

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit M4
Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

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:	58
Besvarelser fra afsnittets patienter:	32
Afsnittets svarprocent:	55%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

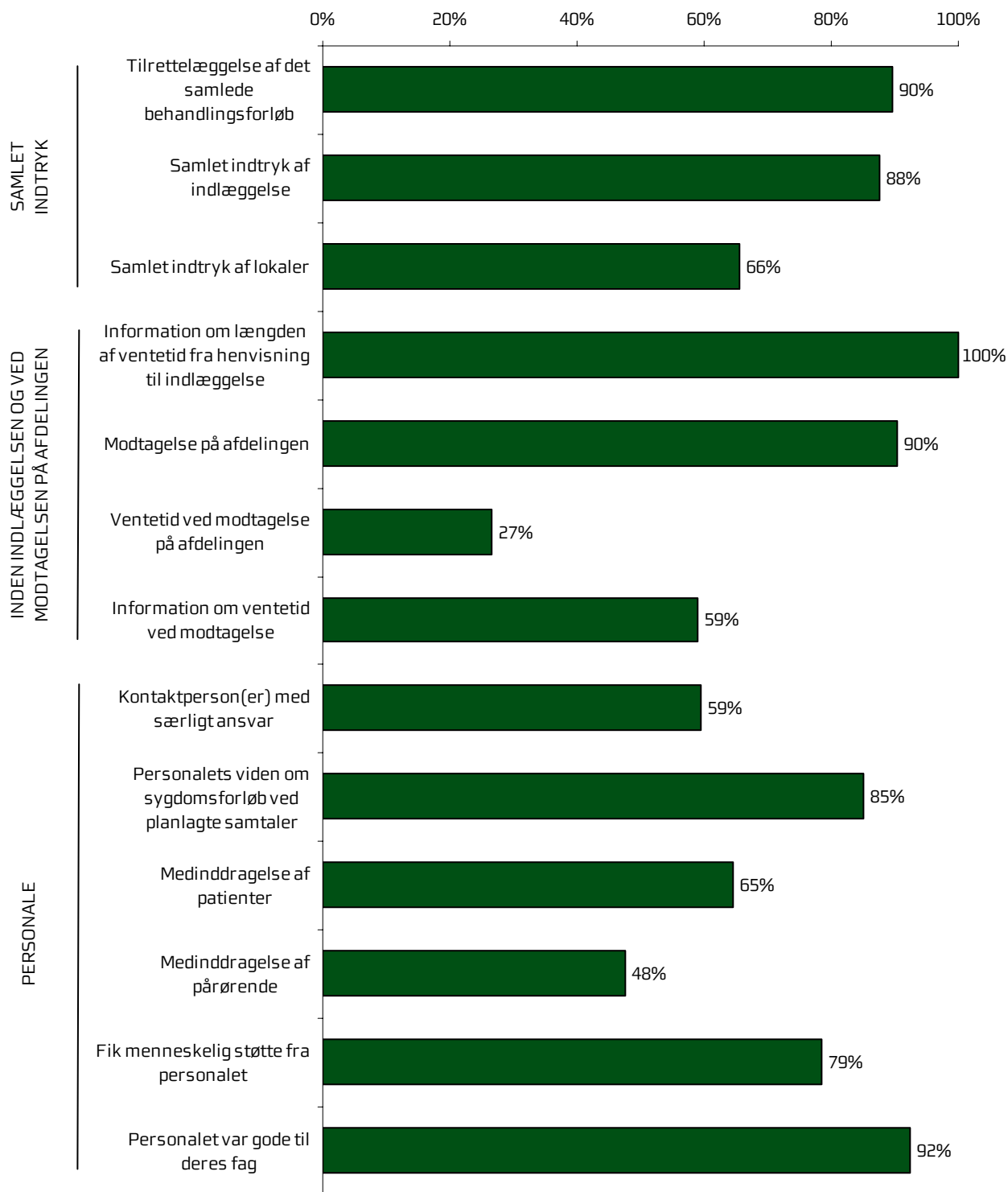
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

