

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit B4
Hjertemedicinsk Afdeling B
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		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:	131
Besvarelser fra afsnittets patienter:	90
Afsnittets svarprocent:	69%

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

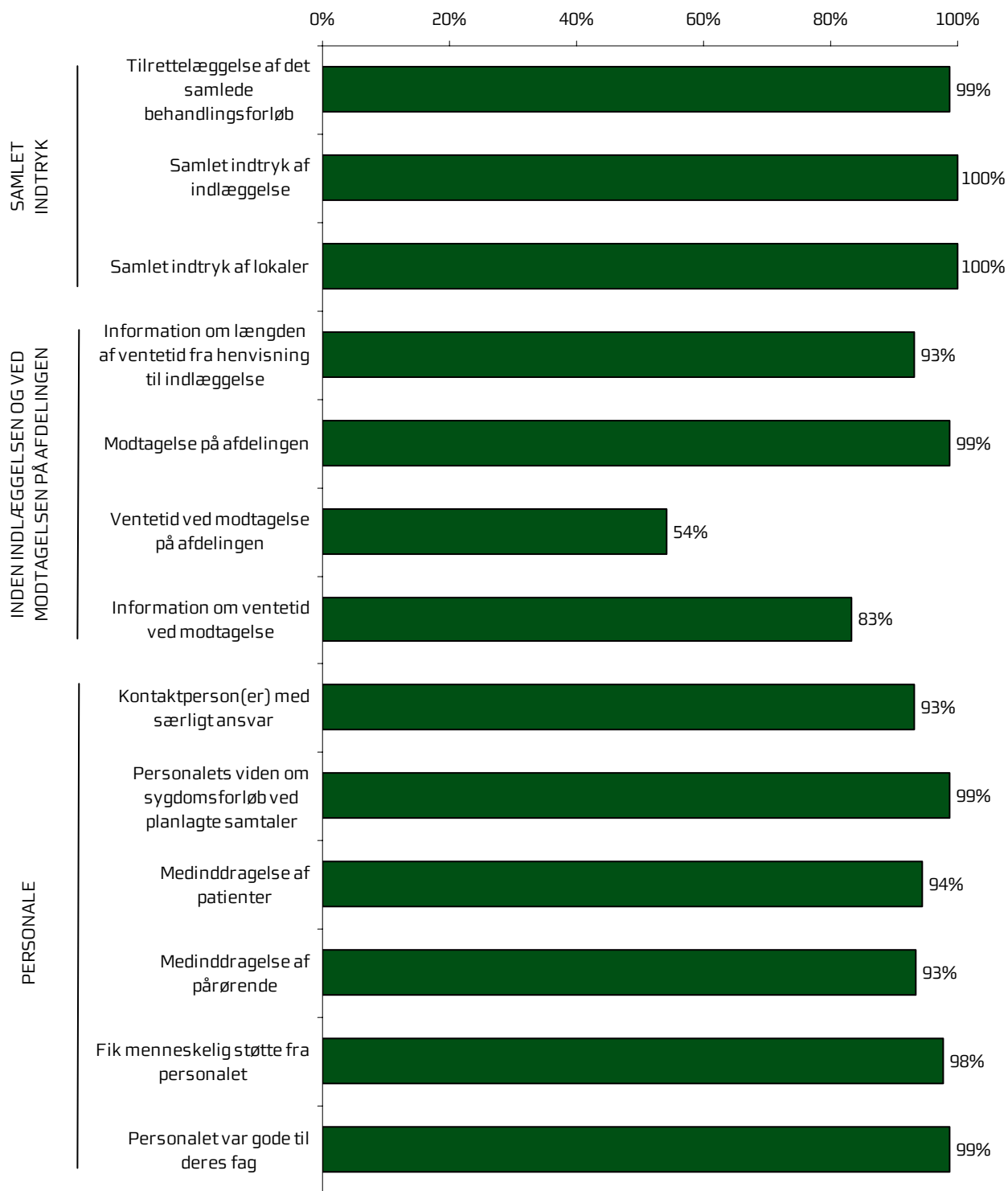
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

