

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

Akutfsnit

Børneafdelingen

Regionshospitalet Randers og Grenaa

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:	30
Besvarelser fra afsnittets patienter:	15
Afsnittets svarprocent:	50%

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

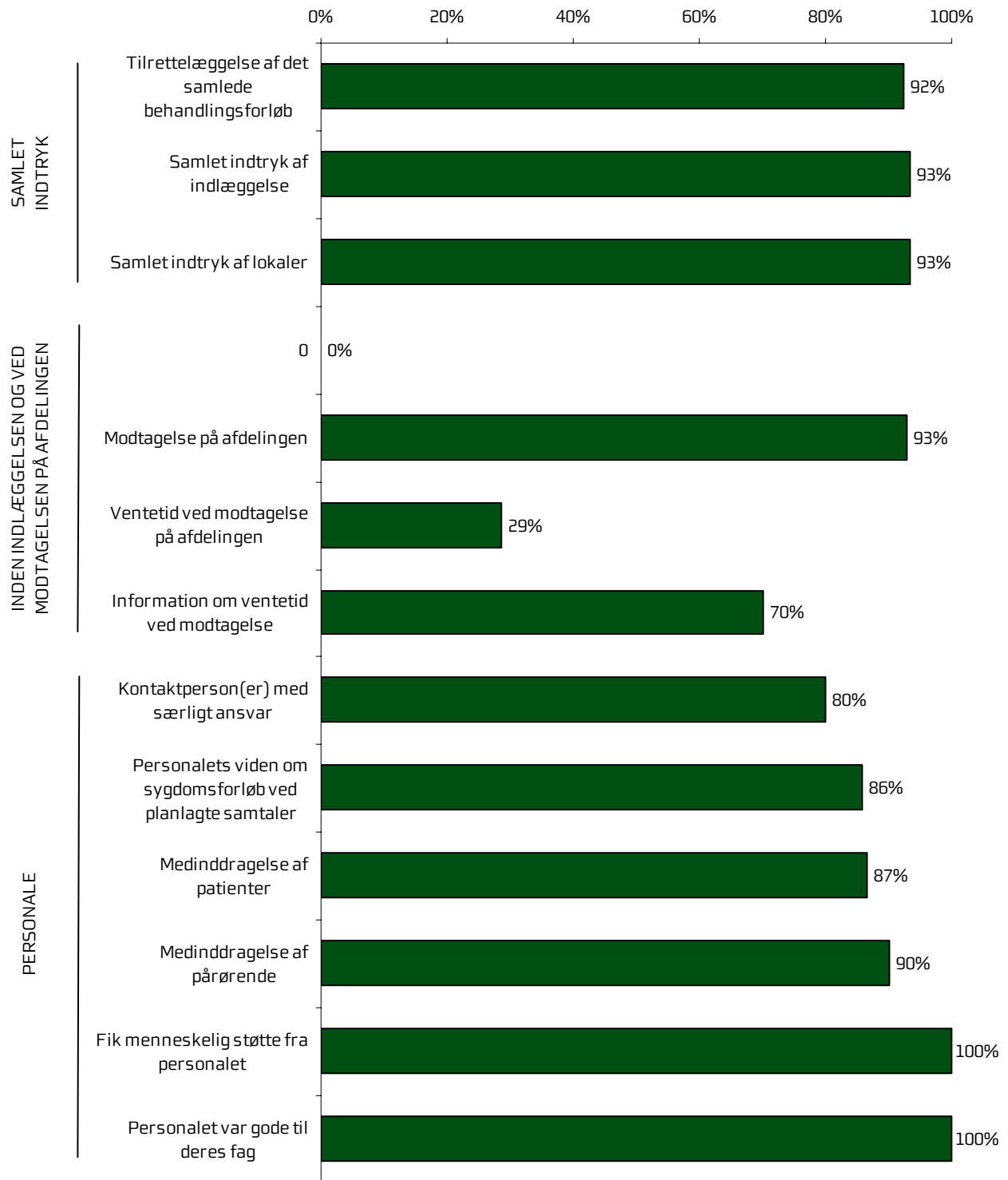
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