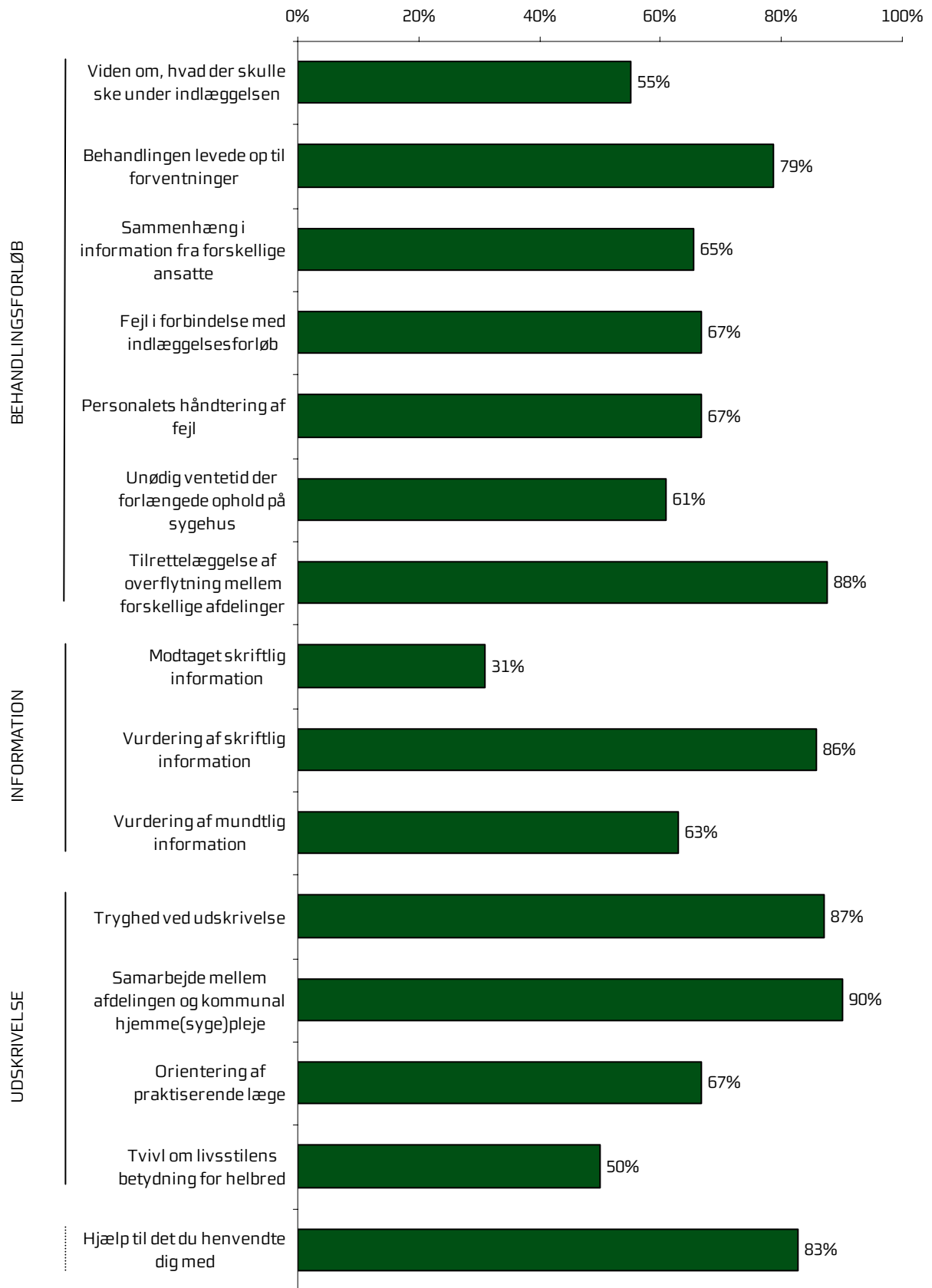
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

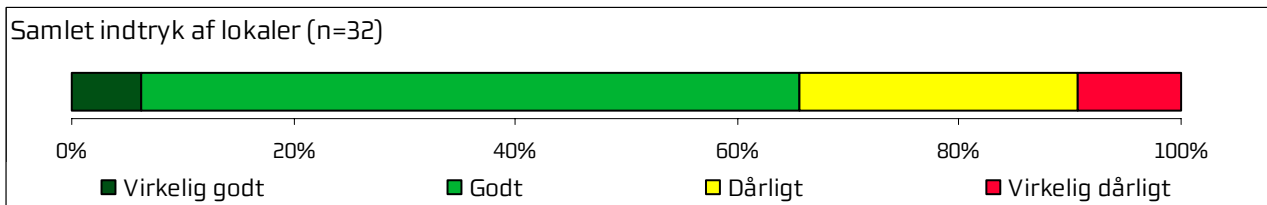
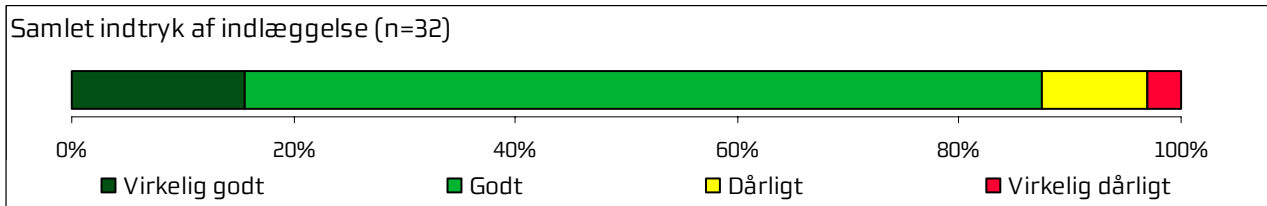
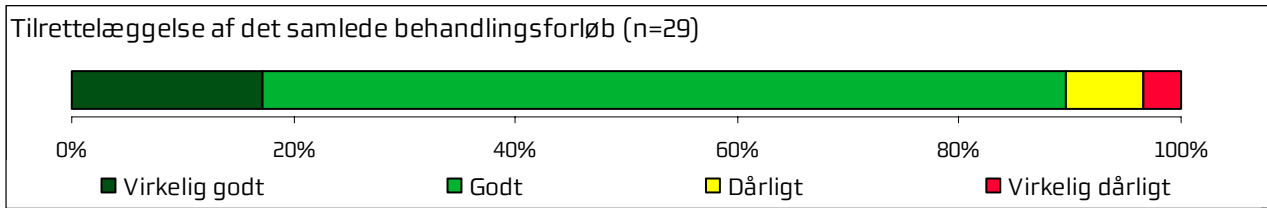
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

