

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**MS2**

**Medicinsk Overafdeling M**

**Regionshospitalet Randers**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	74
Besvarelser fra afsnittets patienter:	39
Afsnittets svarprocent:	53%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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 indlæggelse 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).



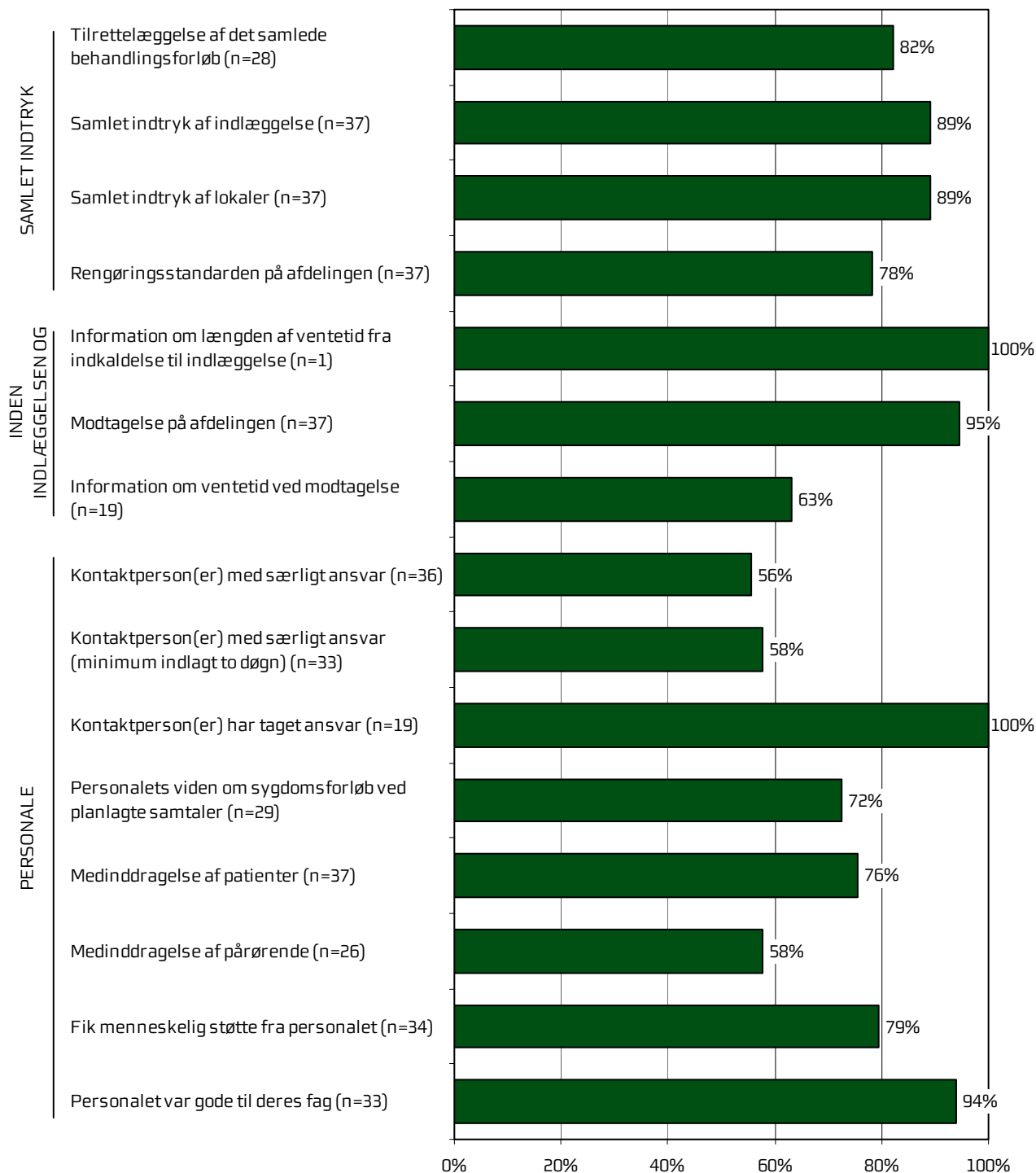


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

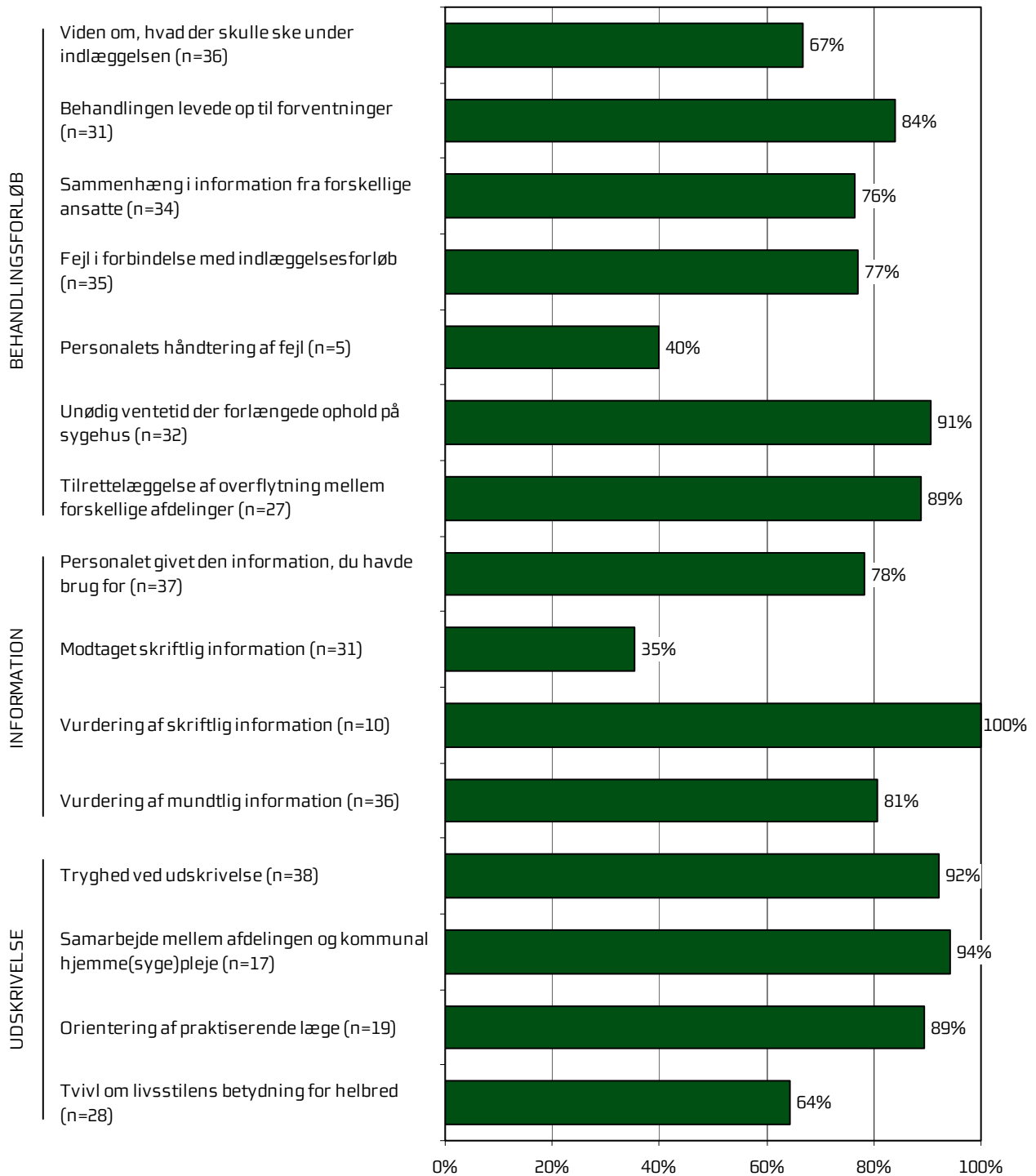
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

