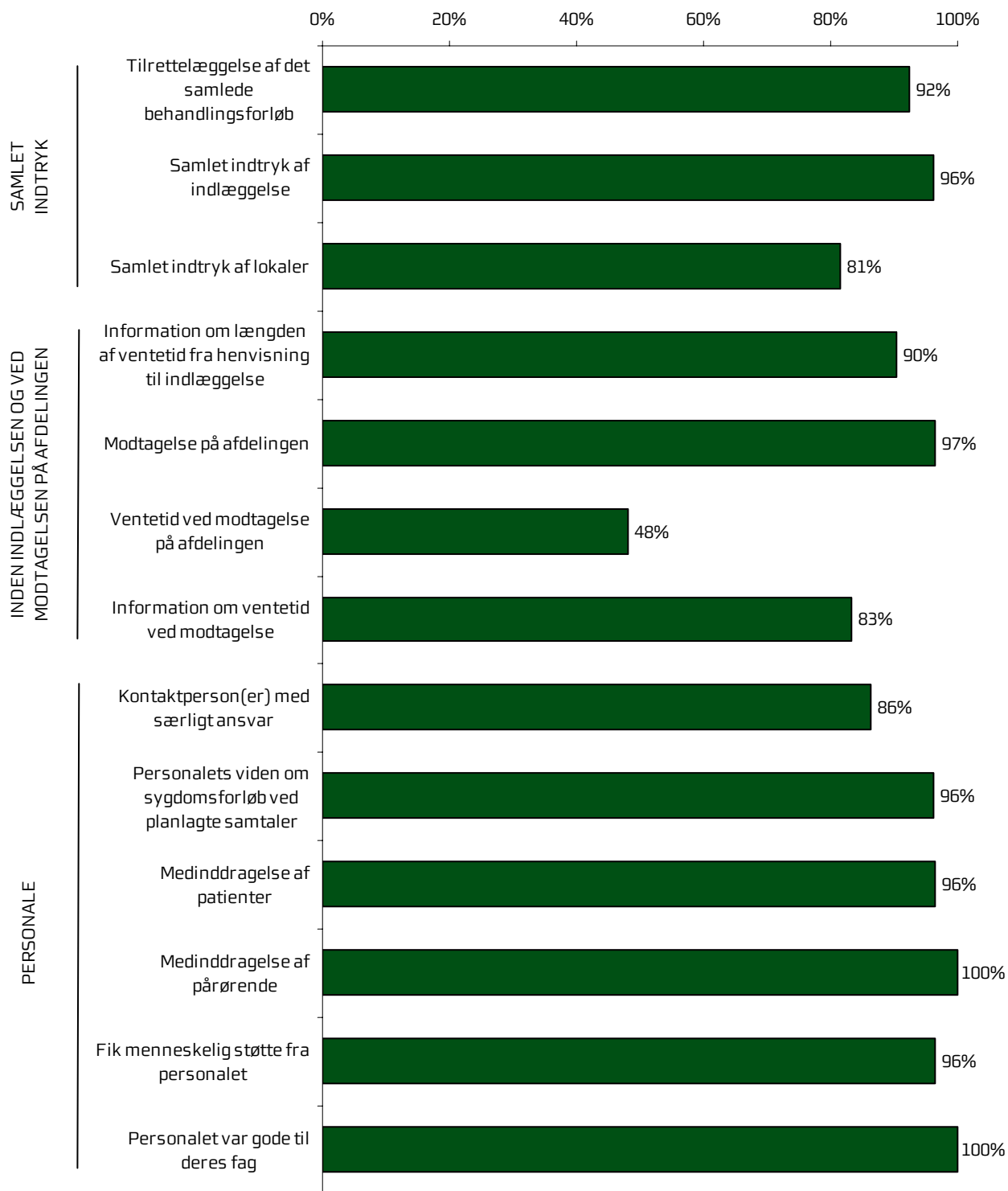
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