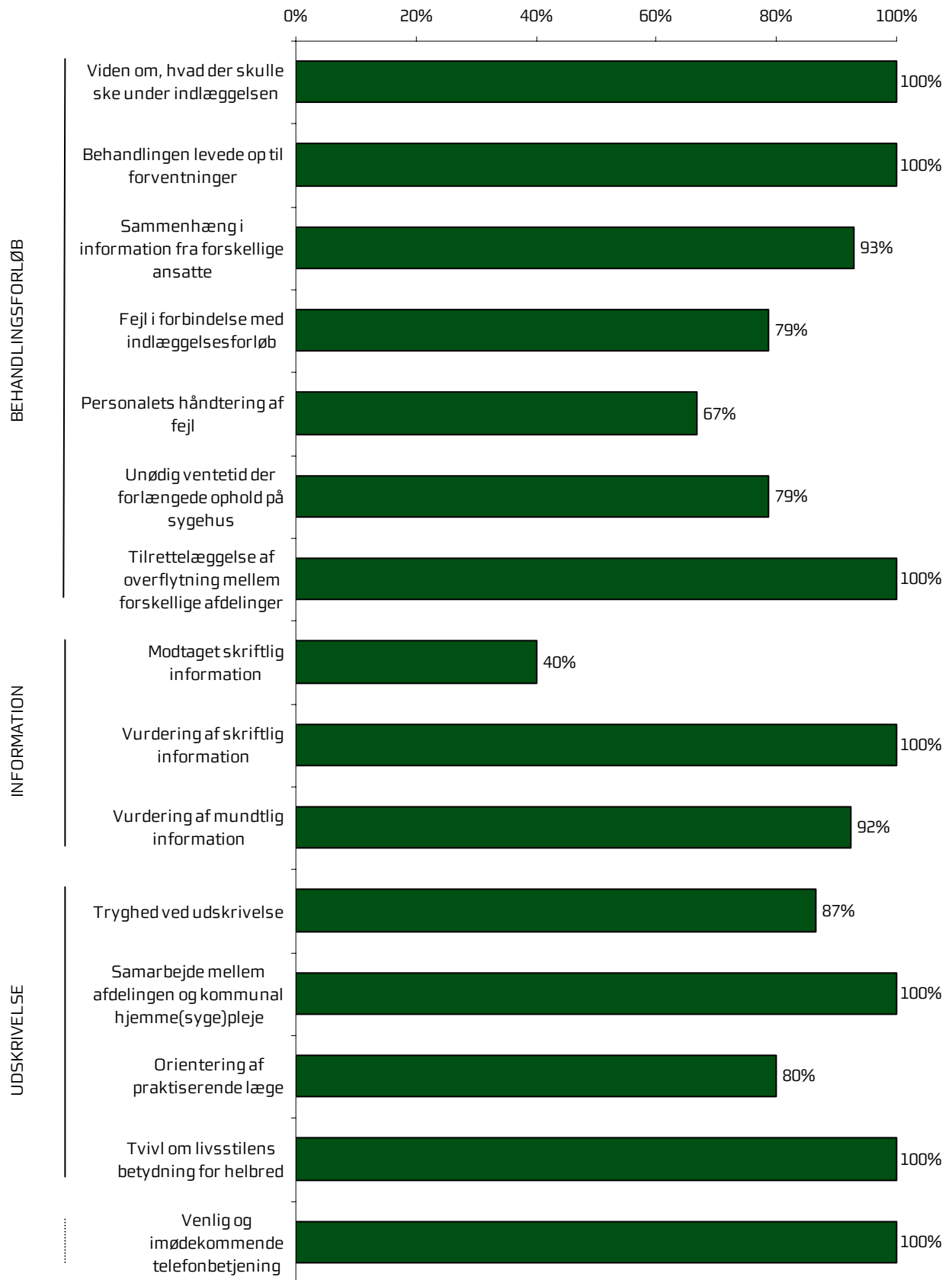
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

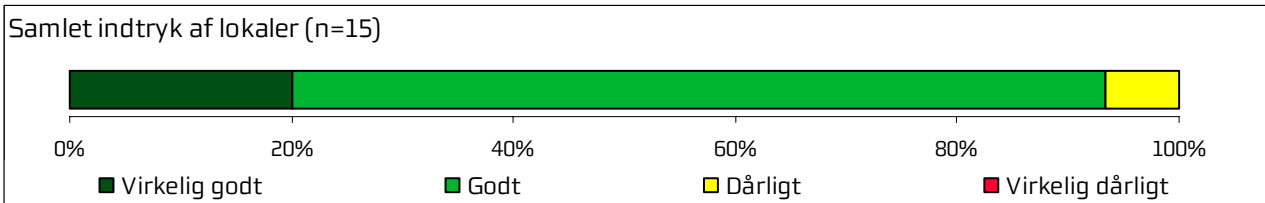
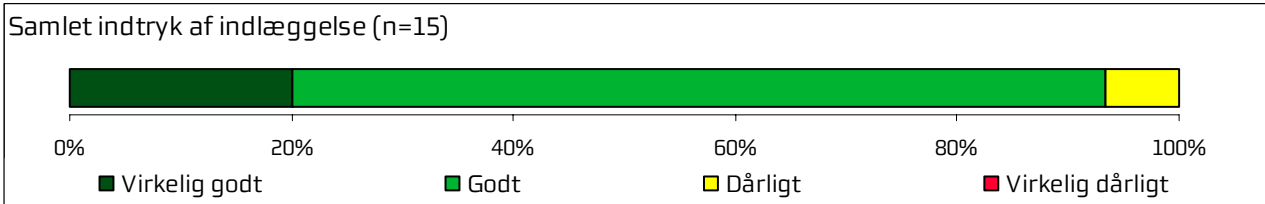
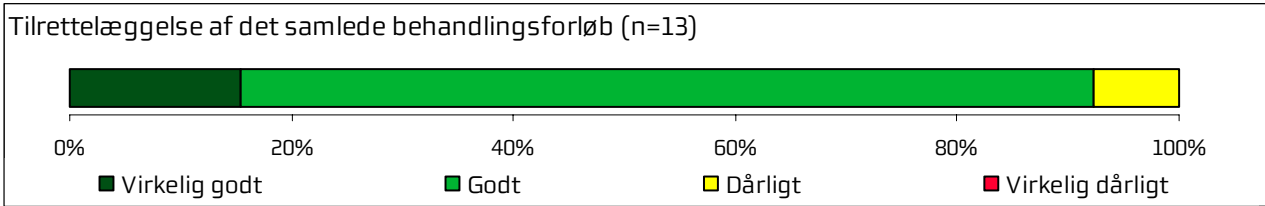
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