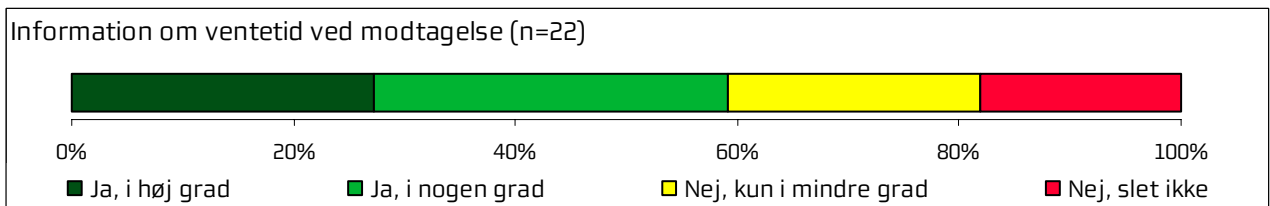
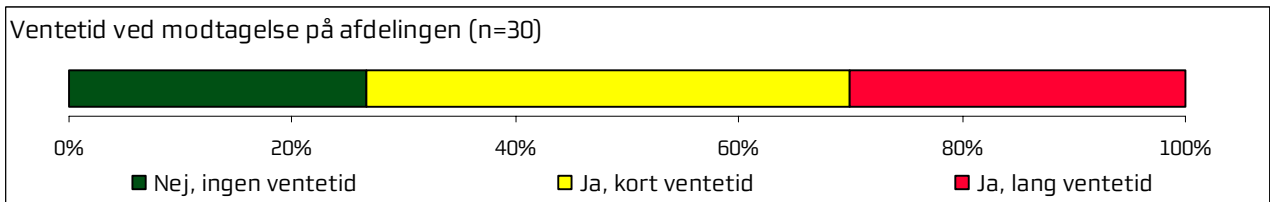
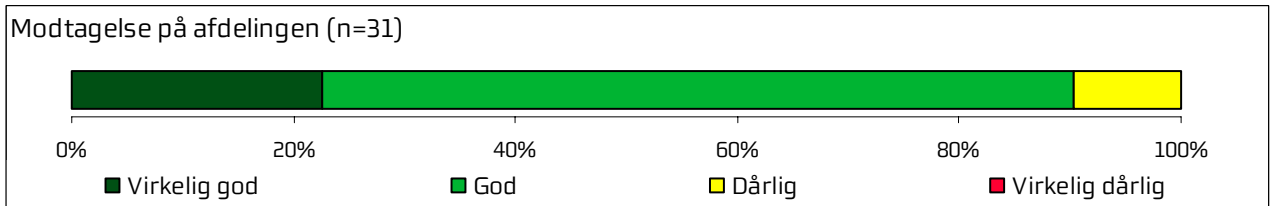
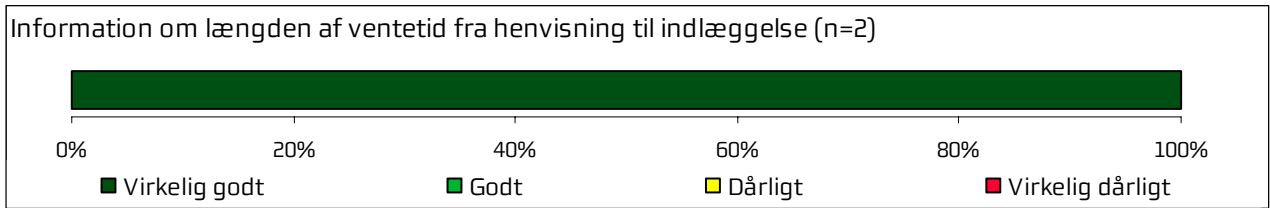
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90%	-	-	98%	83%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88%	-	-	97%	88%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	66%	-	-	96%*	67%	87%*

