

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Afsnit T45, Viborg  
Ortopædkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af

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

© Center for Kvalitetsudvikling

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

Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N  
Tlf. 87284911  
[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

December 2009

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik .....	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling .....		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.<sup>1</sup>

## Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	66
Besvarelser fra afsnittets patienter:	47
Afsnittets svarprocent:	71%

## Rapportens opbygning

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

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





## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar der ikke indgår i beregningerne

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

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

### Yderligere information

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

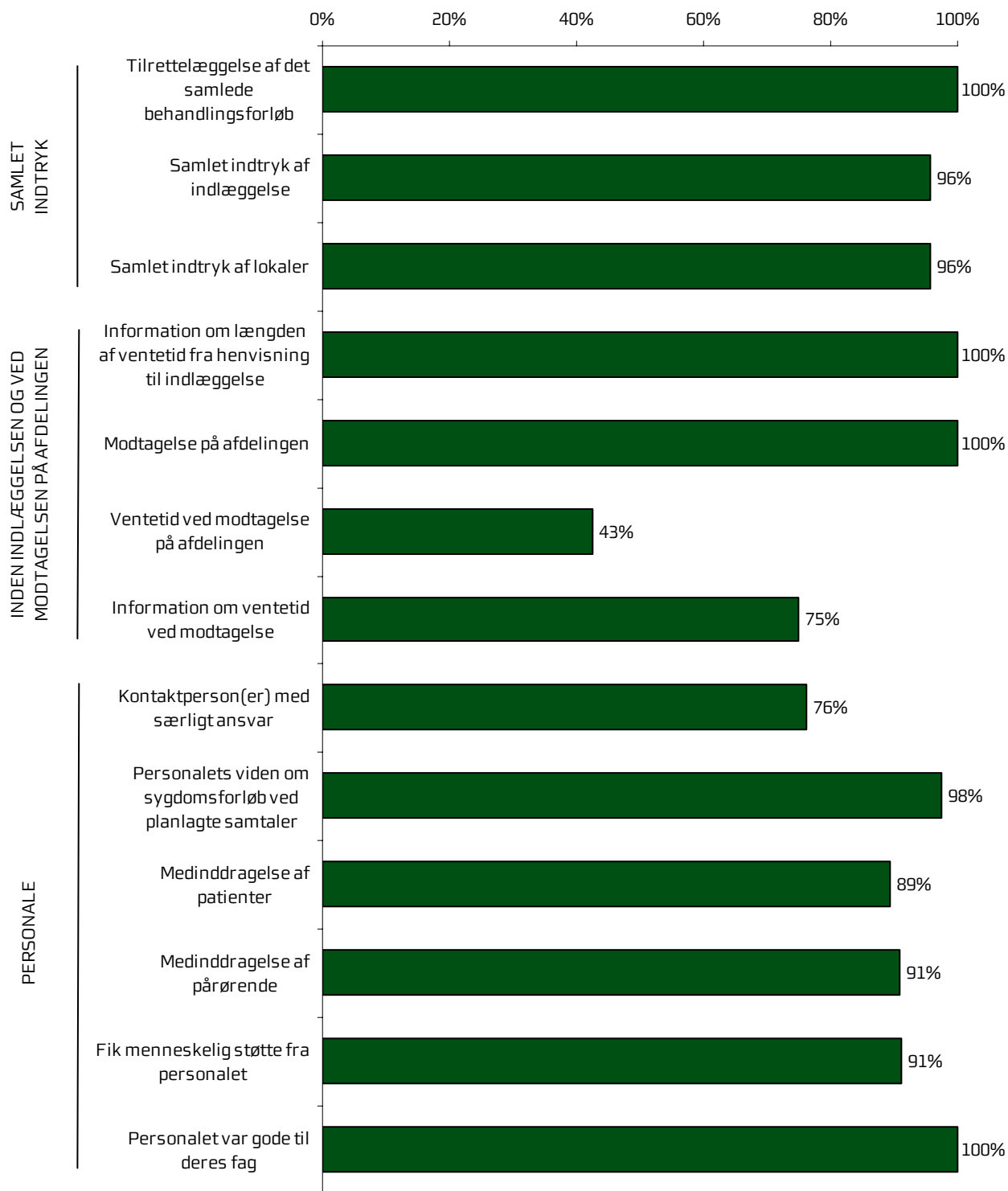


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

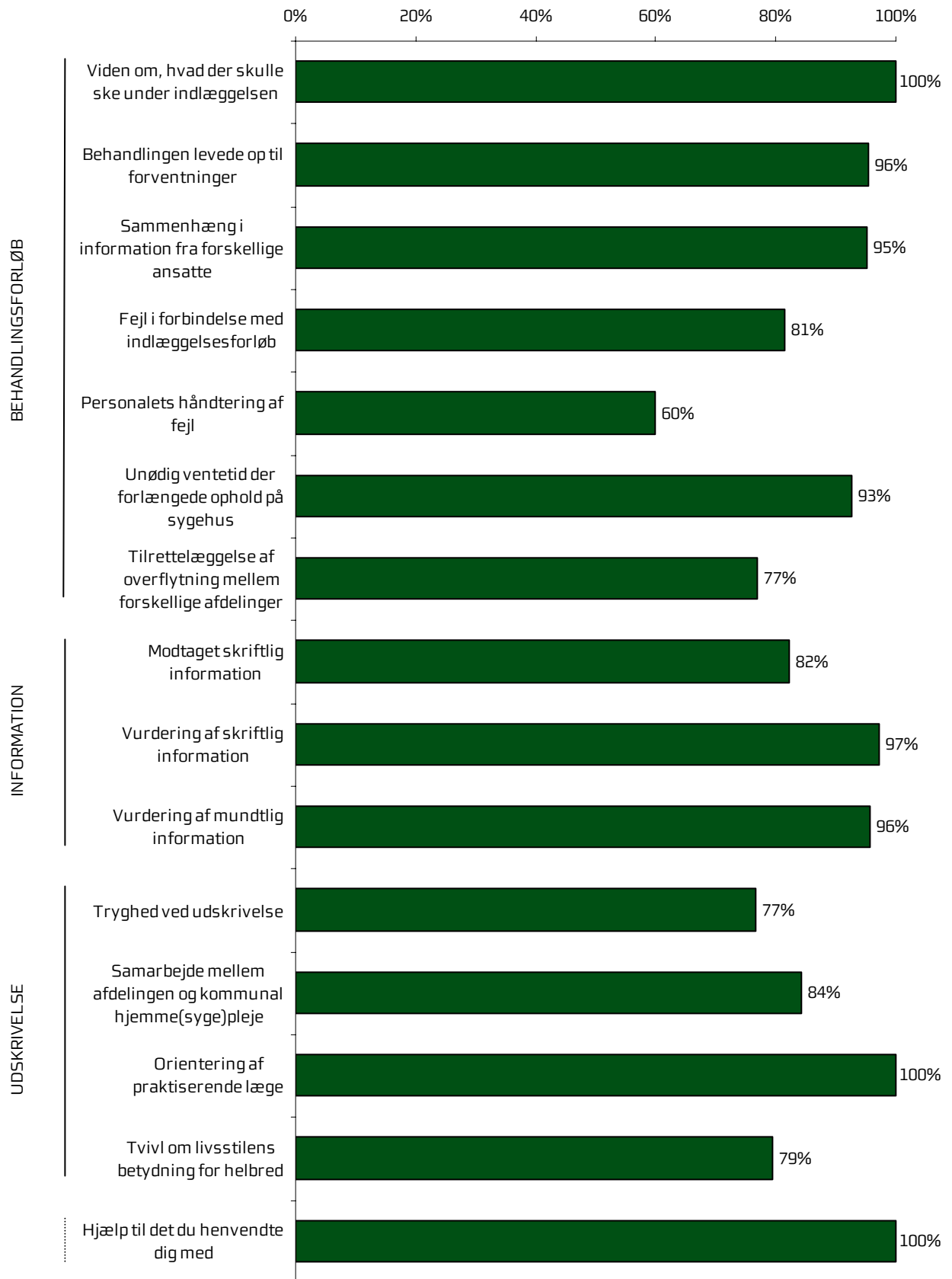
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



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





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

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

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

### Siderne i dobbelttopslagene

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

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

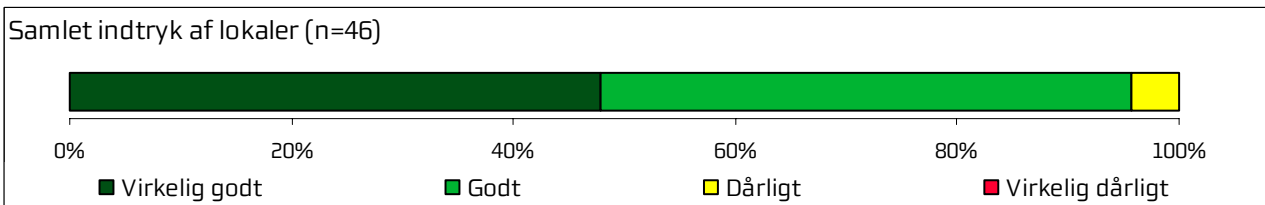
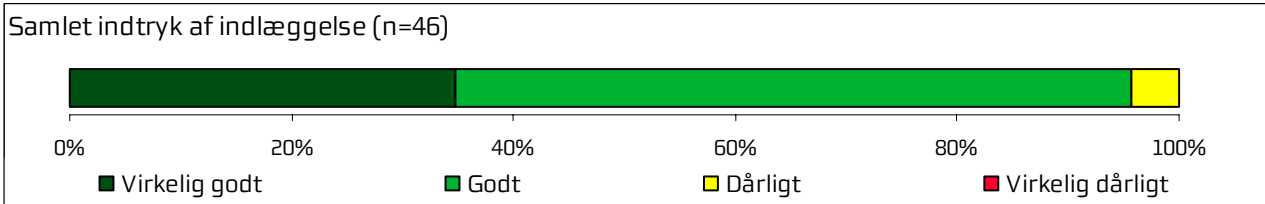
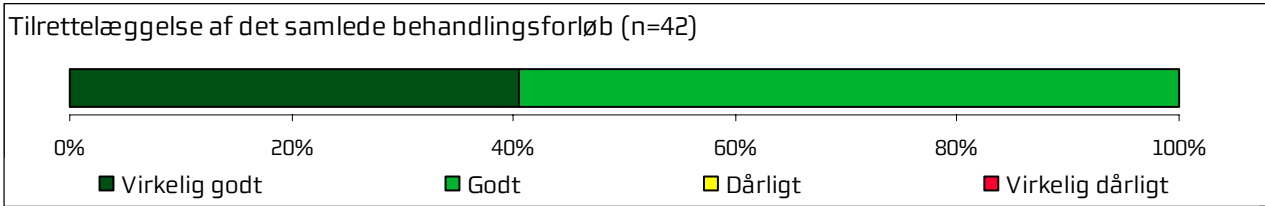
### Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor 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.