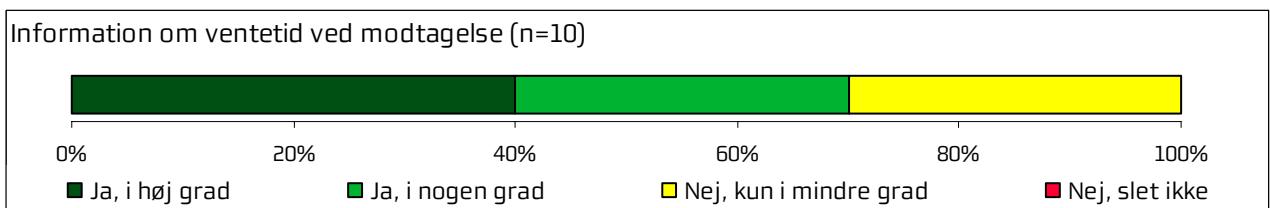
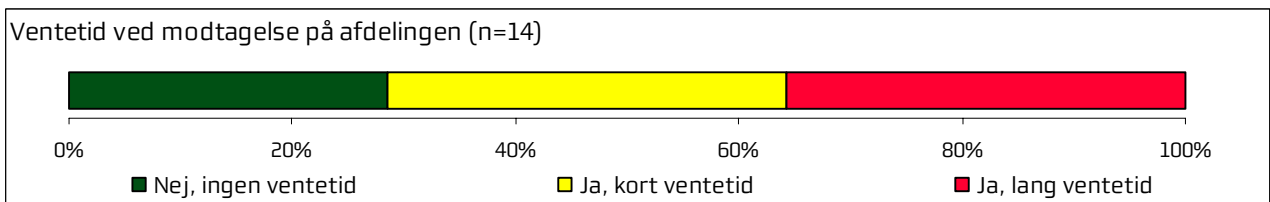
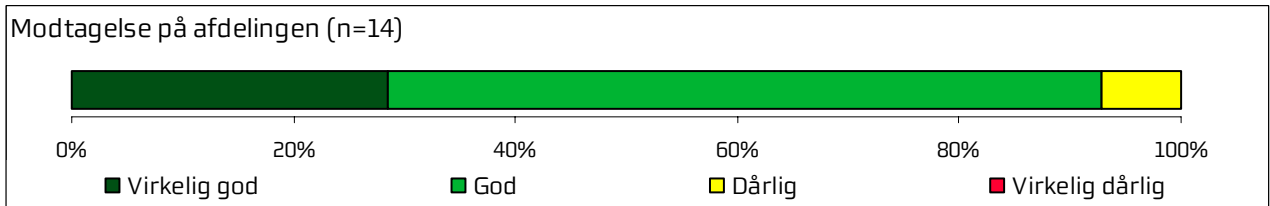
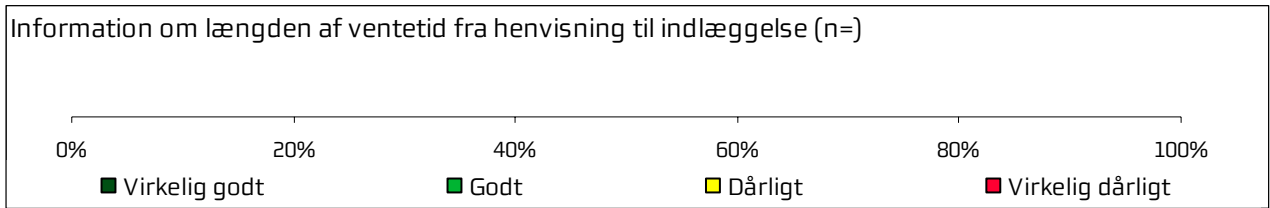
4.1 Samlet indtryk



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?	92%	-	-	98%	84%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93%	-	-	100%	86%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93%	-	-	95%	85%	91%

