

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB
Øre-, Næse-, Halsafdeling, Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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:	154
Besvarelser fra afsnittets patienter:	83
Afsnittets svarprocent:	54%

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

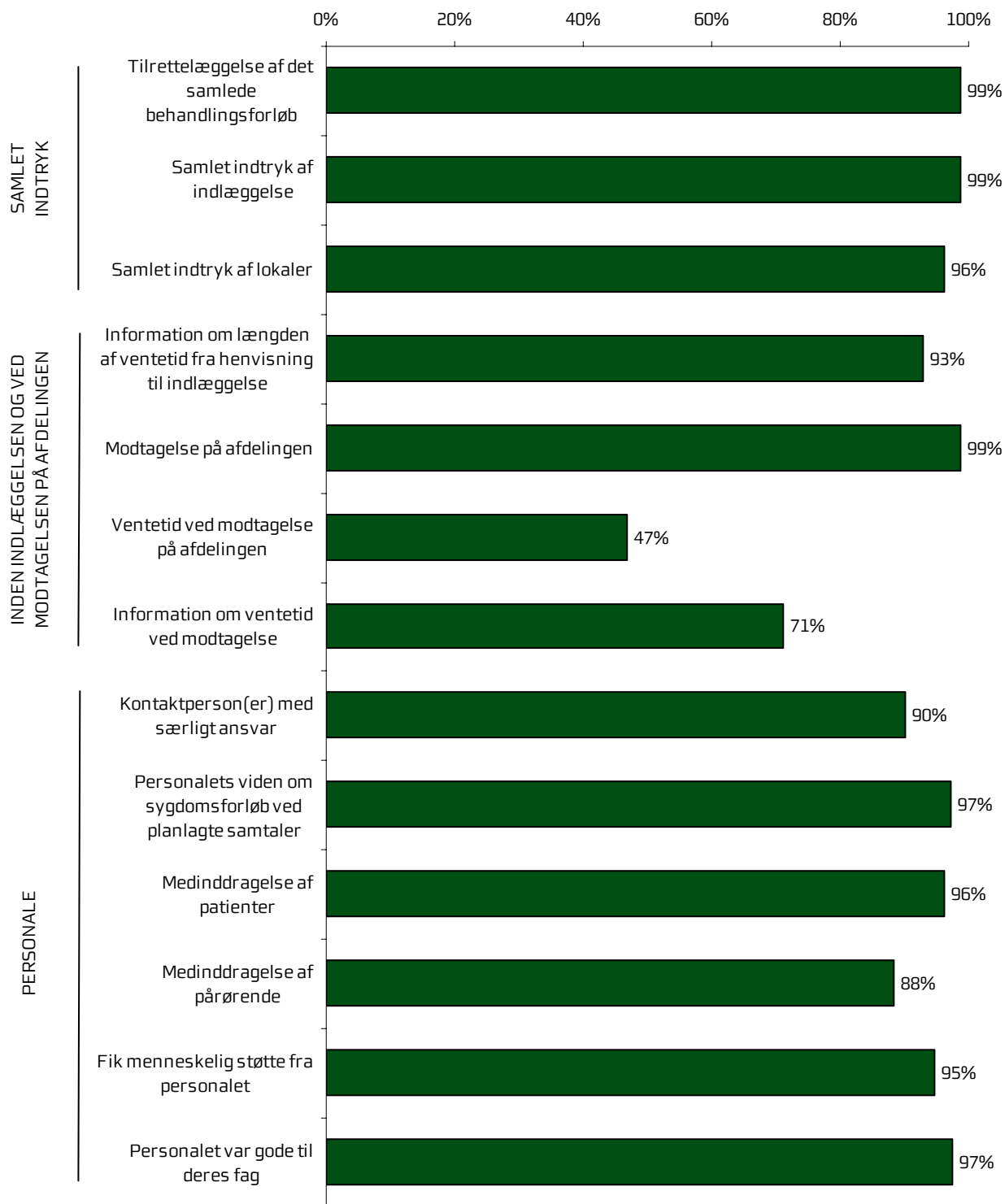
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

