

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Patienthotel  
Kirurgisk Afdeling P  
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](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 .....		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.<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:	39
Besvarelser fra afsnittets patienter:	28
Afsnittets svarprocent:	72%

## 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.

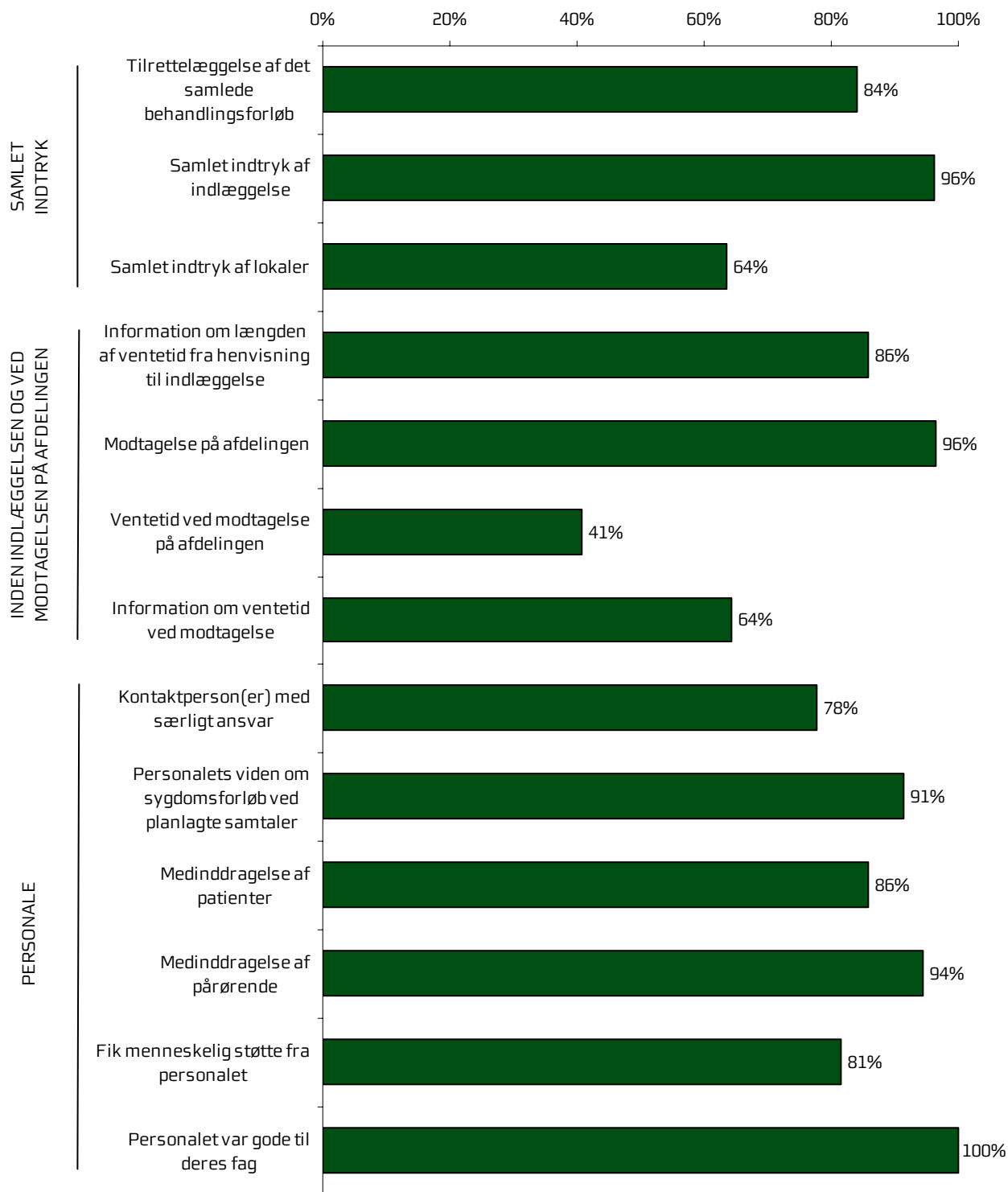


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

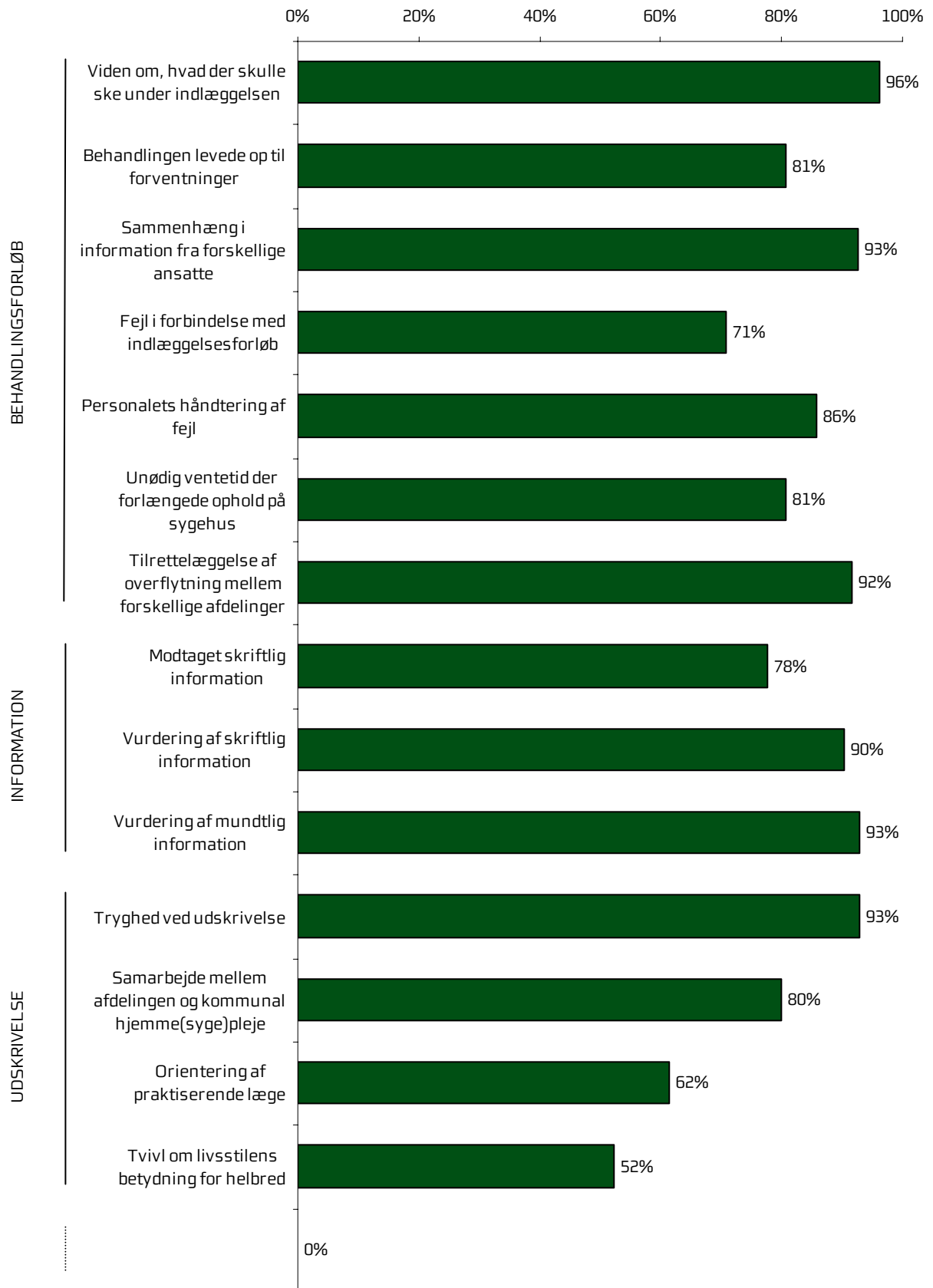
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

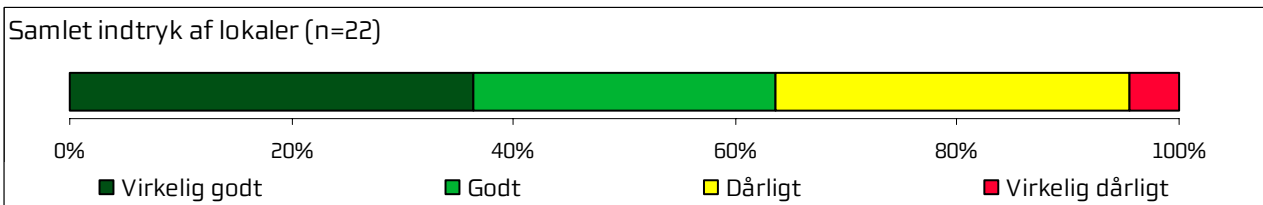
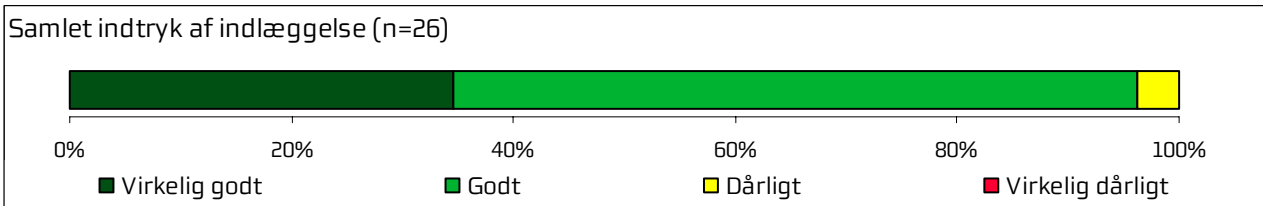
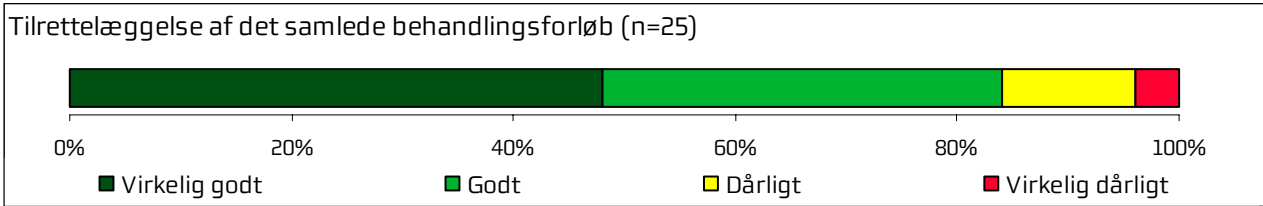
### Tilfældige forskelle?

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.

