

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Akutafdeling
Hospitalsenheden Vest**

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 Brugerinvolvering, 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	26
Besvarelser fra patienter:	19
Afdelingens svarprocent:	73%

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 [].

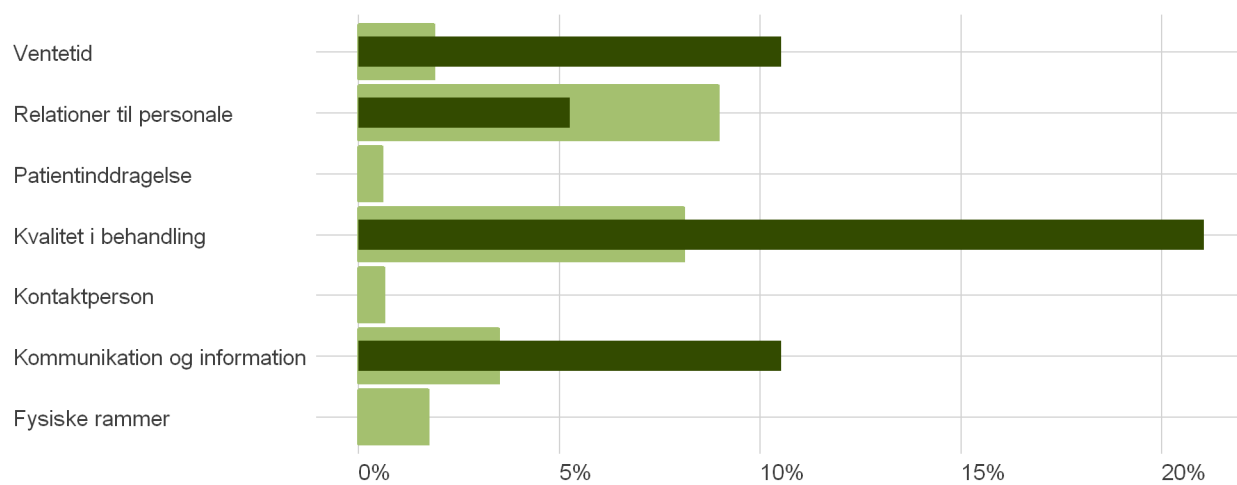
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





Akutfdeling

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 Jeg havde så mange smerter, at jeg ikke kan huske så meget fra tiden i akutmodtagelsen.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Akutsengeafsnit Asa Herning - HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
	4 Fin behandling.	I meget høj grad
	1 Synes det, som fastende patient, er træls at skulle vente, hvor personalet m.m. henter kaffe/te.	I nogen grad
	5 Da jeg kom fik jeg at vide, at der var syge sygeplejersker, og der ville gå ca. to timer inden vikarerne kunne komme. Grunden til jeg var på ASA denne dag var en tommelfinger, der var brækket to steder, så jeg skulle opereres. Jeg kom først på operationsbordet [om eftermiddagen] uden at få besked om forsinkelsen. Jeg skulle møde [om morgenen] og kom først hjem [om aftenen]. Oplys om forsinkelser.	Slet ikke


Akutfdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akutsengeafsnit Asa Herning - HEV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	5 Jeg fik ikke smertestillende medicin med hjem, så dagen efter[] måtte jeg kontakte vagtlægen, og derefter skulle jeg på skadestuen. Der fik jeg smertestillende medicin med hjem, og jeg fik at vide, at det var en forglemmelse, at jeg ikke havde fået det med hjem efter operationen.	Ja
	6 Plaster til egen skift var 10 gange 10 centimeter til syning på over 20 centimeter. Kraveben er formegentlig blevet for lang efter operation! Aldrig indkaldt til kontrol efter operation! Genoptræning send ud til opstart efter to uger!	Ja






Akutfdeling

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

ID	Kommentarer - Akutsengeafsnit Asa Herning - HEV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	2 Da jeg var parat til at blive udskrevet, gik der længe inden sygeplejersken kunne lokaliseres. Informationen fra sygeplejersken om, hvad der var gjort under mit operative indgreb var ikke korrekt. Det vil sige, at jeg fik at vide, at jeg både havde fået [foretaget et indgreb] samt [foretaget et andet indgreb], men min egen læge fortalte mig ved fjernelse af klammer, at jeg ikke havde fået [foretaget det første indgreb]. Information om genoptræning, evt. bare et ark med relevante øvelser eller et link til en hjemmeside, ville være en stor hjælp. Ligeledes fik jeg ikke den smertestillende medicin udleveret, som det stod i [de papirer], som min egen læge læste op for mig, at der var beskrevet fra sygehuset, at de skulle have udleveret. Ligeledes har jeg været noget overrasket over, at der ville være behov for så lang en sygemelding og den lange heling, hvor min førlighed er så langsommelig en proces.	I meget høj grad

Akutfdeling

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

ID	Kommentarer - Akutsengeafsnit Asa Herning - HEV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Meget god behandling, flinke.	I høj grad
 7	Sygeplejersken, der udskrev mig, virkede en del usikker i forhold til udskrivelse. Første melding var, ikke udskrivelse, da der skulle komme en fysioterapeut og informere mig. Det kunne ikke lade sig gøre, da de var gået hjem. Der ville måske komme en læge, [men] det gjorde der ikke. Til gengæld kom der alligevel en fysioterapeut. Herefter kunne jeg så godt blive udskrevet. Jeg fik udleveret medicin og udskrevet. Sygeplejersken var [] lidt svært at forstå! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 2	Informere gerne om forventet udskrivelse forløb inden operationen, dvs. hvornår kirurgen eventuelt ville kunne være tilstede for en uddybende snak om selve det operative indgreb. Ellers meget venlige og tilstedeværende sygeplejersker både i opvågningen og før og efter operation. God stemning. Og godt at møde læge NN på afdelingen. Det var meget positivt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 3	Jeg gik med en brækket kraveben i [flere] uger, før operationen fandt sted, hvilket jeg synes var unødvendigt og ekstremt smertefuldt. Jeg blev flere gange sendt hjem i løbet af [ugerne], fordi operationen blev udskudt gang på gang. Selve operation er jeg fuldt ud tilfreds med, men jeg er selvfølgelig skuffet over den lange seje kamp, det var i [ugerne op til operationen]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
 5	Informere om de lange ventetider. Altid huske at sende den smertestillende [medicin] med hjem, så man ikke skal til vagtlæge dagen efter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst