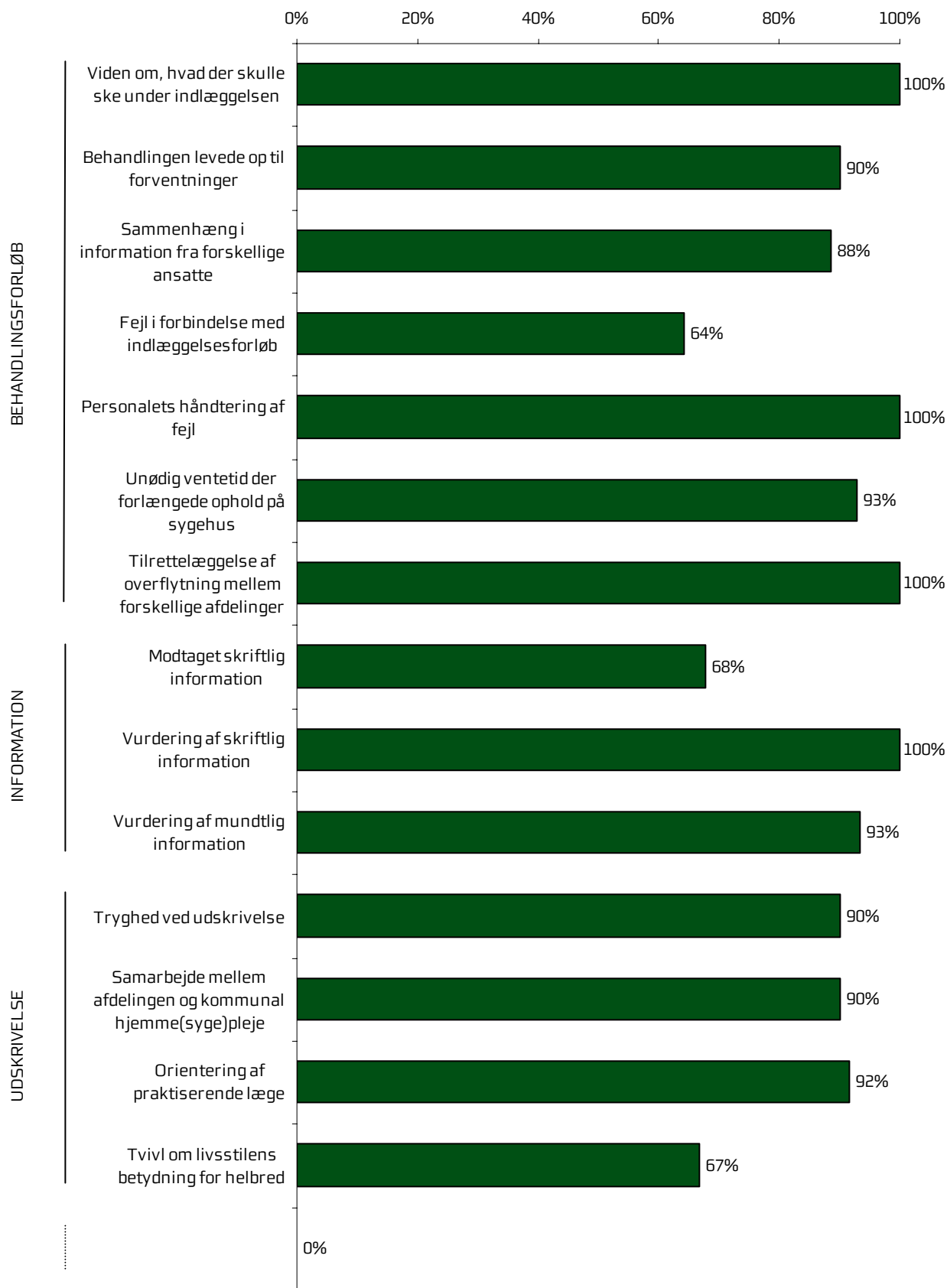
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

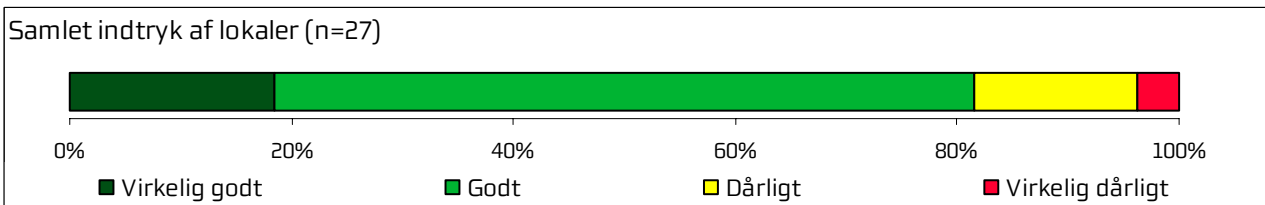
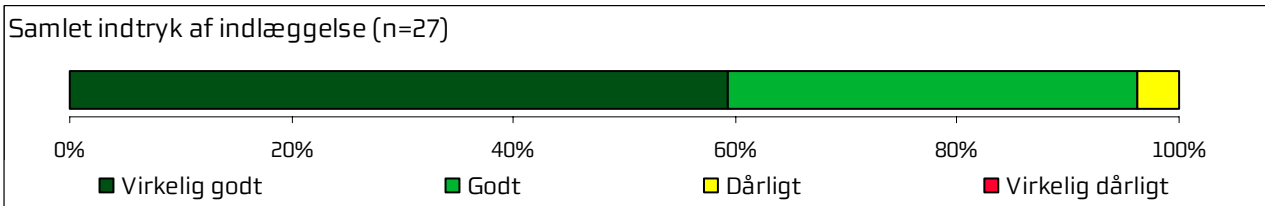
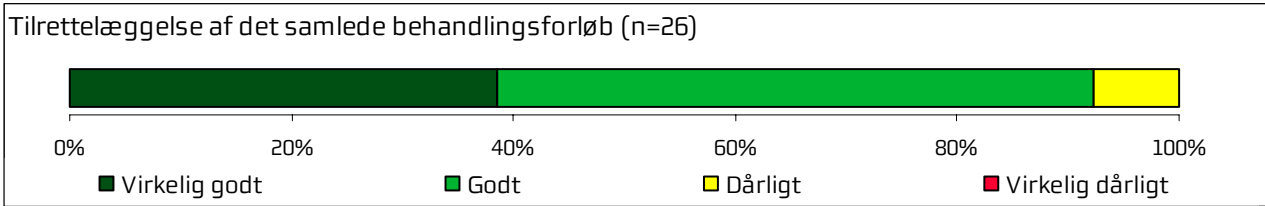
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