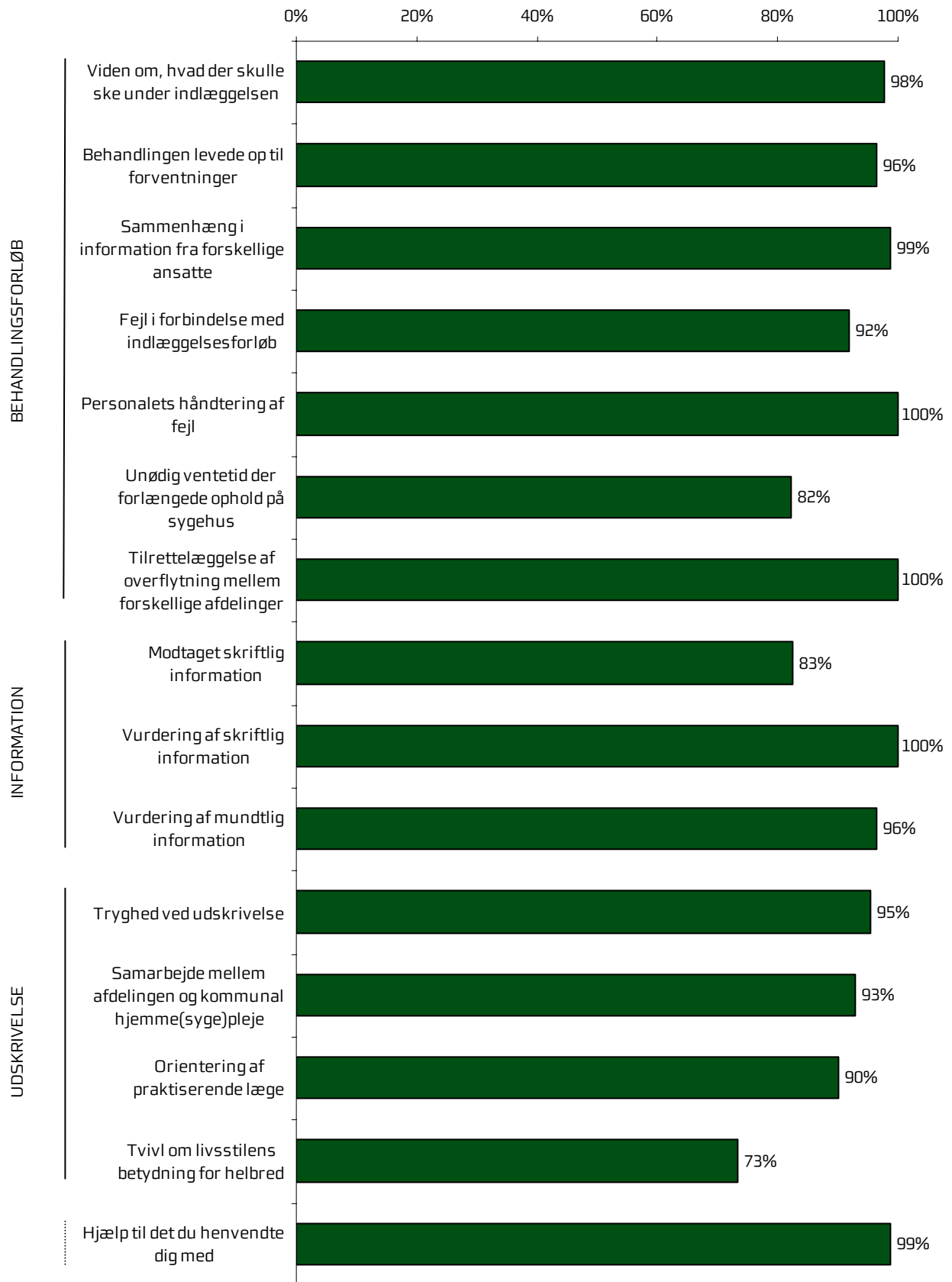
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

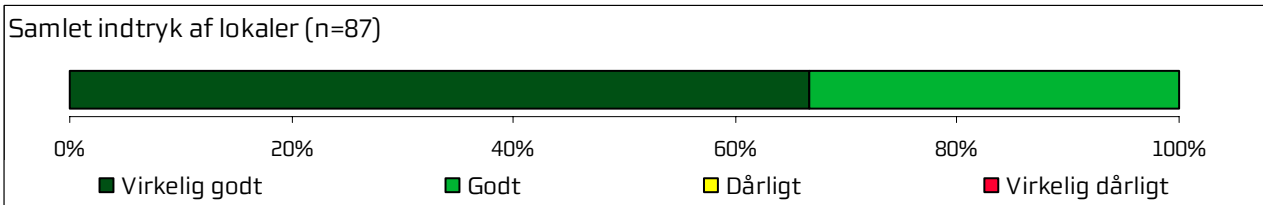
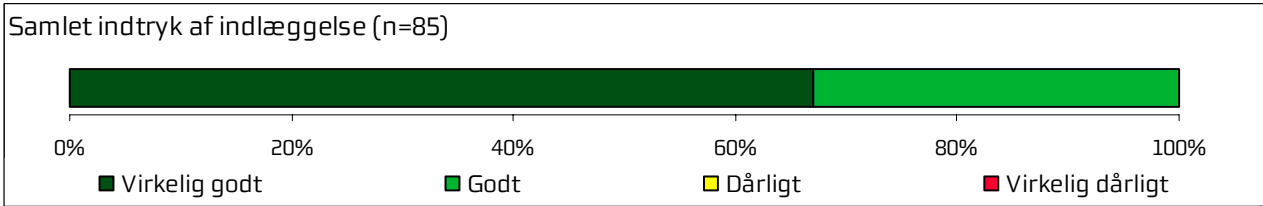
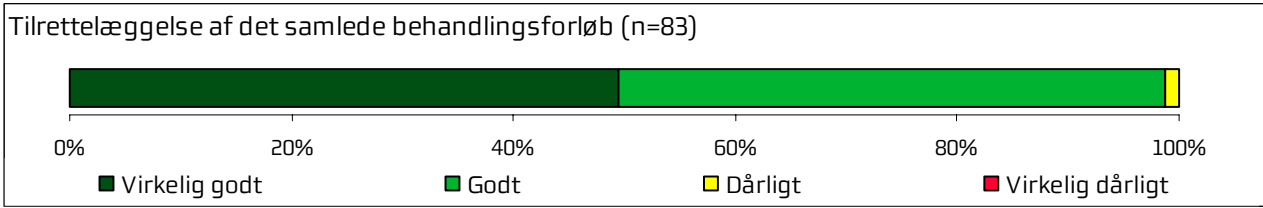
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