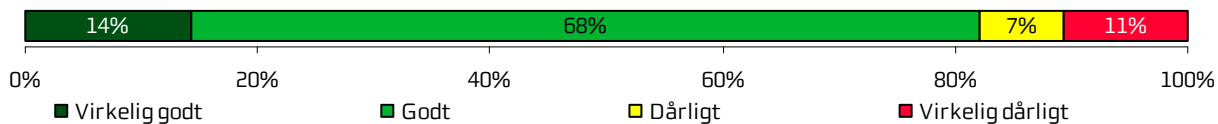
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

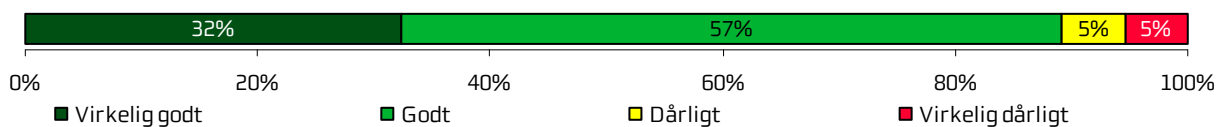
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

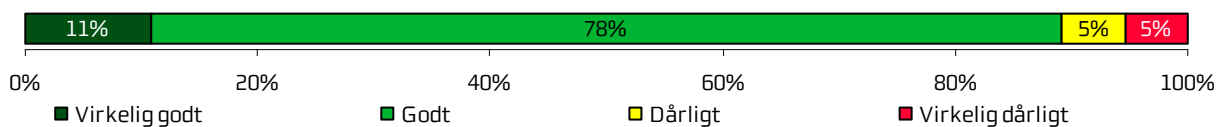
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=28)



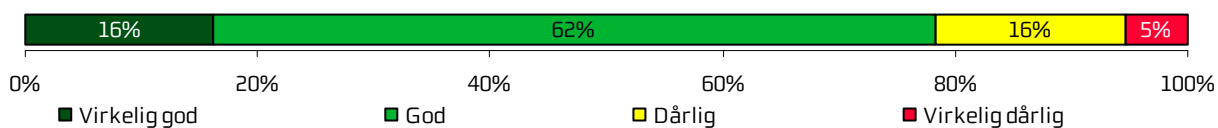
Samlet indtryk af indlæggelse (n=37)



Samlet indtryk af lokaler (n=37)



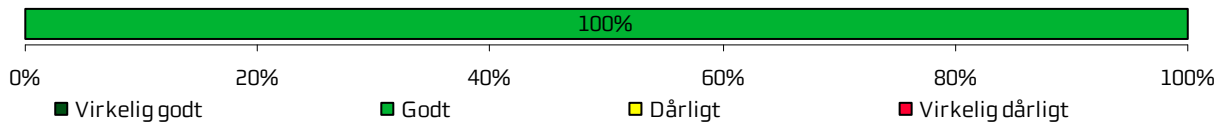
Rengøringsstandard på afdelingen (n=37)



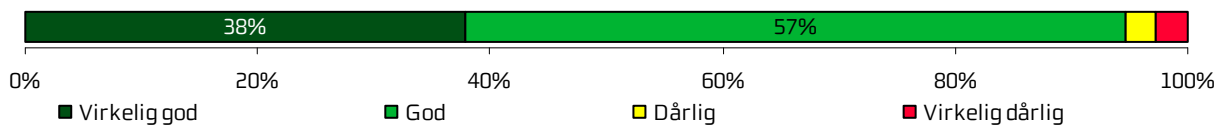
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	82 %	-	-	97 % *	84 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89 %	-	-	96 %	85 %	90 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	-	-	96 %	85 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	78 %	-	-	98 % *	84 %	88 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