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

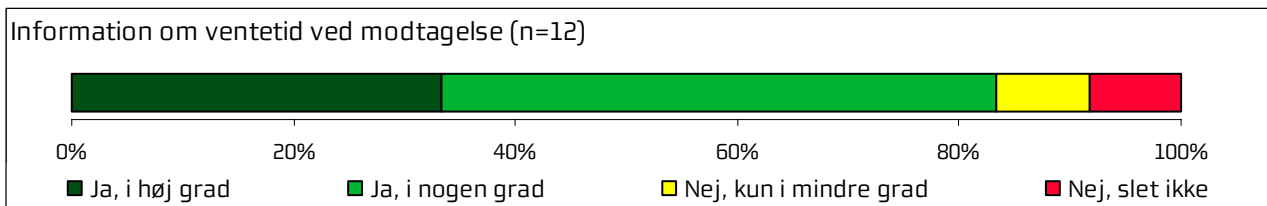
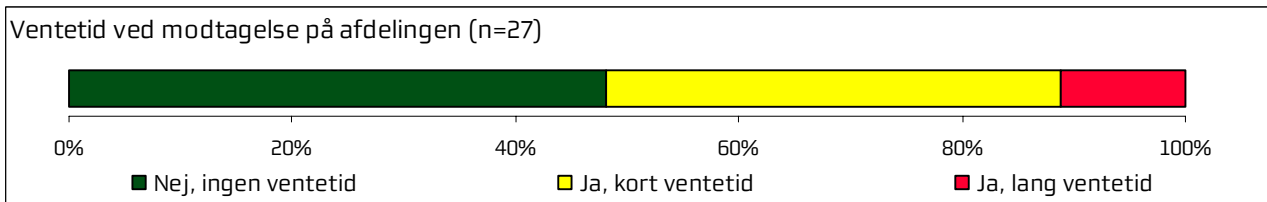
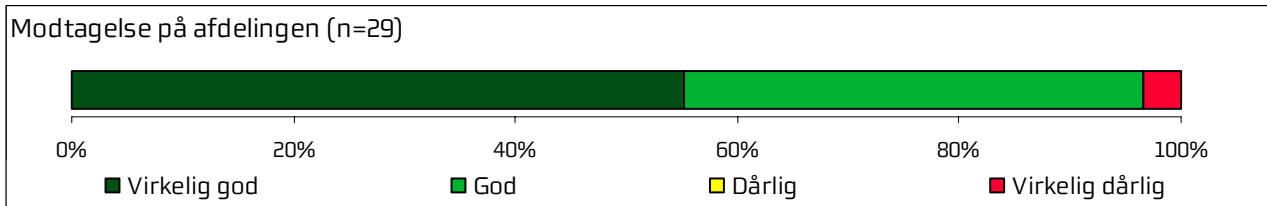
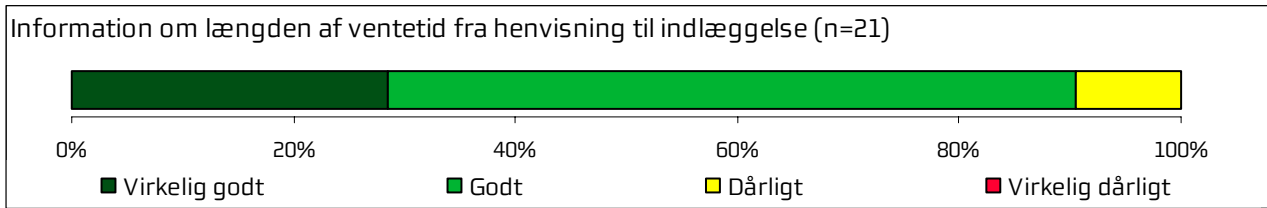
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	100%	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	81%	-	-	97%*	54%*	76%