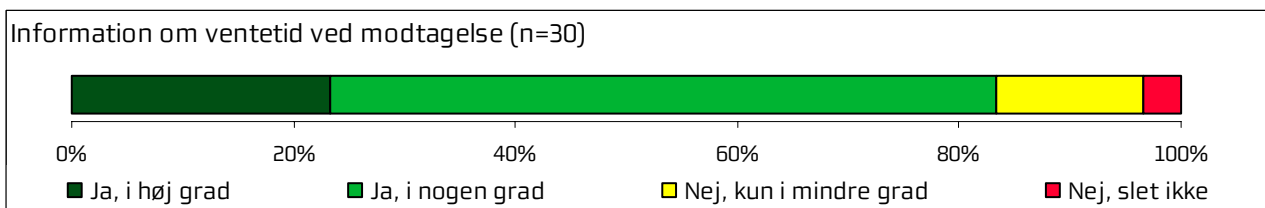
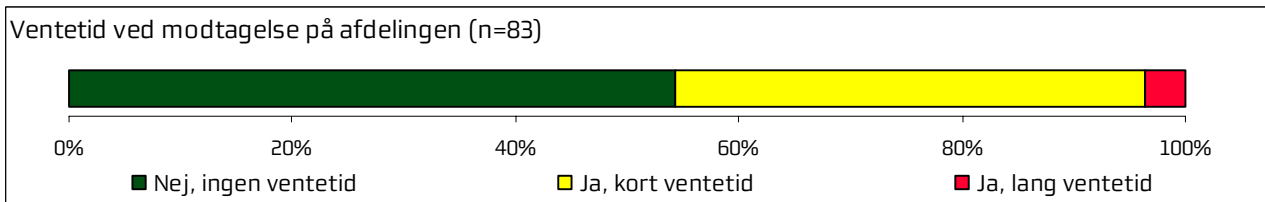
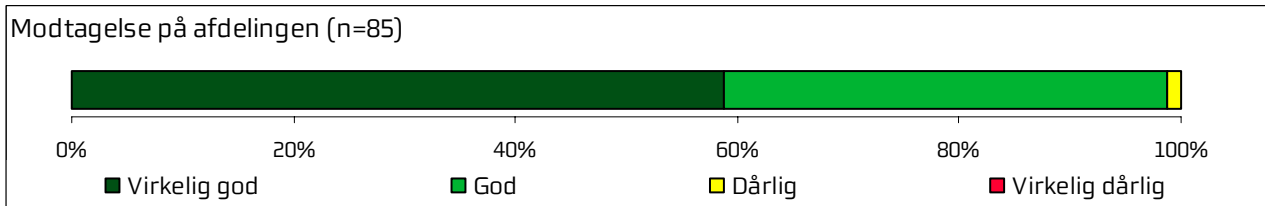
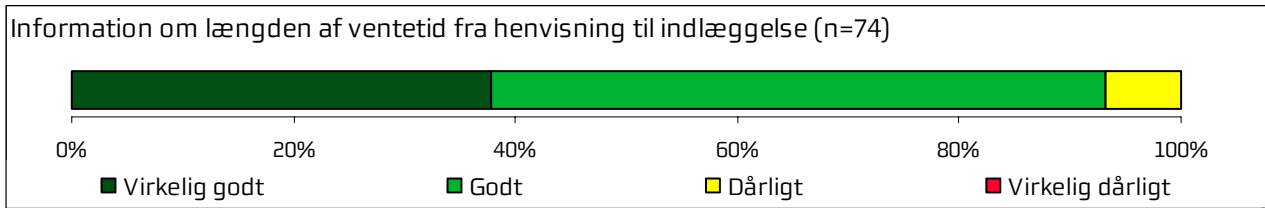
4.1 Samlet indtryk



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%	-	-	100%	85%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100%	-	-	100%	89%*	96%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100%	-	-	99%	88%*	94%*