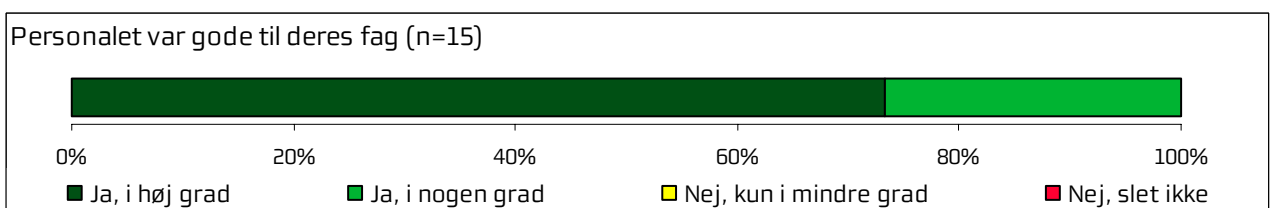
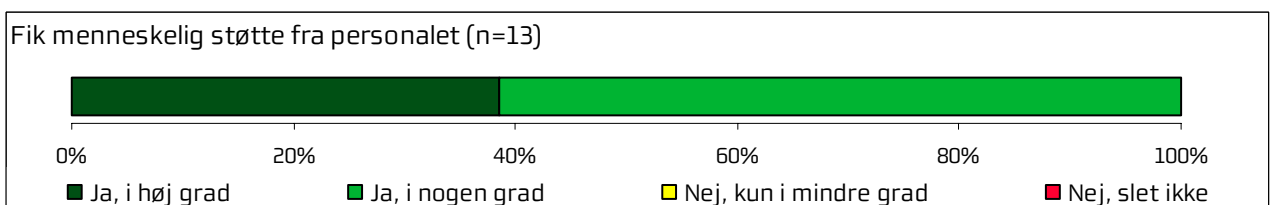
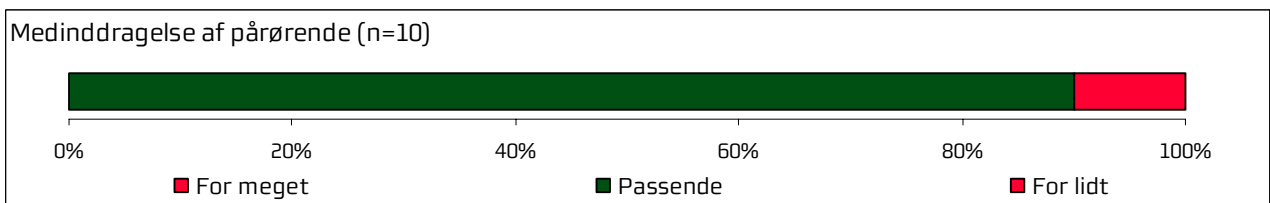
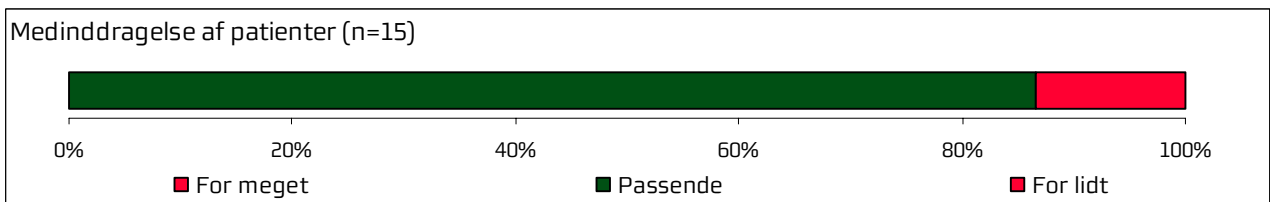
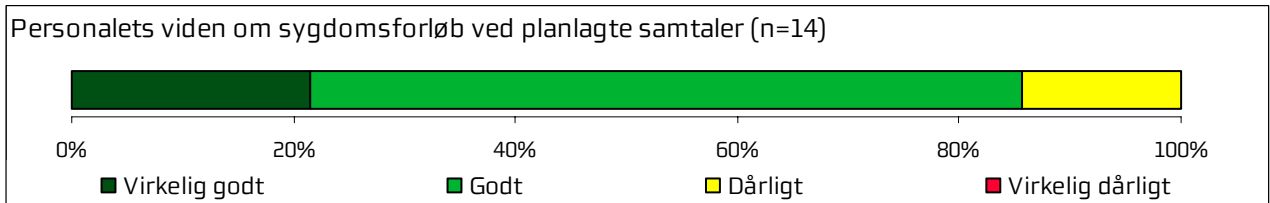
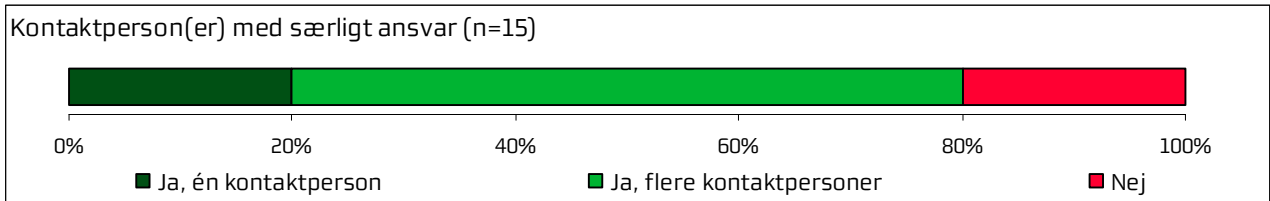
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	0%	-	-	98%	80%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93%	-	-	100%	91%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	29%	-	-	66%*	38%	54%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70%	-	-	84%	36%	64%