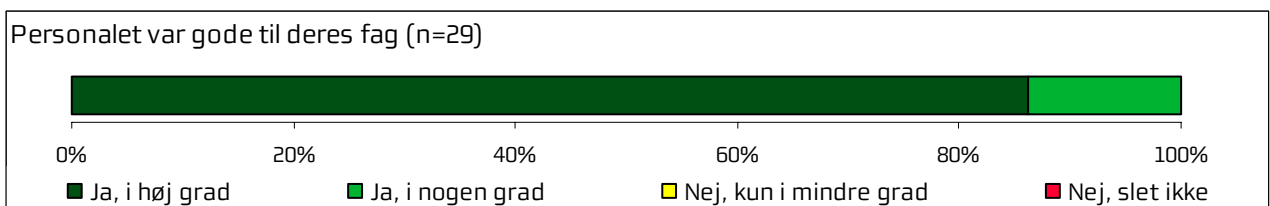
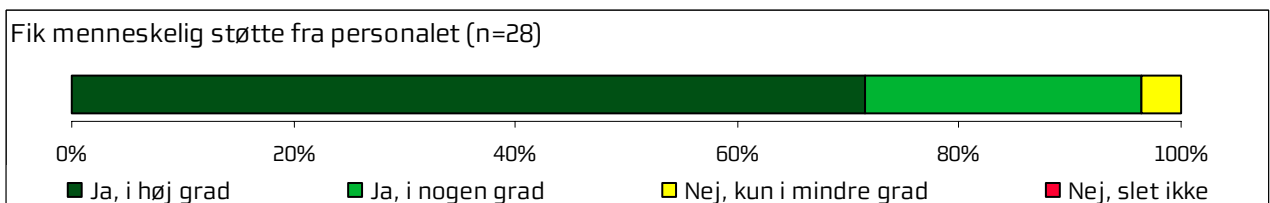
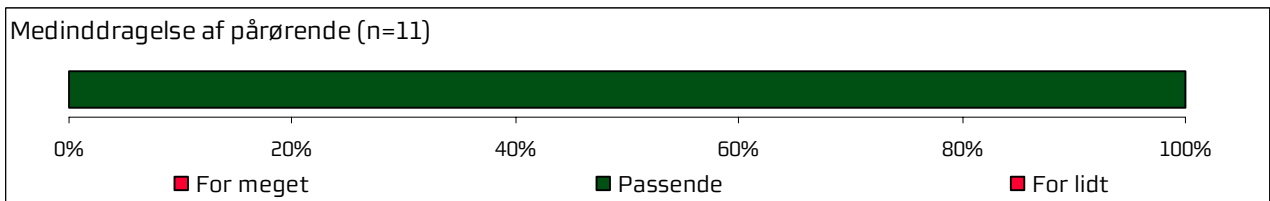
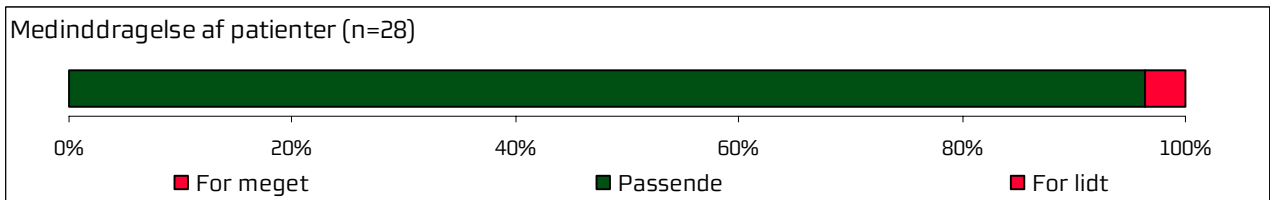
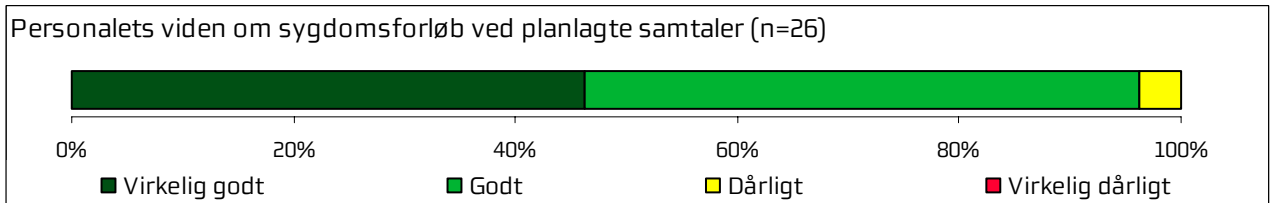
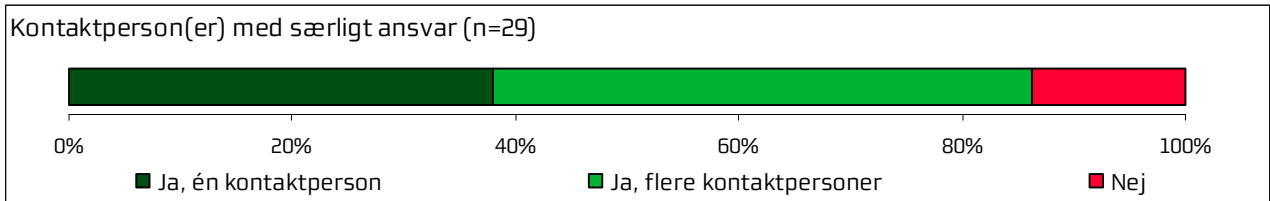
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