---

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

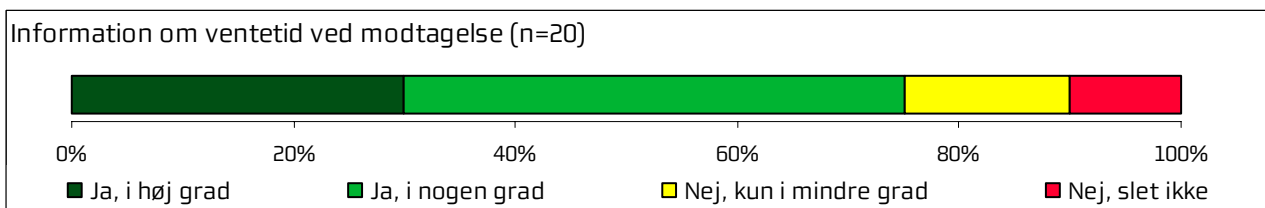
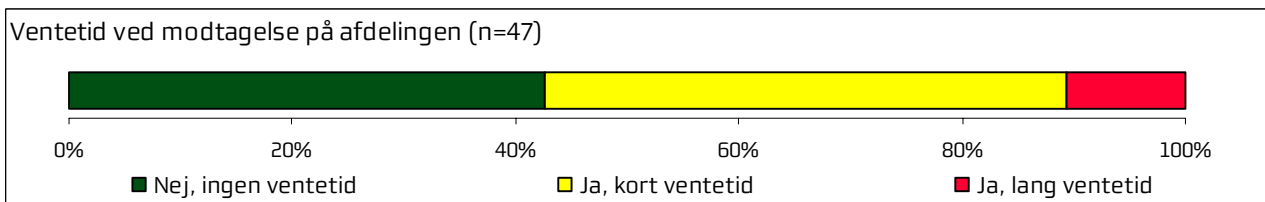
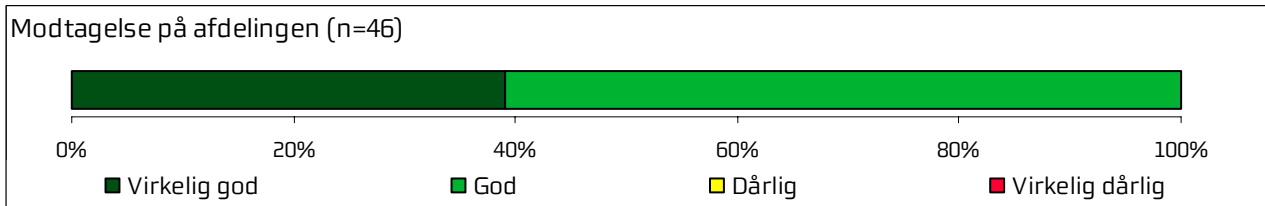
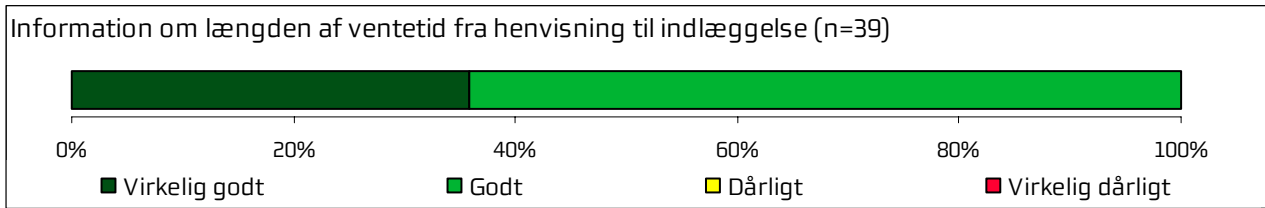
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100%	-	-	98%	82%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96%	-	-	99%	85%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	96%	-	-	98%	85%	92%

