

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Sengeafsnit Øst
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Horsens

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2016 blev afdelingens 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

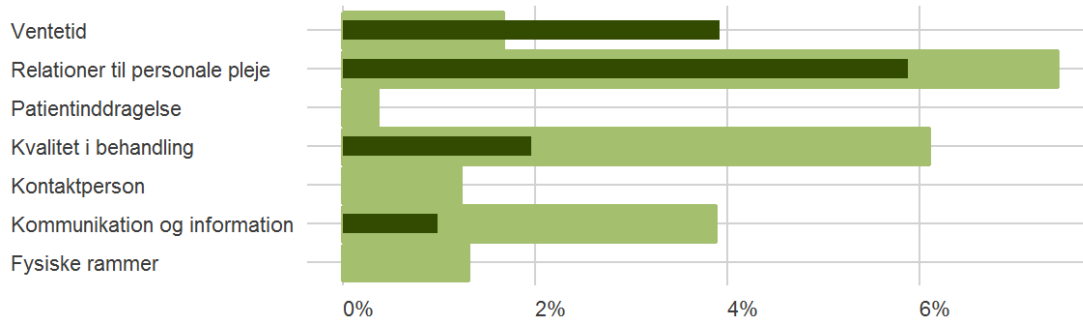
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
1 Alt ok.	I meget høj grad
24 Jeg har kun godt at sige om Kirurgisk Afdeling på Regionshospitalet Horsens. Alt personale lige fra sygeplejersker NN, læger og sygeplejersker. De var alle meget søde og venlige. Selvom det var en stor operation jeg har været igennem, har jeg kun godt at sige om indlæggelsen. Det har jeg også fortalt til mange. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13 Jeg har kun de største roser at give både læger og sygeplejersker. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
22 Ventetid på 35 uger er nonsens! Var heldig at komme ind pga. afbud. Ventetid,	I høj grad
18 Man får det indtryk, at der er et særdeles godt arbejdsklima på afdelingen, og der ikke er forskel på A og B. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
9 De var virkelig søde allesammen, minus en sygeplejerske []. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
3 Jeg havde undgået 14 dages udsættelse af min operation, hvis narkose-læge og kirurger havde udvekslet oplysninger straks, da jeg var til samtale, og ikke et par dage før aftalt operation. Men OK, ventetiden var acceptabel i mit tilfælde. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
23 Vil gerne rose jeres mad. [] lækre, sunde og alsidigt udvalg. Tak til alle på Afdeling Øst. Lige fra rengøring til læger. Ti døgn's oplevelse af venligt og kompetent personer/personale. Specielt tak til NN og NN. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 De var alle meget venlige og hjælpsomme. Meget god behandling! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
15 Nedsætte ventetiden for behandling. Ventetid,	I høj grad
12 Meget tilfreds.	I meget høj grad
17 Jeg synes, at det var et godt hospital og en god læge.	I meget høj grad
14 Lidt bedre hjælp og støtte til patienten lige efter operation. Revidering af udskrivelsesbrev idet det ikke er helt klart, f.eks. hvor meget forbindelse der må fjernes fra operationssåret af gangen. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
4 Desværre ventetid på 35 uger på operation. Ventetid,	I meget høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
1	Alt OK.	I meget høj grad
8	God modtagelse og venligt personale.	I høj grad
10	Personalet var imødekommende, men siden jeg ikke har været indlagt, er det svært at svare på det spørgeskema i har sendt.	I nogen grad
24	Jeg fik en rigtig god modtagelse af et meget venligt personale.	I meget høj grad
21	De var rigtig søde på afdelingen meget venlige og hilste pænt når man gik forbi dem på gangene.	I meget høj grad
3	Jeg fik opereret min "lyskebrok", og ser det som en fantastisk modtagelse og operation. Meget positivt hele vejen.	I meget høj grad
20	Meget venlig modtagelse!	I meget høj grad
2	Venlig og imødekommende modtagelse. Det kunne måske være en ide at lægge det skema, der skal udfyldes før operation, på nettet.	I meget høj grad
5	Jeg havde fået at vide, at der kunne være ventetid. (Blev ikke informeret om årsagen. Jo, der kunne komme noget akut).	I høj grad
12	Har ingen forslag til forbedringer og det det har været en ualmindelig god oplevelse at være indlagt på Horsens sygehus, i forhold til øvrige sygehuse i region Midtjylland. Her følger sygeplejerske patienten istedet for at jeg oplever mange sygeplejersker på gangene frem/tilbage :-).	I meget høj grad
17	Meget godt.	I meget høj grad
6	Det kunne være godt, hvis personalet informerede om ventetid.	I høj grad
16	Det er meningsløst at køre [langt] [flere] gange for en simpel kikkertundersøgelse. Det er ressourcspild for hospitalsvæsenet og at gøre grin med borgeren.	I nogen grad
11	Der skal ikke kaldes så mange ind af gangen.	I høj grad
4	Fint at tøjet var pakket i en pose og udleveret.	I meget høj grad
7	Før modtagelsen skulle man udfylde flere skemaer om det samme herunder svare på kostforbehold. På trods af, at jeg på alle skemaer gjorde opmærksom på, at jeg ikke spiser kød var der ingen der vidste det på afdelingen.	I nogen grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlægelse?
17 Ingen fejl.	Nej
14 Blev bedt om at sætte mig over i en stol ca. tre timer efter operationen, men var ikke blevet gjort opmærksom på, at benene kunne være følelseløse efter bedøvelsen, hvilket resulterede i et fald på halen på gulvet.	Ja
11 Jeg fik betændelse i det, og blev indlagt igen.	Ja

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
22	Møgbeskidt på gulvet i stuen, nullermænd en masse! Lidt ulækkert på en kirurgisk afdeling!	I høj grad
18	Der var tale om en operation for lyskebrok under fuld bedøvelse, så jeg blev udskrevet samme dag [sidst på eftermiddagen]. Så der kan dårligt være tale om en indlæggelse. Det var tredje gang, jeg var på Horsens sygehus for lyskebrok, og jeg har været særdeles tilfreds, hele vejen rundt.	I meget høj grad
9	Ville gerne have hørt fra lægen hvordan operationen var gået, i stedet for at jeg selv skulle ind og læse om den på min www.sundhed.dk . Det var det eneste minus.	I nogen grad
19	Jeg manglede oplysninger om forløb efter operation. Der var hævnning af operationssted, i en god tid efter operation. Jeg ville gerne vide, hvor lang tid hævnningen var der, for at kunne vurdere om det var et forløb uden problemer.	I meget høj grad
5	På informationspapirerne jeg fik inden indlæggelse stod der, at jeg ville blive kontaktet en til to måneder efter udskrivningen. Der er jeg ikke blevet. Før var der forstoppelse, nu kommer der noget hele tiden, og jeg kan ikke få skylningen til at virke.	I meget høj grad
12	Jeg fik lov at tage hjem én dag før, da det var lettere at blive hentet [en anden dag].	I meget høj grad
17	Alt var godt.	I meget høj grad
4	Jeg talte ikke med en læge efter operationen. Jeg hørte intet om operationen. Jeg fik [flere] ar, og der blev kun skiftet forbindelse på to ar efter eget ønske. Da jeg kom hjem, og tog plasteret af, stod de to andre sår mere eller mindre åbne. Jeg måtte forbi vagtlægen og egen læge, for at blive stripset.	I meget høj grad