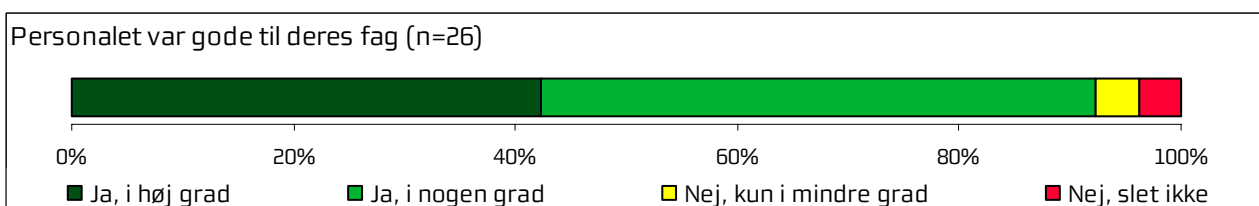
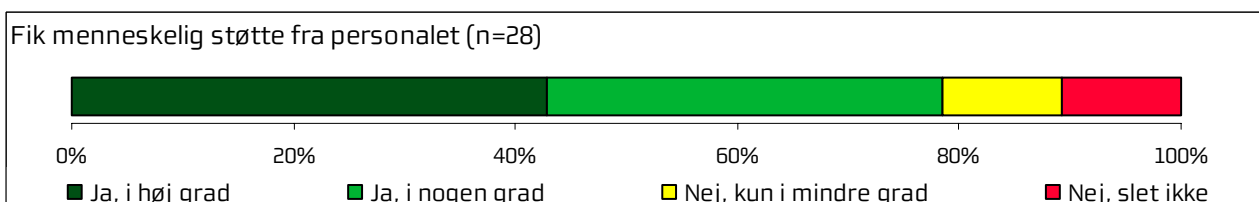
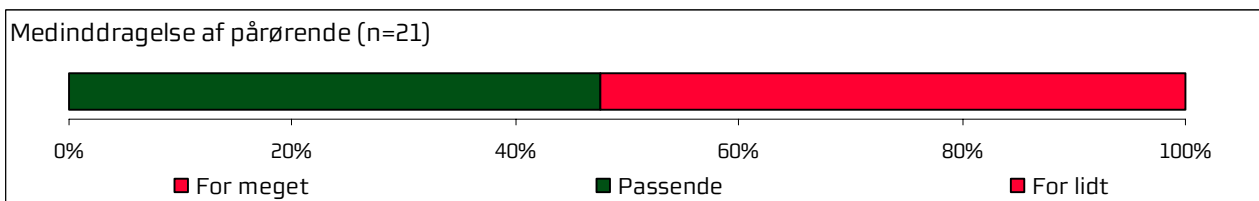
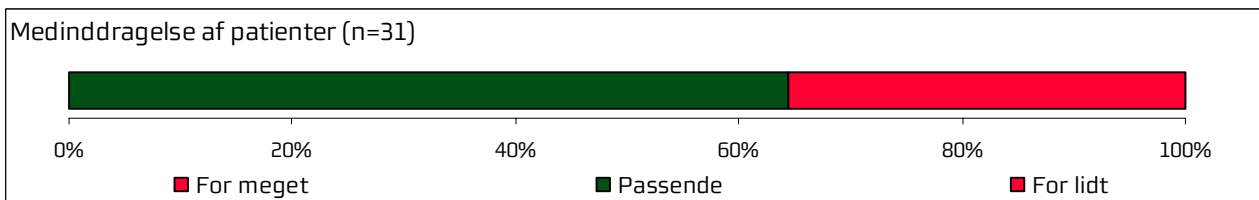
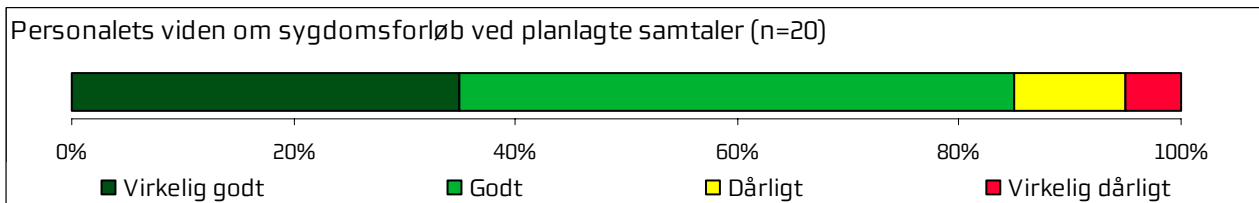
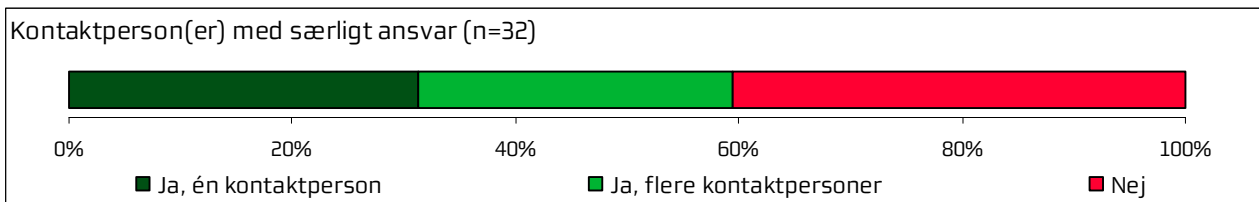
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	91%	95%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	90%	-	-	100%	89%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	27%	-	-	72%*	44%	57%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	59%	-	-	81%	55%	75%