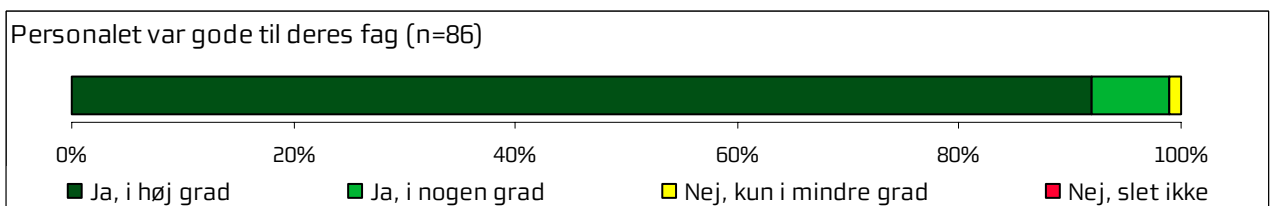
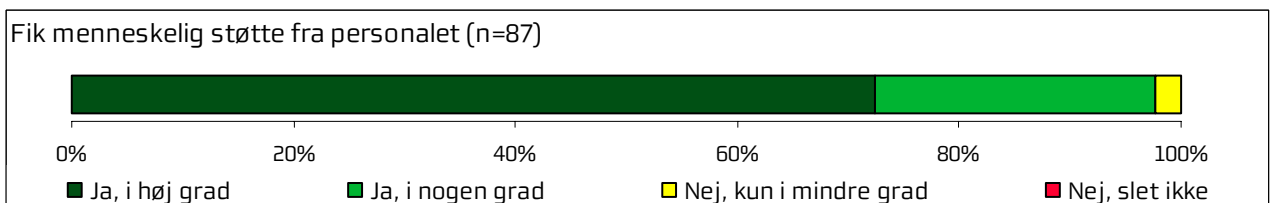
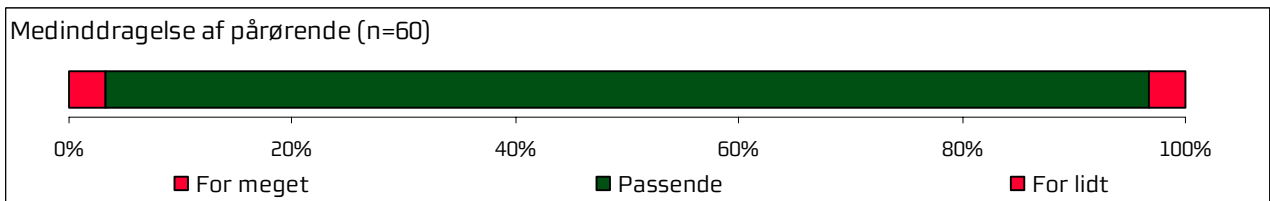
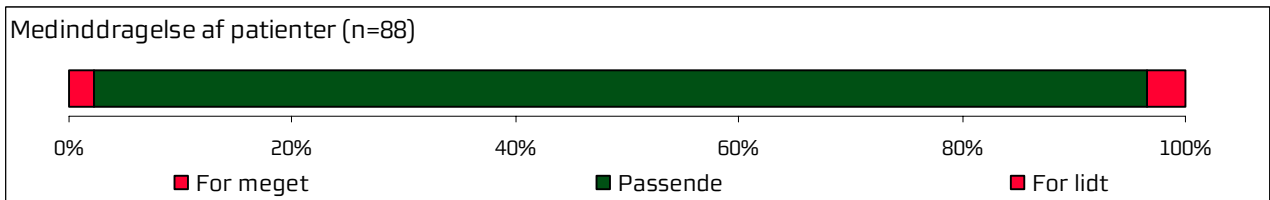
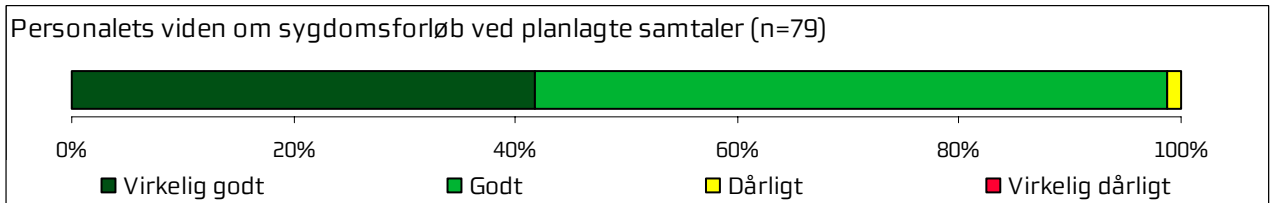
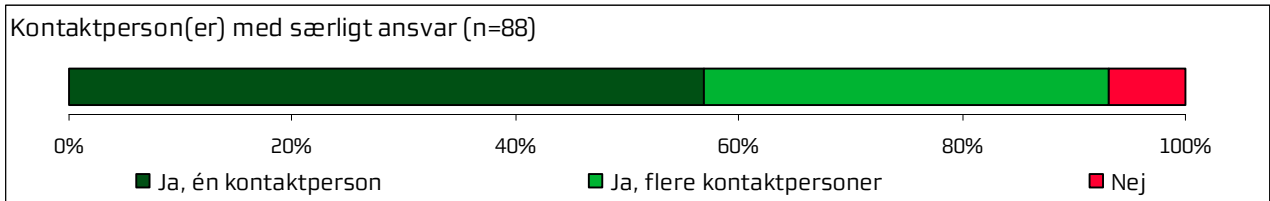
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