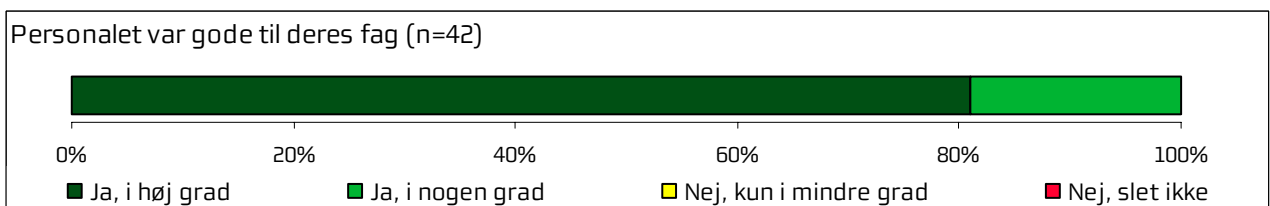
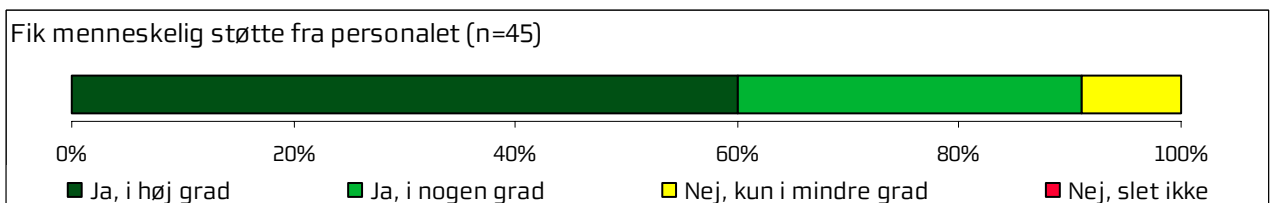
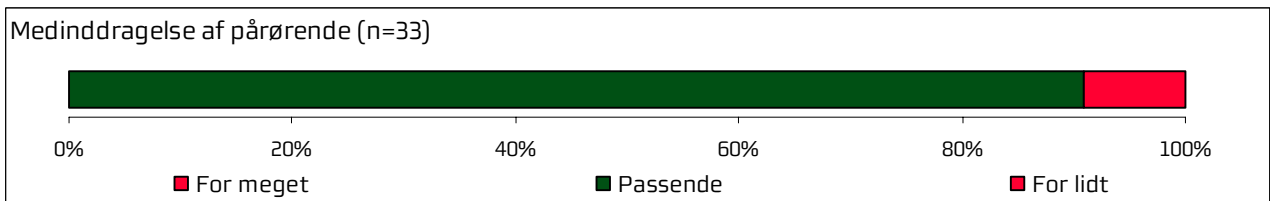
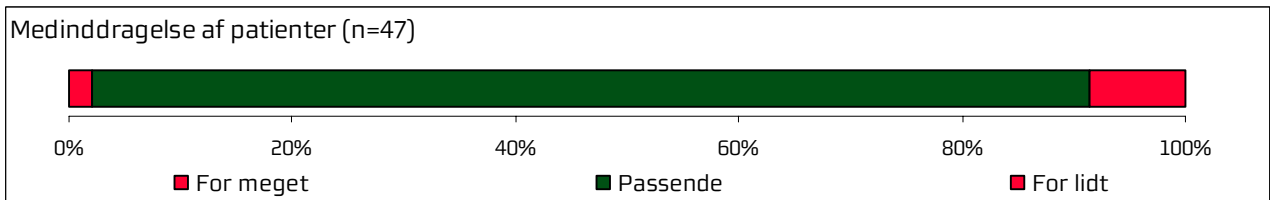
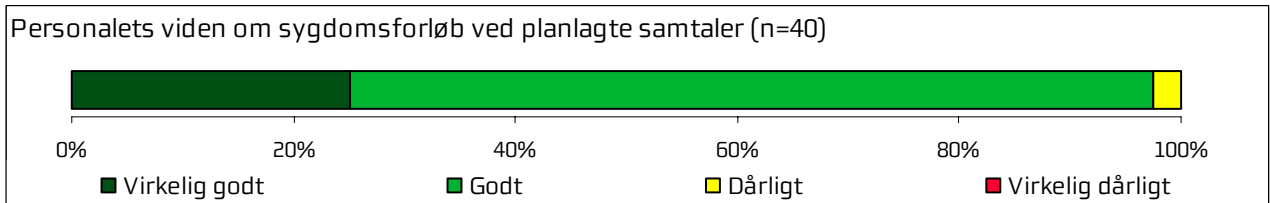
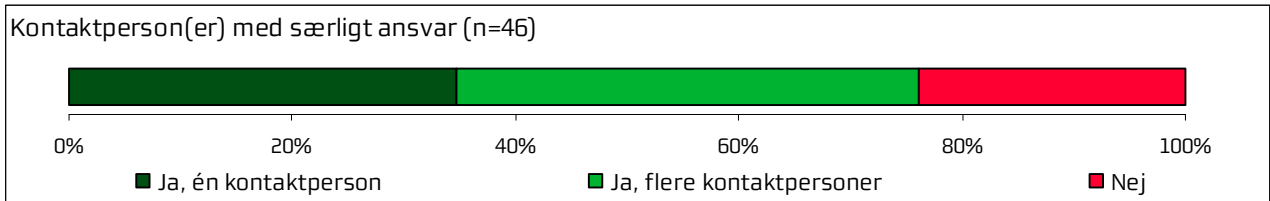
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