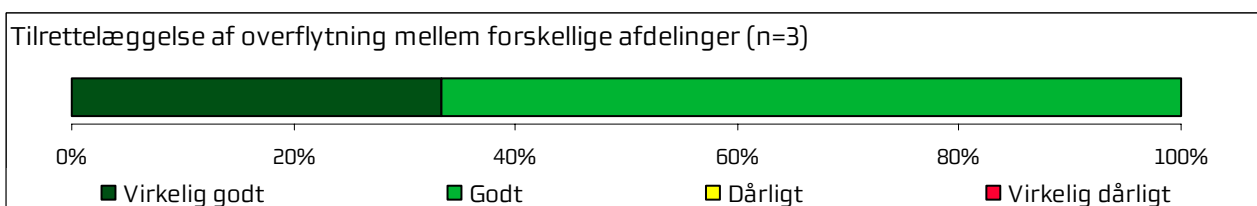
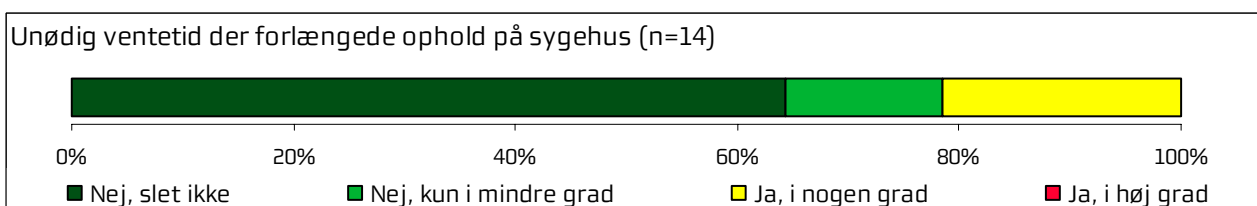
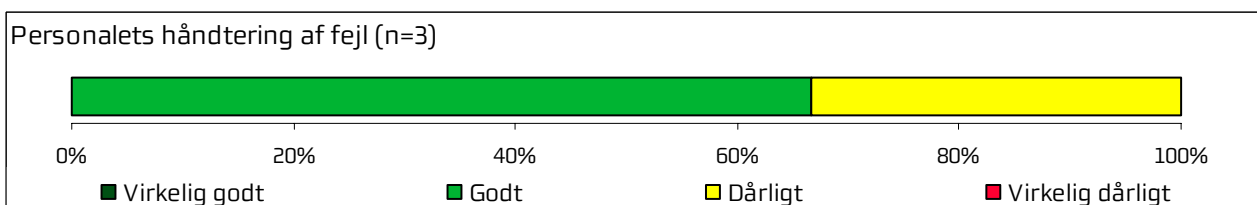
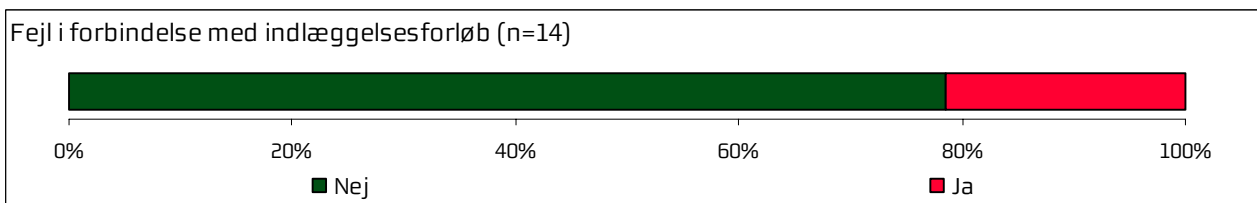
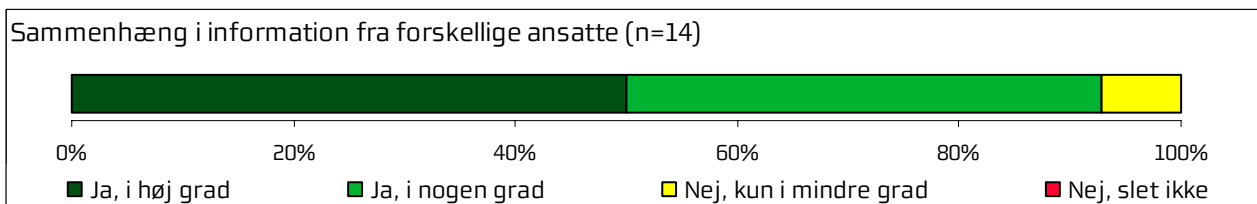
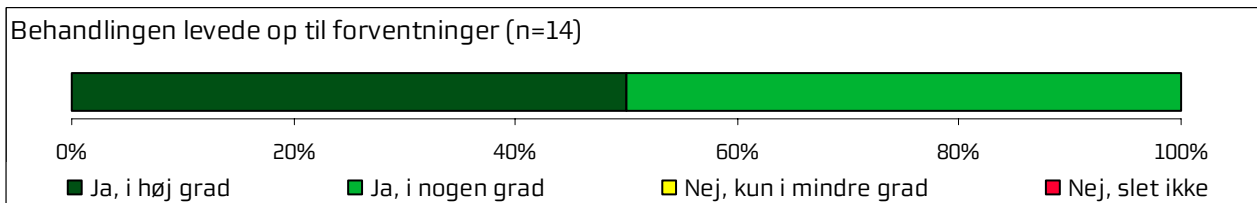
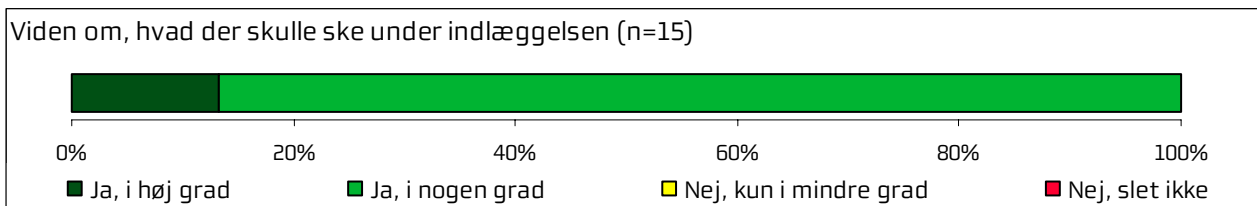
4.3 Personale



