

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

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	114
Besvarelser fra patienter:	76
Afdelingens svarprocent:	67%

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.

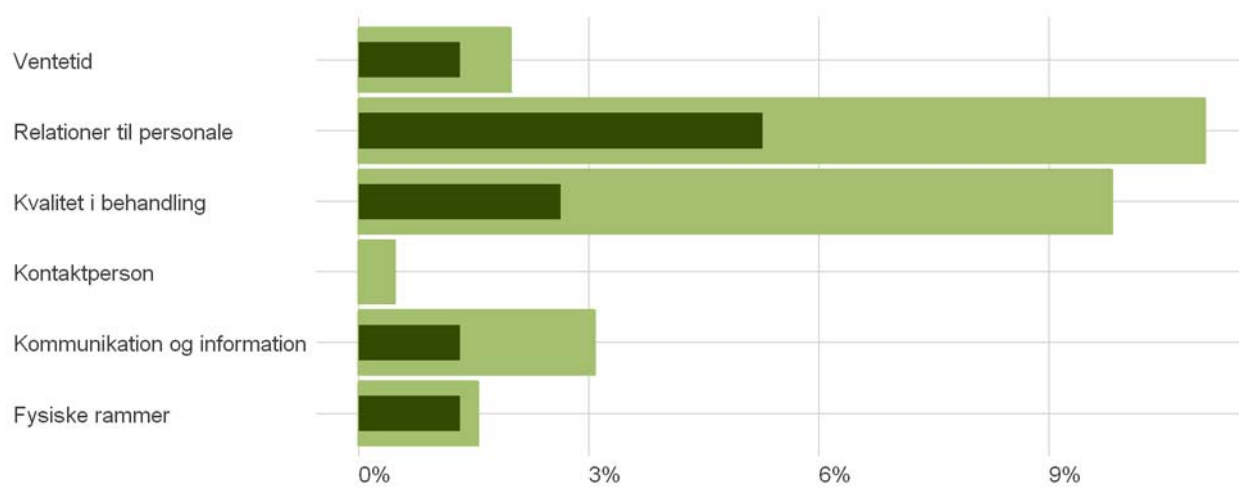
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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.)









Medicinsk afdeling

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






ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Burde være lidt mere klar på, at jeg var kørestolsbruger og ikke muligvis selv kunne forflytte, da de havde givet mig værelse uden lift.	I høj grad
 3	Da jeg ankom, kunne de ikke se, at jeg skulle indlægges den dag. Efter lidt tid fandt de ud af, at det var rigtig nok. Jeg blev henvist til stuen, men der gik noget tid, inden der kom en seng.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Holstebro 2	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Min far kom alene til sygehuset. Er ikke selv orienteret i tid/sted. Jeg talte med imødekommende sygeplejersker i telefon.	I høj grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus til Herning.	I høj grad
 14	Var i modtagelsen sent på eftermiddagen og fik først en seng på afdelingen [flere timer senere].	I høj grad
 5	Hvorfor kalde tre personer ind, som møder samme tid? For lang ventetid.	I nogen grad
 3	Overflyttet fra andet sygehus.	Ikke relevant for mig
 2	Jeg husker ikke forløbet! For mig er det et overstået kapitel, som jeg ikke spekulerer på, men jeg har ikke haft nogen grund til utilfredshed, så vidt jeg erindrer.	Uoplyst
 6	Jeg blev modtaget af en sygeplejerske, som sagde, hun var min kontaktsygeplejerske der, men jeg så hende aldrig mere i [den tid], jeg var indlagt?	Uoplyst

Medicinsk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 2	Jeg var indlagt til tre dages faste. Lægen havde sagt, jeg kunne tage mit daglige medicin. Jeg er i behandling for [min psykiske sygdom] og får [], og det må ikke tages på tom mave. Jeg møder på tom mave, og lægen siger, at jeg roligt kunne tage det alligevel, hvilket gjorde, jeg kastede op de første dage.	Ja
 3	Ikke direkte fejl, men der var flere ting, hvor jeg selv måtte spørge ind til medicin eller spørge en ekstra gang, fordi det var glemt. Jeg er stadig i tvivl om hvorvidt min test blev udført korrekt. Jeg havde virkelig ondt af sygeplejerskerne, de havde umenneskeligt travlt. De løb nærmest rundt det meste af deres vagt. DE VAR ALT FOR UNDERBEMANDEDE. Den stakkels [patient], der lå ved siden af mig, var så forvirret og der var mange ting hun ikke forstod eller kunne selv. I de [] dage jeg lå der, måtte jeg hjælpe hende flere gange og ringe efter sygeplejerskerne flere gange, da hun end ikke selv kunne finde ud af at kalde på hjælp. Sygeplejerskerne gjorde alt hvad der var muligt for dem, men de kan jo ikke være to steder på en gang. Så det er ikke deres skyld.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Holstebro 3	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	Der opstod mange smerter efter indgrebet (nyrebiopsi), og prøven var ubrugelig. Jeg fik en infektion som krævede behandling med antibiotika.	Ja
ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Holstebro 2	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	Efter ti dages indlæggelse med læger [der var svære at forstå eller uerfarne] kom vi endelig til en læge, som opstartede rette medicinsk behandling, hvilket hurtigt virkede.	Ja
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 7	Jeg fik pacemaker om morgenen, men ledningen var sat forkert, så det skulle gøres om om aftenen. Af den samme læge.	Ja
 14	Fejl ved min medicin, måtte selv bede om [medicin], som jeg skal have hver dag. [Bestemt mængde], da de ikke havde læst brochurer, men troede det var det samme som piller og derfor stoppet.	Ja

