

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Kvindeafdelingen
Hospitalsenhed Horsens

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.

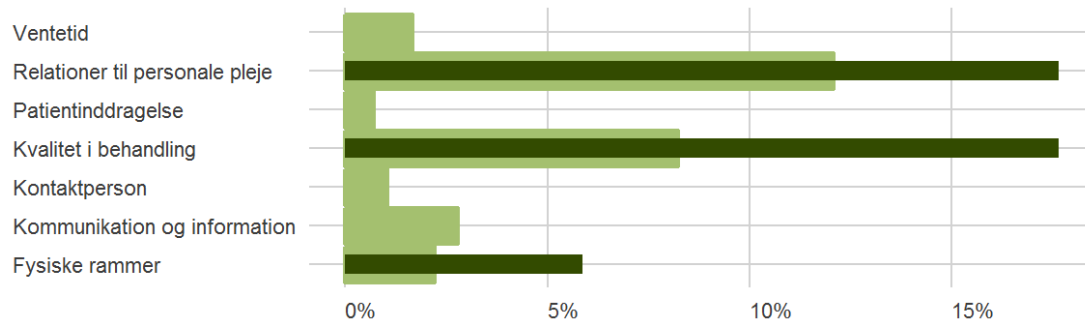
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Øvrige, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens

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?
3 Et utroligt behageligt og professionelt personale. Vi var meget glade for at være på afdelingen, og den hjælp og de råd vi fik. Vi var yderst tilfredse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 Jeg følte mig godt passet på. Personale og læger var tilgængelige, når der var behov. Jeg oplevede stor omsorg og faglighed. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Gynækologisk Sengeafsnit, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens

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 Bedre stole til de personer, der skal sidde og vente, til operationen af den pårørende er overstået. Fysiske rammer,	I meget høj grad
6 Efter opstart på medicin får jeg lov til at tage hjem, men får at vide, at jeg ikke skal måle BT hjemme. Spørger gentagende gange, får stadig nej. Hvorfor sender I mig så hjem, og hvordan vil I afgøre, hvor meget og hvornår jeg skal have hvad, hvis I ikke har nogle målinger at gå ud fra? Godt at man kan tænke selv! Kvalitet i behandling,	Slet ikke
9 NN [] var helt fantastisk. Stor ros til hende!	I meget høj grad
8 Jeg synes den sygeplejerske, der var den primære i mit forløb, var et dejligt menneske, som gjorde at oplevelsen var rigtig god. Hun fortalte, hvad der skulle foregå og var i godt humør og meget menneskelig, på en måde som en af de andre ikke var. Hun kom og gjorde det hun skulle og ikke andet. Ingen snak eller godt humør. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Gynækologisk Sengeafsnit, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens

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 Mit forløb på Gynækologisk Afdeling var langt fra en succes. Jeg er ikke færdig endnu, da jeg er gravid i 19. uge og har forhøjet blodtryk. Jeg er selv uddannet social- og sundhedsassistent og har været på et hospital, så er faktisk i chok over noget af den information og mangel derpå man får! Ved spørgsmål kan man forvente tre forskellige svar. Er også blevet forkert informeret flere gange, hvor det kunne få alvorlige konsekvenser for mig og mit barn, hvis jeg havde fulgt dem! Desuden er min medicin blevet lavet om fire gange. Hver gang jeg kom, fik jeg at vide af en ny læge, at det medicinskema, jeg havde fået sidst, var uorden. Virkelig betryggende! Min sidste samtale med overlæge var lige det, jeg havde brug for! Ingen tager ansvar for noget, og man ryger bare videre! Min tillid til Horsens ligger på et meget lille sted. Håber fremover, at patienterne bliver taget mere alvorligt og ikke behandlet som slagtekvæg, som skal ind og så videre!	I nogen grad
9 De var klar til min ankomst og undgik venteværelset.	I meget høj grad
4 Stor ros til personalet! Det hjalp mig i dén grad at jeg blev indlagt de par gange. Jeg har ikke haft brug for det ved kemokur nr. to, da bestemt afdeling på andet sygehus lavede om på den medicin, min krop reagerede sådan på. Men I skal vide at det opleves som en dejlig, rummelig afdeling med overskud og professionalisme.	I meget høj grad
7 Jeg følte mig tryk og godt velinformeret under hele indlæggelsen og de efterfølgende kontrolundersøgelser.	I høj grad

Øvrige, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

5 Under operationen fik jeg blod. Blodet løb ikke ind i årene men ud i vævet i min arm. Nu fem uger efter har jeg stadig en stor plamage på overarmen, der er mørkeblå af blod i vævet. Jeg fik en stafylokokinfektion i operationssåret. Ved vagtlæge fik jeg ordineret Dicilin i ti dage.

Ja

Gynækologisk Sengeafsnit, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6 Som skrevet tidligere var der ikke styr på tingene. Informationer blev slynget ud, men ikke fulgt op på! Undersøgelser blev taget (EKG), men ikke fulgt op på! Journalen blev heller ikke udfyldt korrekt eller også havde flere at personalet svært ved at bruge den. For den ene kunne ikke se, hvad den anden havde lavet og omvendt... Meget utrygt!	Ja
2 Fik lavet præcis en operation, som en anden afdeling (i min journal) havde noteret, der skulle undgås.	Ja

Gynækologisk Sengeafsnit, Kvindeafdelingen, Hospitalsenhed Horsens

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?

8 Jeg kunne godt have brugt, at den information, jeg fik om det videre forløb efter udskrivelsen, også var skrevet på papir eller mail til mig. Da jeg stadig var meget groggy og ikke helt ude af bedøvelsen, som varede resten af dagen. Og dagen efter kunne jeg ikke huske alt den information, jeg fik. Kun brudstykker.

I meget høj grad