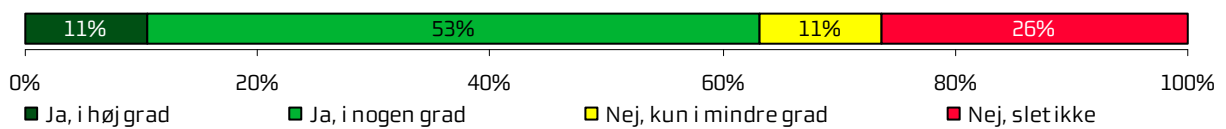
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=37)



Information om ventetid ved modtagelse (n=19)

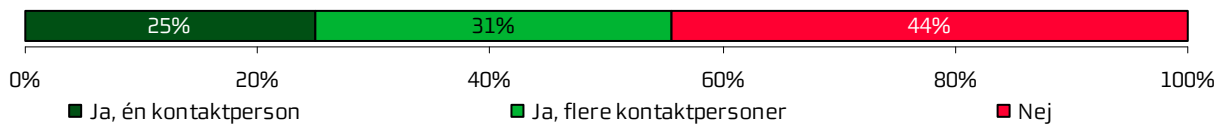




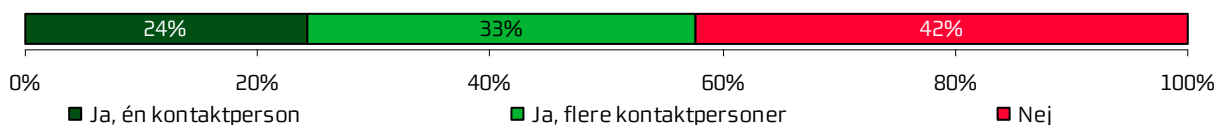
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	98 %	89 %	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	-	-	97 %	90 %	93 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63 %	-	-	77 %	48 %	61 %

## Personale

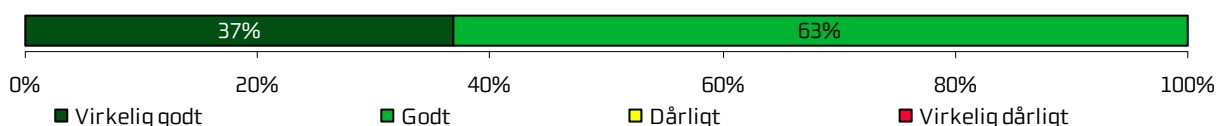
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=36)



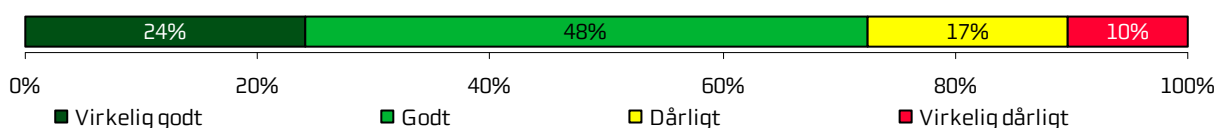
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=33)



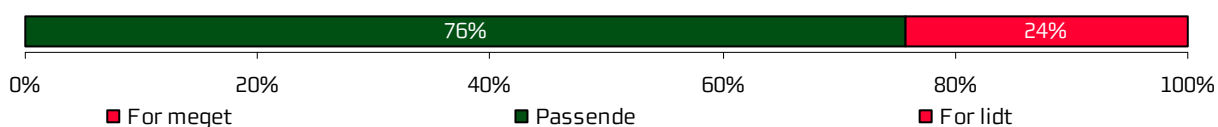
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=19)



