

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O
Aarhus Universitetshospital**

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	57
Besvarelser fra patienter:	24
Afdelingens svarprocent:	42%

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.

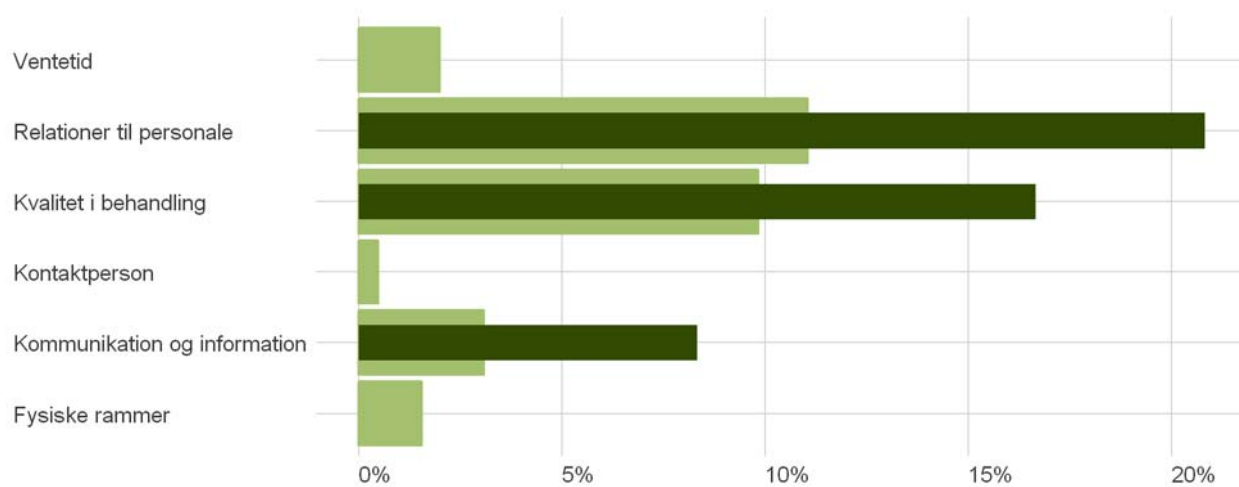
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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.)






TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Var personalet forberedt på din ankomst?
 9	Operationen var udsat fra dagen før. Derfor blev jeg ikke opereret af den kirurg, jeg var blevet lovet. Dette var jeg ret utryk ved. Jeg var kun indlagt en halv dag.	I høj grad
 3	Jeg syntes, det var fint.	I meget høj grad
 11	Der var morgen briefing.	I meget høj grad
 12	Skulle møde [om morgenen], og der var der vagtmødeskift, så der var ingen personale til at tage imod, samt da der langt om længe kom noget personale, løber de lidt forvirret rundt. [Desuden] var der ingen seng til mig og skulle ned at opereres [kort tid efter], så der var ikke meget tid at give af. Synes helt klart, at der mindst skal være en til at modtage de folk, som skal møde ind så tidligt. Vi var ca. fem personer, som skulle indlægges fra morgenstunden.	I ringe grad

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
✎ 1	Afdelingens sygeplejersker havde ikke styr på, hvor længe der skulle gives antibiotika. Fik indtryk af, at det blev givet flere gange end nødvendigt.	Ja
✎ 2	Manglende information fra narkoselægen vedrørende opvågning efter operationen. Blev ikke fortalt at det er okay/godt at hoste slim/blod væk fra svælget, hvilket resulterede i at jeg ikke hostede, og derfor oplevede stærk ubehag i form af vejrtrækningsbesvær. Jeg hostede ikke, fordi jeg ikke ville forvolde skade på kæben eller andet. Fik koldsved og blev til sidst nød til at hoste, hvilket løste problemet. Dette kunne være undgået. Det positive var at personalet på opvågningsstuen fortalte, at det var en god ting at hoste, hvis nødvendigt. PS. Det ville have været rart, hvis man blev givet lange busker efter man mødte ind, så man ikke behøvede at stå i underbukser på afdelingens gang. Det var i hvert fald noget der blev grint af :-). Fik dog lange busker, da jeg spurgte om noget lidt større tøj, samt nogle lidt længere busker :-). PPS. Omhandlende tilstrækkelig med ro til søvn: Svaret er "Slet ikke", fordi personen jeg delte stue med snorkede utrolig meget. Eftersom min mor har/har haft polypper i næsen/bihulerne, [har hun] informeret mig at i forhold til søvnåpnø er det noget man kan dø af. Bekymringen er, at denne person jeg delte stue med, muligvis ikke er bevidst om sin tilstand, og at det muligvis er til fare for ham selv, eftersom at der var flere gange om natten, at hans vejrtrækning helt stoppede, og han vækkede sig selv ved sin snorken. Hvis I skulle tage kontakt til personen, så blev han behandlet for en vedvarende tumor ved høreside af underkæben, og han er skolepedel. Ellers et rigtigt godt ophold. Tak til alle der deltog.	Ja
✎ 5	De medarbejdere, der var på arbejde om natten, var ikke særlige imødekommende og egentlig ligeglade med, at man havde brug for råd. Jeg var bange for, at der var noget galt, men de havde ikke tid/lyst til at forklare, hvorfor jeg havde det sådan. Jeg var utrolig utryg. Dog vil jeg sige at det personale, jeg mødte om dagen, gav sig tid til at forklare og hjælpe.	Ja
✎ 8	Jeg manglede at modtage et brev med min medicinering.	Ja
✎ 9	Jeg brugte meget tid på at overveje risici i forbindelse med operation. Efter at have talt med kirurg NN, besluttede jeg at blive opereret. Følte mig utryg ved, at det ikke blev ham, der skulle operere, da jeg netop var blevet anbefalet, at det skulle være ham, []. Fik og har stadig en lamelse [].	Ja
✎ 12	Oplevede ikke der skete fejl, men oplevede, at det ikke virkede helt som om, der var styr på tingene. Personalet løb meget frem og tilbage. De sagde lidt forskellige ting, når man spurgte om det, og der var endda én, der ikke kunne svare på et af mine spørgsmål. Synes ikke indlæggelsesforløbet var så professionelt, der var nogle løse ender?	Nej
✎ 11	Nok ikke nogen fejl. Men mit kateter sad fast og gjorde ufatteligt ondt at få ud.	Uoplyst