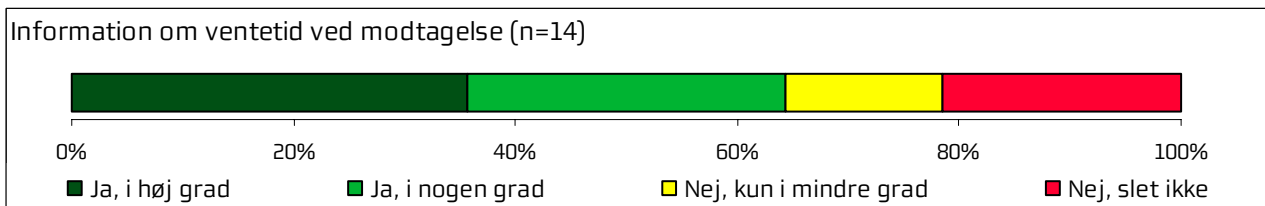
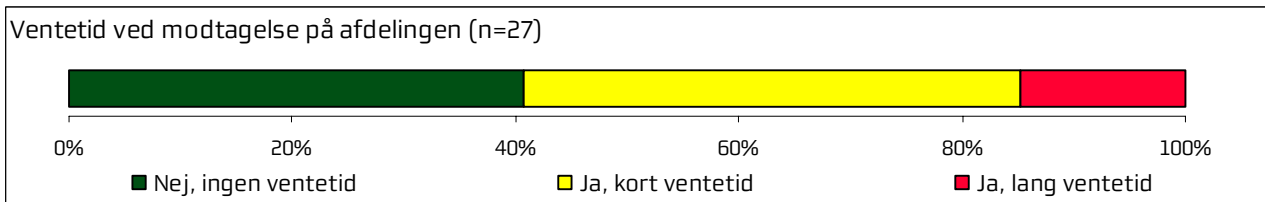
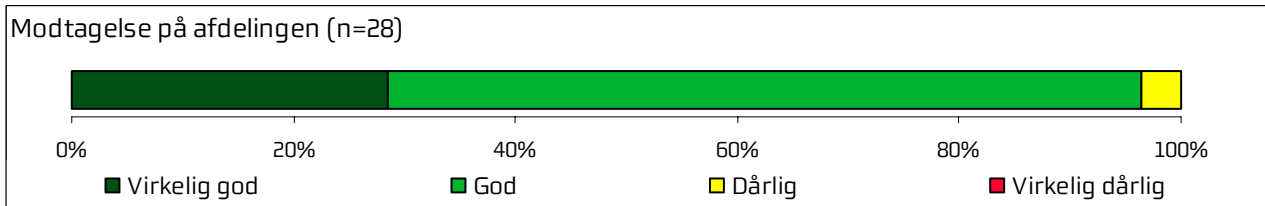
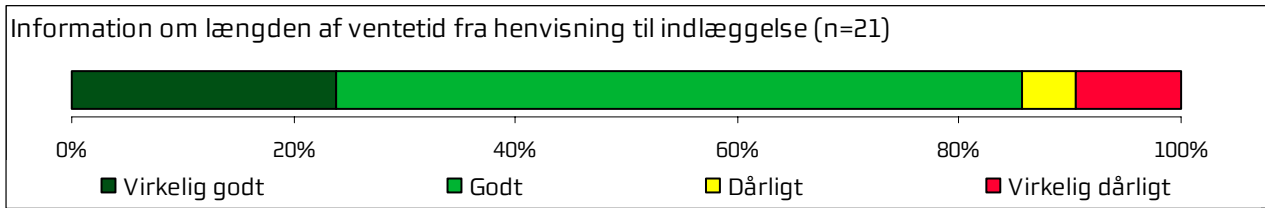
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	84%	-	-	100%*	71%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	100%	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	64%	-	-	97%*	54%	76%

