

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning
Kirurgisk 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 Brugerindvølgning, 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.

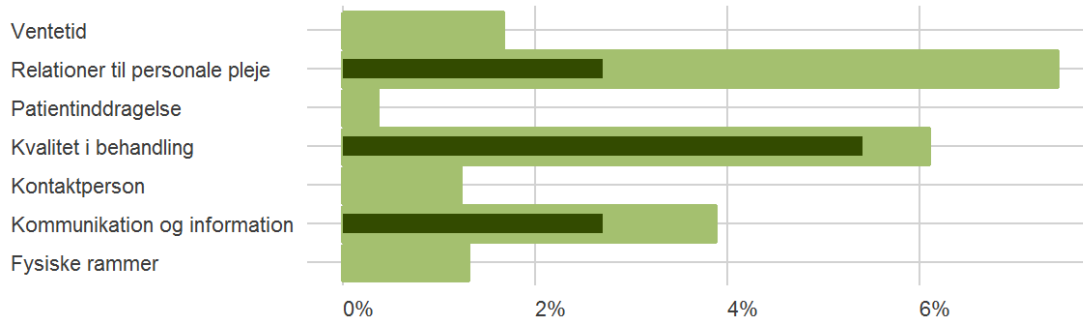
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
2 Intet at klage over.	I meget høj grad
5 Personalet på afdelingen var meget kompetente og jeg tror ikke det kunne gøres meget bedre. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
4 Er meget skuffet over, at jeg skulle have haft et dræn fra en betændt udposning på [bestemt organ], men det mislykkedes totalt. Drænet lå på langs [], derfor endte det med at jeg fik en stomi. Kvalitet i behandling,	I høj grad
1 Ønskeligt med et bedre informationsniveau om det videre forløb efter udskrivelsen. Mulighed for kontakt til afdelingen efter et døgn. Personalet er søde og imødekommende og gør deres bedste, dog fornemmes det, at afdelingen har mange nyansatte som mangler erfaring. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
9 Jeg fik god behandling.	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
4 Skulle vente kort tid før den rette person modtog mig. Jeg var rigtig godt tilfreds. Jeg blev informeret grundigt om alt, som jeg kunne have behov for.	I høj grad
1 Det var en fin modtagelse.	I meget høj grad
9 Den var god.	I meget høj grad
6 Venlig og fin.	I høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5 Der var desværre en utæthed i samlingen efter operationen.	Ja
4 Jeg kunne ikke komme ud at træne med at gå, fordi sygeplejerskerne var nervøse for, at min feber var for høj (sengehestene blev sat op, og jeg havde ikke mulighed, for at sætte dem ned). Sengebordet blev flere gange skubbet så langt væk, så jeg ikke kunne nå min medicin og drikkevarer (blodprøver, blodtryk, medicin osv.). Jeg er en forsigtig person, som helst ikke ringer på klokken, men venter på, at der kommer personale ind på stuen.	Ja
7 [Fejl] medførte IKKE nogen skade.	Nej

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?
3 Oplevede faktisk lidt manglende koordinering omkring min udskrivelse og oplevede lidt manglende opmærksomhed på udskrivelsesdagen. Faktisk som om, jeg allerede var udskrevet.	I nogen grad
8 Kommunikationen mellem læger internt samt efterfølgende information til mig som patient var langt fra optimal. De enkelte læger ([mange forskellige læger]) var ikke enige om behandlingsforløbet. Stor ros til min primære sygeplejerske, som leverede en over normen pleje.	I nogen grad
4 Har ikke fået ny medicin. Jeg havde selv skrevet nogle spørgsmål, derfor blev jeg noget klogere på hvad jeg ikke må, og hvor længe jeg skal vente.	I høj grad
1 Vedrørende min udskrivelse: Jeg fik ikke nogen generel information ved udskrivelsen. Jeg måtte selv stille spørgsmål. Det forudsætter at man ved hvad der skal spørges om. Lægen oplyste at der ikke var opfølgende kontrol, hvilket lægen (en anden) ved forundersøgelsen sagde at der var. Jeg kunne ikke få en transport hjem, og der blev foreslået bustransport. For at klare denne udfordring, blev jeg tilbudt smertestillende (jeg vil formode at det var morfin, da jeg netop havde fået pamol og ibuprofen) og en ble. Det opfatter jeg som en meget dårlig og nedværdigende behandling dagen efter en operation. Jeg er vidende om at der er visse regler om taxakørsel. Det er ok. Jeg blev afhentet af min familie som det lykkedes mig at få fat i.	I ringe grad