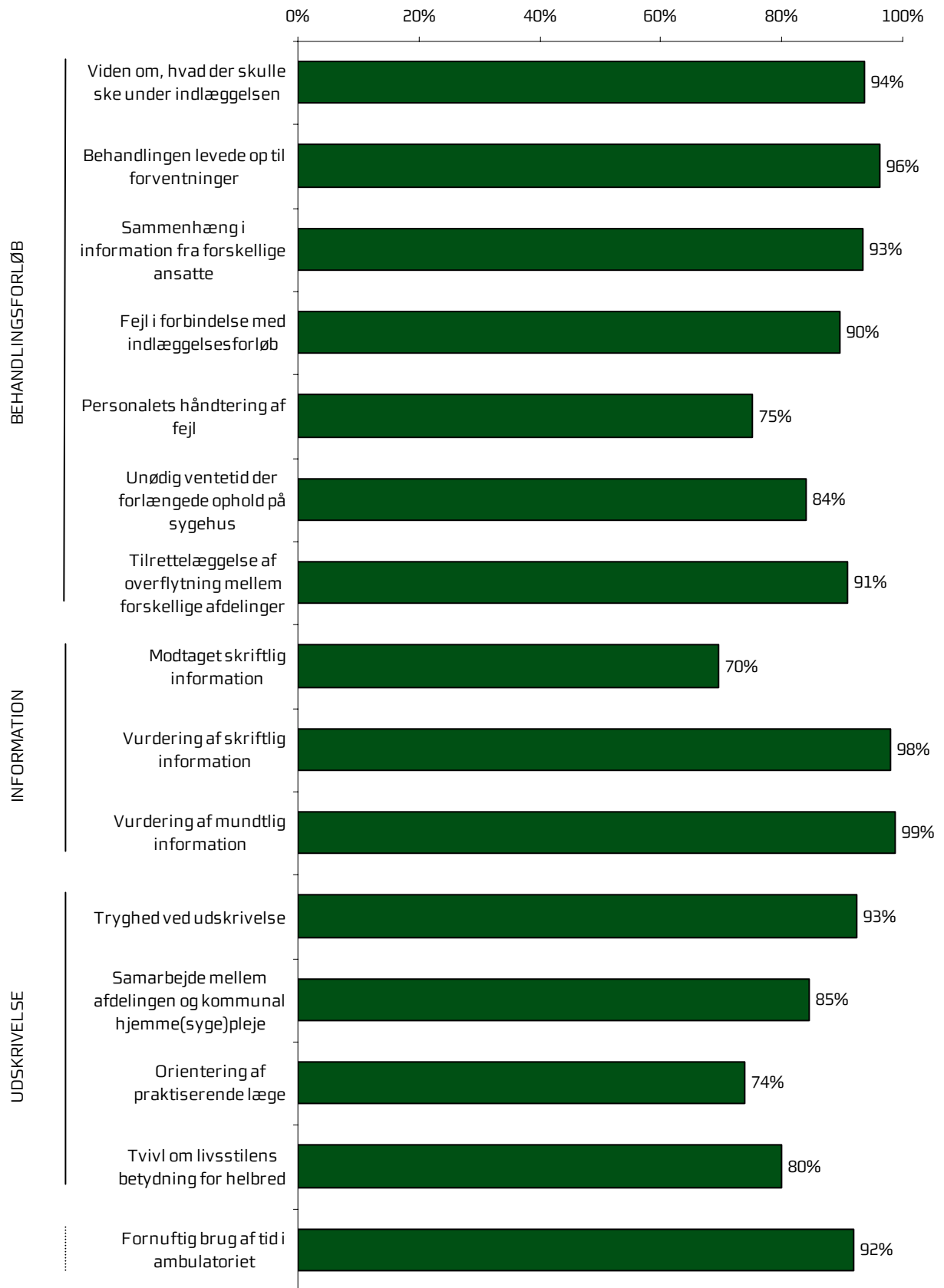
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

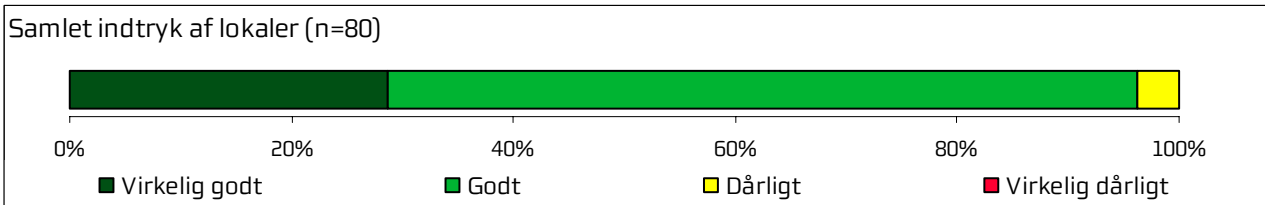
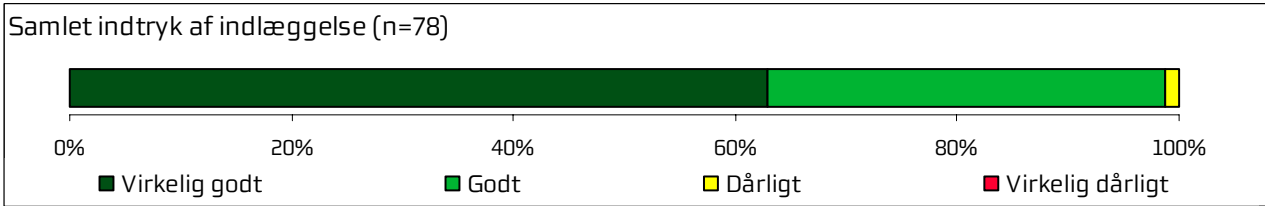
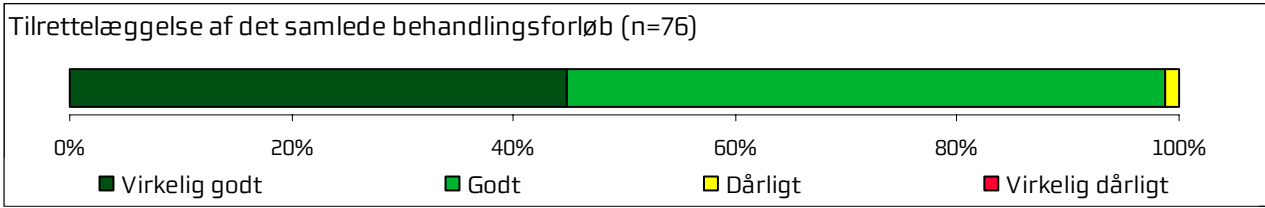
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