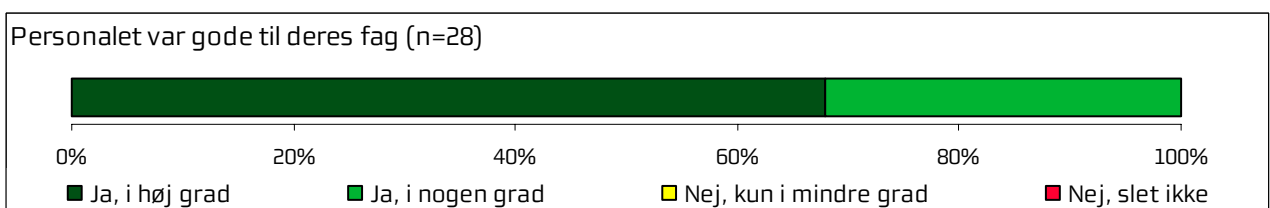
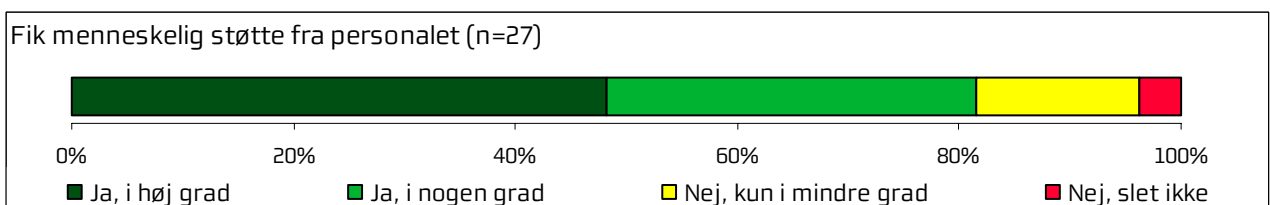
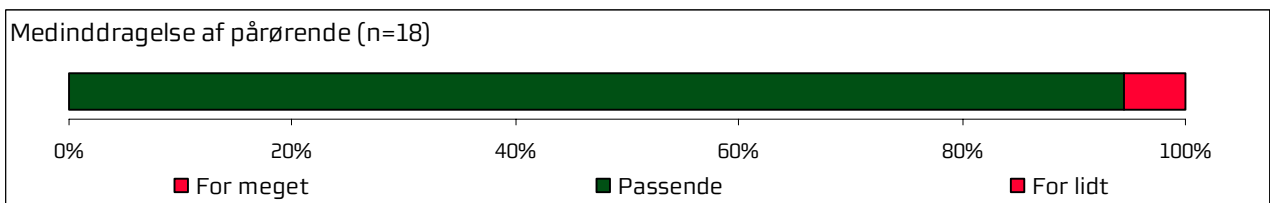
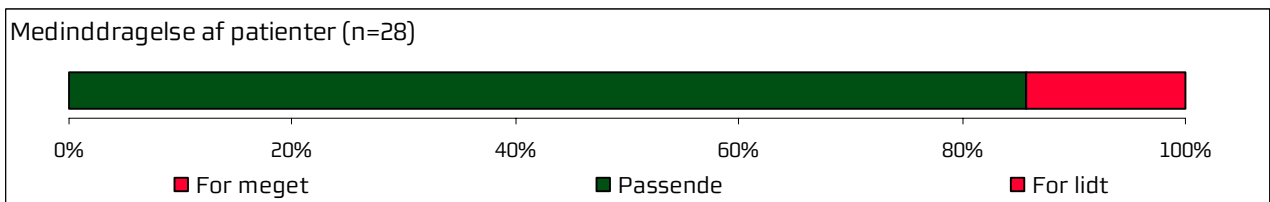
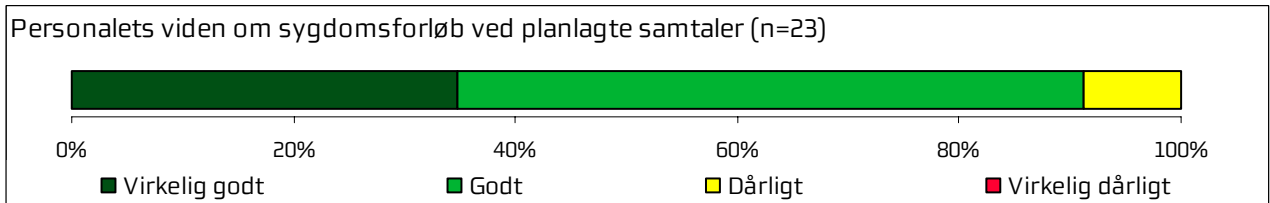
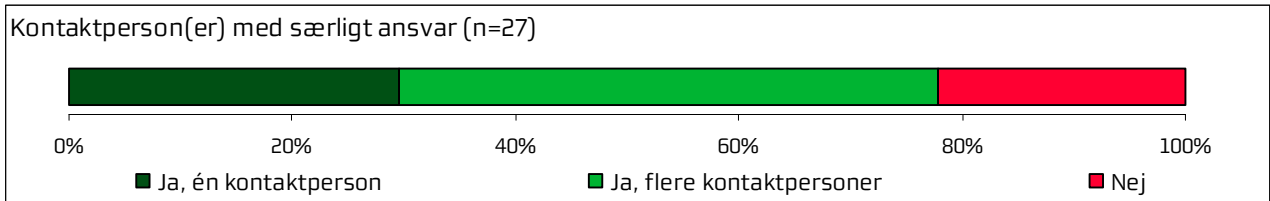
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	86%	-	-	100%	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	100%	87%	94%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	41%	-	-	83%*	28%	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	64%	-	-	100%*	32%	66%

