

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Medicinsk Sengeafdeling Silkeborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	71
Besvarelser fra patienter:	44
Afdelingens svarprocent:	62%

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/2015/.

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

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 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 [].

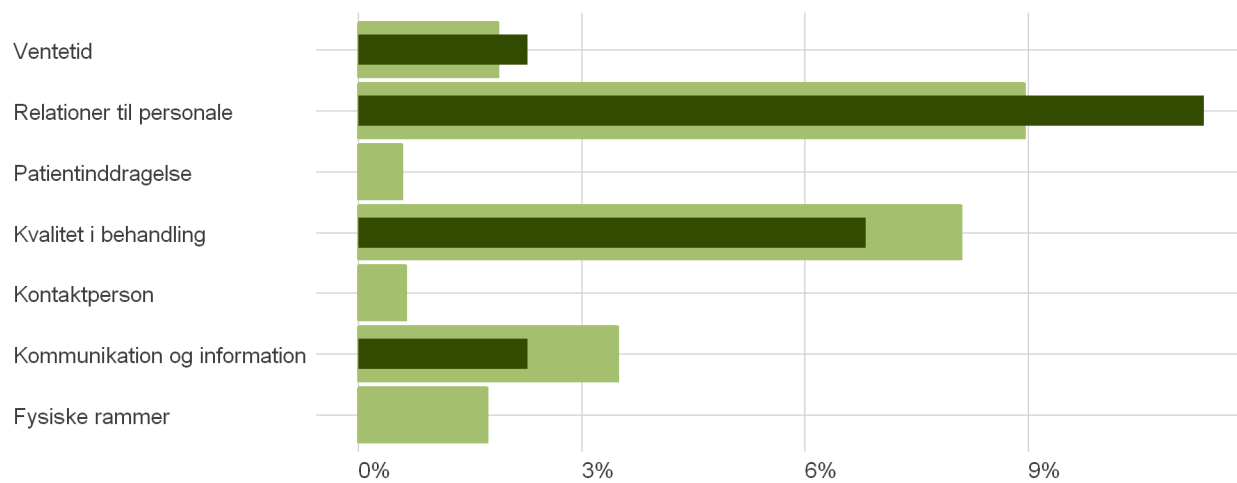
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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




Medicinsk Sengeafdeling Silkeborg

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

ID	Kommentarer - M3 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Kom ind akut [og] personalet gik i gang med mig omgående.	I meget høj grad
 2	Har ingen kommentarer.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - M2 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Det var kort tid, jeg skulle vente, så det generer mig ikke.	I høj grad
 4	Det var helt fint.	I høj grad
 1	Jeg havde tid til undersøgelse [om morgenen], men kom først til ved middagstid. Det var lidt længe.	I nogen grad
 2	Der var en seng, men der var ikke skiftet sengetøj m.m.	I nogen grad
 7	Jeg var indkaldt til [om morgenen] og kom først ind omkring [middagstid], var færdig [ca. en times tid senere]. Jeg fik oplyst af lægen, at der ikke var noget. Herefter skulle jeg afvente, at lægen kom op på stuen, så vi kunne tale yderligere. [Om eftermiddagen] var der stadig ikke kommet nogen, og jeg aftalte med en sygeplejerske, at lægen kunne kontakte mig telefonisk, hvilket aldrig skete. Jeg vil foreslå en ambulans behandling, hvor man kommer ind på en morgen tid uden indlæggelse eller lang ventetid. Efter undersøgelsen få at vide, hvordan det er gået, af lægen med det samme og så slut.	I nogen grad
 8	Jeg skulle ligge i en seng på en stue kun med mænd, hvilket jeg ikke synes er optimalt i forhold til omklædning m.m.	I nogen grad
ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Man glemte en blodprøve. Det bevirkede to en halv times ventetid, inden der skete noget.	I nogen grad



Medicinsk Sengeafdeling Silkeborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - M2 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	8 Jeg fik et brev i hånden, da jeg gik hjem med en forklaring angående grunden til indlæggelsen. På brevet stod der "grundet mistanke om kræft [specifikt sted]". Disse ord var på intet tidspunkt nævnt i løbet af dagen, hvilket, jeg synes, er helt uacceptabelt. Jeg spurgte endda flere gange til, om de mistænkte noget specielt, hvilket jeg fik nej til. Ærlig kommunikation, mener jeg, er rigtig vigtig i et sygdomsforløb.	Ja









Medicinsk Sengeafdeling Silkeborg

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

ID	Kommentarer - M3 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	4 Den unge læge, der informerede mig om det videre forløb, var ikke helt tydelig omkring CT-scanning og kræftøgning, eller også hørte jeg ikke ordentlig efter.	I høj grad
	3 Jeg var alene indlagt i fire timer.	I meget høj grad

Medicinsk Sengeafdeling Silkeborg

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

ID	Kommentarer - M3 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Næh! Alle løber så stærkt de kan og smiler samtidig. Det er flot! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 5	Ventetiden før operationen var lang, fordi en [cancer] først skulle behandles med stråler. Andet hospital tog lang tid om denne behandling []. Denne måned sled på nerverne, fordi man bliver bange for, at svulsten [] vokser. Ville gerne have haft mere beroligende information fra andet sygehus om dette. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
 1	Læger og personalet orienterede mig godt om behandlingen og dets forløb. Årsagen til sygdommen fandt man hurtigt ud af, så jeg fik den rette behandling med det samme. UG til dem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 6	Personalet var meget optaget af mit velbefindende. Jeg følte virkelig, at det betød meget for dem, at jeg havde det så godt som muligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - M2 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 6	Meget positivt personale. Virkede meget kompetent, kontaktede overlægen ved tvivlsspørgsmål. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 1	Læge og sygeplejersker kommunikerer fint med patienten og yderst flinke. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
 4	Jeg følte mig tilpas, de var søde. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 5	De har modtaget mig venligt og behageligt.	Uoplyst