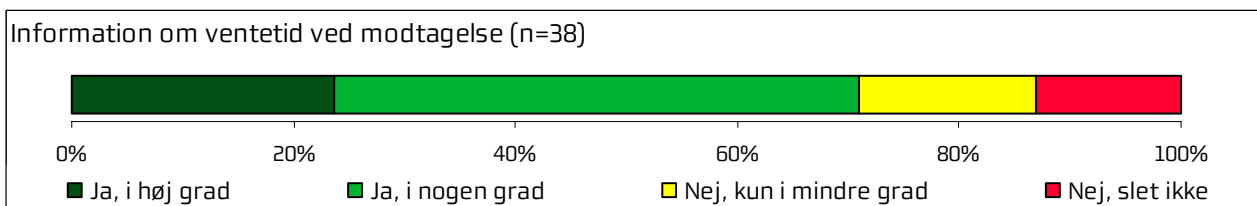
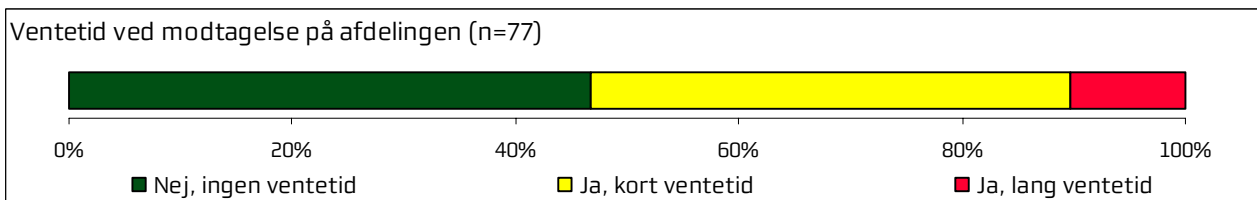
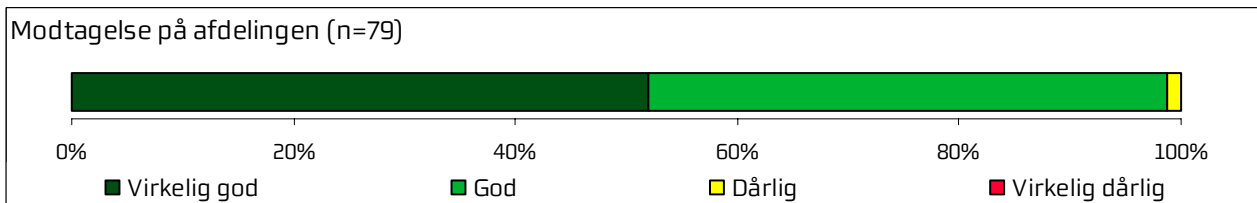
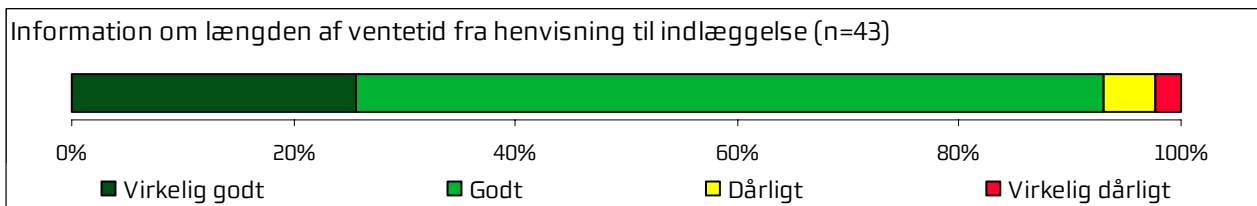
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	99%	-	-	98%	83%*	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99%	-	-	97%	85%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96%	-	-	96%	82%*	90%