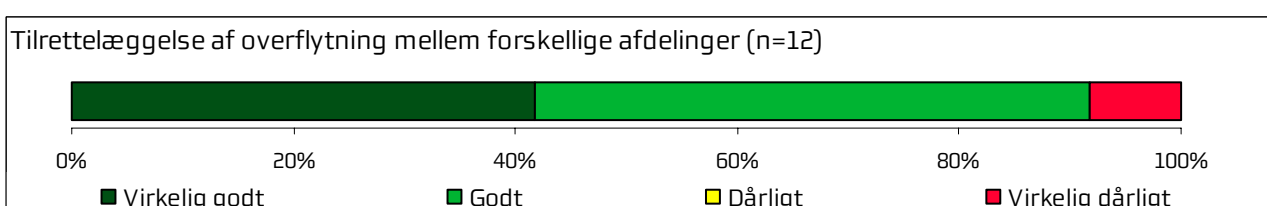
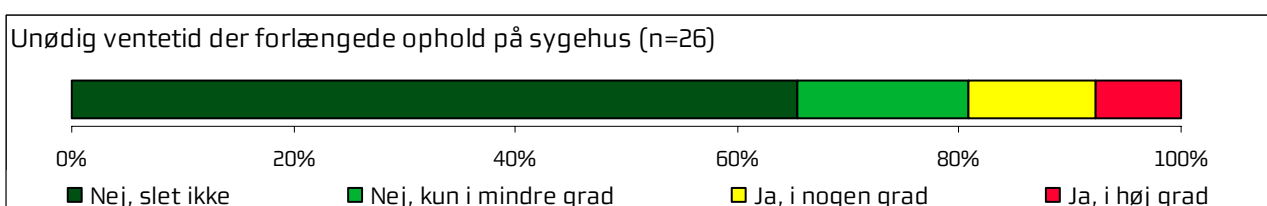
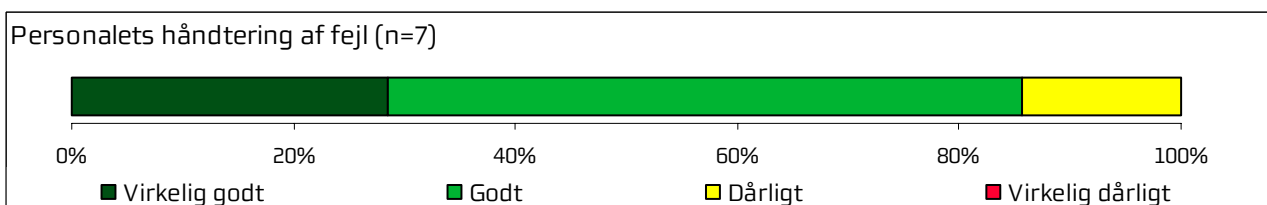
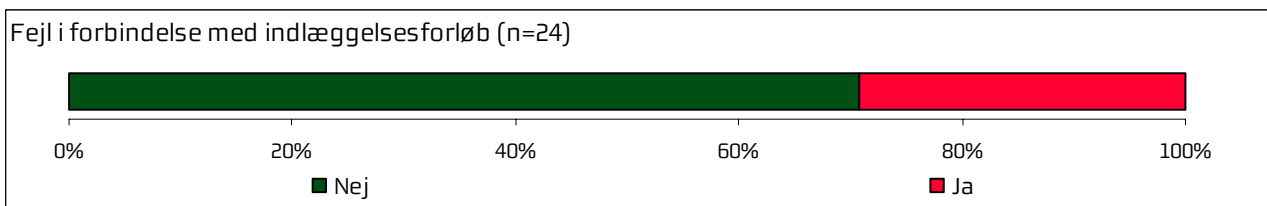
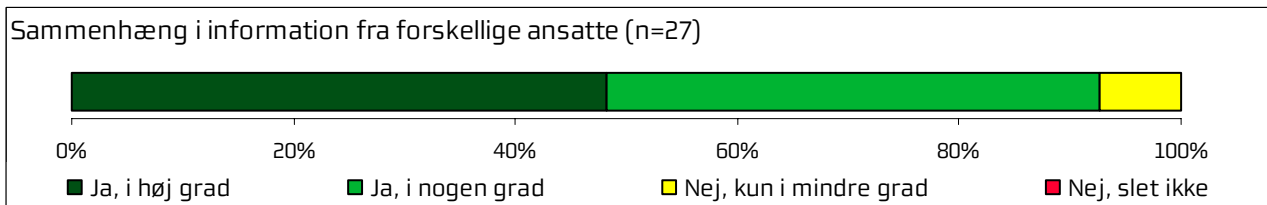
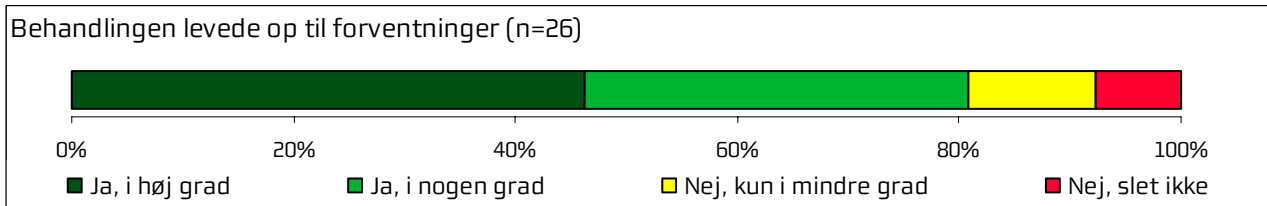
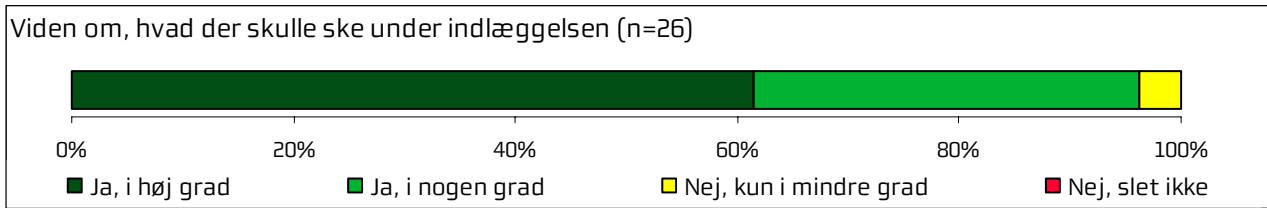
### 4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

