

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

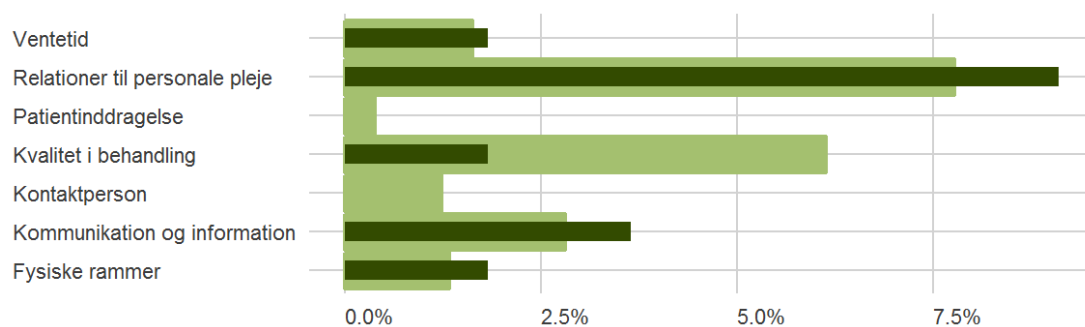
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Afsnit M13 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
12	Jeg fik skiftet stue om natten pga. en andenpatient. Så ok. Fysiske rammer,	I høj grad
4	Jeg var indlagt på Lungekirurgisk afdeling T3 på Skejby Hospital. Det stemmer ikke overens med den medicinske afdeling, der er nævnt i starten af dette spørgeskema. Det forvirrer mig. Jeg skulle møde dagen før operationen til forundersøgelser, dvs. samtaler med sygeplejerske, læge, læge NN, medarbejder NN og fysioterapeut. Jeg mødte [om morgenen] og var færdig [om eftermiddagen]. Jeg var forberedt på ventetid, men at der skal gå små fire timer mellem samtalen med fysioterapeut og læge og igen halvanden time før samtalen med læge NN, UDEN at man bliver informeret om noget som helst. Det mener jeg kan gøres bedre. Her mangler en person, der er lidt ansvarlig for ventende patienter. Jeg var jo ikke den eneste. Hvis jeg havde fået at vide, at nu ville der gå så og så lang tid, så kunne jeg gå i cafeteriet og købe mad. Efter kl. 12 var der hverken vand eller kaffe/te i venteværelset. Mens jeg var indlagt, talte jeg i dagligstuen men en dame som var til forundersøgelse den dag. Hun sad og spiste frokost med sit barnebarn, det havde de fået tilbudt! Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I høj grad
5	Jeg har fået en rigtig god behandling, jeg har aldrig været i tvivl om, hvad der skulle foregå. Jeg har fået svar på de spørgsmål, jeg har haft og fået gode råd til at komme i gang med min træning igen efter operationen. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
9	Jeg har lagt mærke til at venligheden overfor mig som patient er øget betydeligt. Jeg har før, under en hjernescanning som tog over 45 minutter, været helt overladt til mig selv uden en lyd fra dem der styrede scanneren. Denne gang blev jeg talt til hele tiden. Hvor skønt! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Medicinsk Afsnit M12 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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 Hav venligst styr på jeres patienter. Dette gælder at sørge for armbånd, tøj og at sørge for, at man ikke får at vide, at I skal bruge min plads, og at man faktisk er i vejen. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
11 Ville rose hende sygeplejersken for at være så omsorgsfuld over for mig! Men så hende lægen, jeg snakkede med, talte ikke helt [forståeligt] og talte meget stille. Så forstod intet af, hvad hun sagde. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I ringe grad
2 Den sygeplejerske, der skulle tage mit blodtryk med regelmæssige mellemrum, blev nogle gange afbrudt af telefonopkald, som hun besvarede, samtidig med at hun tilså mig. Det var forstyrrende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Medicinsk Afsnit M13 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
6	Jeg har ikke været indlagt, så jeg forstår det ikke.	Ikke relevant for mig
7	Der vil vel altid være lidt ventetid, og har man fået en seng, har man et sted at være og slappe lidt af.	I høj grad
12	Der var stor travlhed med andre patienter.	I ringe grad
8	Kun at min undersøgelse blev udsat fra fredag til tirsdag og ekstra kørsel, samt udsættelse af andre aftaler. Udsat på grund af sygdom hos lægerne.	I høj grad
5	Alt var klart, da jeg ankom. Ingen ventetid, rigtig god behandling, der gjorde, at jeg følte mig helt tryk ved den forestående operation.	I meget høj grad

Medicinsk Afsnit M12 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
1	Man bør som hovedpunkt have styr på patienten og patientens årsag til indlæggelse, hvilket var ringe og meget ubehageligt. Der var ikke styr på noget som helst.	Slet ikke
2	Jeg var positivt overrasket over at der overhovedet ikke var ventetid.	I meget høj grad
10	Travlhed.	I meget høj grad

Medicinsk Afsnit M13 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

8 Udsættelse. Ja

Medicinsk Afsnit M12 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
Blev ikke informeret med hensyn til BAC-testen samt blodprøver forsvandt, og man mente pludselig ikke jeg skulle i fuld narkose. Det kom jeg dog efter protest, men generelt var man ikke særlig obs., og man følte man var i vejen og var træls, når man gjorde opmærksom på ens basale krav som patient!	Ja

Medicinsk Afsnit M13 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?

7 Nogle informationer bliver jeg indkaldt til, og nogle ringer de til mig med, så jeg syntes det går ok.

Uoplyst

Medicinsk Afsnit M12 RHV, Medicinsk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
1 Jeg fik først ca. 14 dage efter svar på diverse og skal efterfølgerne videre i systemet, så det er ikke meget man får at vide, medmindre man går ind og læser sin e-journal selv.	Slet ikke
3 Skulle møde tidlig morgen, men kom først til om eftermiddagen.	I nogen grad
2 Resultaterne af den undersøgelse, jeg var indlagt til, kan først ventes efter 6 uger, så derfor er der endnu ikke planlagt et videre forløb.	I meget høj grad