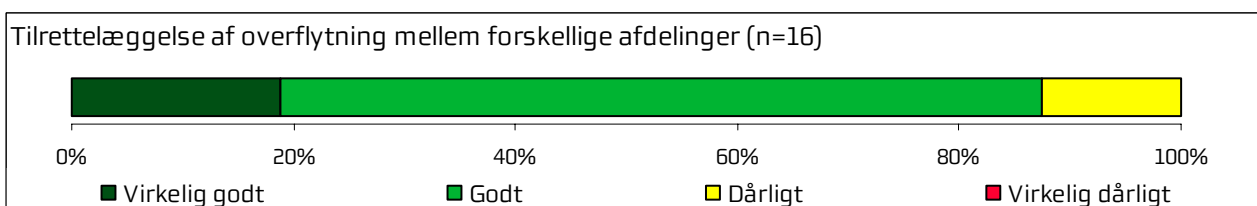
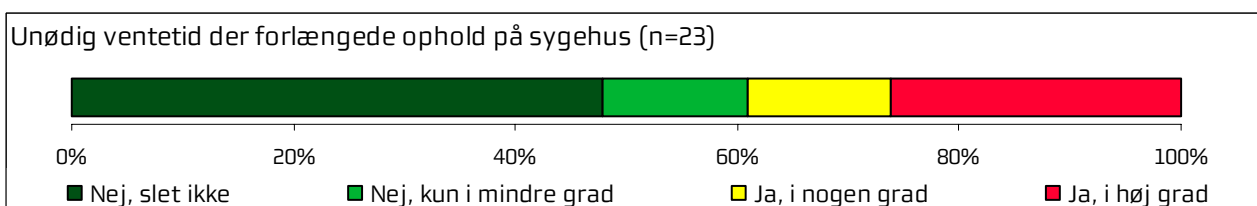
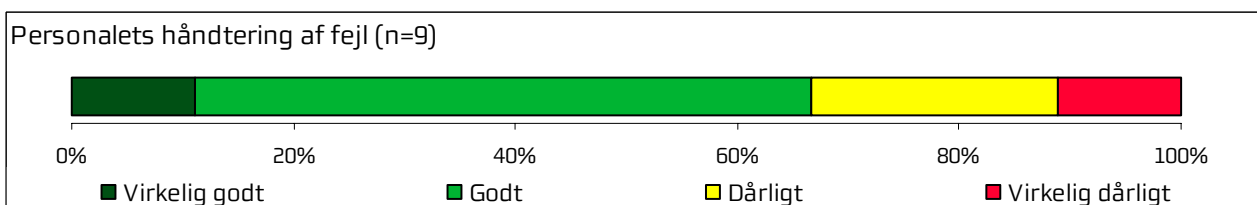
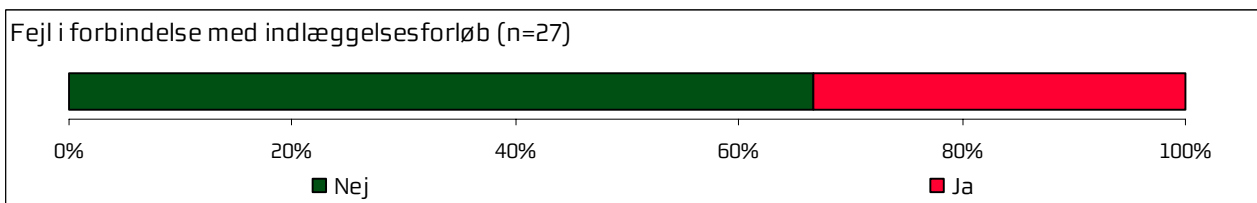
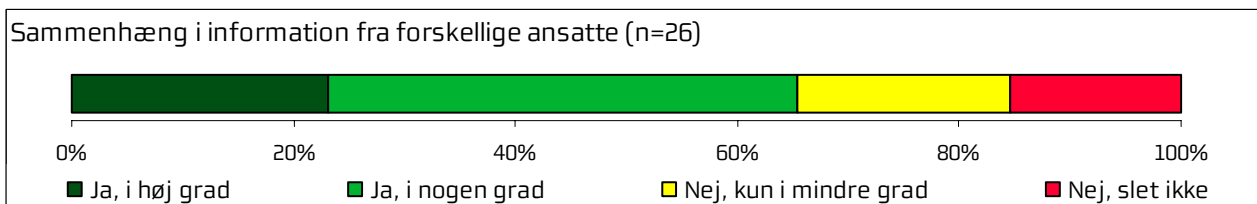
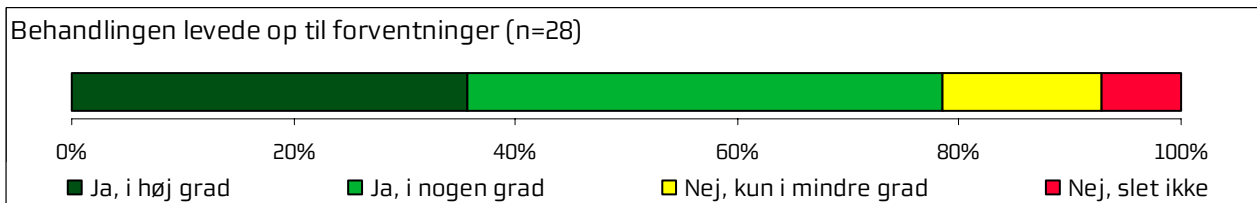
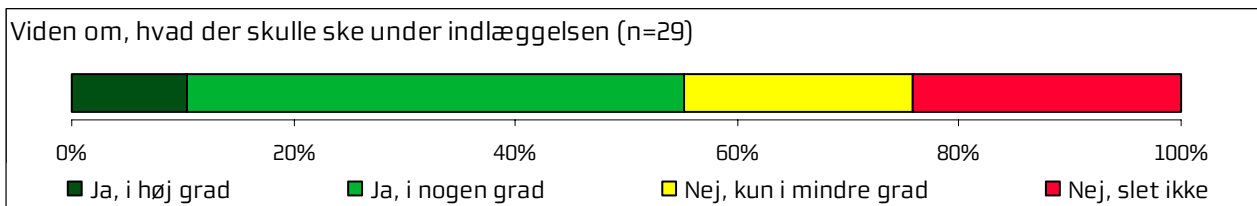
4.3 Personale



