

Regional rapport



Kommentarsamling
Hjerter medicinsk Sengeafsnit
Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest

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 Brugerindvovering, 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.

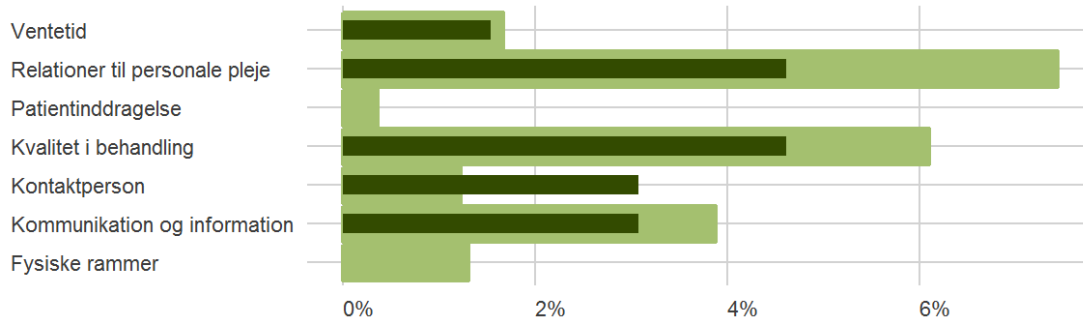
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
13 I enhver henseende oplevede jeg, at afdelingen gjorde, hvad der skulles gøres med en patient som jeg, der tolv-tretten gange har været indlagt pga. af hjerteflimmer. Narkose og stød på hjertet og jeg er frisk igen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
14 Jeg har behov for at skrive, at jeg samme dag blev overgivet til et forskningsprojekt og derfor blev sendt hjem igen []. Men jeg har fået en god behandling.	I høj grad
11 Personalet er venligt og imødekommende, men det er håbløst at overnatte. Man får i alt fald ingen søvn! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
8 Alt OK. Venligt personale. Undersøgelsen går på en dag, hvor jeg fik stød. Derfor var det den samme læge. Normalt er det næsten altid en ny læge gennem to og et halvt år på tre hospitaler. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
7 Jeg har haft en meget positiv oplevelse i forbindelse med indlæggelsen.	I meget høj grad
12 Afdelingens læger er ikke enige om forløbet. Dette var med til at forvirre mig. Jeg er en enkel gang indkaldt, hvor ingen vidste jeg kom. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	Uoplyst
2 Lang ventetid på sygehuset. Ventetid,	I høj grad
15 Da jeg havde aftalt, at jeg skulle ordineres pradaxa, spurgte jeg om det var relevant med supplerende medicin, hvilket to læger vurderede som værende relevant. Det undrede mig, at jeg selv skulle foreslå dette, men ok. Jeg har endnu ikke brugt dette præparat, da jeg ikke har haft flimmer siden det ambulante besøg. For fem år siden blev jeg behandlet for samme lidelse i []. Alt i alt er jeg særdeles tilfreds med hele behandlingsforløbet, men forventer at blive kontaktet af afdelingen, når og hvis jeg kan slippe af med pradaxa igen. Det er vel ikke relevant at fortsætte med dette, hvis hjerterytmen er normal, som den har været siden. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
3 Afdelingen var klar til at behandle mig. Jeg var mødt uafklaret med hensyn til mit videre forløb og havde behov for en samtale, hvilket jeg bad om og så fik. Har udelukkende mødt sødt og venligt personale! Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
5 Informere mere ved hjemsendelse. Kommunikation og information,	I høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
13	Oplevede venlig og kvik/hurtig betjening af personalet.	I meget høj grad
11	Mødte kun smilende, hjælpsomme og venlige mennesker.	I høj grad
9	Blev indlagt akut.	I høj grad
8	Helt OK.	I høj grad
7	Omgivet af venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
1	Det gik meget hurtigt det var perfekt.	I høj grad
15	Meget venlig og professionelle. Jeg var ikke indlagt men til konsultation der tog ca. halvanden time i alt.	I meget høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
10	Punktur af vene med stort hæmatom til følge.	Ja
6	Undersøgelse af hjertet med kontrast. Fik udposning ved indstikstedet. Sprang op næste morgen da jeg skulle hjem og måtte blive et ekstra døgn og var til ekstra kontrol senere.	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?
8	Alt ok.	I høj grad
15	Jeg er i tvivl om hvorvidt min konsultation er en indlæggelse eller blot konsultation. Jeg var henvist til afdelingen pga. arterieflimmer, som jeg har haft tidligere, derfor var jeg allerede bekendt med fakta omkring behandling og medicin. Jeg blev ordineret samme medicin som tidligere. Der har ikke været nye tilfælde af arterieflimmer siden jeg har været på afdelingen.	I meget høj grad
3	Mine besvarelser på spørgsmålene skal ses i sammenhæng med, at min indlæggelse kun varede ca. to timer.	I meget høj grad
5	Manglede informationer ved udskrivelsen. Måtte henvende mig til egen læge.	I høj grad
4	Jeg blev indlagt med hjerteflimmer og skulle have stød, for at rytmen skulle falde til ro. Jeg var fastende hjemmefra og blev udskrevet om eftermiddagen, efter lægernes vurdering.	I høj grad