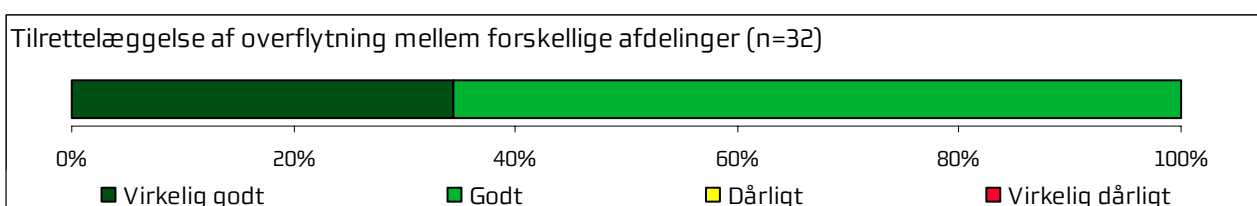
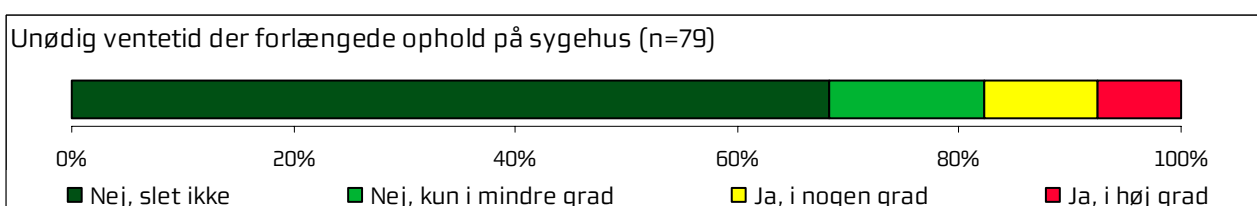
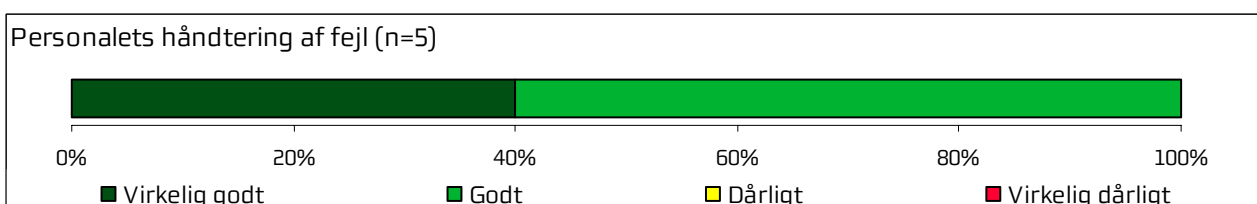
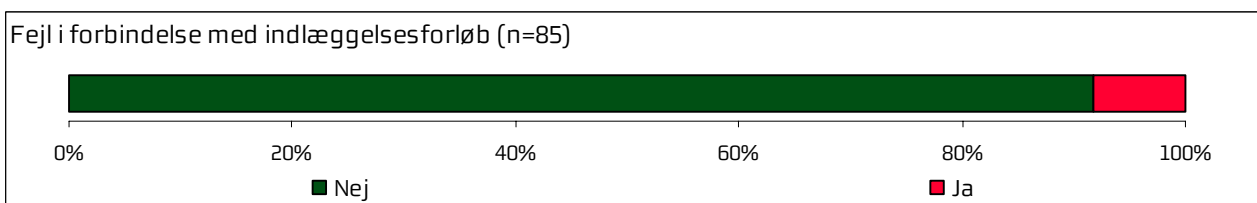
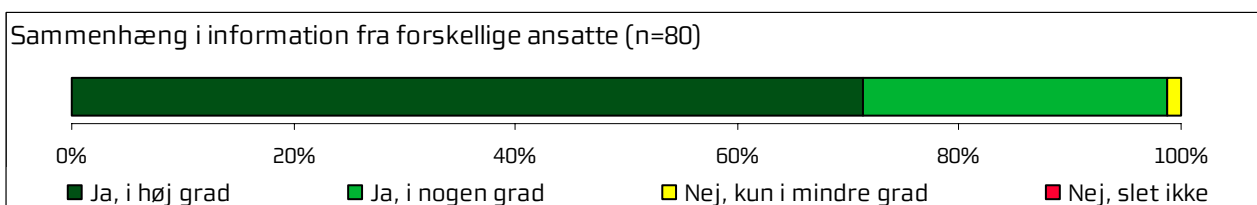
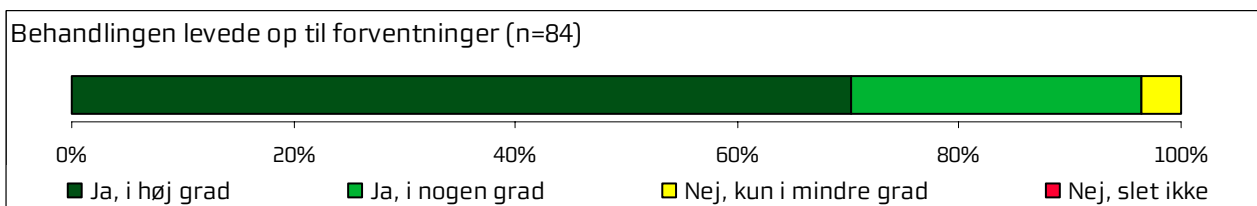
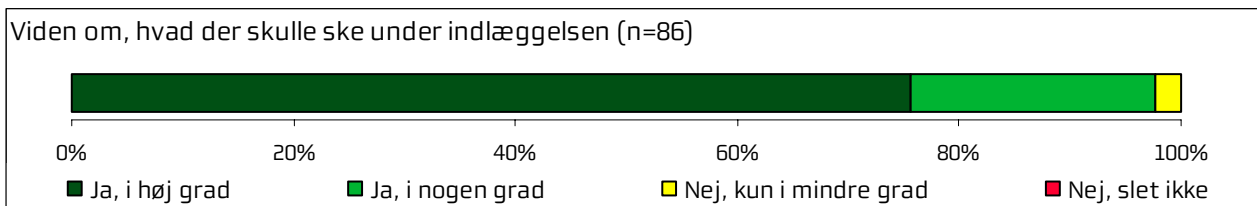
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	93%	-	-	100%*	73%*	85%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	54%	-	-	73%*	29%*	45%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	83%	-	-	91%	63%*	75%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	93%	-	-	93%	76%*	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99%	-	-	100%	86%*	95%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94%	-	-	100%*	81%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	98%	84%	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98%	-	-	97%	82%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	91%*	98%

