

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Neurologisk 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 Indledning3
- 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	41
Besvarelser fra patienter:	22
Afdelingens svarprocent:	54%

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.

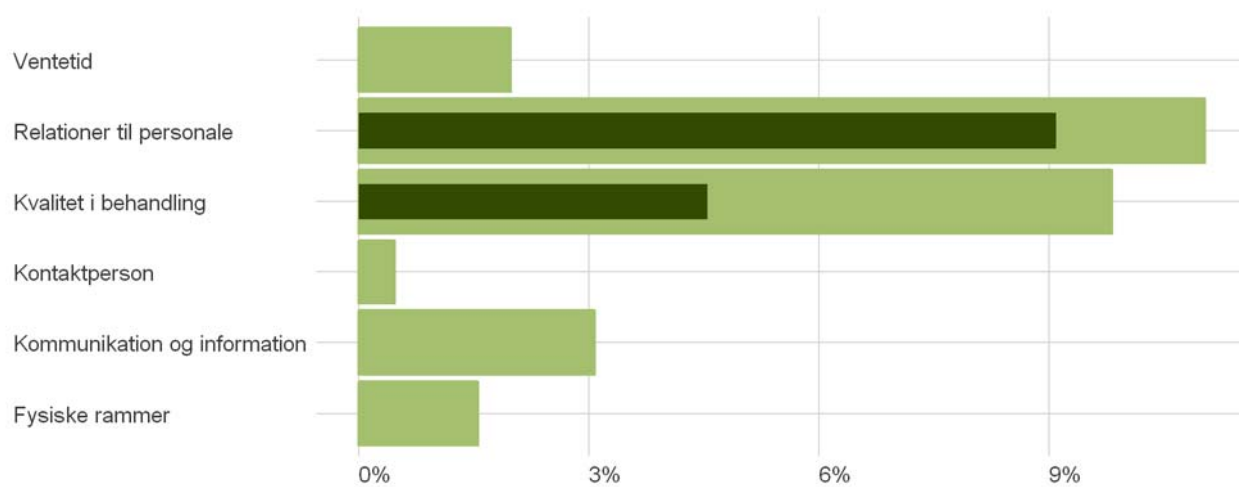
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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.)





Neurologisk 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	[Modtagelsen] Perfekt.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Lemvig	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	[Behandlingssted] er et vidunderligt sted. Kan ikke gøre bedre. Var indlagt i to måneder.	I høj grad
 6	Meget godt.	I meget høj grad
 3	Tror modtagelsen var god, men kan ikke rigtig huske, jeg blev overført fra [det ene sygehus til det andet].	Uoplyst

Neurologisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 2	Patient fra andet sygehus. Patienten var dybt sovende, da han kom og havde også fået lungebetændelse. Fik senere en ny lungebetændelse pga. fejlmedning: mad i lunger.	Ja
ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Lemvig	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 4	Lemvig troede, at det var et godt tidspunkt. Måtte ikke behandle mig efter to måneder. Blev sendt til [rehabilitering] i anden by, som er under alt kritik. Var indlagt i tre uger. Rædselsfuldt. Håber, der bliver rettet en del.	Nej

Neurologisk afdeling

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

ID **Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit**

**Er du tilfreds
med den pleje,
som du mod-
tog?**

 2 Blev overflyttet til [andet sygehus] til genoptræning.





I nogen grad

Neurologisk 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?
 1	Generelt var personalet meget venlige og omsorgsfulde (god tone mellem personale og patient). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 2	Huske, at modtagelsen af svært syge patienter, også fra andet sygehus, kan være blevet dårligere ved transporten. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Lemvig	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Da det samlede forløb også omhandler et andet sygehus står der stadig et stort spørgsmål åben. Jeg kører som trombolyse kandidat med blå blink behandling med mere, men der er ikke noget som indikerede, at trombolysebehandling skal sættes i værk. Får at vide, at det er fordi jeg har [kræft] og kontakt til afdelingen, som er ligeså uforstående som jeg. De lover at tage dette op i afdelingen. Jeg har intet hørt.	Uoplyst
 2	Der burde være noget MERE TRÆNING.	Uoplyst
 3	Altid venligt og imødekommende personale. Hvis ikke personalet havde "svar på rede hånd", undersøgte de det straks og kom med en tilbagemelding. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 4	Afdelingen gjorde alt for mig.	Uoplyst
 5	Blev overført fra Holstebro (Neurologisk afdeling til Lemvig til genoptræning)	Uoplyst
 6	Godt tilfreds.	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Svært at besvare med så kort en indlæggelse. Ind morgen og ud igen aften. Mindre blodprop. Hjem med monitor. Afleveret efter tre døgn i tablet behandling.	I høj grad
 3	Lægerne bestemte alt om indlæggelse og behandling.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Neurologiske Senge Lemvig	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 7	Min mor blev indlagt pga. følger efter en [konkret lidelse]. Hun (patienten) er blevet dement []. Både mor (patient) og familien har været meget tilfredse med behandlingen i Lemvig. Vi håber, at afdelingen må BESTÅ.	I høj grad
 4	Jeg blev flyttet til [andet genoptræningssted] fra [andet genoptræningssted] til den sidste træning, da jeg bor i Aarhus. Jeg og anden var meget kede af at være der. Jeg håber der bliver rusket op i stedet.	Uoplyst