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?	59%	-	-	95%*	75%	84%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85%	-	-	98%	83%	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	65%	-	-	99%*	89%*	92%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	48%	-	-	92%*	78%*	87%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	79%	-	-	98%*	88%	93%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92%	-	-	100%	88%	97%

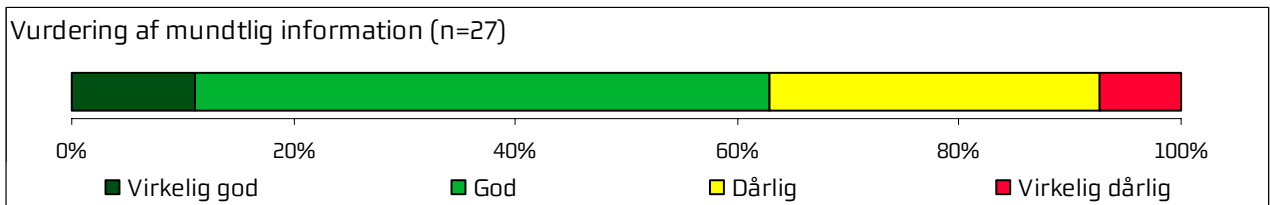
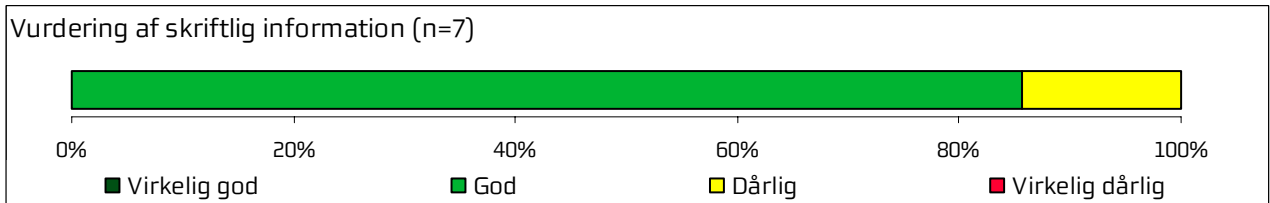
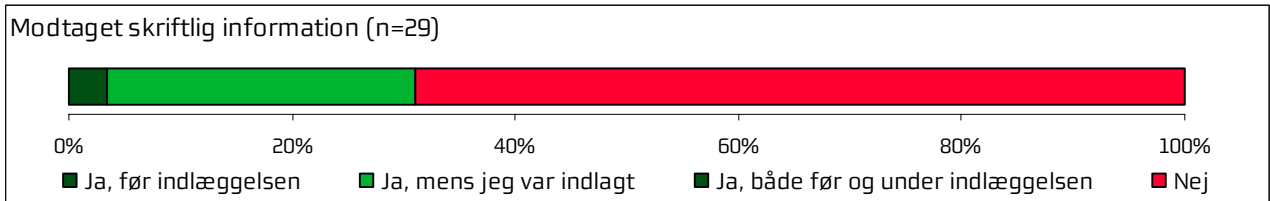
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