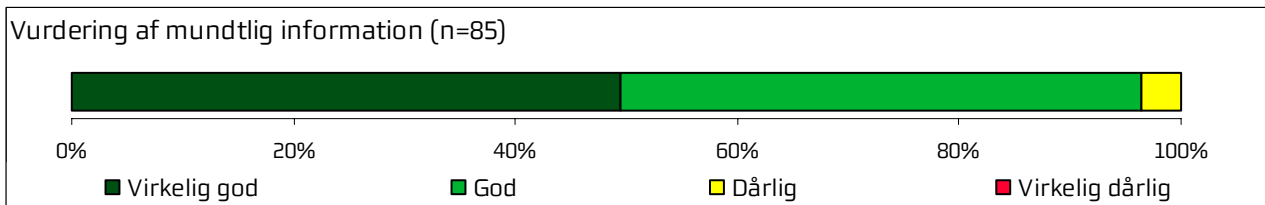
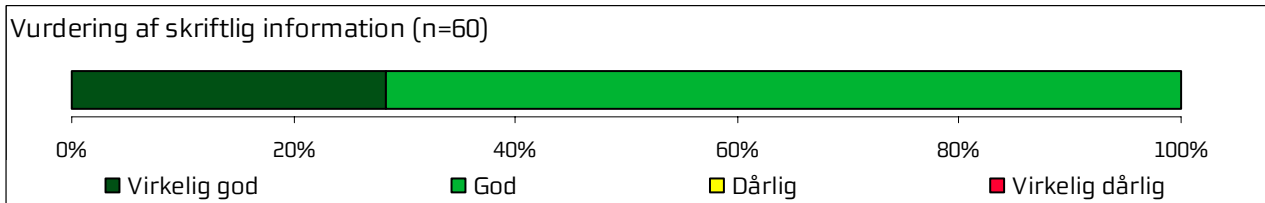
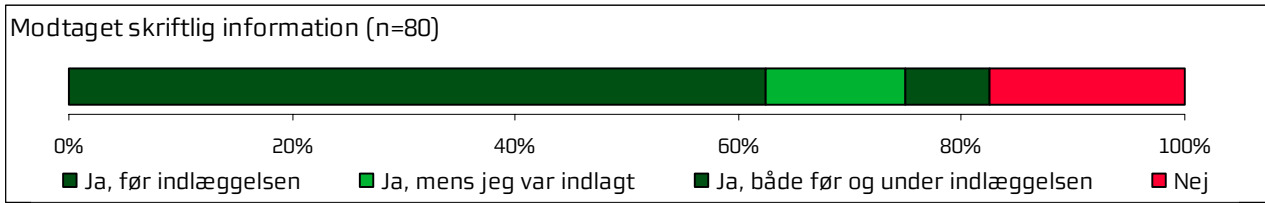
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

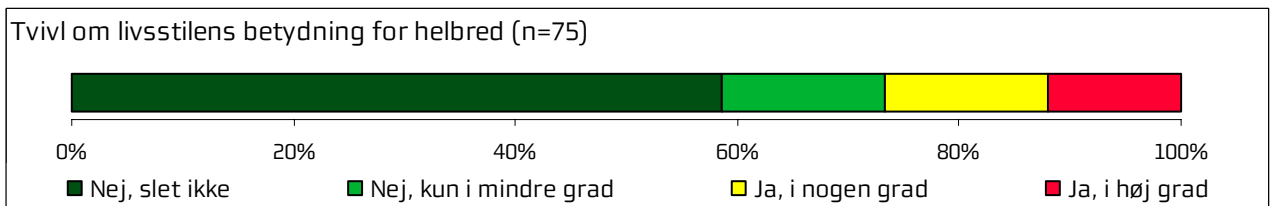
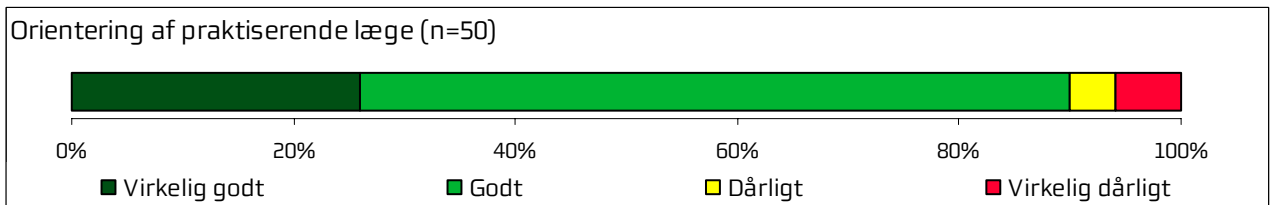
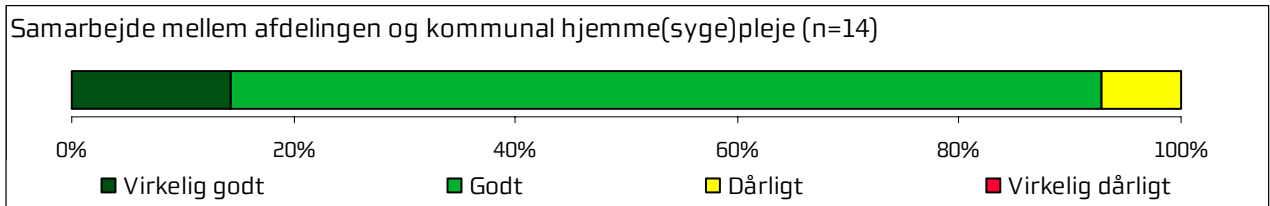
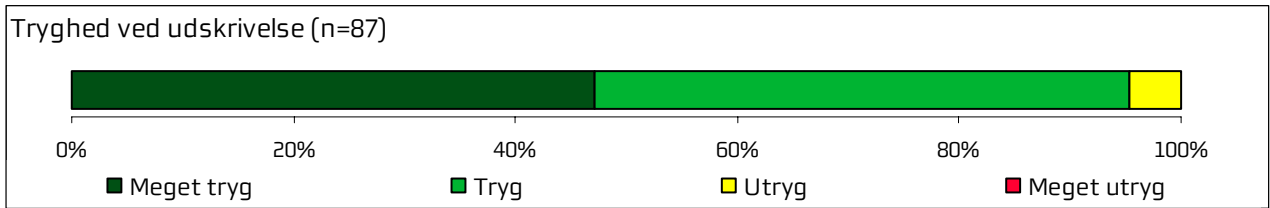
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98%	-	-	100%	71%*	93%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	98%	86%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	99%	-	-	98%	78%*	93%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92%	-	-	94%	73%*	83%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	53%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82%	-	-	94%*	65%*	85%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	100%	76%*	91%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	83%	-	-	86%	23%*	69%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%*	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96%	-	-	100%	81%*	95%