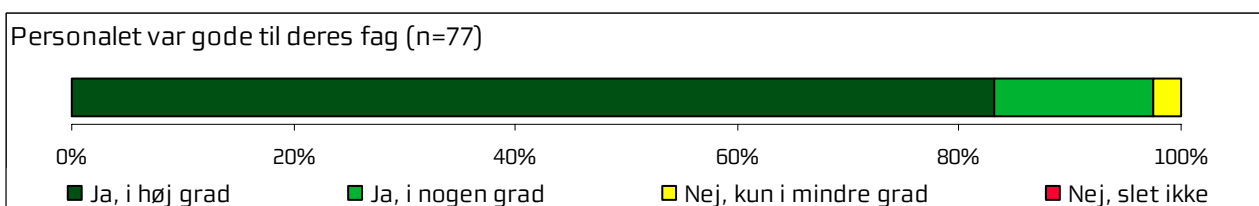
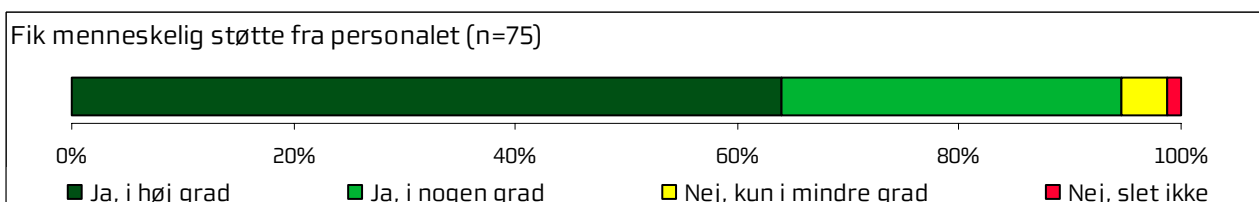
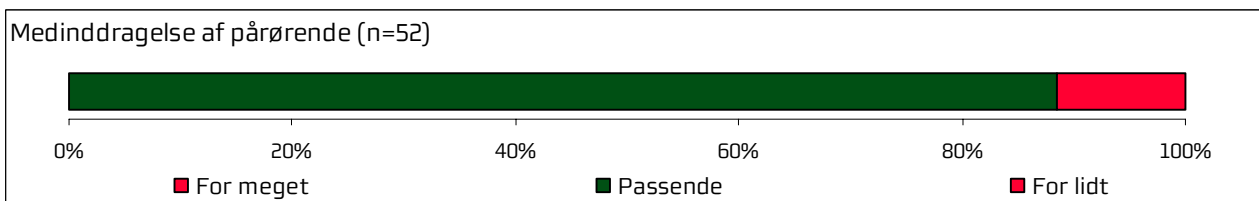
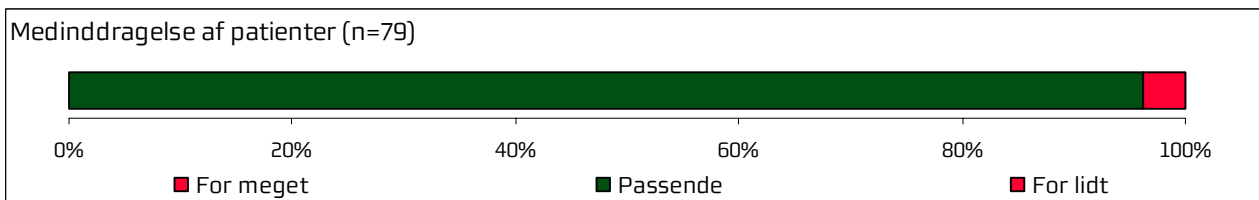
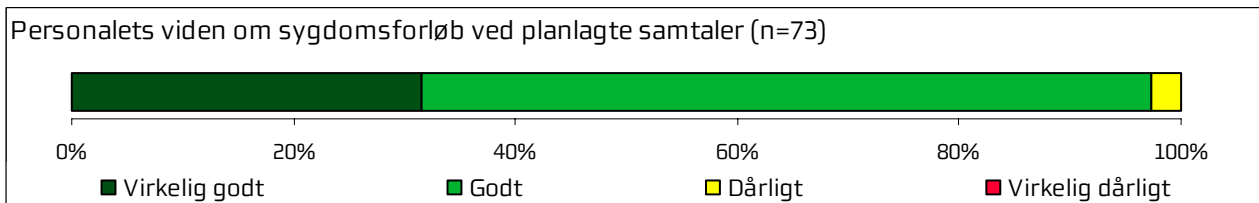
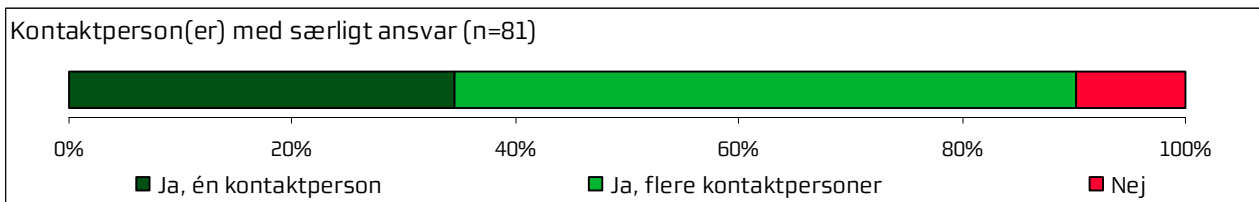
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