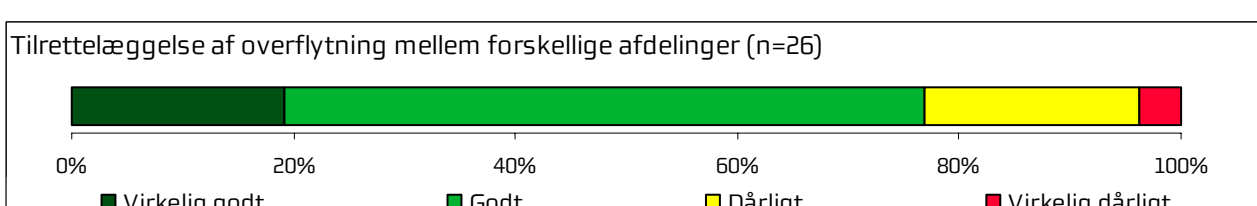
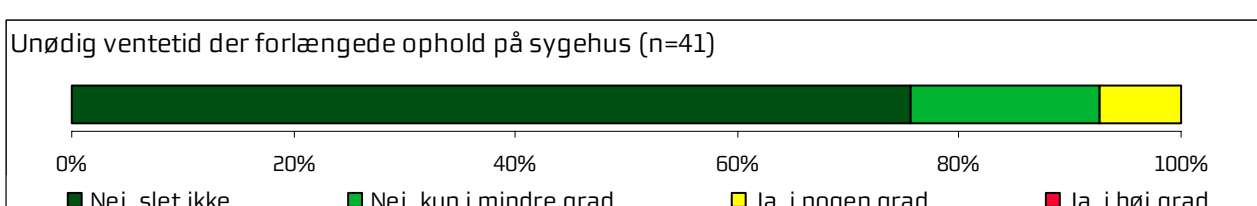
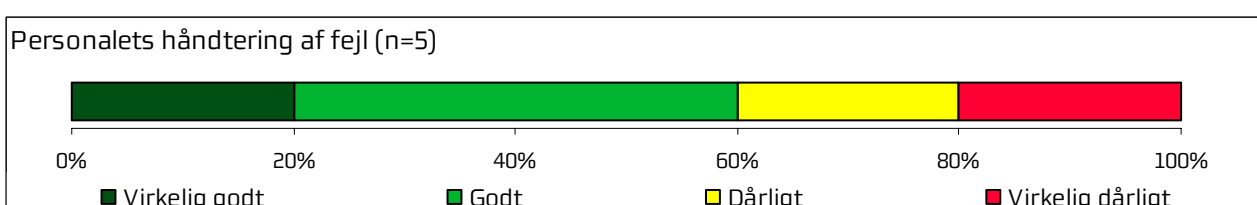
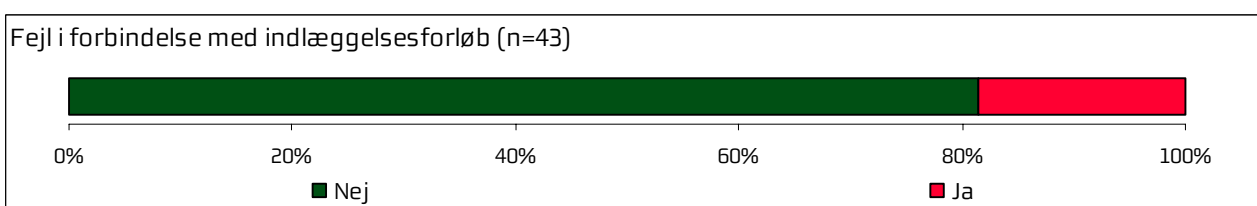
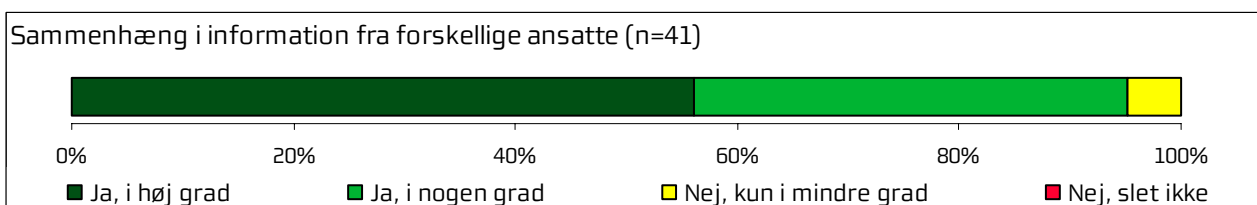
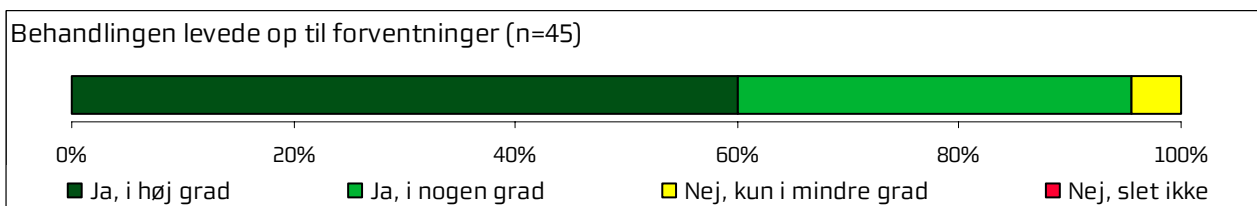
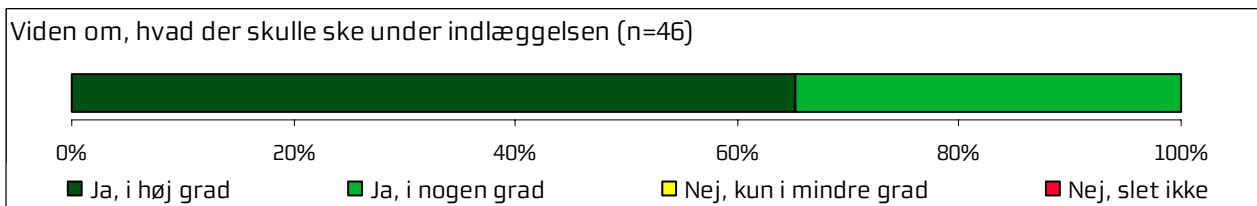
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	88%*	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100%	-	-	100%	91%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	43%	-	-	71%*	30%	50%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	75%	-	-	88%	54%	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?	76%	-	-	94%*	71%	80%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	99%	81%*	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	98%	79%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	97%	70%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91%	-	-	98%	81%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	90%*	96%