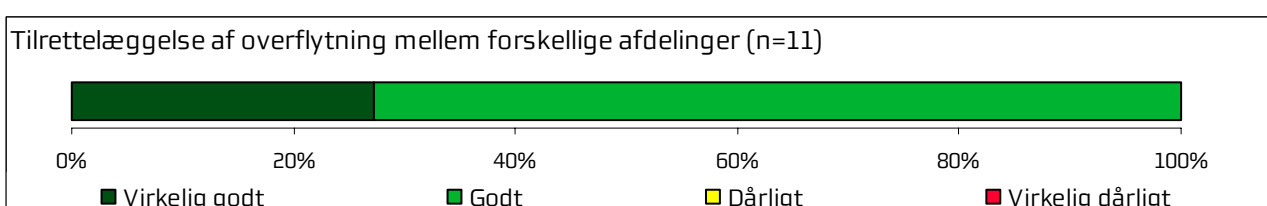
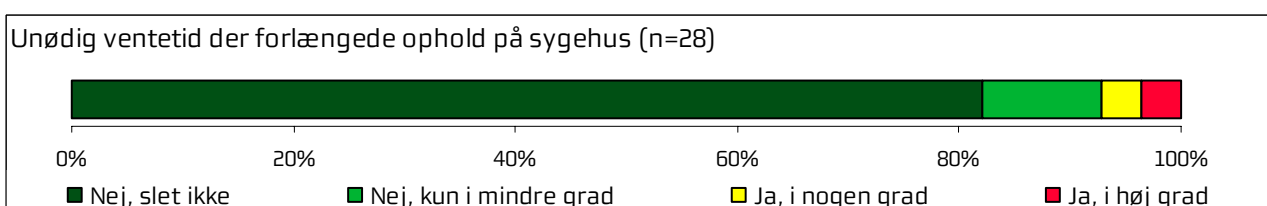
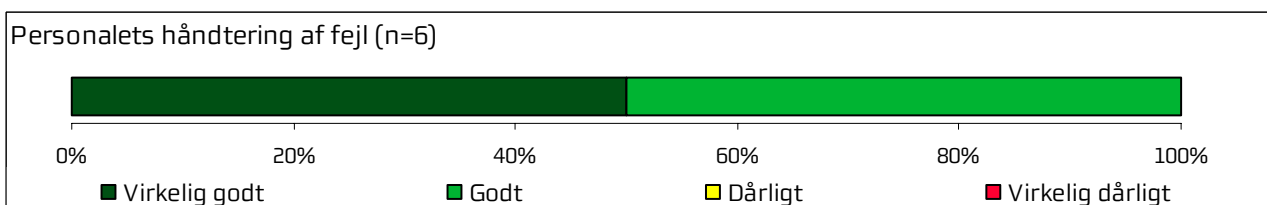
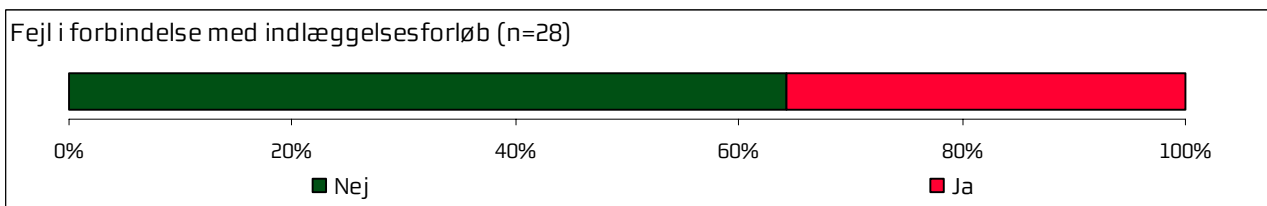
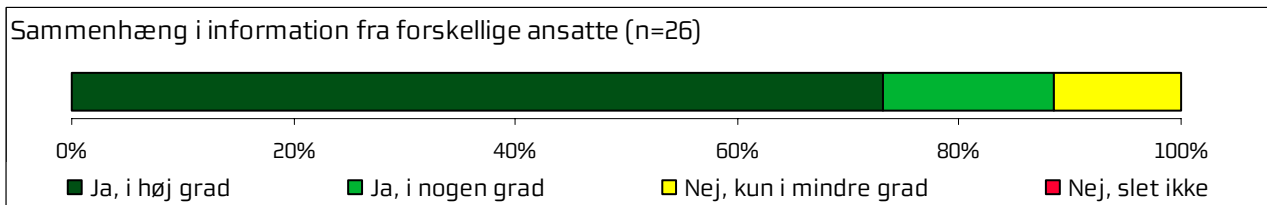
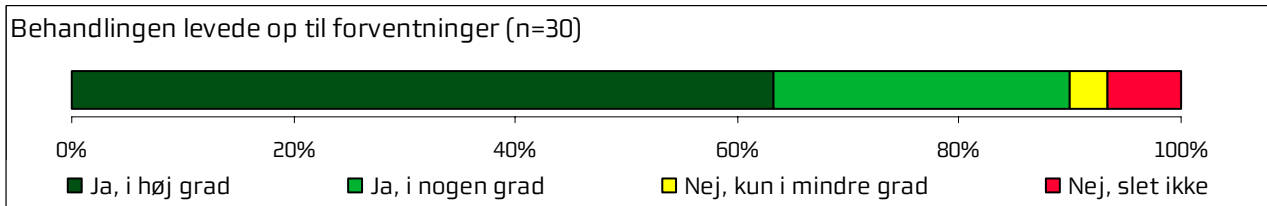
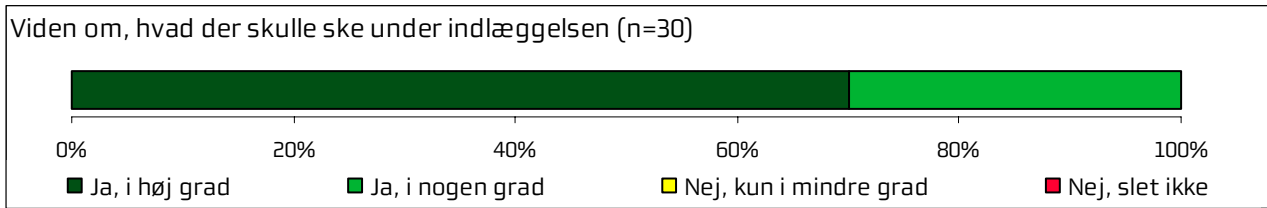
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	90%	-	-	100%	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	100%	87%	94%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	48%	-	-	83%*	28%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	83%	-	-	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?	86%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	100%	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96%	-	-	99%	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100%	-	-	100%	62%*	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96%	-	-	99%	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	88%*	96%