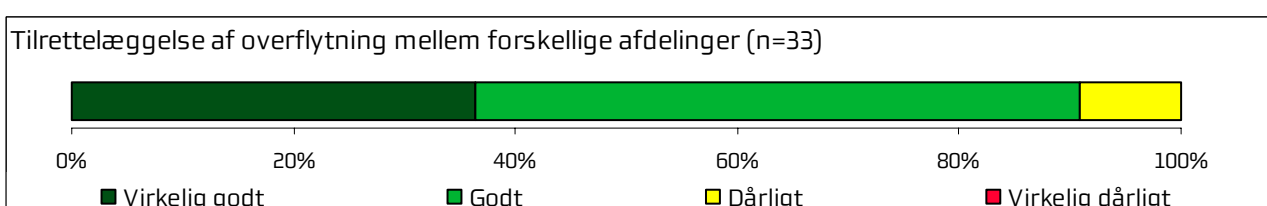
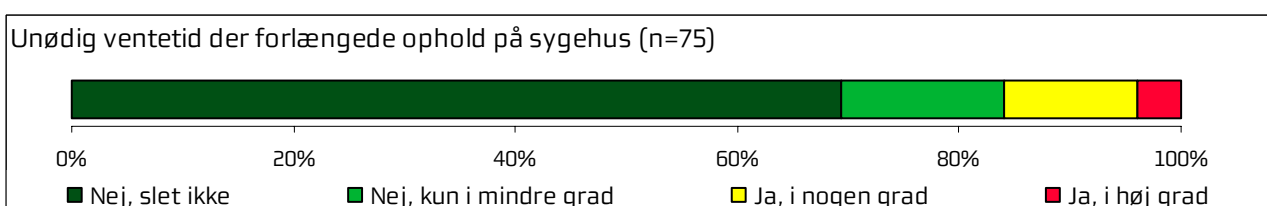
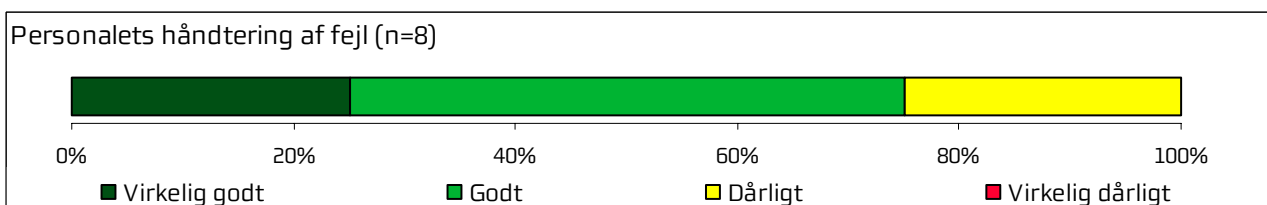
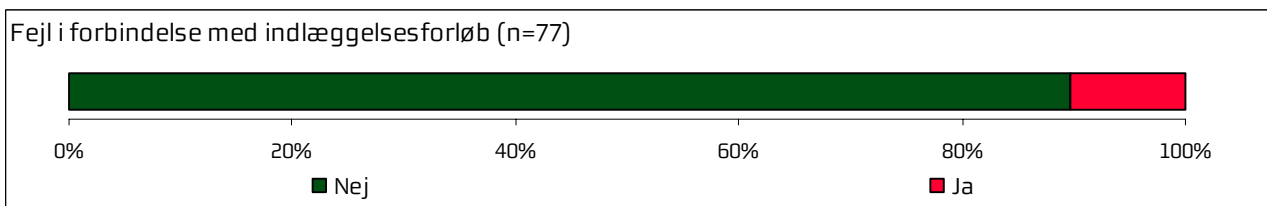
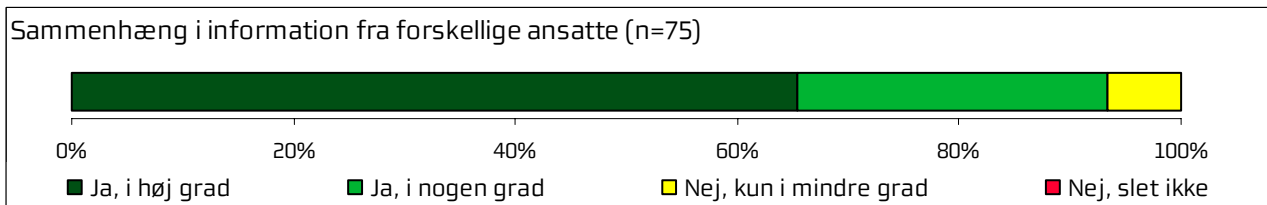
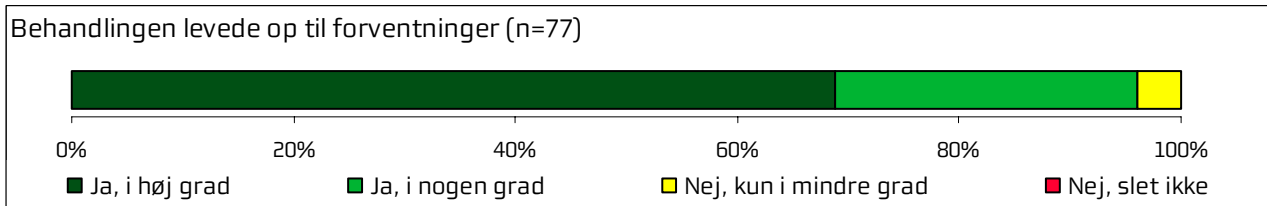
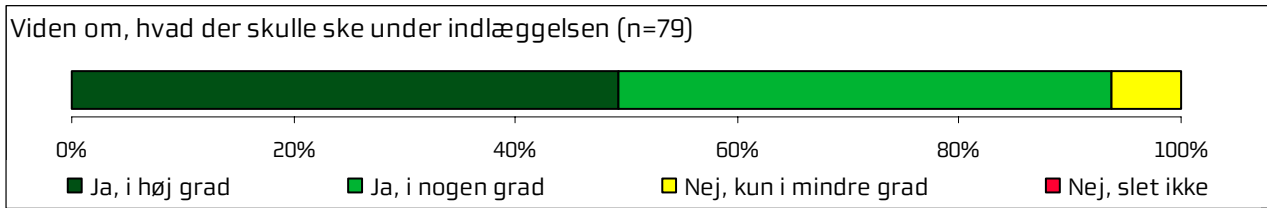
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	93%	-	-	100%	85%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	100%	91%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	47%	-	-	75%*	41%	58%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71%	-	-	82%	51%	69%