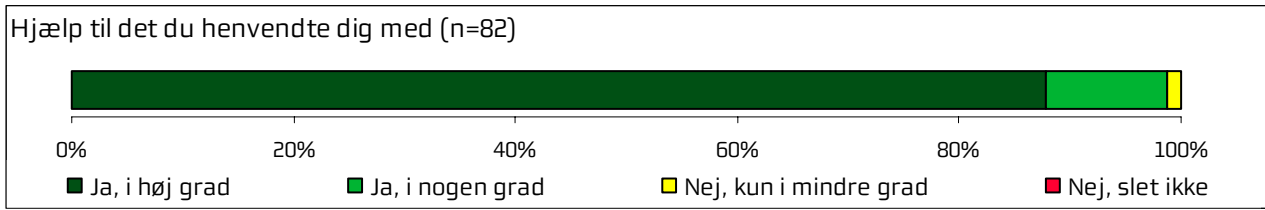
4.6 Udskrivelse



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?	95%	-	-	97%	83%*	91%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	93%	-	-	100%	55%*	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90%	-	-	100%*	69%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	95%*	61%	76%

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?	99%	-	-	100%	89%*	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 B4

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 undrede mig under indlæggelsen over flere informationer (og forskellige), jeg fik. Jeg har efterfølgende fundet ud af, at de var DIREKTE FORKERTE.	Intet svar
5	Jeg synes, at vi får en virkelig god forplejning på Holstebro Sygehus både af læge og personale.	Virkelig godt
6	Alle ansatte virkede bare topprofessionelle og kompetente. Formåede at skabe tryghed for både patient og pårørende. FLOT!	Virkelig godt
7	En god og venlig behandling. Som jeg kunne bedømme en rigtig dygtig læge.	Virkelig godt
11	Mit ophold på Skejby Sygehus var meget positivt, et meget rart personale. I mangler nogle skamler til hoved, ben. Tak.	Godt
12	Alle var særdeles flinke og orienterende.	Virkelig godt
13	Stor tilfredshed. Tak!	Virkelig godt
16	Jeg ved godt, at det er et hygiejnespørgsmål, men det plastikovertræk, man har på alle madrasser, er dog ganske forfærdeligt at ligge på. Kan det ikke gøres bedre?	Godt
19	Jeg syntes, at afdelingen gjorde det rigtig godt, men jeg er utilfreds med, at man får det hele lavet på et sygehus og skal til efterkontrol på samme, men skal så på et andet sygehus og have medicinen, som det første havde ordineret og justeret. Det er en dårlig administration af både sundhedsvesenets og mine tildelte penge.	Virkelig godt
22	De burde gå med deres guldmedaljer uden på kitleerne! Tak.	Virkelig godt
27	God hygiejne. God behandling i afdeling.	Virkelig godt
28	Man blev behandlet med venlighed og respekt. Der blev lyttet til en og gjort alt for at efterkomme ens ønsker! Tak for hvert et smil og venligt ord!	Virkelig godt
29	Virkelig godt, at kun én sygeplejerske var tilknyttet min sag.	Virkelig godt
32	God behandling.	Godt














