

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Karkirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	70
Besvarelser fra patienter:	53
Afdelingens svarprocent:	76%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

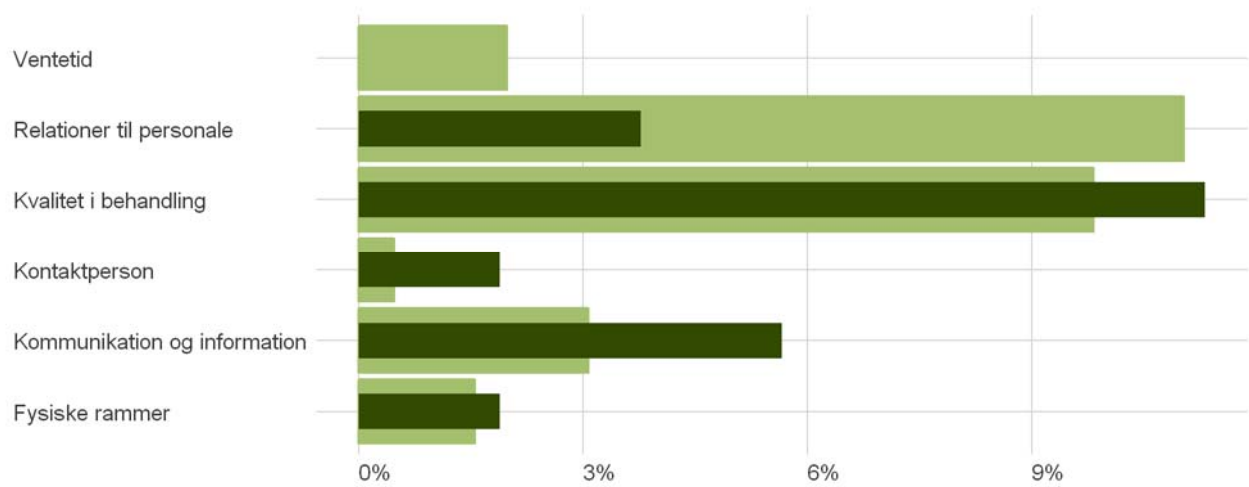
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/






Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)








Karkirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer







ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Fik ikke besked om ventetid.	I høj grad
 7	Afdelingen står til et stort 10-tal.	I meget høj grad
 8	Personalet var meget venligt og fandt kaffe, lidt at spise og tilbød læsestof.	I meget høj grad
 12	Forberedelse til operation foregik [tre gange i efteråret]. Nogle af disse informationer tog 15 minutter. Det finder jeg er spild af tid: Bedre koordinering ønskes. Jeg kører [langt] hver dag.	I meget høj grad
 17	Ankom [om morgenen], sad på en stol til klokken 15.00 i spisestuen, en sød ny sygeplejerske kom så hver time og undskyldte. De havde ingen seng, kl. 15.00 fik jeg en briks, Klokken 16.30 samtale med læge, klokken 17.00 henvist til hospitalshotel. Rædselsfuldt.	I nogen grad

Karkirurgisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	Prednisolon tålte ikke opkvikkeren.	Ja
 12	[I efteråret] klar til operation. Fik langt om længe besked om, at operationen måtte udsættes [noget tid]. Det var bl.a. en mental nedtur.	Ja
 13	Der var akutte tilfælde.	Ja
 17	At blive indkaldt fra [der hvor jeg bor] til [om formiddagen], når operationen først skulle ske dagen efter!	Ja
 4	Umiddelbart efter operationen havde jeg ukontrollerbar afføring. Jeg kunne ikke styre det pga. bedøvelse og påvirkning af morfin. Afføring var også omkring såret. Jeg skulle måske have fået tarmen tømt før operationen eller alternativt fået ble på efter operationen.	Nej

Karkirurgisk afdeling**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**







ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	[Om aftenen] dagen før operation ville de sende mig hjem [] i taxa, men jeg skulle til min datter [], hvilket ikke kunne lade sig gøre. Jeg måtte lade nogle venner hente mig.	I høj grad
 10	Udskrevet samme dag.	I høj grad
 14	Jeg fik intet med derfra, ingen genoptræning eller hvad jeg eventuelt skulle gøre. Jeg har nu [efter flere uger stadig] betændelse i såret.	I høj grad
 21	Dårlig information til pårørende.	I høj grad
 7	Samtale med NN, der fortalte mig om de scanninger, jeg havde været igennem og risikoen for at få en blodprop i benet. Han var den første, der fortalte om risikoen. Stor plus til NN.	I meget høj grad
 13	Får nok at vide, hvornår jeg skal til kontrol.	I meget høj grad

Karkirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Bedre oplysning ved udskrivelse. [Kommunikation og information]	I høj grad
9	For mit vedkommende mener jeg, at indlæggelsen burde have haft et lidt længere forløb. Men det skal ses i forhold til [min helbredsmæssige situation], [hvor jeg har] svært ved at klare mig, hvis kræfterne er nedsat efter indlæggelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
16	Megen flytten rundt og forvirrende med mange forskellige personer at forholde sig til. Men alle var velorienterede om min sygdom og forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Opholdet på Viborg sygehus var for mig som at bo på et syvstjernet hotel. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	Manglende fornemmelsen af, at én person varetog min indlæggelse. Der var for mange læger, der på skift tilså mig under forløbet. Har ellers ros til hele personalet for et godt forløb under indlæggelsen. De arbejdede meget professionelt og var til stor støtte. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Meget tilfreds.	I meget høj grad
19	Undgå at gentage faktuelle oplysninger flere gange samme dag. Ikke hensynsmæssigt med indlæggelse på en stue uden vinduer. Besked om forestående benamputation bør ikke gives ud på aftenen. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
20	Der var sket en fejl ved indkaldelse til kontrol efter forløbet, og jeg måtte tage hjem med uforrettet sag, da ingen havde tid til at se på mig den dato, der stod på indkaldelsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Jeg synes, at det er forkert, at henvise en gammel dame [], der har siddet på en stol i seks timer til [], ensomhed og manglende omsorg. Jeg var ulykkelig og græd i flere timer. Har stadig men af det. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
5	Afdelingen kunne godt have informeret mig om, hvad jeg skulle være obs. på efter udskrivelse, da jeg røg ind igen efter [nogle dage]. Endvidere, at jeg skulle henvende mig hos egen læge såfremt, der skete noget. Ellers var det andet en god oplevelse. [Kommunikation og information]	Uoplyst

Karkirurgisk afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Jeg havde før operationen ikke gener, men forventer forbedret helbredstilstand efter.	I høj grad
 11	Har flere smerter end forventet.	I høj grad
 16	Ved en forebyggende operation kan man vel ikke vurdere, om det har forbedret ens helbred.	I høj grad
 20	Jeg er glad for, at jeg fik tilbud om behandling og har det godt.	I nogen grad
 17	Fuld tilfredshed med læge og operation.	Ikke relevant for mig
 6	Viborg er et fint sygehus. Venligt personale og altid parat til at hjælpe. Fra en skala fra nul til ti er det afgjort en ni'er.	Uoplyst