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?	80%	-	-	90%	62%	76%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86%	-	-	98%	80%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87%	-	-	94%	79%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	92%	67%	81%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	100%	-	-	98%	73%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	99%	91%	95%

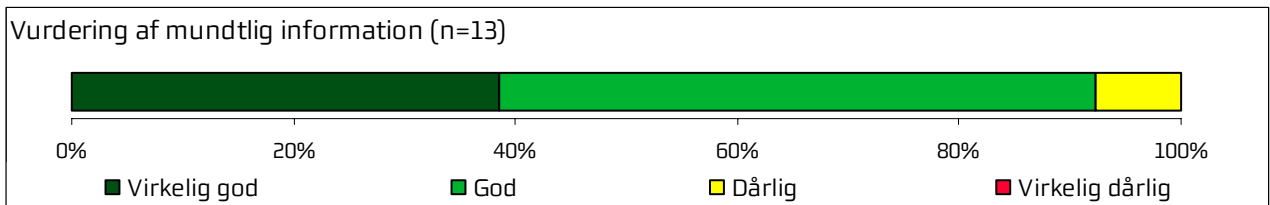
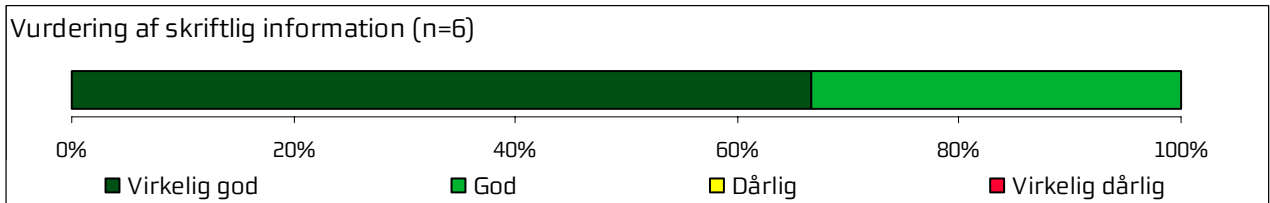
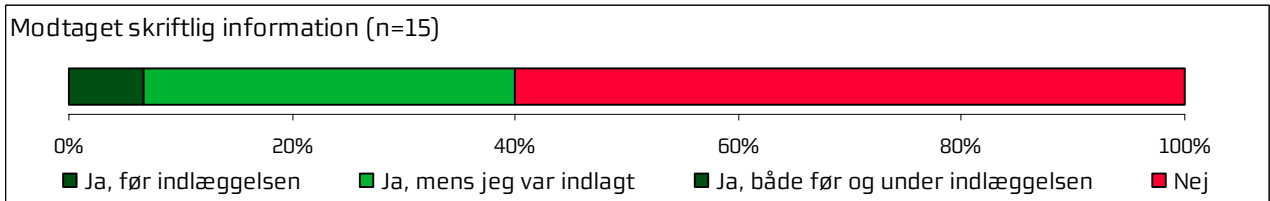
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