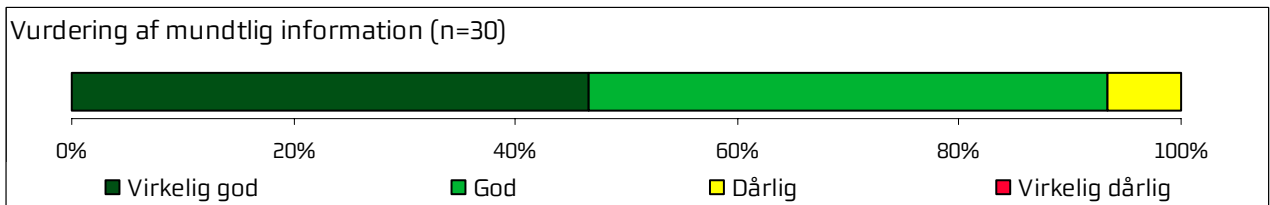
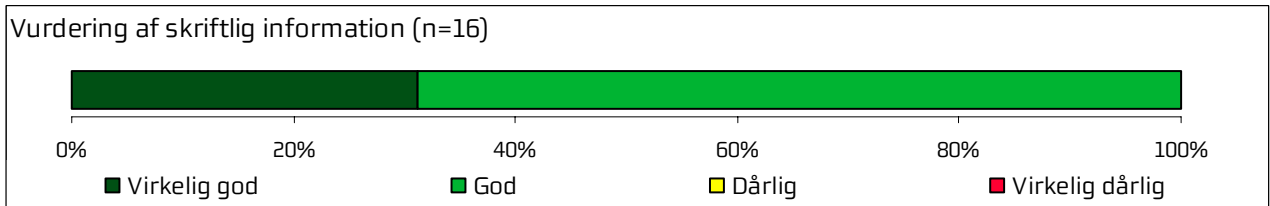
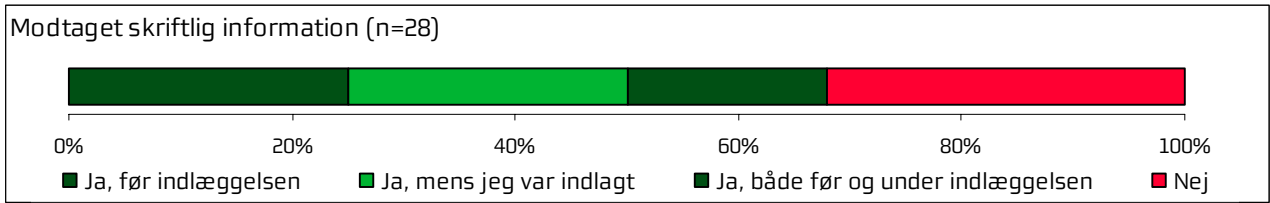
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

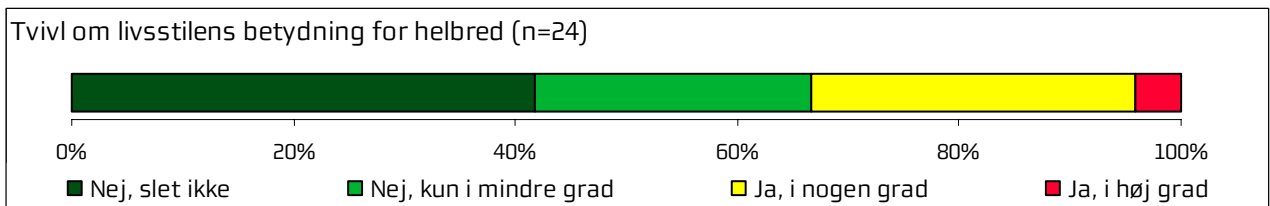
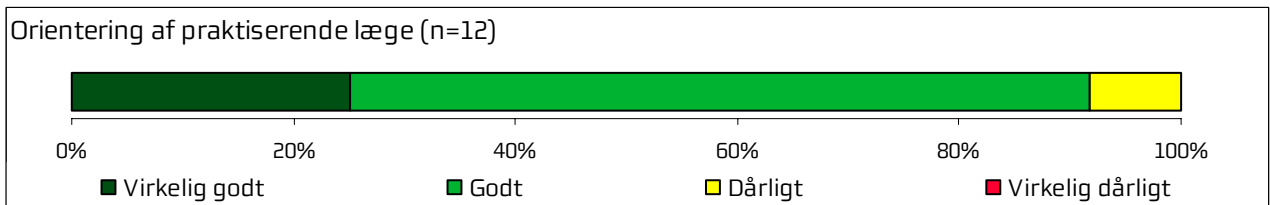
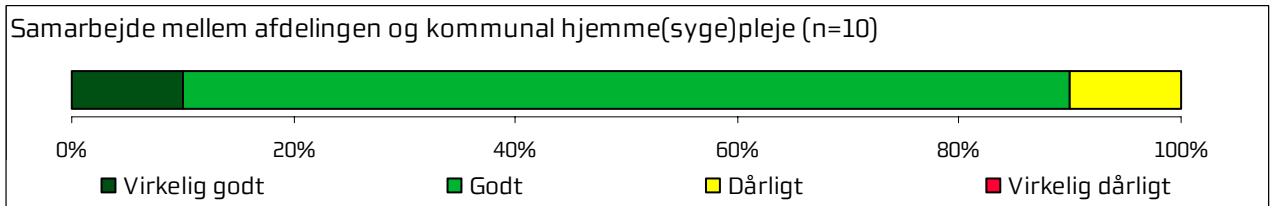
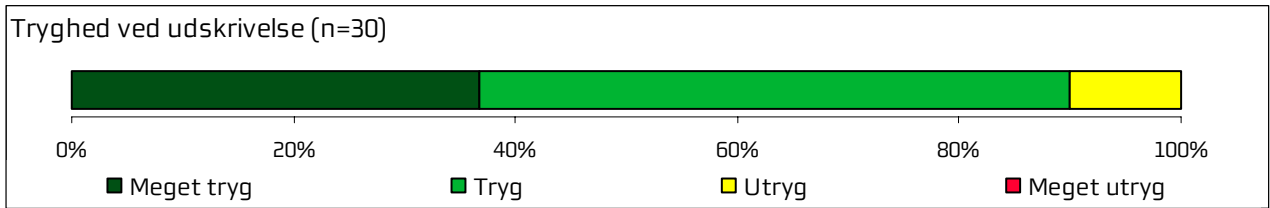
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100%	-	-	100%	70%*	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90%	-	-	98%	74%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88%	-	-	100%	72%	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	64%	-	-	92%*	64%	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?	93%	-	-	98%	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	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?	68%	-	-	84%*	23%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93%	-	-	100%	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