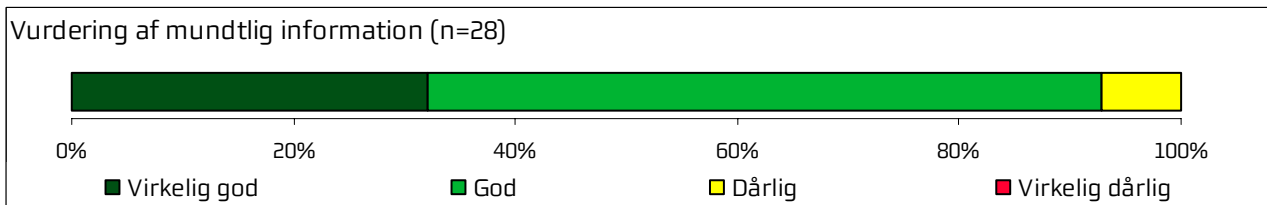
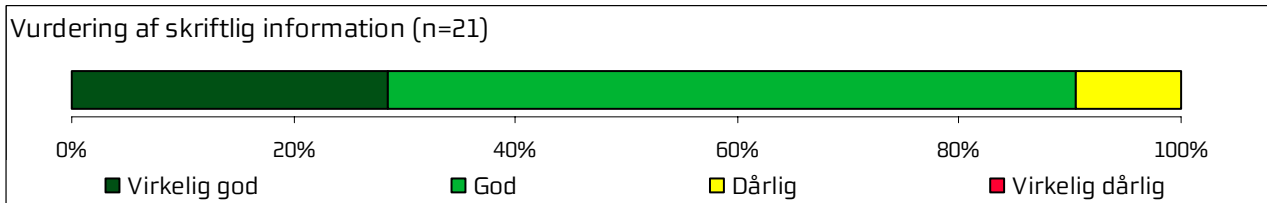
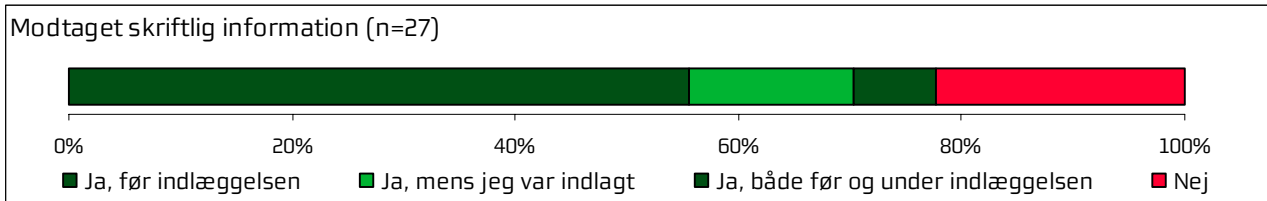
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	100%	73%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	99%	70%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94%	-	-	100%	62%*	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	81%	-	-	99%*	70%	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	88%*	96%

### 4.4 Behandlingsforløb



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96%	-	-	100%	70%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	81%	-	-	98%*	74%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93%	-	-	100%	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	71%	-	-	92%*	63%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86%	-	-	100%	0%*	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81%	-	-	98%*	62%	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92%	-	-	100%	70%	88%

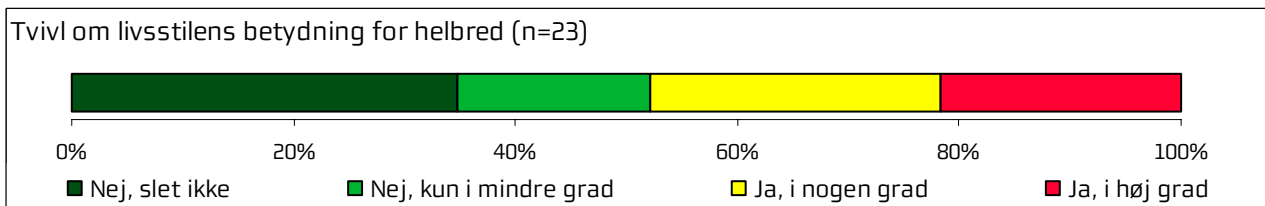
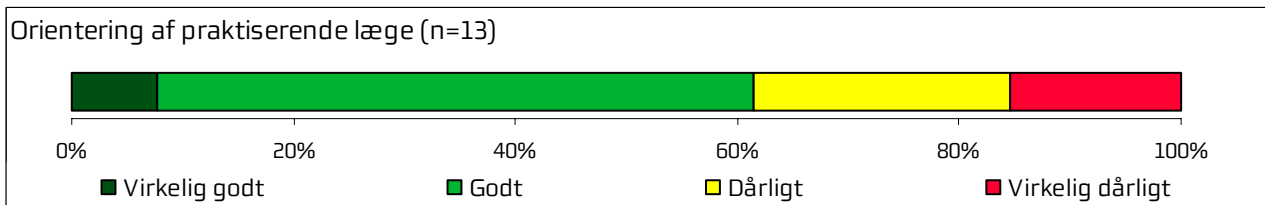
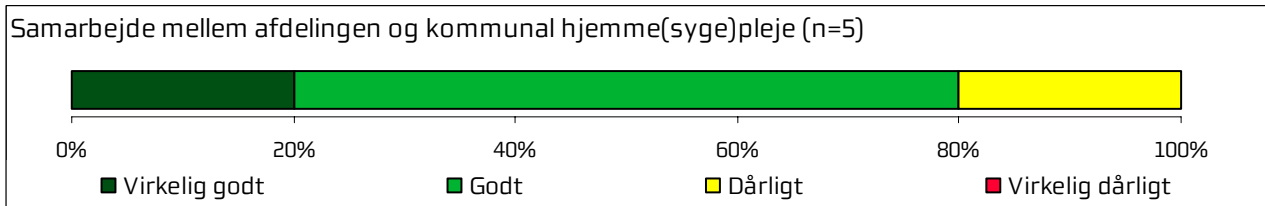
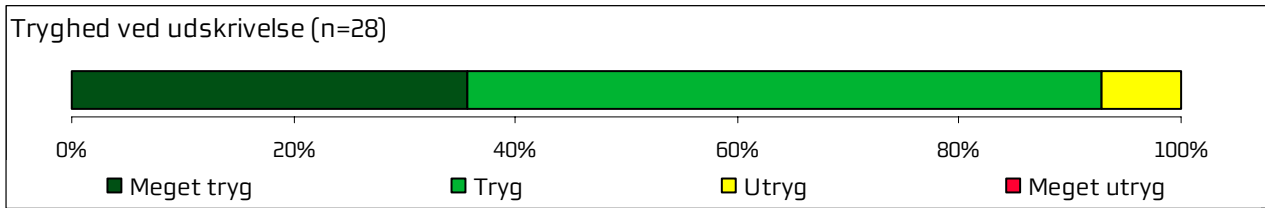
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	78%	-	-	84%	23%*	55%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	90%	-	-	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