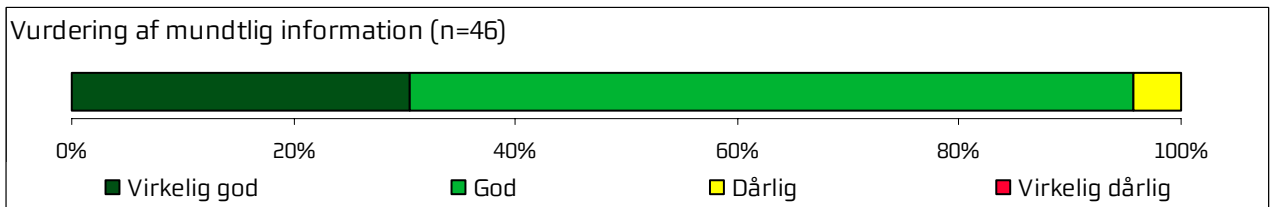
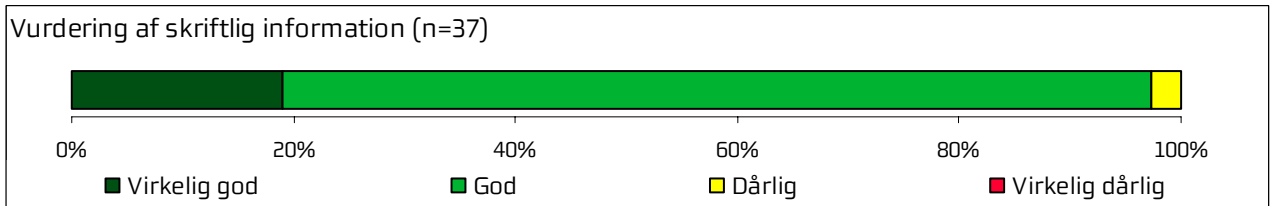
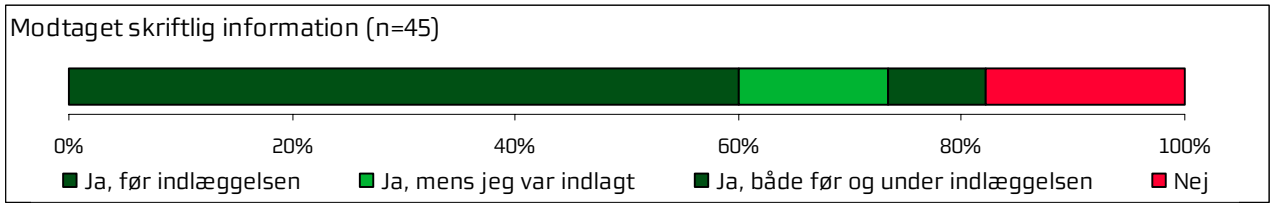
## 4.4 Behandlingsforløb



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%	-	-	98%	70%*	85%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	96%	81%*	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95%	-	-	98%	79%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81%	-	-	91%	77%	85%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60%	-	-	100%	55%	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	93%	-	-	96%	70%*	83%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	77%	-	-	100%*	80%	91%