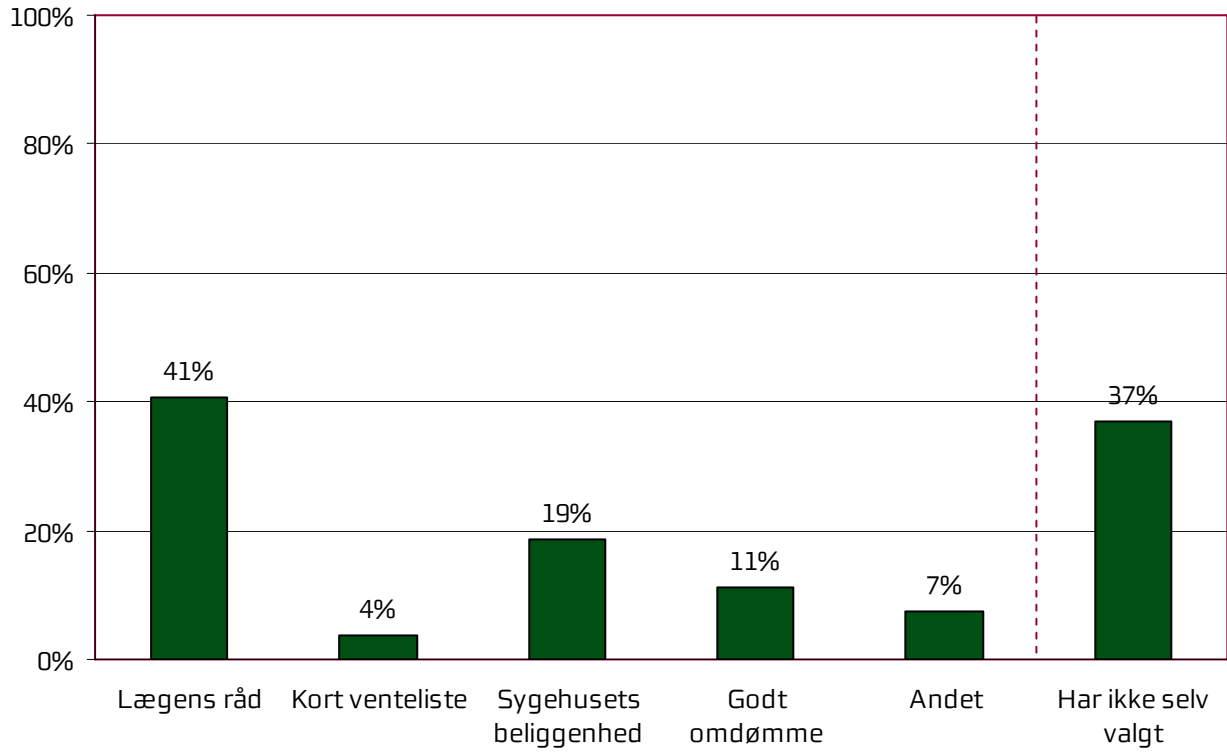


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90%	-	-	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?	92%	-	-	100%	63%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67%	-	-	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 E6

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
4	Rengøringen på stuerne og gangene var ikke i orden. Der lå nullermænd mange steder på gulvene og i hjørnerne. Plejepersonalet gjorde, så vidt jeg kunne se, hvad de havde tid til for at holde rent på stuerne og gangene. Der var ikke tid til mere.	Godt
5	Plejepersonalet var fantastisk søde. De var medvirkende til en god stemning, der gjorde, at snakken på stuen gik livligt. Vi hjalp hinanden og hørte på hinandens sygehistorier, hvilket igen aflastede personalet lidt. Vi talte en del om, at stuerne var mænd/kvinder. På et tidspunkt var vi tre kvinder og en mand. Jeg ville ikke have brudt mig om, at det var omvendt.	Virkelig godt
7	De skulle have læst min journal først.	Godt
8	De gjorde det meget godt. Jeg fik god mad, og de var rigtig søde ved mig.	Virkelig godt
9	Jeg synes, det er nogle super dygtige mennesker, der LØBER rundt på den afdeling, og jeg er meget tilfreds med mit sygdomsforløb.	Virkelig godt
11	Brud for et par år siden. Opdager selv, at der er noget helt galt, da gipsen fjernes efter en uge. Kan ikke få Århus Sygehus i tale. Må igennem lange ventelister på grund af anden lidelse. Operationen aflyses på grund af strejke blandt sygeplejerskerne. Ny tid ca. syv måneder senere. Operation 1½ år efter brud. Har nu problemer med slidskader efter 1½ års forkert brug. Skal måske opereres et andet sted. Et godt råd: hurtig operation af den enkelte kan måske nedbringe det samlede antal operationer.	Virkelig godt
12	Man burde have flyttet det afsluttende møde, til lægen, som opererede, var rask igen.	Virkelig godt
13	Super venlige og menneskelige personaler. Mange smil og hyggesnak. Mangler et lille bord og et par stole 2-3 steder på gangen, så man kan gå en lille tur væk fra stuen og få lidt impulser. Hvis der må være grønne planter på gangen, ville det hjælpe gevaldigt på humøret og fysikken :)	Virkelig godt
14	Afdelingen var rigtig god i sin behandling og til at give besked om, hvad der skulle foregå og rigtig god mad.	Virkelig godt
15	Havde mange smerter efter operationen. Fik først piller, de hjalp ikke. Om natten fik jeg en sprøjte, det hjalp. Dagen efter var meget bedre og har faktisk ikke haft nogen videre smerter.	Godt
16	Jeg synes, det er for dårligt, at mænd og kvinder ligger på samme stue. Jeg selv lå et døgn alene sammen med tre mænd!	Godt
17	Var indlagt på grund af operation på en stue, hvor der kun var patienter med sygdomme af samme art som min. Det betød, at personalet på forhånd vidste, hvad jeg ikke kunne, eks. at min mad skulle skæres ud, for at jeg kunne spise den. Der var stor faglighed af personalet.	Virkelig godt