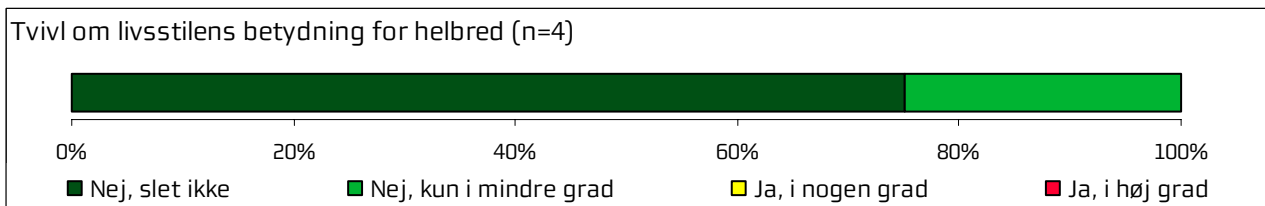
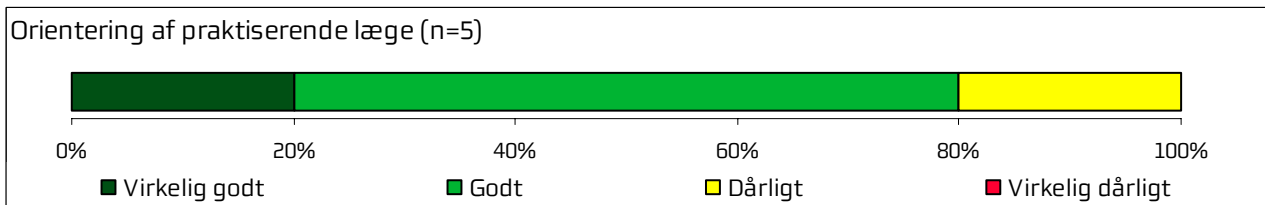
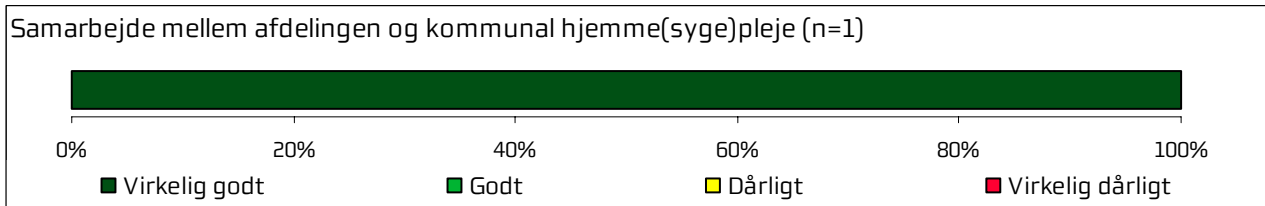
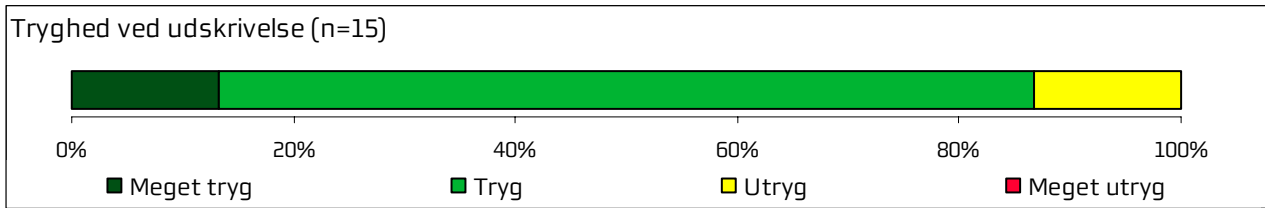
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	100%	-	-	96%	60%*	83%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100%	-	-	93%	78%	87%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93%	-	-	96%	73%	85%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	79%	-	-	89%	74%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	100%	38%	64%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	79%	-	-	88%	72%	79%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	97%	70%	86%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	40%	-	-	67%*	24%	46%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	99%	81%	91%

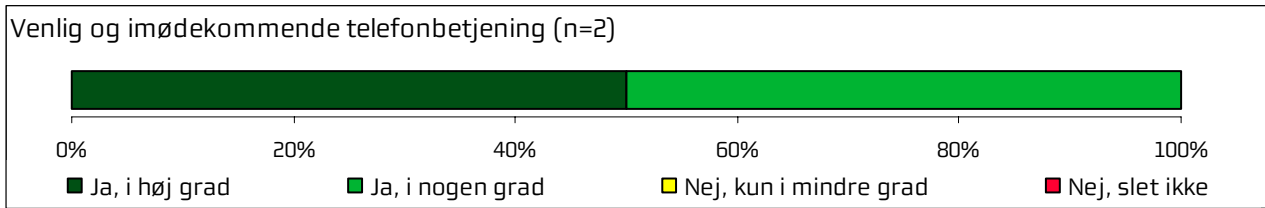
4.6 Udskrivelse



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%	-	-	95%	76%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	100%	-	-	100%	78%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	80%	-	-	100%	76%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	100%	-	-	86%	63%	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	100%	-	-	100%	91%	96%

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.

