

Regional rapport



Kommentarsamling
Afsnit for Nyfødte
Børn og unge
Hospitalsenhed Midt

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.

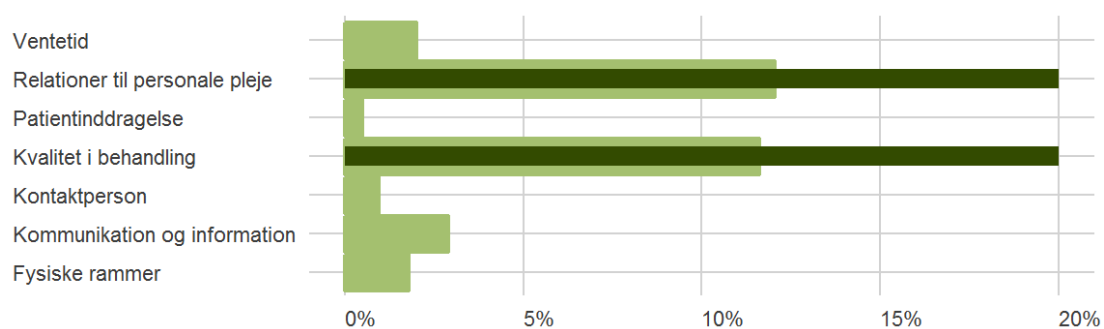
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Der var ikke styr over noget som helst. Havde en fødselsplan fra team for sårbare gravide. Den blev slet ikke overholdt. Irritabelt og stresset personale. Fik heldigvis en dejlig jordemoder. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
4 Teamet omkring min datter var super godt, stor ros til sygeplejerskerne og lægerne omkring dette. Stor ros til jordemødrene som havde os ved fødsel/kejsersnit. Dog blev forældre som er i chok ikke så godt hjulpet med hensyn til psykologhjælp, da vi ikke vidste vi fik en pige med [en sygdom]. Vi fik kun to gange, hvilket ikke er nok og nu står vi selv og skal finde en, som er god hvilket er meget svært. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 Rigtigt godt personale, der tager sig tid til de enkelte, selvom der er travlt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	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?
2 Meget fortravlet personale, som lod mig selv tage beslutningen om, hvorvidt jeg skulle sættes i gang på ankomstdagen eller dagen efter. De fortalte, at de havde MEGET travlt, men at de ikke vidste, hvordan det ville være dagen efter. Blev efterfølgende kritiseret for at vælge dagen ved ankomsten. Jeg synes ikke, at jeg har kompetencer til selv at tage stilling, og jeg ville hellere komme tilbage dagen efter, hvis de mente, det var bedre. Dagen efter var der dog endnu flere fødsler.	I nogen grad
3 Vi blev indlagt fra fødeafdelingen.	Ikke relevant for mig

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2 Blev indlagt på Patienthotellet, fødte, og blev praktisk talt smidt ud af Patienthotellet to timer efter fødslen. Herefter sendt til mor-barn afsnit, hvor der ikke var plads til os, så vi måtte smide vores ting i en vindueskarm og gå til Neonatalafdelingen til vores søn. Ni timer efter fødslen (uden at have sovet, og med en søn som havde siddet fast [] og derfor havde ringe respiration), blev vi bedt om SELV at køre til [anden by] til indlæggelse, da I ikke havde tid til os.	Ja
6 Vi skulle kontrolleres og sættes i gang med erstatning af mad hver tredje time. Vi blev glemt af nattevagten. Det var aftalt, at vi skulle sove, og så sagde de til, når det var tid. Vi vågnede selv tilfældigt efter 4-5 timer og tilkaldte nattevagten. Hun var uforstående og var ikke opdateret på det. Vi fik en undskyldning af andet personale senere på dagen. Der var sket en fejl!	Ja
5 Min søn blev indlagt med gulsot og man forventede som udgangspunkt, at han skulle ligge i lysbehandling i et par døgn. Da man på tredjedagen om aftenen fik ham vejret, havde han tabt sig for meget, hvilket resulterede i, at han skulle have lagt en sonde og vi var indlagt i fem ekstra dage. I vores optik kunne man havde undgået dette ved at have vejret ham noget før og få rettet op på, at han ikke indtog nok mælk via amningen.	Ja
1 Der var en blodprøve der gik tabt.	Ja

35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

-
- 4 Jeg var indlagt på Patienthospitalet Viborg og havde en nyfødt pige på klinik for nyfødte. Der hvor jeg var den ene dag/nat havde de fokus på mig og mit kejsersnit, men dagen efter, hvor jeg skulle være med min pige, blev der ikke taget hensyn til mit kejsersnit hvilket gjorde ondt og jeg havde aldrig prøvet dette før. Her manglede jeg nogle som kom og spurgte/undersøgte om alt var som det skulle være ved mig. Jeg ved dog, at de havde meget fokus på min pige, hvilket var helt godt.

I høj grad