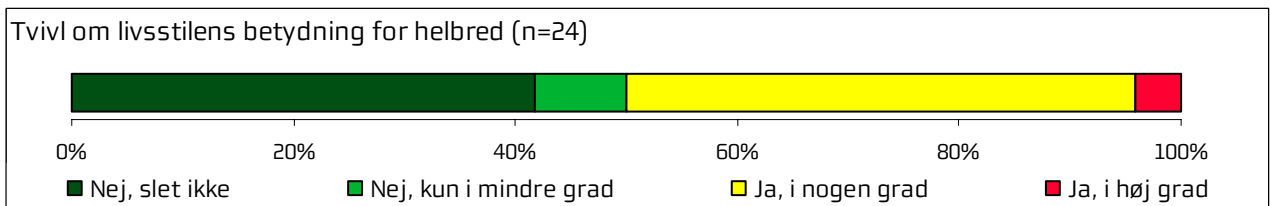
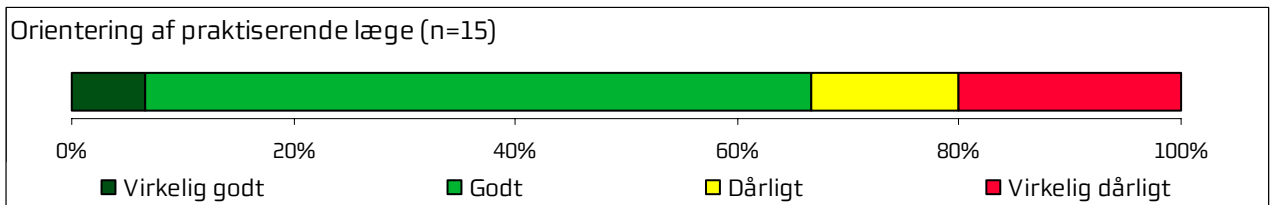
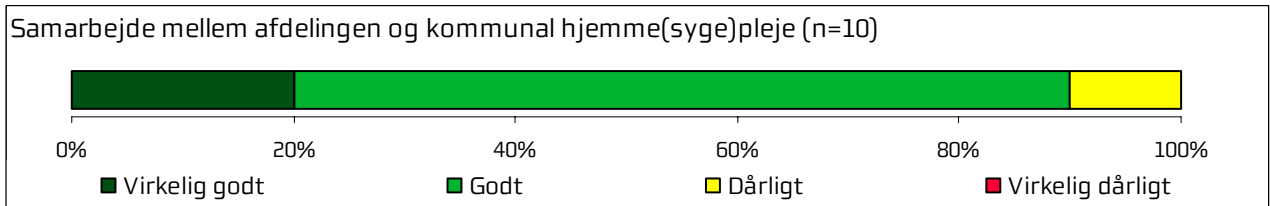
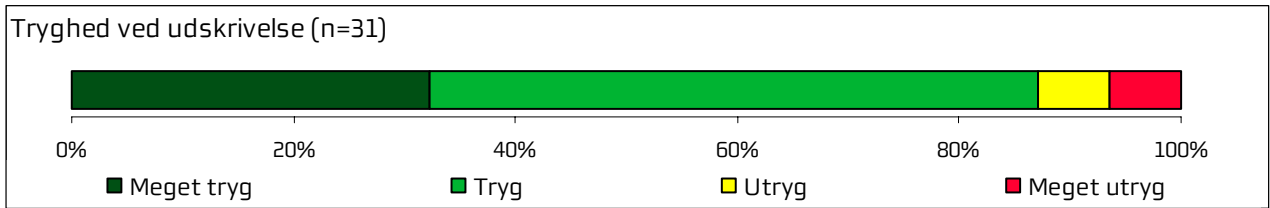
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	55%	-	-	99%*	76%*	91%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	79%	-	-	97%*	86%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	65%	-	-	95%*	80%	91%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	67%	-	-	91%*	77%	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	92%	54%	74%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	61%	-	-	92%*	72%	87%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88%	-	-	94%	81%	90%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	31%	-	-	83%*	29%	65%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	86%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	63%	-	-	96%*	87%*	92%*

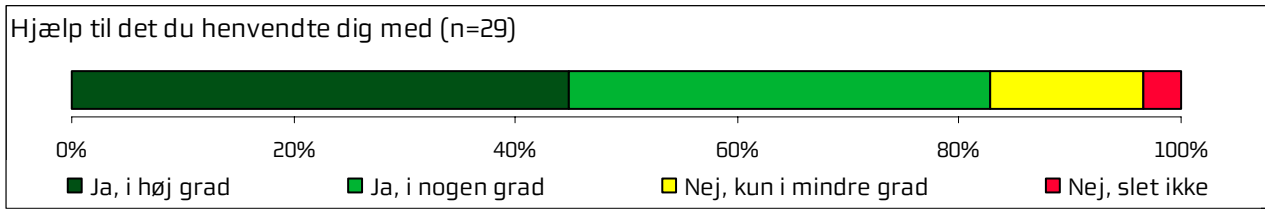
4.6 Udskrivelse



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%	-	-	97%	80%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	90%	-	-	100%	82%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	67%	-	-	94%*	84%	88%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	50%	-	-	84%*	68%	74%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	83%	-	-	100%*	95%	97%

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 M4

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	Indlagt i dagligstue på grund af overbelægning.	Godt
2	Der var karantænepatienter i opholdsstuen pga. roskildesygge samt patienter på gangene.	Godt
3	Jeg synes, jeg er virkelig godt dækket ind med undersøgelser og er meget taknemmelig for, at man er vedblevet med at undersøge mig med diverse scanninger, undersøgelser hos eksperter, henvisninger osv., men jeg oplever at informationen til mig om hvorfor, hvilke tanker man gør sig osv., er dårlig. Jeg har dog helt tillid til, at personalet ved, hvad de gør og hvorfor og føler mig i meget gode hænder, så tak for det.	Godt
5	Blev akut indlagt med Falck. To dage efter jeg var udskrevet, var der opkastning, diarré, havde været bevidstløs, der var omgangssyge på afdelingen, blev indlagt/isoleret på samme afdeling, fik en fin behandling.	Godt
10	Der var en virkelig god atmosfære på afdelingen, alle var flinke og hjælpsomme.	Virkelig godt
13	Kunne gøres bedre: tage mere hensyn til den enkelte patient. Ikke hørt og overset i nattevagterne. Ros til M1: opfyldte den enkeltes behov.	Dårligt
14	Som patient er det svært at skulle forholde sig til så mange forskellige mennesker. Det virker meget fremmedgørende i noget, der ellers skulle være en fortrolig og tryk samtale omkring ens eget sygdomsforløb. Det kunne være rigtig dejligt, hvis sygeplejerskerne var bedre klædt på til at svare på spørgsmål og trække mere i trådene omkring patientens sygdomsforløb.	Godt
16	Stor venlighed og hjælpsomhed overalt.	Virkelig godt
17	På afdelingen var der plads til 20 patienter, men der var 30 indlagte. Nogle lå på gangen eller i træningslokale og dagligstue med et toilet med bruser og et med vaskekumme, derfor lang ventetid til toiletbesøg.	Godt
18	Den elektriske belysning på afdelingen var meget ustabil. Lyset tændte og slukkede umotiveret. Ved henvendelse til personalet tilkendegav de, at det ikke kunne udbedres pga. besparelser. Lyset tænder og slukker irriterende. Jeg har selv erfaring indenfor elbranchen. Jeg føler dette kunne løses nemt og billigt.	Godt