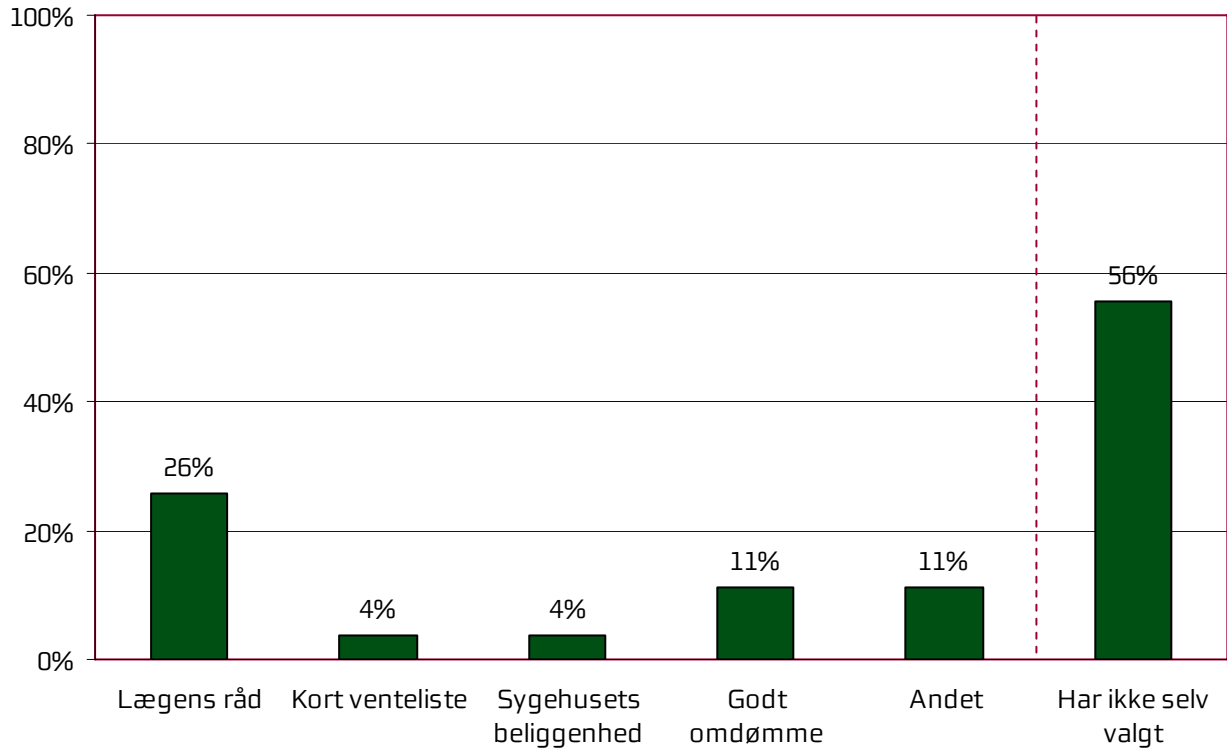


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93%	-	-	100%	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	80%	-	-	100%	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	62%	-	-	100%*	65%	84%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	52%	-	-	86%*	57%	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.

## 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	Jeg var ikke indlagt på kirurgisk afdeling, men blev af gode grunde opereret der. Jeg gik selv fra opvågningen til hotellet med ledsagelse. For øvrigt mødte jeg udelukkende søde og venlige "personaler". Så skulle det blive aktuelt, tager jeg gerne til Århus.	Intet svar
3	Jeg blev virkelig behandlet dårligt, da jeg ville vide, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen. Ingen eller meget ringe information. Mine spørgsmål blev ikke besvaret, så jeg kunne bruge det. Meget frustrerende for mig.	Godt
4	Til efterkontrol: ventede halvanden time på at få at vide, at jeg skal komme om tre måneder igen. De så ikke engang på såret. De havde fået blodprøverne. Det kunne jeg have fået at vide pr. telefon. Kommer fra langt væk fra.	Godt
5	Patienthospitalet - som fungerer rigtig godt!	Godt
7	Da jeg har en kronisk sygdom, ville jeg gerne have mere information om sygdommen og evt. gode råd til videre liv, foreninger og så videre.	Virkelig godt
8	At lokalerne er nedslidte, kan personalet jo ikke gøre for! Alt andet var optimalt!! Personalet er kompetent, positivt, tålmodig.	Virkelig godt
10	De var altid hjælpsomme, interesserede og gode til at se, om man ville have hjælp eller ikke, og det virkede som om, de havde tid :)	Godt
11	Jeg betragter Århus Sygehus (THG) som værende blandt Europas bedste med hensyn til min sygdom. Meget tryk ved behandlingen under sygdomsforløbet/indlæggelsen.	Virkelig godt
12	Der blev gjort meget fint rent på afdelingen, men det var et utaknemmeligt arbejde.	Godt
13	Jeg boede på patienthotel.	Godt
15	Jeg synes, at patienthotellet er rigtig godt. Rigtig sødt personale, fås ikke bedre. Mange tak.	Virkelig godt
16	Afdelingen kunne i nogle tilfælde have gavn af at se på, hvilke patienter de lægger sammen på stuerne, da ro er en stor vigtighed for nogle, mens andre gerne er sociale under sit ophold (tænker på hovedsmerter, som er voldsomme/migræne - der ønsker man kun fred/ro).	Godt
17	Alt i alt godt tilfreds. Desværre kedeligt at opleve, at personalet har alt for travlt. Alt for meget at se til. Oplevede, det gav sig udslag i noget manglende information, og presset kan mærkes af patienterne. Meget ventetid på besked osv. Skete jævnligt, at de glemte forskellige ting pga. tidspres. Det er meget bekymrende på deres og afdelingens vegne.	Godt