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

ID	Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Holstebro 2	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	For mange læger, der [er svære at forstå].	I nogen grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	Blev overført til andet sygehus for videre behandling.	I høj grad
 11	Jeg har manglet information i den forstand, at jeg ikke 100 procent fik at vide, hvad lægerne præcist havde fundet frem til indtil videre, og hvad der skulle ske herefter. Jeg fik at vide, at jeg fik taget en "speciel" blodprøve og en urinprøve, som jeg ville få svar på i løbet af to uger. Jeg har så ventet i over en måned på svar, og jeg har hverken fået information om, hvad jeg skal gøre, hvis jeg får det værre/bedre eller andet. Så jeg har på mange punkter følt, at jeg er blevet overladt til at sejle i min egen sø og sidde og frygte det ukendte.	I høj grad
 9	Fik at vide, at jeg skulle til kontrol efter en måned. Det er ikke sket endnu.	I meget høj grad
 14	Der blev udskrevet medicin, forkert dosis. Jeg skulle have [bestemt antal af bestemt medicin]. Der blev udskrevet [andet antal og anden dosis]. Det blev først rettet, da jeg ringede til hospitalet og sagde, at der var bestilt forkert. Det nægtede de først, men næste dag var de rigtige der. Apoteket var blevet ringet op af hospitalet i Herning, da jeg havde opdaget fejlen.	I nogen grad





Medicinsk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Sygeplejerskerne var på trods af det høje tempo, altid søde, rare og imødekommende. STOR ros til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
ID Kommentarer - Medicinsk sengeafsnit Holstebro 2		
3	Meget venligt personale lige fra først til sidst. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Min beundring for plejepersonalets imødekommenhed. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	For megen medpatientstøj på stuen. Umuligt for mig at sove ud over sporadisk. Men fik udleveret ørepropper. [Fysiske rammer]	Uoplyst
ID Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA		
12	Det er altid en god oplevelse at være indlagt på Hjerteafdelingen i Herning.	I høj grad
8	Alle på afdelingen gjorde deres pligt plus en hel del mere. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Måtte selv kontakte afdelingen for at få en operationstid, hvilket overraskende godt kunne lade sig gøre med kort varsel. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	Afdelingen har IKKE STYR på medicinen, for mange fejl. Ikke kun hos mig! [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
11	Hvis afdelingen skal gøre noget bedre, så er det at være bedre til at informere patienten om forløbet: hvad de har fundet frem til, hvordan det går til, hvad der skal gøres, om det er slemt osv. Jeg personligt manglede en del forklaring, fordi jeg blev udskrevet og fik at vide, at jeg havde to ugers ventetid, indtil jeg ville blive indkaldt igen. Dette, tænkte jeg, var lige til at overkomme, men når man efter to ugers ventetid og flere telefonopkald stadig venter på svar, så bliver man utålmodig og sætter spørgsmålstegn til lægernes pålidelighed, og hvad man så skal gøre, når det går så langsomt om at få svar. Derudover skal lægerne og sygeplejerskerne være bedre til at samarbejde. Jeg følte, at der blev talt imellem/forbi hinanden, fordi det ene øjeblik får jeg en ting at vide, det næste får jeg noget andet at vide. Inden jeg blev indlagt havde jeg en tid til en [undersøgelse], da jeg så blev udskrevet, spurgte jeg lægen, om jeg skulle komme til [undersøgelsen, hun svarede nej. Da min tid så var kommet, fik jeg et brev om, at jeg ikke mødte op og skulle møde op tre uger efter, hvilket kostede ekstra ventetid for mit vedkommende. Da jeg så mødte op til [undersøgelsen] (over en måned efter jeg blev udskrevet), får jeg at vide, at svarene fra mine blodprøver var kommet hjem. Det er der INGEN, der har informeret mig om, og samtidig fik jeg at vide, at min urinprøve ikke kunne bruges, da lægerne havde glemt at tilsætte noget i vandet for at øge holdbarheden. Alt dette kunne de sagtens have fortalt mig, da de vidste det, for så kunne jeg have nået at lave en ny urinprøve inden min undersøgelse og samtidig skærpe ventetiden! Man føler lidt, at lægerne er ligeglade med ens helbred, når der går så lang ventetid samt den store mangel på information. Jeg havde virkelig forventet mere af Regi-	Uoplyst

on Midtjylland. Desværre en skuffende oplevelse i forhold til at det kun er min første indlæggelse/forløb på et hospital.
[Kommunikation og information, Ventetid]

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit/HSA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 12	I mit tilfælde er det nok ikke nemt at få det helt gode resultat. Men når mit hjerte er i rytme, så har jeg det rimelig godt.	I høj grad
 1	Ved at samarbejde med personalet, så vidt muligt.	Uoplyst
 2	Jeg havde ingen forventninger til forbedring. Derimod et håb om forbedring, som blev delvist indfriet efter indsættelse af ny stent på andet sygehus.	Uoplyst
 13	Kom akut på sygehuset med lille blodprop.	Uoplyst