4.3 Personale



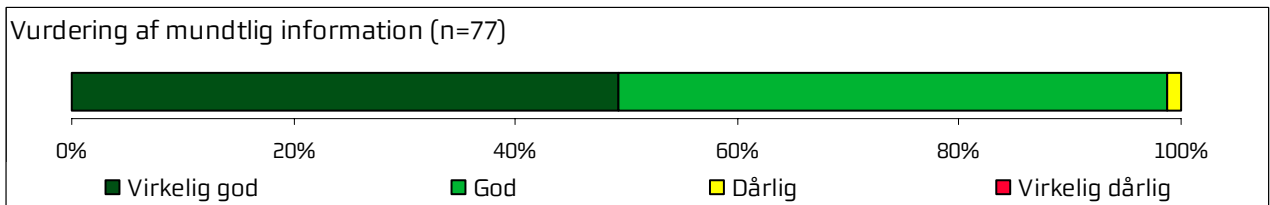
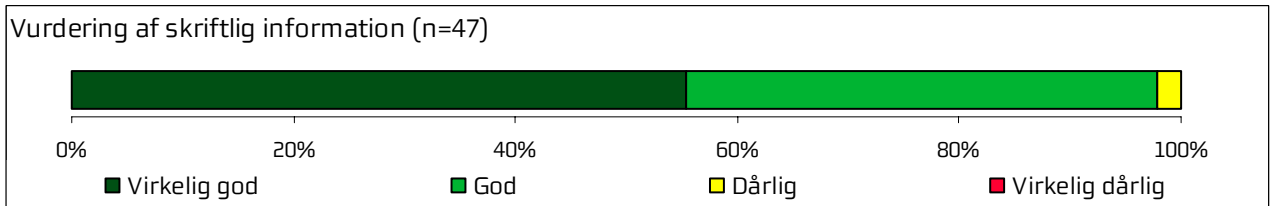
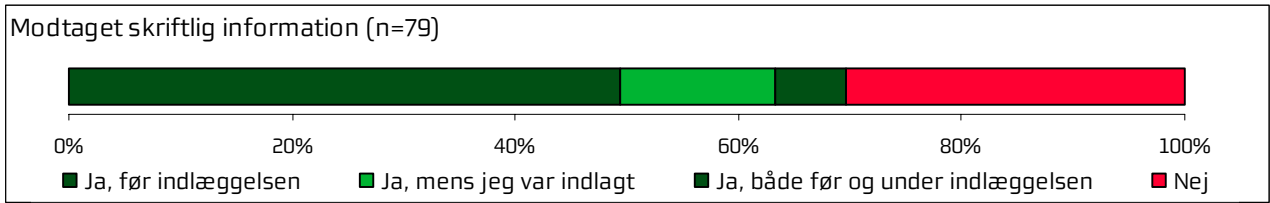
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	90%	-	-	92%	69%*	80%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97%	-	-	99%	80%*	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96%	-	-	95%	71%*	87%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	92%	72%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95%	-	-	96%	81%*	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	88%*	96%

4.4 Behandlingsforløb



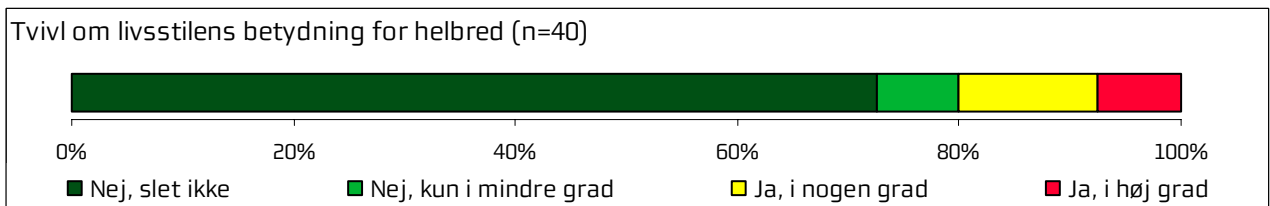
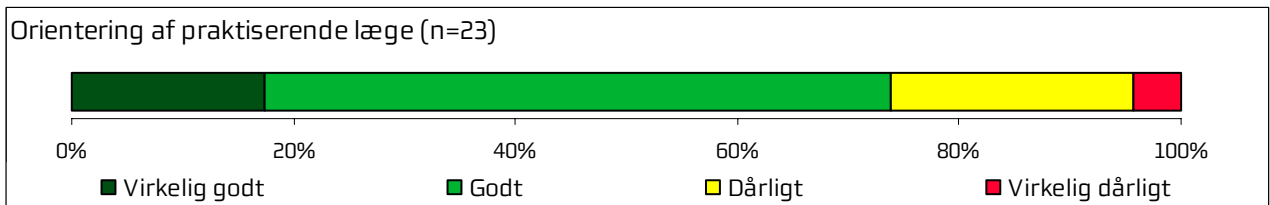
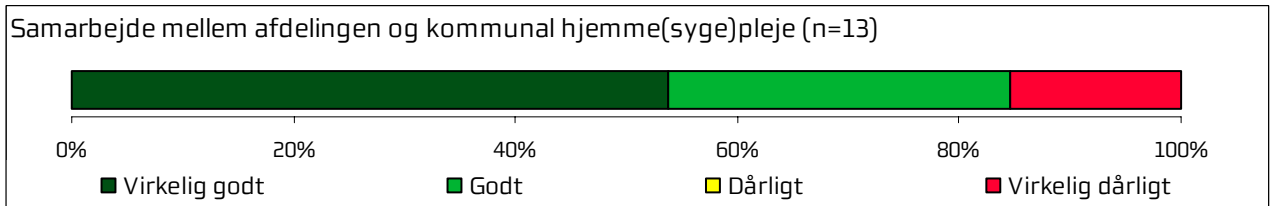
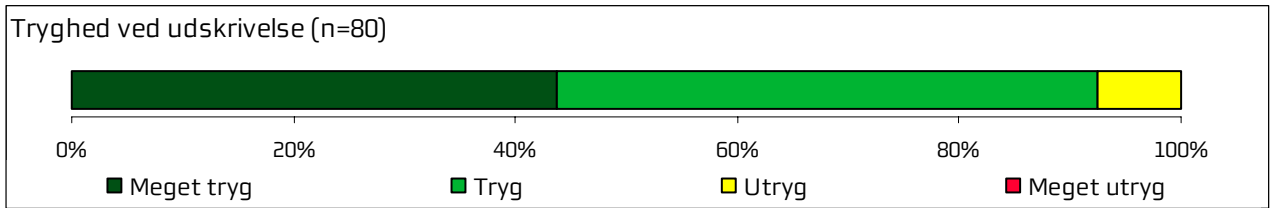
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94%	-	-	97%	67%*	84%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	96%	77%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93%	-	-	97%	81%*	90%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90%	-	-	93%	81%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	94%	38%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	84%	-	-	96%*	71%*	85%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91%	-	-	97%	78%	89%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	70%	-	-	73%	24%*	47%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	99%	-	-	96%	77%*	90%*

