

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit M3 Gastroenterologi
Medicinsk Afdeling
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 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.

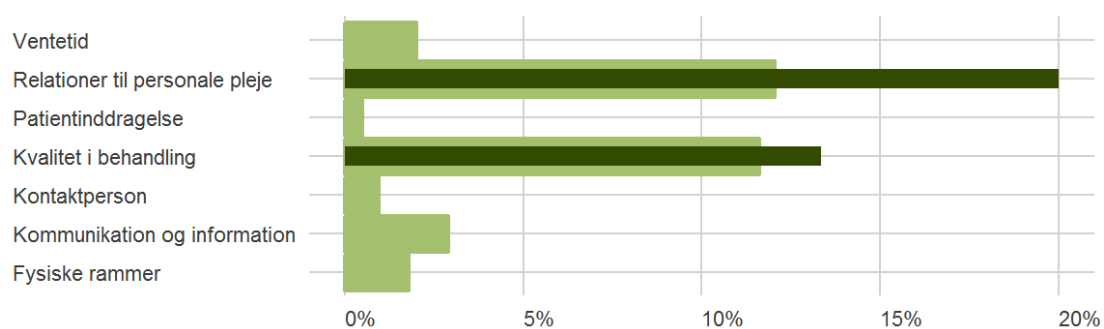
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
3 Personalet har mangel på forståelse mellem patient og personale. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
5 Jeg syntes, at behandlingen på Intensiv var fremragende, og de ansvarlige sygeplejersker var meget hjælpsomme og søde, ligeså på Medicinsk Afsnit P10, men at lægens konklusion var lidt for hurtig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
4 Alle sygeplejersker var søde og rare, men jeg følte ikke, at de fik de oplysninger fra lægerne, som de skulle bruge. Det er det bedste sted jeg har været indlagt hvad maden angår og rigtigt søde køkkenpiger. Men ellers synes jeg det var et øv ophold. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	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?
5 Jeg var bevidstløs så jeg ved ikke/husker ikke noget.	Ved ikke
4 Der gik tre timer inden der kom en læge og så på mig. Det er meget lang tid når man har rigtig mange smerter.	I ringe grad
1 Spørgsmålene var ikke ved ankomst men senere på dagen. Det er helt ok men måske rart med information om at der om aftenen, ca. fem timer senere, ville komme en læge med en del spørgsmål og information.	I høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3 Forkert diagnose. Opdagede først alvoren bag min indlæggelse dagen efter.	Ja
5 Læge NN troede jeg var meget beruset, men min promille var 0,0, og jeg havde nyresvigt. Jeg blev derfor ret hurtigt overført til intensiv hvor jeg lå i koma i flere døgn.	Ja
4 Planlagt skanning onsdag og de ville ringe tirsdag og give besked med klokkeslæt, fordi jeg skulle på udrensning. Der var [dog] ingen der ringede til mig, så jeg ringede til afdelingen. Jeg fik den besked at der ikke var sat tid af, men jeg kunne selv ringe til røntgen for at høre [nærmere]. Det blev så ikke før mandag ugen efter. Tirsdag blev jeg indlagt på andet sygehus. Jeg ønskede ikke at komme til den pågældende afdeling igen. Så der er brug for forbedring.	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?
5 Blot at der i forskellige afdelinger var lidt forvirring om hvad der var fakta, og at jeg selv troede at jeg var indlagt med promise, indtil jeg fik andet at vide.	I nogen grad
2 Alt er baseret på den generelle oplevelse. Jeg mødte læge NN de to sidste dage. Han ville få topkarakter i det hele!	I nogen grad
4 Alle læger sagde noget forskelligt og lovede at skrive ned, men der skete ingenting og min medicin holdt jeg selv styr på, for det var forkert hver gang, de kom med det.	Slet ikke
1 Jeg fik ingen information om, hvad jeg evt. skulle være opmærksom på/forsigtig med efter indgrebet. Jeg skulle ligge til observation seks timer efter indgrebet. Det var jeg ikke informeret om og heller ikke, at det var helt stille. [Det ville være] en god information, inden jeg drak over en halv liter vand uden mulighed for at komme på toilet.	I høj grad