Afsnit B4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Havde fået besked om at møde fastende om formiddagen. Fandt så ud af under indlæggelsessamtalen, at jeg først skulle til undersøgelse dagen derpå. Lidt trælst at rejse mange km. på tom mave, når det gennem nogen tid havde været planlagt.	Virkelig godt
8	God modtagelse. Utrolig fin behandling.	Virkelig godt
9	Seks timer er lang ventetid for en patient med sukkersyge uden mad fra morgen til om eftermiddagen.	Godt
10	Virkelig perfekt indlæggelse. Da jeg har diabetes, tog de i høj grad hånd om det.	Virkelig godt
12	Fin-fin!	Virkelig godt
15	Jeg blev godt modtaget med venlighed, der var ikke noget særlig ventetid.	Virkelig godt
17	Flot modtagelse, venligt personale, fin orientering.	Virkelig godt
18	En lille anke: Lang ventetid inden indgrebet, ca. 15 timer, mens fastende - lidt træls, men jeg overlevede!	Virkelig godt
19	Jeg mener, der var en god og hurtig arbejdsgang, lige fra jeg ringede 112, og til jeg havde fået en besked fra lægen på Skejby.	Virkelig godt
24	En meget venlig sygeplejerske tog imod mig. Man følte hun var til for mig.	Virkelig godt
25	Møder kl. 8, får henvist en seng kl. 11.20.	Virkelig godt
26	Meget god.	Godt
29	Alt i alt et godt forløb. Ventetiden var forståelig.	Virkelig godt
30	Jeg har modtaget indkaldelse, men de to første blev aflyst, og den tredje er ikke foregået endnu.	Intet svar




Afsnit B4

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

		Patientens samlede indtryk
	ID 2 Kommentar En manglende blodprøve gjorde, at jeg måtte vente fra om morgenen og 4 timer frem, inden jeg kom for.	Virkelig godt
	3 Venligt personale! Kompetent og effektiv behandling og gennemførelse.	Virkelig godt
	4 Administrerede selv mit eget medicin.	Virkelig godt
	6 Bortset fra en unødigt forlængelse med en dag var alt perfekt.	Virkelig godt
	8 Trods den kedelige baggrund var det en god oplevelse at se, hvor godt afdelingen fungerede. Venligt, kompetent.	Virkelig godt
	14 Jeg har været glad for ikke at blive sendt hjem, men fik lov til at blive opereret og yderligere fik checket min pacemaker, som jeg ellers var indkaldt til 14 dage senere!	Virkelig godt
	20 Ved et pacemaker skift kommer naturligvis akutte patienter i første række, derfor lidt ventetid. Fuldt forståeligt. Roligt, behageligt personale - skønt overarbejde.	Virkelig godt
	23 Patienten havde forventet og håbet, at operationen havde forløbet anderledes i forhold til nogle specifikke indgreb.	Godt
	24 Det var jo så kort, men alt gik planlagt.	Virkelig godt
	27 Jeg er bare glad over den behandling, jeg modtog. Jeg fik hele tiden hjælp, da jeg havde brug for det. Og operationen var meget nemmere, end jeg havde forventet, så det gjorde mig tryk og lettet.	Virkelig godt
	28 Hvilken speciel samtale med NN inden operationen. Han fortalte os, mig og mine pårørende, alt angående operationen, hvilke chancer og hvilke muligheder, der var. Det blev fremlagt på en åben, ærlig og fyldestgørende måde, så vi følte os rolige og trygge og tillidsfulde! Vi sagde: "Ja, tak". Gud ske lov. Han velsigne jer alle sammen.	Virkelig godt
	29 Sygeplejen var i top, og det lægelige indgreb var "elegant" og professionelt.	Virkelig godt
	31 Jeg skulle møde fastende, men blev først undersøgt om eftermiddagen.	Virkelig godt

Afsnit B4

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 Jeg var lidt forbavset over, at jeg kunne hjemsendes med en total lukket kranspulsåre, men da jeg ikke havde haft smerter før eller under forsøget på at komme igennem for at indsætte en "stent" og heller ikke har haft det siden, må jeg gå ud fra, at lægerne skønner, at jeg kan klare mig medicinsk.	Virkelig godt
	6 Var (og er fortsat) utryg ved at blive hjemsendt til Holstebro som tilsyneladende ikke råder over lægelig ekspertise. Urimeligt, at man ikke kan fortsætte på Skejby!	Virkelig godt
	19 Jeg fik intet at vide på sygehuset. Det var nyligt - næsten to måneder senere, da jeg kom på hjemmesygehuset.	Virkelig godt
	21 Der stod, at jeg ville blive indkaldt til ambulans undersøgelse efter 1-3 måneder, men det er snart fem måneder siden, så er der noget jeg har misforstået!	Godt
	23 Fik ved hjemkomsten efter udskrivelse (vinter 2009) udslet (kløe) over hele kroppen. Orienterede kontaktsygeplejersken, som ikke kunne give nogen forklaring på problemet. Jeg har her i sommeren 2009 fortsat udslet (kløe). Har været i behandling ved egen læge og nu på Marselisborg Hospital og [?] er stadig det samme. Sidste forklaring er, at jeg har en bakterie i kroppen. Jeg er i fortsat behandling ved hudklinikken.	Godt
	28 Den foregik planmæssigt.	Virkelig godt
	29 Ved konsultation hos speciallægen, der havde henvist mig 2½ måned efter indgrebet, havde hun endnu ikke fået besked! Jeg kunne fortælle hende, hvad jeg havde fået at vide af operatøren umiddelbart efter indgrebet.	Virkelig godt