 18 Jeg synes, at afdelingen er god til at fortælle mig om mit problem, og hvordan det kunne løses. Virkelig godt







Afsnit E6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Virkelig godt!	Virkelig godt
	4	Alt for lang ventetid fra henvisning til indlæggelsen på grund af strejken. Jeg skulle møde om aftenen dagen før operation. På grund af travlhed efter aftensmaden og andre patienter måtte jeg vente ca. en time, inden jeg blev indkaldt og fik tildelt en seng. Meget travlhed blandt personalet.	Godt
	5	Jeg troede, at jeg skulle opereres og hjem samme dag. Og havde derfor kun pasning (af børnene) den første dag. Jeg havde heller ikke rent tøj eller tandbørste med. Det kunne være en god idé med en folder eller en introduktionssamtale, hvis man aldrig har været på hospitalet før. F.eks. husk hjemmesko, man må ikke selv tage mad, stuegang osv.	Virkelig godt
	9	Yderst professionelt, og man føler sig tryk, når der bare er styr på det hele.	Virkelig godt
	10	Jeg skulle indlægges i foråret, men på grund af strejken, blev det udsat til ca. 10 måneder senere.	Godt
	15	Jeg fik den første operation i Silkeborg, den var FIN, men da jeg var til eftersyn, bad en fysioterapeut mig trække noget mere med det resultat, noget blev beskadiget og ikke kunne bruges igen. Fik en ny operation, men fik at vide, den nok ikke holdt, så derfor en tur til Århus, der gik godt, men er noget handicappet.	Godt
	16	Fint ophold og overnatning på patienthotellet dagen før operationen.	Godt








Afsnit E6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Kommunikationen mellem patienthotellet og hospitalet ikke helt god nok.	Godt
	3	Fik blokade uden nogen bedøvelse eller beroligende middel.	Intet svar
	4	Infektion i såret.	Godt
	6	Ved hjemkomst havde jeg feber, hvilket ikke var opdaget.	Dårligt
	9	Tog fejl af højre og venstre skulder, men jeg var ved mine fulde fem og rettede fejlen.	Virkelig godt
	14	Noget om, at der var en komplikation under operation, men det var vidst som følge af slaget ved faldet.	Virkelig godt









Afsnit E6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Betændelsen i såret brød først ud efter hjemsendelsen. Hjemmehjælpen og egen læge behandlede såret til det var helet.	Godt
	5	Professionalisme og omsorg. Dejligt at opleve det til tider udskældte sygehusvæsen fungerede så godt.	Virkelig godt
	8	Det var rigtig godt. Jeg var rigtig glad for lægen, han var en af de bedste, jeg har haft.	Virkelig godt
	10	Det er bedre, end jeg ventede.	Godt
	15	Jeg mener, behandlingen var god, men blev sendt for tidligt hjem. Var syg i en uge med natlæge og hjemmesygeplejerske på grund af min mave.	Godt
	16	Det varede lidt, inden der blev fundet en smertestillende medicin, jeg kunne tåle.	Godt
	17	Jeg er yderst tilfreds med indlæggelsen på Århus Sygehus, afdeling E. Hvis jeg en anden gang skulle indlægges på sygehus, vil jeg helt klart foretrække Århus Sygehus. Personalet er meget venlige, og jeg følte virkelig, at de var der, når jeg havde spørgsmål eller behov for hjælp. En stor tak til afdelingen.	Virkelig godt

Afsnit E6

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Jeg følte mig godt behandlet.	Virkelig godt
	3	Da jeg skulle til at blive opereret og lå i forberedelsesrummet, og da jeg skulle bedøves med nålen, kunne sygeplejersken ikke finde min blodåre, så hun blev ved med at stikke nålen i, og til sidst var min hånd rigtig meget hævet, og det gjorde ondt.	Intet svar
	4	Da resultatet af operationen blev ikke som forventet (grundet den lange ventetid inden operationen, ca. otte måneder). Efter operationen går jeg til genoptræning.	Godt
	5	Der var rigtig godt samarbejde mellem afdelingens fysioterapeut og Århus Kommunes genoptræningscenter. Jeg blev udskrevet torsdag og fik tid til genoptræning mandag.	Virkelig godt
	8	Jeg ville godt have blevet et par dage længere.	Virkelig godt
	12	For dårlig vejledning om hvad min opererede legemsdel kan tåle under genoptræningen (kg. osv.). Lægen, der opererede mig, var syg ved det afsluttende møde og en anden tog over.	Virkelig godt
	14	Der var lidt brist med hjemmeplejen, der skulle komme og skifte forbindelse. Der gik lidt "kage i det" de første par dage, men ellers rigtig godt.	Virkelig godt
	15	Synes, det var alt for hurtigt at komme hjem.	Godt