### 4.5 Information

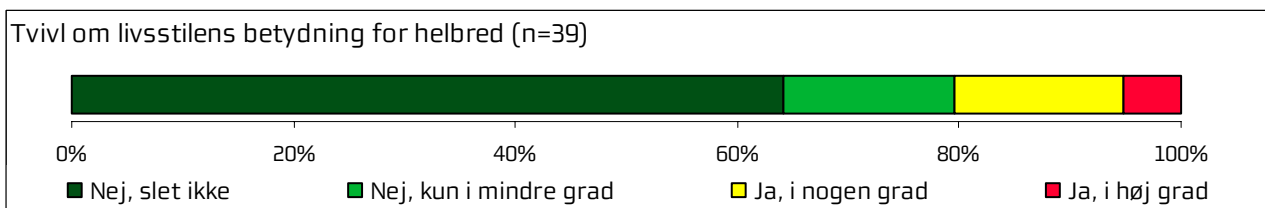
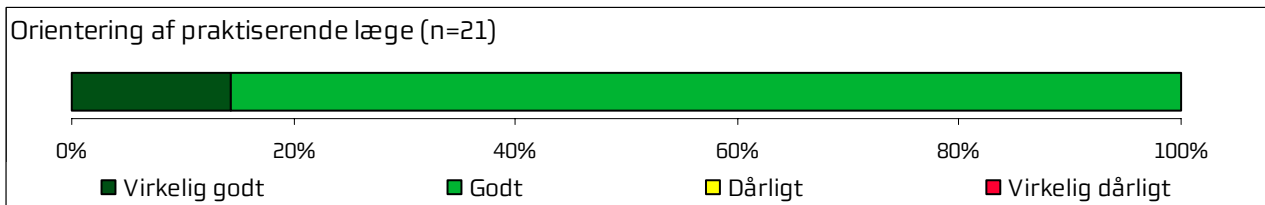
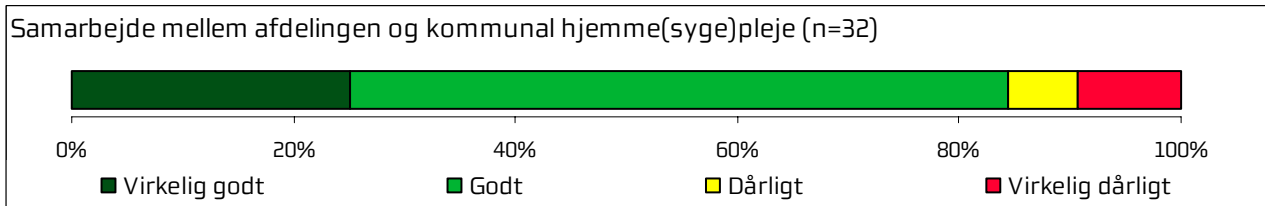
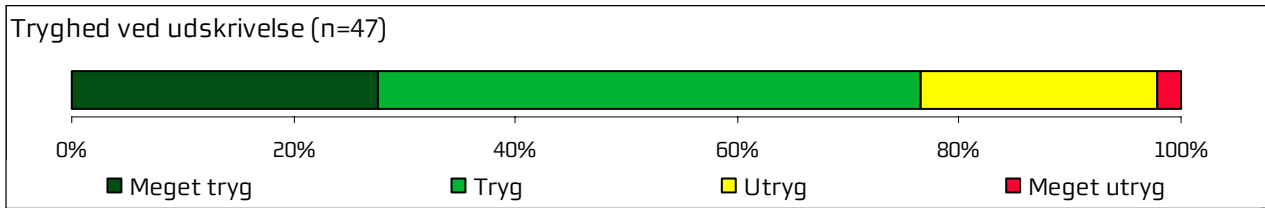




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	82%	-	-	76%	28%*	50%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96%	-	-	99%	82%*	91%

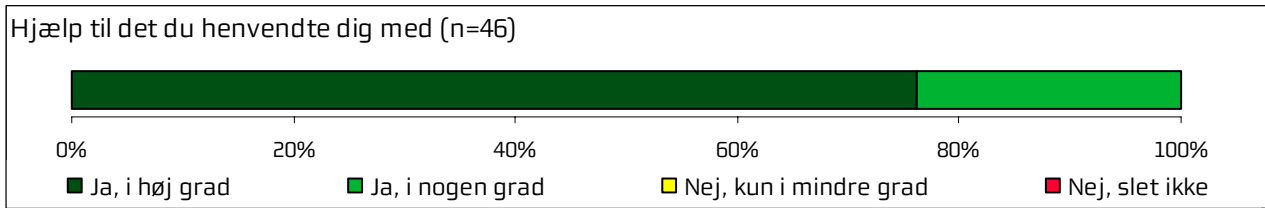
## 4.6 Udskrivelse



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?	77%	-	-	94%*	84%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	84%	-	-	97%	76%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	100%	-	-	98%	75%*	86%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	79%	-	-	80%	67%	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?	100%	-	-	100%	87%*	94%