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	4 Det virkede som om, det ikke kunne gå hurtigt nok med at få mig hjem. Jeg havde knap nok lært at bruge krykkerne, og jeg havde heller ikke fået særlig meget mad ned, på grund af jeg havde det rigtig skidt. Jeg var rigtig tilfreds med alle sygeplejerskerne under min indlæggelse på sygehuset, men hende sosu-hjælperen, som var der den sidste dag, var ikke særlig omsorgsfuld. Hun havde travlt med at give mig alle de papirer, jeg skulle have styr på, sende mig i bad og så var det ellers bare hjem med mig. Jeg blev ikke spurgt, om jeg overhovedet følte mig klar.	I høj grad
	5 Jeg blev overhovedet ikke informeret om den smertestillende medicin, jeg fik med hjem.	I nogen grad
	9 Jeg synes, at der er alt for mange enslydende interviews på forberedelsesdagen. Hvorfor sparer man ikke lægernes tid til at operere/bedøve i stedet for at snakke. Så kunne jeg måske være blevet opereret af den læge NN, jeg havde fået lovet.	I nogen grad

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O

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

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
✎ 8	God stemning og god tid til mig :-) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 1	En dejlig oplevelse, at mor måtte være medindlagt. Betød rigtig meget, da det IKKE er rart at være alene og nyopereret i kæberne. Tusinde tak for det :-). Meget imødekommende social- og sundhedsassistent og læger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 2	Bedre information om tilskud til transport. Det kunne gøre det noget billigere for studerende som jeg selv! Dejligt professionelt personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 5	De havde styr på, hvad jeg skulle igennem. Dog kunne man godt forberede patienterne noget mere på, hvor skidt man kan have det efter sådan en operation. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
✎ 6	Det var min datter, som var indlagt. Hun var så glad for lægerne og sygeplejerskerne på afdelingen, at hun næsten hver dag spørger, om hun ikke snart skal indlægges på samme hospital og afdeling igen. Stor ros til alt personale på Kirurgisk Børneafdeling :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 10	Et "start"-røntgenbillede viste kun en del [af det relevante område], dvs. et brud. [Nogle] uger senere viste en anden type billede endnu et brud []. Det ville være betryggende med et "fuldstændigt" billede fra start. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
✎ 11	Alle ansatte har været exceptionelt positive, professionelle og søde. Især sygeplejersken der passede mig lige efter operationen. Og hun gav mig tid til selv at beslutte, at mit kateter, der sad fast, skulle ud. Jeg har rost jeg vidt og bredt. Jeg syntes ikke, i kunne have gjort det bedre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 7	Der var en sygeplejerske, der tog imod og udskrev, som var ekstrem sød, venlig og meget god til børn. En utrolig glæde og venlighed at møde med på arbejde hver dag []. Hun tog mere ansvar end dem i de andre vagter. De var lidt mere usynlige og involverede sig ikke meget. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 9	Jeg fik på anden afdeling [på andet sygehus] at vide, at min diskosprolaps ifølge en scanning var gledet ud. Jeg tror, at de øvelser jeg blev sat til at lave ødelagde diskusprolaps helt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
✎ 2	Jeg forventer meget positivt fra behandlingen, da jeg allerede venter spændt på at kunne bruge mit nye bid :-).	I meget høj grad
✎ 7	Han blev medicinforgiftet [af morfin] under opvågningen. Blev sort på blodårerne op ad armen og meget dårlig. Det blev forbigået i næsten tavshed. Det var ikke ok.	I nogen grad
✎ 9	Alt for meget bureaukrati og forberedelsestid. Alt for lidt tid til operation og efterbehandling.	I nogen grad