Afsnit M4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Skulle have været indlagt akut, men pga. patienter på gangene udskudt til dagen efter.	Godt
	3	Følte mig dårlig og havde føleforstyrrelser i hele den ene side. Henvendte mig på skadestuen, og jeg fik omgående en bære. Umiddelbart efter kom der en læge, og så kørte det slag i slag. Følte mig virkelig i gode hænder og "kunne slappe af".	Godt
	5	Blev indlagt på akutmodtagelse tidlig eftermiddag. Blev først tilset af læge næsten 12 timer efter, de havde travlt.	Godt
	7	Blev indlagt med kraftnedsættelse og afasi. Blev godt modtaget. Blev passet og plejet af et venligt personale, tak! Det eneste minus er, at flere afsnit er udenbys.	Godt
	8	God og positiv modtagelse.	Dårligt
	9	Fin behandling.	Virkelig godt
	12	Der var mange patienter, ventetid på en seng. Patienter over det hele på gangen og opholdsstuen. Den første læge, jeg snakkede med, kom sent om aftenen.	Godt
	14	Alle i personalegruppen er yderst smilende, venlige og imødekommende, men ingen ved noget!	Godt
	15	Blev akut indlagt ved middagstid, blev lagt i seng fuldt påklædt. Efter flere timers ventetid dukkede der en læge op. Denne læge blev kaldt til andre afdelinger mange gange, og efter hver afbrydelse startede de samme spørgsmål. Dette forløb sluttede sent om aftenen, hvorefter jeg kom af tøj og kom i seng.	Virkelig dårligt
	17	Ventede på lægen og blev undersøgt efter fire timer.	Godt








Afsnit M4

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Blev fejlinformeret om min hjemmeweekend. Fik besked på, at min seng stod til mig, men da jeg mødte igen mandag morgen var alt optaget, og jeg blev ambulant patient.	Godt
	8	Liggesår.	Dårligt
	11	Apoteket havde ikke "min" medicin.	Godt
	13	I forhold til faste.	Dårligt
	16	Bortkommen medicin.	Virkelig godt








Afsnit M4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Jeg er dybt duperet og positiv over, hvordan undersøgelserne kom/kommer hurtigt og er veltilrettelagt, men informationerne og tilbagemeldingerne til mig (ambulant patient) hjemme, oplever jeg er meget utilstrækkelige. Jeg kunne ønske mig indkaldelse til samtaler for at få resultaterne af de forskellige undersøgelser og lægernes tanker om fremtidige undersøgelser. Som det er nu, bliver jeg kort orienteret pr. brev, og jeg er dermed afskåret fra at stille uddybende spørgsmål.	Godt
	5 Der var overbelægning på afdelingen.	Godt
	6 Skiftende personale. Mange unge uvidende vikarer. Mundligt: lægerne var informerende.	Godt
	9 Fin behandling.	Virkelig godt
	10 Der var nogle unge læger, som ikke havde meget erfaring, men jeg har forståelse for, at de er nød til at begynde med arbejdet, før de kan opnå erfaring.	Virkelig godt
	14 Det er ubehageligt at være syg og ikke have styr på det. Det må man selvfølgelig leve med. Men! Når det så oven i købet er weekend, og ingen sygeplejersker eller andet sundhedspersonale ikke kan beslutte eller orientere om noget andet end lægen, så er man temmelig: Hvorfor kan dygtige sygeplejersker ikke svare - hvorfor kun læger?	Godt
	15 Under samtalen med lægen beslutter denne, at nyrer, lunger og urin skal undersøges under indlæggelsen. Dette skete overhovedet ikke, derfor efterlader det en med en utryk fornemmelse.	Virkelig dårligt

Afsnit M4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		Patientens samlede indtryk
	ID 2 Kommentar Min læge fik aldrig en afsluttende statusrapport angående fremtidig behandling.	Godt
	4 Afdelingen havde måske lidt travlt med at få mig udskrevet, inden jeg selv syntes, jeg var klar - men afdelingen kunne måske godt bruge min seng!	Virkelig godt
	5 Min læge har ikke fået løbende orientering fra den læge, jeg er i behandling hos. Har ved kontakt til sygehuset selv skulle oplyse om medicin, det var ikke skrevet i min journal. Til næste kontrol vil jeg påtale problemet og bede om brev til egen læge om, hvad der er aftalt.	Godt
	9 Fin behandling.	Virkelig godt
	10 Vedrørende information: Jeg har indhentet mest information om min sygdom på Internettet.	Virkelig godt
	14 Der var meget ventetid ved de opfølgende samtaler på sygehuset. Ved en enkelt samtale var journalen også væk - eller var det nogle blodprøver? Det er svært at føle en sammenhæng i sin udskrivelse, når man hele tiden skal tale med nye læger, der sidder og læser ens journal, mens de taler med patienten.	Godt
	18 Jeg blev udskrevet i vinteren. Efterfølgende skulle jeg have en undersøgelse i foråret og har dags dato ikke hørt et resultat af denne.	Godt