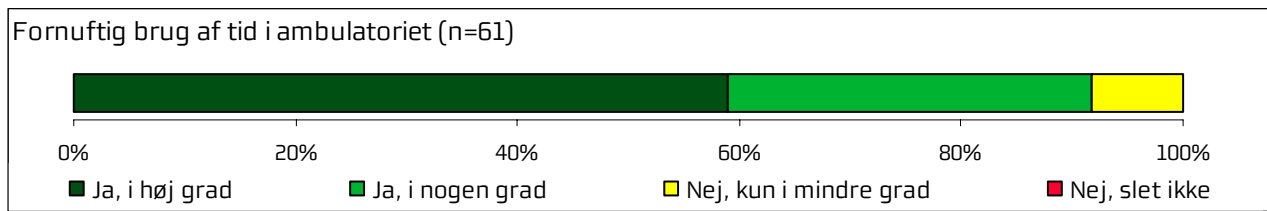
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93%	-	-	93%	78%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	85%	-	-	95%	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	74%	-	-	89%	67%	80%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80%	-	-	78%	60%*	71%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	92%	-	-	99%*	73%*	91%

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.

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB










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
2	Min datter og jeg var indlagt på en stue sammen med tre andre børn og forældre. Trods forhæng mellem sengene kunne gener fra de andre indlagte børn ikke undgås. Desuden var der meget trangt. Ønske: Færre børn og mere plads på stuerne.	Godt
4	Personalet var presset, men altid glad og positivt. Det skal de have ros og tak for.	Virkelig godt
5	Efter et uheld fik jeg næseblod, som ikke ville standse (nok på grund af jeg får maravan). Jeg blev akut indlagt, og udskrevet næste dag. Jeg fik på alle måder en meget fin behandling, STOR ROS OG TAK til afdelingen.	Intet svar
7	Jeg synes, de er gode til at give en pleje, hvor de tager hånd om en på en personlig måde. Man føler, de er der, fordi de godt kan lide det, de laver. Man føler sig tryk og ikke bare som et nummer i køen. Så har bestemt kun gode ting at sige om personalet på afdelingen.	Virkelig godt
8	Om positiv oplevelse i en svær tid og en særlig tak til personalet samt sygeplejerskeeleverne på øre-næste-hals-afdelingen på Holstebro Sygehus.	Virkelig godt
11	Der var overhovedet ikke meget kontakt fra personalet. Lå med drop længere end nødvendigt - ingen orientering om spisetider m. m. Besked om udskrivning meget kort tid før.	Godt
12	Afskaf ventetid.	Virkelig godt
13	Lækkert med eget tv! Det var helt fine rammer.	Virkelig godt
14	Jeg synes ikke, operationen har virket helt efter hensigten.	Intet svar
15	Når man er indlagt med et mindre barn, så tager man en hel del af slæbet med at passe sit eget barn, hvilket da også er rimeligt. Men når man er på værelse med fire andre børn, og skal forsøge at sove fire voksne og fire børn i et rum, så får man ikke den søvn, man egentlig har behov for :-)	Godt
16	Undgå at flytte patienter fra en stue til en anden, det er stressende for patienten.	Virkelig godt
17	Male om. Skifte toiletter - nogle der kan skylle ordentligt ud, men det er generelt en mangel for huset.	Virkelig godt
19	Det gjorde stort indtryk på min datter, at der var en bamse til hende, som skulle passe godt på hende, mens hun var i drømmeland.	Godt
21	Jeg har kun ros til både personale og læger.	Virkelig godt
23	Det er lang tid siden, så det er svært at huske, men han taler og har det meget godt og det gik som det skulle. Sygehuslugten kan I jo ikke gøre noget ved.	Intet svar

