

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit P260
Mave- og Tarmkirurgi
Aarhus Universitetshospital

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 Brugerindvøling, 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.

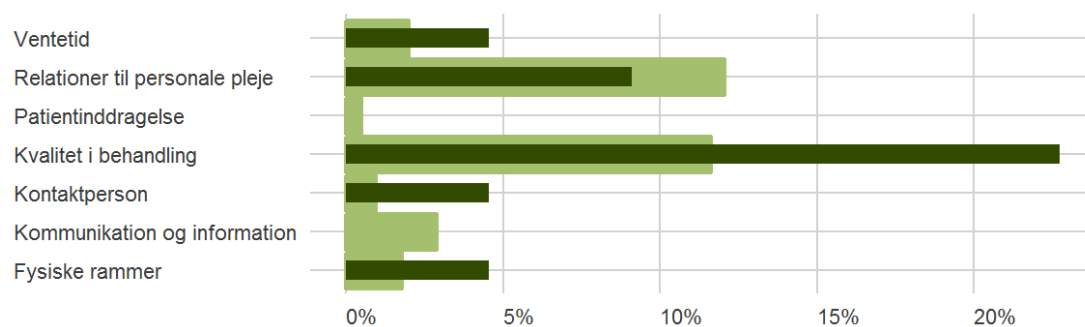
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
6 Den behandling jeg modtog har medvirket til, at jeg har kunnet styre det store output jeg havde og har i stomien. Det har bevirket, at jeg har kunnet følge med væskemæssigt efter udskrivelsen. Rigtig flot for jeg havde jo været indlagt ca. [en uge] før, jeg denne gang blev overført fra akutafdelingen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
4 Oplevede en kompetent behandling og pleje. Lå på en sekssengsstue og det var faktisk rigtig fint. Det er dog helt urimeligt at journaloptag, stuegang med diverse informationer, m.m. sker med medpatienterne som tilhørere. Men det løser sig vel, når afdelingen flytter til Skejby. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling,	I høj grad
1 Super samarbejde mellem læge NN og sygeplejerske NN, der havde [en vagt i efteråret]. Stor tak for deres måde at klare situationen på! Måtte vente for lang tid på smertestillende medicin dagen efter. Sygeplejersken ville ikke give mig smertestillende selvom det stod i papirerne. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kvalitet i behandling,	I høj grad
5 Der var mangel på personale. De blev overbebyrdet. Det var ærgerligt :-(. Men ellers rigtig god oplevelse. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
8 Oplevelsen var, situationen taget i betragtning, meget god. Venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3 Bedre opfølgning og observation ved min indlæggelse, således det ikke udvikler sig som i mit tilfælde. I skulle overveje at undgå rundepleje, så det var en der mere var tilknyttet den enkelte patient. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	Slet ikke

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
6 Modtagelsen var meget fornem med rundvisning på afdelingen m.v..	I meget høj grad
4 Meget hurtigt gang i blodprøvetagning og øvrige undersøgelser som røntgen, scanning m.m. Når man bliver indlagt og bare har det elendigt uden at kende årsagen, er det meget beroligende, at undersøgelserne går i gang med det samme.	I høj grad
7 Jeg har ikke været glad for at ligge på afdelingen med både kvinder og mænd.	I nogen grad
2 Generelt lang ventetid og dårlig information. Ubehageligt med 6-sengsstuer med blandet M/K.	Slet ikke
1 Ankom selv til skadestuen på Nørrebrogade, så vi kunne selv køre videre til indlæggelse på Tage-Hansens Gade. Men vi kunne ikke få at vide hvilken indgang vi skulle køre til ved ankomst til Tage-Hansens Gade. Personalet på skadestuen burde kunne informere om hvilken indgang patienter skal køre til, når man selv kører til Tage-Hansens Gade! Kl. var [før midnat] og der var mørkt og dårlig skiltning på Tage Hansens Gade. Efter forgæves forsøg fandt vi den ene indgang der har åbent efter [sen aften]. Blev så henvist af vagten til forkert afdeling. Og måtte selv finde frem til rette sted.	I nogen grad
3 Hurtige opfølgning på min tilstand. Lå for længe med forhøjet temperatur og tiltagende dårlig tilstand. Manglende observation fra personalet medførte, at jeg udviklede akut blodforgiftning, hvilket førte til svigt af organer. Efter to døgn kom jeg på Intensiv Afdeling i respirator, dialyse og adskillige andre tiltag. Blev opereret for [bestemt sygdom] tre gange de første to gange om natten.	Ved ikke

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1 Mangelfuld vejledning da vi selv skulle køre fra en afdeling et andet sted i byen.	Ja
3 1. Afføringsprøven forsvandt i "systemet" og forsinkede derved den relevante behandling på min [forgiftning]. 2. Manglende observationer for at have undgået denne situation. [] Flere tilfælde af infektioner i katetre og i lungerne. 6. Føleforstyrrelser opstået [].	Ja

35. 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?
6 Manglede ingen information.	I meget høj grad
4 Blev udskrevet med besked om, at suturer ville forsvinde af sig selv, hverken sygeplejepersonale eller jeg selv, havde set under forbindingerne under indlæggelsen, men det viste sig, at jeg var sat sammen med en hel del metalhæfteklammer. En opringning til afdelingen, dagen efter udskrivning, gav svar på mine spørgsmål angående den nye situation, altså med fjernelse af metalklammer hos egen læge.	I høj grad
7 Jeg har ikke været glad for at mænd og kvinder deler stue.	Uoplyst
1 Jeg måtte faste i 23 timer pga en eventuel operation. Selvom lægen sagde der kunne gå mellem seks-otte timer før en operation måtte jeg ikke få mad eller drikke.	I høj grad