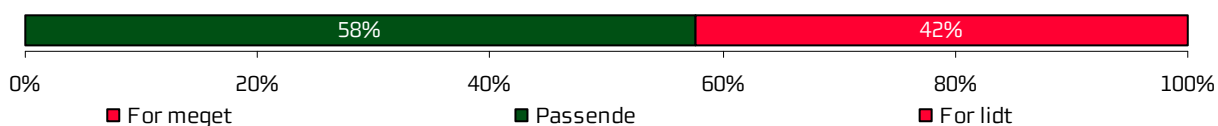
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=29)



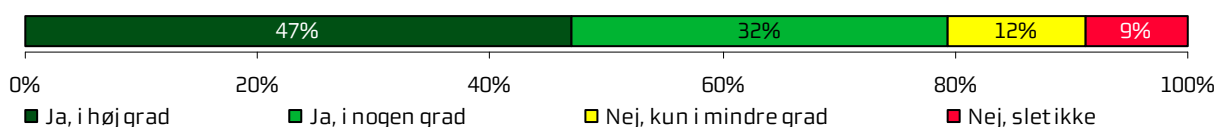
Medinddragelse af patienter (n=37)



Medinddragelse af pårørende (n=26)



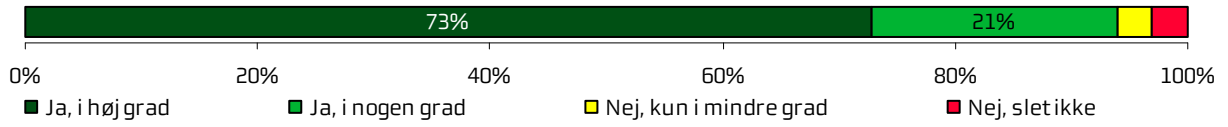
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=34)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	56 %	-	-	88 % *	68 %	73 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	58 %	-	-	81 % *	67 %	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	72 %	-	-	90 % *	79 %	85 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	-	-	92 % *	80 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	58 %	-	-	93 % *	69 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	79 %	-	-	94 % *	77 %	86 %

### *Personale (fortsat)*

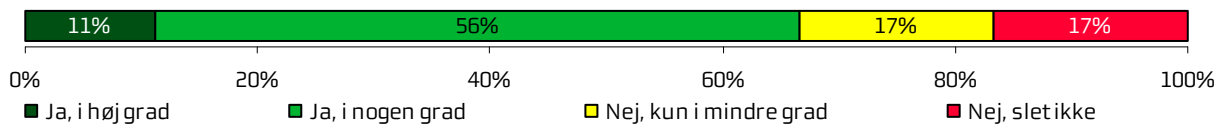
Personalet var gode til deres fag (n=33)



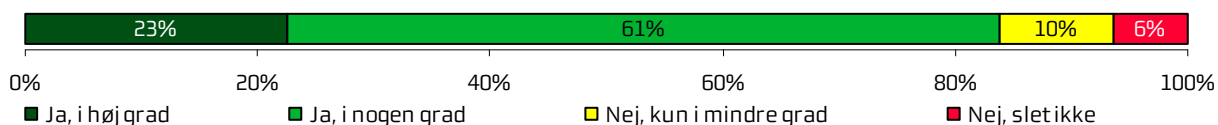
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	-	-	98 %	92 %	94 %

## Behandlingsforløb

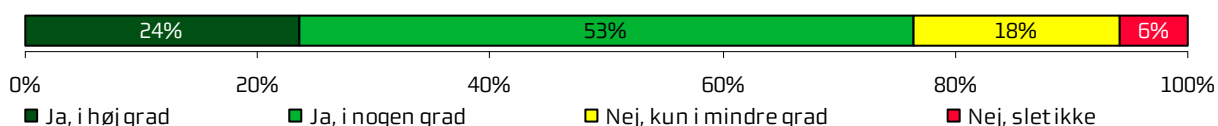
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=36)