## Patienthotel

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Mine indlæggelser startede hver gang på patienthotellet. Jeg var kun på afdeling P under selve operationerne og under opvågning.	Intet svar
6	Vi skulle være på afdelingen om formiddagen. Har lang transporttid til sygehuset og var kørt hjemmefra tidligt. Blev modtaget af læge og sygeplejerske. Ventede herefter på læge NN. Spurgte flere gange om vi var blevet glemt. Dette afkræftedes. Om eftermiddagen spurgte vi igen, og vi VAR blevet glemt. Fik ikke tilbudt mad/drikke. Turde ikke gå fra afdelingen for at købe noget, hvis nu lægen skulle komme.	Godt
7	Generelt har min oplevelse været god, men på grund af sygdommens art, oplevede jeg også, at det hos nogle læger var meget svært at blive taget seriøst.	Virkelig godt
8	Personalet har travlt, når man kommer om morgenen. Der er INGEN tydelig afmærkning af (INGEN overhovedet), hvor man kan henvende sig. Man står og "flagrer" - noget utrygt - på gangen. Det er jo en alvorlig sag at skulle møde til operation.	Virkelig godt
9	Det var rigtig godt planlagt.	Virkelig godt
10	Jeg skulle møde fastende tidligt om morgenen og blev først kørt til operation ved middagstid. Der kunne man måske have ringet og givet en senere mødetid!	Godt
16	Personalet ved indskrivning på patienthotellet var søde og gav sig god tid til at forklare/fortælle, hvordan det virkede og gjorde meget ud af at høre, hvordan man havde det - både før/efter operation/behandling. Det kunne være rart, hvis det var ligeså rart på afdelingen, men der mangler altså noget (tid og tålmodighed).	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>
	1	Fik oplyst forkerte tider til efterbehandling (begge gange).	Intet svar
	5	Mislykkede forsøg vedrørende tarmstimulation.	Godt
	6	Lægen havde ikke læst min journal og vidste reelt ikke hvilken operation hun skulle foretage, da jeg mødte ind på afdelingen.	Godt
	7	Omstændigheder ved undersøgelser.	Virkelig godt
	12	Sårinfektion.	Godt
	16	På grund af fejl, smerter lang tid efter.	Godt








## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg oplevede tit (hver gang), at det kom bag på røntgenafdelingen, at vi kom, selvom der var aftalt tid. Om det så var analfysiologi eller røntgen, der fejlede, vides ikke. Men analfysiologisk afdeling havde en del "aftalefej". Især når det var sygeplejerskerne, der bookede - aldrig når det var HK'erne.	Intet svar
2	Oplevede, at jeg blev forsøgt behandlet for noget andet, end det jeg fejler.	Dårligt
6	Var indkaldt til kikkertoperation. Fik foretaget forundersøgelsen i narkose og skulle have været opereret næste dag. Blev dog sendt hjem igen, da man havde indkaldt tre til operation, men kun havde operationstid til to. Hvis lægerne havde læst min journal, kunne de derved have opdaget, at de slet ikke behøvede anvende kikkertudstyr til min operation.	Godt
8	Alt var optimalt (bortset fra ankomsten!)	Virkelig godt
12	Personalet var utrolig dygtigt og venligt, men forholdene på hospitalet er alt for gammeldags. Stuerne og badeværelserne er gamle og meget nedslidte.	Godt
16	Under opvågning er min erfaring, at jeg er blevet passet godt på. Opmærksomt personale, omsorgsfuldt og ikke den åbenlyse stress, som desværre tit ses på afdelingerne. Men alt i alt dygtigt personale, både læger/sygeplejersker og hjælpere. Men mere tid kunne være godt en gang imellem.	Godt

## Patienthotel

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b> 1 Jeg bliver stadig kontaktet med jævne mellemrum af analfysiologisk afdeling med henblik på funktionaliteten af mit behandlingsapparat.	Intet svar
	2 Havde anmodet om, at der ikke blev sendt udskrivningsbrev til egen læge. Dette blev IKKE respekteret, men han fik kun besked om noget af forløbet.	Dårligt
	8 Jeg har følt mig tryk og efterfølgende haft brug for kontakt med såvel afdelingen som ambulatoriet. Hver gang er jeg blevet YDERST GODT modtaget og behandlet.	Virkelig godt
	14 Jeg havde svært ved at høre, hvad der blev fortalt og forklaret. Man talte utydeligt. Jeg gjorde opmærksom på dette.	Virkelig godt
	16 Nogle gange virker det som om, man bare skal ud i en fart, mens man andre nærmest skal tigge om at komme hjem. Det kunne være rart at blive spurgt: "hvordan har DU det selv med at skulle hjem", da det nok sommetider er patienten selv, der kan svare på det.	Godt