## 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 T45, Viborg






**Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	1	Der er langt til Viborg fra hvor jeg bor. Jeg var til flere undersøgelser og samtaler på sygehuset før operationen - som måske kunne samles, så jeg ikke skulle køre turen så mange gange!	Godt
	2	Indlæggelse på patienthotel. En god oplevelse.	Virkelig godt
	5	En god ting var, at man kunne ringe gratis på telefonen hjem. Godt. Og meget god mad.	Godt
	7	Særdeles tilfreds.	Virkelig godt
	10	Personalet gjorde, hvad de kunne. Men det havde været rart om indretningen havde været i orden, før man begyndte at bruge patienthotellet. Ikke egnet til enlige ældre patienter. Dårlig indretning: badeværelset, møbler, lys.	Dårligt
	12	Patienthotellet og afdeling T10: alt personale var bare godt. De var flinke og hjælpsomme, jeg har ikke andet end godt at sige og vil rose dem alle 100%.	Virkelig godt
	15	Mødte meget venlighed fra både læger og sygeplejersker.	Godt
	18	Det kan vel altid gøres bedre, men mit samlede indtryk var godt. Mødte kun venlighed og hjælpsomhed fra først til sidst.	Godt







**Afsnit T45, Viborg**

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 Godt forløb.	Virkelig godt
	12 Jeg har fået en fin behandling før indlæggelsen. Da jeg var til undersøgelse i efteråret, og fik at vide, at det var en ny hofte jeg skulle have, når jeg havde besluttet mig. Og det havde jeg den følgende vinter og fik ny hofte, så der var ingen lang ventetid. Modtagelsen på patienthotellet var fin, og min modtagelse senere på T10 var også meget fin. Jeg skulle være indlagt flere dage pga. ubehag efterfølgende. Meget fint og godt personale begge steder.	Virkelig godt
	13 Jeg har ikke været indlagt på en sengeafdeling men på et patienthotel, som nok mest er baseret på patienter, som kan klare sig selv, så det var nok mest min mand, som var en hjælp for mig.	Godt
	15 Alt for lang ventetid. Styrte fra den ene afdeling til den anden. Stærkt udmattende. Tæt på sammenbrud.	Godt
	16 Dårlig behandling af sekretær, da jeg måtte bede om udsættelse af operation grundet for højt blodtryk. Henvendte mig ellers i god tid!	Virkelig godt







### Afsnit T45, Viborg

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	14	Hvad der var tilladt efter operationen.	Intet svar
	15	Røntgen 2 gange for samme lidelse.	Godt
	17	Hjemsendelsen.	Godt
	19	Jeg blev opereret i venstre side, men i det der blev sendt til vedkommende, som skulle genoptræne mig, stod der højre side.	Virkelig godt









**Afsnit T45, Viborg**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3 Angående medicin: Patienten blev ordineret medicin, som han ikke kunne tåle, men ingen ville høre, trods han tabte mange kilo på få uger, og havde opkast og kvalme dagligt.	Godt
	5 Patienthotellet er ikke et sted for nyopererede patienter. Man kan ligge og blive kvalt i opkast, inden man finder den telefon og får ringet på forskellige numre. Det er utrygt.	Godt
	6 Indlæggelse på patienthotellet med min mand var en særdeles god oplevelse. Det fungerede "hjemligt", sygeplejersker og fysioterapeuter var til stede i fornødent omfang. Haven og "restauranten" gjorde opholdet festligt, min mand fik feriefornemmelse.	Virkelig godt
	10 Overflytningen til patienthotellet meget ubehageligt.	Dårligt
	12 Overflytning fra patienthotel til T10 var fint tilrettelagt. Blev godt modtaget af personalet begge steder og fik al den hjælp, jeg havde brug for.	Virkelig godt
	15 Alt virker meget kaotisk og var præget af manglende koordination.	Godt

**Afsnit T45, Viborg**

**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	5	For tidligt hjemsendt.	Godt
	8	Var ikke helt klar til at komme hjem.	Godt
	9	Operation forløb helt utrolig godt, har kun ros og tak til NN.	Godt
	10	Virkeligheden svarede ikke til informationen. Forældet brochure. Bl.a. længden af indlæggelsen.	Dårligt
	11	Patienthotellet var en negativ oplevelse for mig. Jeg følte mig isoleret. Tilkald af plejepersonale med en mobiltelefon med fire forskellige fire cifrede telefonnumre var vanskelig at anvende. Telefonen var anbragt 5-7 m. fra sengen. Jeg flyttede den selv til en anden stikkontakt ved siden af sengen.	Dårligt
	12	Nej, min udskrivelse var fin. Jeg fik lov til at blive på hospitalet så længe jeg havde brug for det, da jeg havde en del ubehag efterfølgende med opkast osv.	Virkelig godt
	15	Kom hjem til en weekend, var så godt som uden hjælp den første uge, følte mig meget svigtet og alene. Havde svært ved at klare mig selv.	Godt
	16	Savner skriftligt materiale om eventuelle gener af operation, hævelse, genernes varighed, mv. Et efterfølgende besøg inden for de første 14 dage af hjemmeplejen vil fjerne utrygheden efter hjemsendelsen.	Virkelig godt