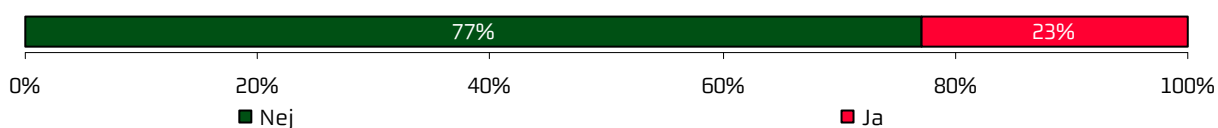
Behandlingen levede op til forventninger (n=31)



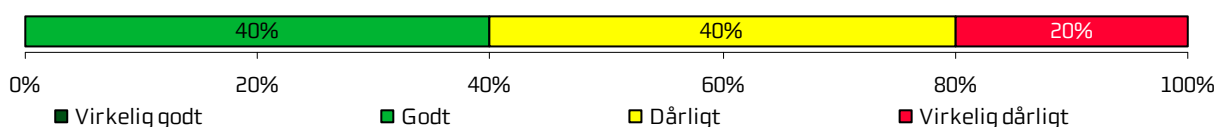
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=34)



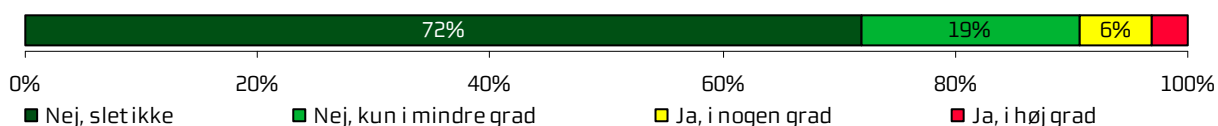
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=35)



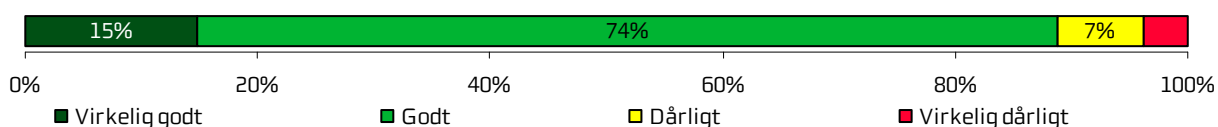
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=32)



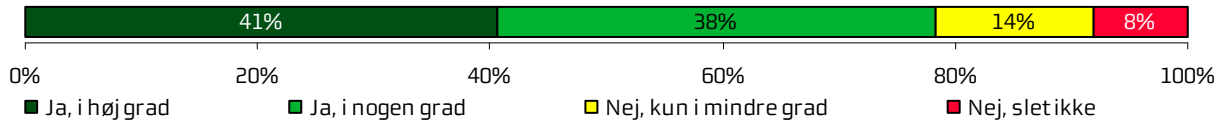
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=27)



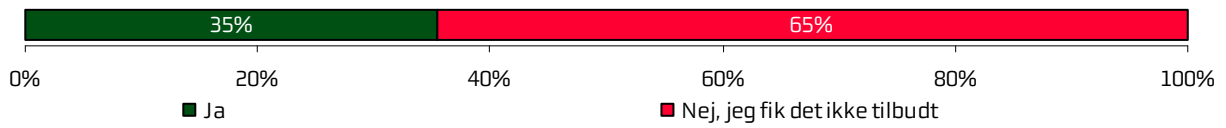
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	67 %	-	-	90 % *	62 %	78 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	-	-	94 %	80 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	76 %	-	-	89 %	75 %	82 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	77 %	-	-	89 %	77 %	83 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40 %	-	-	63 %	35 %	51 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	91 %	-	-	89 %	68 % *	80 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89 %	-	-	95 %	85 %	91 %

