

Regional rapport



Kommentarsamling
NSA6
Neurokirurgisk Afdeling NK
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 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 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.

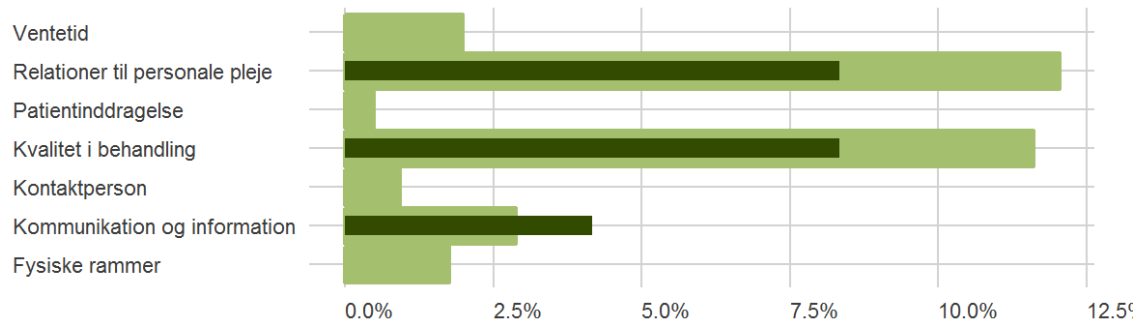
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Det har været af rigtig stor betydning for det videre forløb, at jeg blev overført direkte til Hammel Neurocenter. Tak for det.	I høj grad
6 Det var fantastisk, som der blev taget hensyn til mig, da jeg havde min [] baby med. Et fint og hurtigt forløb. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
2 Personalet kunne gøre det bedre.	I meget høj grad
10 Både læge NN, der opererede mig og samtlige sygeplejersker skal have den ultimative ros herfra! Jeg fik fjernet en tumor i hjernen af læge NN og har stort set ingen mén derefter, mens sygeplejerskerne alle fremstod yderst professionelle, men samtidig altid havde et smil på læben. Jeg var og er yderst tilfreds med behandlingen på NSA6 og jeg vil aldrig glemme personalet deroppe! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
5 Informere pårørende bedre. Kommunikation og information,	I høj grad
4 God behandling af personalet.	I ringe grad
3 Alt syntes ok.	I høj grad

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?
1 Jeg husker intet fra de første dage, ganske lidt fra de midterste og først fra de sidste to til tre dage har jeg en reel hukommelse. En del svar er ud fra min kones hukommelse.	I meget høj grad
6 Lidt mere information og modtagelse. Var lidt kaotisk.	I nogen grad
9 Blev overført fra Horsens til Intensiv Afdeling. Og efter operation overført til afdelingen. Dette forløb var perfekt.	I meget høj grad
5 Jeg blev kørt til hospitalet i ambulance og har ingen erindring om kontakt med personalet på Skadestuen. Jeg var ikke kontaktbar.	Ved ikke
4 Absolut tilfredsstillende.	I meget høj grad
7 Vagtlæge beder mig om at køre til en anden akutafdeling. På den akutafdeling beder mig køre til en tredje akutafdeling. Skal MR-scannes og overføres til et andet hospital. Alt i alt gik det hurtigt, men det ville være optimalt at blive henvist til et sted, der kunne foretage en MR-scanning.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5 Fik afføringsmiddel, hvilket ikke er heldigt, når man har kolostomi.	Ja
7 I ugerne før to gange ved kiropraktor og to gange ved fysioterapeut. Kontaktede vagtlægen der ordinerede smertestillende medicin [i efteråret] og egen læge. Egen læge undersøgte og ordinerede smertestillende medicin [igen]. Egen læge undersøgte og ordinerede smertestillende depotmedicin [kort tid efter]. Vendte senere tilbage om blodprøvetagning og MR-scanning. Vagtlæge henviste til andet sygehus der henviste til andet sygehus som overførte mig til Aarhus Universitetshospital til MR-scanning og operation. En lidt lang proces for at få en MR-scanning.	Ja
8 Det ved jeg ikke med sikkerhed. Dog undrer det mig at begge operationer ikke blev foretaget på en gang.	Uoplyst

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?
1	Da jeg kom lidt til mig selv på [andet sygehus] måtte jeg bede deres læge, ud fra journalen, at fortælle hvilket forløb jeg havde været igennem. Jeg vidste det slet ikke. Var måske ikke klar til at få det at vide?	I høj grad
6	Ville gerne have haft gennemgået MR-scanning med specialist, da det var tredje gang jeg blev opereret. Ville gerne have talt med specialist om min prognose.	I høj grad
9	Jeg blev indlagt på Intensiv Afdeling. Her blev jeg mødt af meget dygtige og professionelle læge og sygeplejersker. Særdeles god orientering til mig og mine pårørende. Derefter blev jeg overflyttet til overvågningsstue på Neurologisk Afdeling. Også her fungerede alt perfekt. De sidste dage var på almindelige stue på afdelingen. Personalet var meget venligt og imødekommende, men tydeligt pressede, eksempelvis i situationer med toiletbesøg, så jeg blev tvunget til at tisse i sengen, da ingen havde tid til at hjælpe mig. I forbindelse med udskrivning til [andet hospital], blev jeg overført i almindelig taxa fra Midttrafik, der skulle samle flere op undervejs. Midttrafik havde endvidere givet chaufføren forkert besked, så han mente det var [tredje hospital] der skulle modtage mig. Overlægen der modtog mig fulgte mig gennem hele forløbet. Det var meget betryggende. Stor tak til ham for hans store faglighed og hans menneskelige egenskaber.	I meget høj grad
10	Jeg er sikker på, jeg har fået alle relevante informationer undervejs ved min indlæggelse, men jeg kan desværre ikke huske alle detaljer fra de fire uger.	I meget høj grad
5	Blev overført til rehabiliteringsafdelingen [andet Sygehus].	I høj grad
4	Har fået tilfredsstillende informationer.	I ringe grad
7	Fysioterapien gik kun ud på at gå på gangen. Andre øvelser blev ikke gennemgået, men de kunne jo også læses i vejledningen. Men det er svært at forstå, at disse er så vigtige. Jeg fik dem gennemgået hos kommunens fysioterapeut.	I høj grad