Akutafsnit

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	Hospitalsklovn var "skide skæg". Personalet kunne måske tjekke op på, at patienternes forældre fjerner snavset opvask fra stuerne. Vi lå desværre på stue sammen med en, hvor jeg fjernede men masse engangskopper, kaffekopper, diverse service, gammel mad/frugt og snavsetøj og bleer fra badeværelset (babymos). Vedkommende brugte alle stole samt borde/natborde på stuen, så vi havde kun sengene og en ledig stol.	Godt
4	Mere lys - det var meget mørkt. Mindre ventetid på undersøgelser og lægesamtaler.	Godt
5	Stor ros til personalet for omsorg og god pleje. Vores barn skulle være i isolation, og personalet sørgede rigtig godt for os og stak jævnlige hovedet ind til os for at høre, om vi manglede noget.	Virkelig godt
6	Personalet var super hjertelige og varme mennesker. Der blev vist hensyn, samarbejde og omsorg for både mig og min datter. Super super dejligt.	Virkelig godt
7	Alt i alt så var det hele perfekt for os, og vi er meget nervøse forældre, og vi var fuldt ud tilfredse. Vi syntes, de gjorde alt godt for vores datter. Så alt var perfekt.	Virkelig godt
8	Det kunne være skønt, hvis det var muligt at rette henvendelse direkte til afdelingen/kontaktpersonen tre-fem dage efter udskrivelse i tilfælde af tilbagefald eller spørgsmål vedrørende sygdommen. Hvor man desværre nu her, endnu en gang, skal igennem møllen med læge/vagtlæge, som ikke kender til sygdomsforløbet.	Godt
9	Afdelingerne var gode nok, men jeg synes, at patienthotellet kunne yde en bedre service. Da man som nybagt mor til en for tidligt født har meget brug for at være en familie, så faderen til barnet bør også kunne være der, så man ikke er helt revet væk fra sin familie. Man betaler jo også husleje derhjemme, selvom man ikke er der. Det er fair nok, man selv skal sørge for maden, men den ene part bliver sat til side, da man ikke kan være fælles om det på samme måde.	Godt



Akutafsnit

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Meget flinkt personale, imødekommende.	Godt
2	Det er på børneafdelingen, den er tip top.	Godt
4	Ikke noget særligt - det var fint.	Godt
7	Jeg kan kun sige, at det var en god oplevelse. Har før været indlagt på børneafdelingen og det var også en god oplevelse.	Virkelig godt
10	Vi var blevet afvist ved vagtlægen flere gange i de foregående dage, men stødte så endelig på en vagtlæge, som tog en test, hvilken var høj. Derefter blev vores søn indlagt. Da hans sygdom da havde nået at sætte sig yderligere, skal vores søn nu undersøges for, om nogle bestemte organer har taget skade. Det er simpelthen for dårligt, at vagtlægerne blot afviser spædbørn under henvisning til, at deres almentilstand er god. Vores søn virker altid forholdsvis frisk, når han kommer til vagtlæge grundet dels turen dertil samt de nye omgivelser, så det er mit håb, at vagtlægerne vil have det in mente fremover.	Dårligt





Akutafsnit

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Fik at vide, vi kunne tage hjem.	Godt
	10	Urinprøven blev væk og kunne ikke gentages, da vores søn da var påbegyndt antibiotikabehandling. Derfor ved vi ikke med sikkerhed, hvor infektionen stammede fra.	Dårligt



Akutafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Vores søn har en alvorlig kronisk lidelse, og vi får altid (hvis det er muligt) eneværelse. Så vi har kun positivt at sige om det.	Godt
	3	For lang ventetid før behandlingen startede. Ventede hele natten, før der om morgenen blev gjort noget aktivt.	Godt
	4	Jeg var lidt i tvivl om min plads på stuen, for jeg var dagspatient og havde ikke egen fast seng fra dag til dag.	Godt
	9	Næ, det har været et fint forløb, når det nu ikke kunne være anderledes. Der er dog nogle af sygeplejerskerne, der burde lære lidt om venlighed og håndtering af patienter, som er frustrerede.	Godt

Akutafsnit

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

			Patientens samlede indtryk
	ID	Kommentar	
	1	Vi fik at vide, at vi kunne tage hjem, når patienten havde drukket to glas væske og nålen er taget ud af hånden. Så det gør vi. Senere, da vi er kommet hjem, ringer I for at fortælle, at lægen skulle have tilset hende.	Godt
	9	Personalet giver fint information.	Godt