## Information

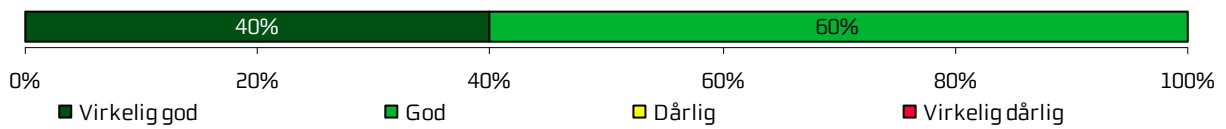
Personalet givet den information, du havde brug for (n=37)



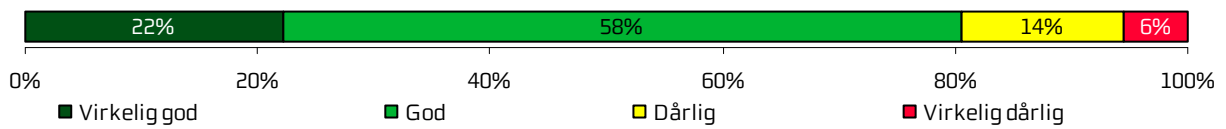
Modtaget skriftlig information (n=31)



Vurdering af skriftlig information (n=10)



Vurdering af mundtlig information (n=36)

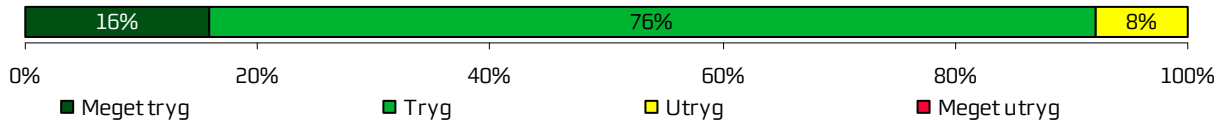




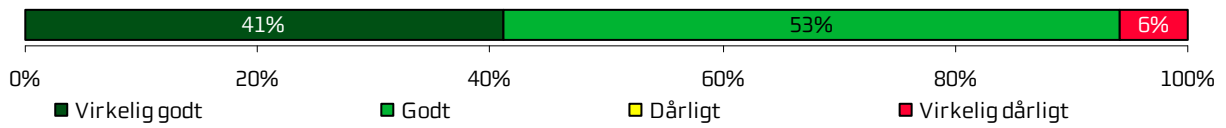
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	78 %	-	-	93 % *	78 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	35 %	-	-	82 % *	39 %	59 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	-	-	100 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	81 %	-	-	97 % *	84 %	90 %

## Udskrivelse

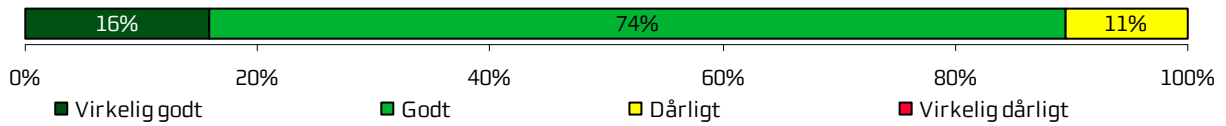
Tryghed ved udskrivelse (n=38)



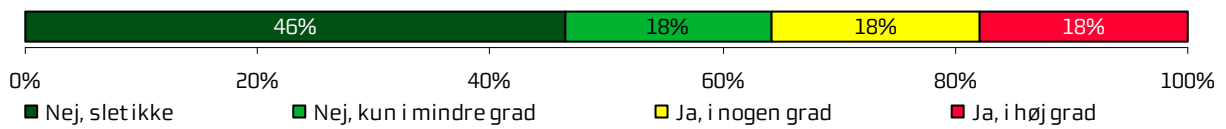
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=28)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	-	-	93 %	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	-	-	92 %	87 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	-	-	91 %	85 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	-	-	73 %	56 %	68 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.





Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	0
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	0
Pleje	1
Relationer til personale	1
Ventetid	0






## MS2

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - MS2	Samlet indtryk
 3	Grotesk modtagelse i akutafdeling (sygeplejerske). Kunne ikke få fat i nogen sygeplejerske, som i øvrigt var virkelig arrogant. Har aldrig oplevet noget lignende, og døjer psykisk med det stadigvæk.	Virkelig dårligt
 6	Akut indlagt.	Virkelig godt
 9	Indlagt akut.	Godt
 11	Jeg blev indlagt på Akutafdeling før indlæggelse på M8.	Virkelig godt






## MS2

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - MS2	Modtagelsen
 1	Venlige, imødekommende og forstående. Gælder alle, jeg mødte.	Virkelig god
 3	Virkelig dårlig. Ingen information samt følelse af nedgørelse.	Virkelig dårlig
 4	Ikke alle var lige venlige.	God
 9	Jeg kan ikke huske indlæggelsen, da jeg havde [høj] feber.	Uoplyst
 11	Men venlig og positiv modtagelse alle steder.	Uoplyst

## MS2





### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - MS2	Fejlhåndtering
 2	Der er læger, [der er svære at forstå], mest på Skejby.	Uoplyst
 3	I forbindelse med, at der blev taget væske i rygsøjlen. Jeg dør stadig med ondt i lænden og er blevet henvist til fysioterapeut og kiropraktor.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 4	Blev indlagt på TO forskellige afdelinger á to gange, som intet havde med min sygdom at gøre.	Dårligt
 8	Ved indlæggelse afleverede [pårørende] en medicinoversigt til personalet. Dette blev ikke registreret nogen steder, så der blev ikke givet det sædvanlige lægeordinerede medicin under indlæggelsen. [Specifikke medecintyper]!	Dårligt
 10	De havde ikke taget sig af, at jeg ikke kunne tåle morfin. Var bevidstløs i to døgn.	Virkelig dårligt






## MS2

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - MS2	Samlet indtryk
 3	Blev flyttet tre gange i løbet af en indlæggelse på fire dage.	Virkelig dårligt
 4	Var de gået i gang med det, jeg virkelig var indlagt for, var jeg sluppet fri for megen smerte.	Virkelig dårligt
 8	Fik dræn i lungen. Da det blev opdaget, at drænet sad forkert, blev der sat et nyt dræn i. Men det ufunktionelle dræn fik bare lov til at blive siddende! Først da jeg blev overflyttet til andet sygehus, blev det fjernet.	Dårligt
 11	Jeg flyttedes kun fra akutmodtagelsen til blivende afdeling.	Virkelig godt


## MS2

### Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - MS2	Samlet indtryk
 3	Vil aldrig indlægges i Randers mere! Jeg har før været indlagt på andre sygehuse flere gange, og her er virkelig forskel på service samt personalehåndtering.	Virkelig dårligt
 4	Eftersom det åbenbart er en meget sjælden lidelse, var der ikke rigtig nogen, som havde sat sig ind i det.	Virkelig dårligt
 5	Fik ingen information. Blev indlagt akut af den tilkaldte læge pga. meget høj temperatur. Var indlagt i [nogle] dage.	Uoplyst

## MS2



### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - MS2
 4	Kun at det har været en rigtig dårlig oplevelse at være indlagt.

**Samlet indtryk**  
Virkelig dårligt

## MS2

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

ID	Kommentarer - MS2	Samlet indtryk
 4	Ansæt mere personale, så man ikke skal vente SYV KVARTER på en sygeplejerske for at få smertestillende medicin. Når man beder om bare lidt hjælp, forventer man ikke et [ubehøvet] svar []. Specielt ikke, når man er en del handicappet. Gjorde noget godt.. HVAD. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
 7	Det kunne have været et ønske om, at fjernsynet ikke kørte meget højt til kl. 1 om natten på stuen. Der må da kunne vises hensyn til medpatienterne. Ville mene, sygehuset kunne bestemme?	Godt