-  25 Super Sygehus, God behandling, Tæt på. Og så vil de sgu nedlægge det???
-  26 Jeg mener, at både læger og sygeplejerske bruger for meget tid med frem og tilbage på gangene, og det ville være meget ønskeligt med kortere ventetid.
-  28 Personalet glemte is til de ømme mandler to gange, efter han havde spurgt om is. Ventede ca. 30 timer - spurgte igen og fik is. En lille ting, men måske vigtigere for ham, end de havde regnet med. Jeg kunne ikke gå fra ham, men ville heller ikke jage personalet, hvis de havde travlt, hvad var svært at se. Ellers var personalet søde/rare!
-  30 Jeg vil gerne rose personalet på øre-næse-hals-afdeling for den gode behandling, jeg oplevede.
-  31 Personalet var gode til at orientere og meget venlige i deres måde at behandle patienterne på. Alt i alt et meget positivt forløb med et dygtigt personale. Venterummet kunne være bedre, intet toilet tilknyttet.
-  32 Jeg var så glad for opholdet på afdelingen, så skulle jeg indlægges igen, tager jeg gerne turen fra Århus til Holstebro - bare ferie. Tak!





Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

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












	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Personalet var meget venligT og behjælpeligT, trods travlhed. (Tak for det).	Virkelig godt
	6	Det var lidt forvirrende, især fordi det var akut, men også fordi der kom så mange forskellige personer med forskellige informationer.	Godt
	7	Jeg blev sendt akut til Holstebro en eftermiddag, så kom til at sidde lidt på afdelingen før der var tid til mig, men de var søde og gjorde det, de kunne gøre for mig. Så god service.	Virkelig godt
	10	Jeg kendte ikke sygehuset. Vi var to, der ledte efter et toilet uden at finde et, men fik så hjælp af personalet.	Virkelig godt
	12	Blev sendt hjem fra første gang efter en dags ventetid. Udskudt en måned. Dybt tilfredsstillende.	Virkelig godt
	17	Eftersom der er lang ventetid på alt, var jeg så nogenlunde forberedt og blev godt informeret allerede ved første konsultation.	Virkelig godt
	18	Godt og venligt.	Virkelig godt
	20	Godt samarbejde mellem vagtlæge og Øre-næse-hals afdelingen.	Virkelig godt
	22	Både mine forældre og jeg følte os rigtig godt modtaget på afdelingen. Selvom det var akut og lidt hektisk var vi under hele forløbet meget trygge. Takket være et utrolig dygtigt personale.	Virkelig godt

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

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





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Personalet glemte at lægge mine værdigenstande væk som lovet.	Godt
	11	Blev ikke orienteret om efterbehandling.	Godt
	24	Akut operation 12 timer efter første operation.	Godt
	29	Diabetesnål virkede ikke.	Godt

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Der var lang ventetid, men forståelsen skal også være der og er der fra min side. En brækket næse er ikke så vigtigt som patienter fra en trafikulykke, som skal have førsteprioritet.	Virkelig godt
	6	Jeg blev akut indlagt, men ventede adskillige timer på at blive opereret! Desuden følte jeg ikke, at jeg fik nok smertestillende i opvågningen!	Godt
	7	Jeg føler, jeg er blevet passet rigtig godt på under mit forløb. De var rigtig gode til at tage sig af en og komme med forslag, der kunne hjælpe mig gennem mit sygdomsforløb, så min hals kunne blive bedre.	Virkelig godt
	9	3/4 time efter akut indlæggelse er du behandlet og lagt i seng.	Virkelig godt
	12	Personalet var flinke, travle og effektive. Dybt professionelt. Men min dyre tid blev spildt med overflødig venten.	Virkelig godt
	17	Jeg har fået den bedste behandling, jeg kunne have drømt om. Godt sygehus!	Virkelig godt
	20	Jeg blev igennem hele behandlingsforløbet behandlet utrolig godt af al personale. De kan ikke roses nok! Tak.	Virkelig godt
	21	Det var ok.	Virkelig godt
	29	Dropnålen virkede ikke hverken første eller anden gang, først den tredje virkede. Vi blev ringet op af egen lægen en måned efter indlæggelsen, at hun (patienten) skulle på antibiotika.	Godt
	31	En meget positiv oplevelse. Dygtigt og venligt personale. Alt fungerede godt. Intet at klage over. Der blev gjort meget ud af den mundtlige information.	Virkelig godt
	32	Jeg var imponeret over, at lægen, der skulle operere mig, besøgte mig på afdelingen om morgenen, inden jeg skulle med.	Virkelig godt

Øre-, Næse-, Halsafdelingen, Afsnit ØB

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4	Utrolig god information, da der kan være bivirkninger ved narkose.	Virkelig godt
	6	Udskrivningsbrevet var slet ikke fyldestgørende (til egen læge). Der stod fx slet ikke noget om antibiotikabehandling.	Godt
	13	Jeg manglede/mangler information om følgerne af min operation. Fx om jeg bør tage visse kosttilskud eller undgå ting i kosten. Har senere fundet ud af, at jeg har brug for ekstra D-vitamin og tænker over, om jeg måske mangler andet også?	Virkelig godt
	27	Ja, jeg var klar til at tage hjem om morgenen. Der kom først en læge om eftermiddagen, inden jeg kunne komme hjem.	Virkelig godt

