

Regional rapport



Kommentarsamling
B5 - RRA
Gynækologisk-obstetrisk afdeling G
Regionshospitalet Randers

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.

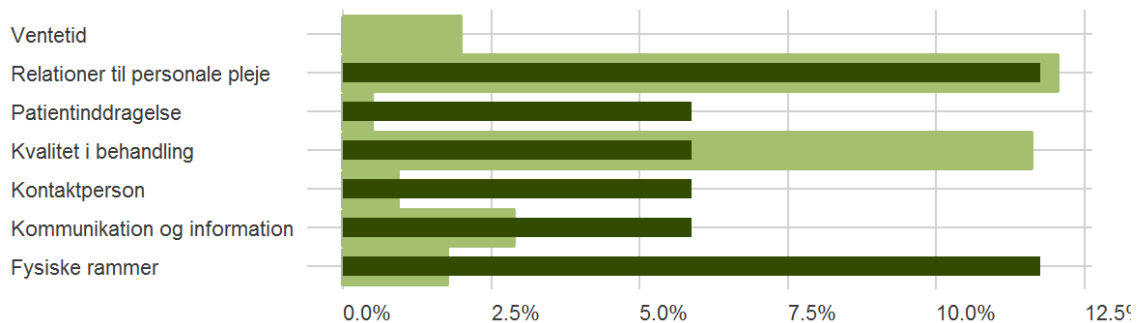
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
<p>7 Der var meget travlt på afdelingen. Kun den ene dag ud af fire var der en sygeplejerske, der tog sig tid til at høre, hvordan jeg havde det. Hun gik også op i, at det skulle være behageligt for mig. Jeg fik intravenøst, men min veflinge var ikke god, så det tog mindst en time at løbe igennem hver gang, jeg skulle have medicin. Det ville ikke løbe ordentligt, så jeg var nødt til at ligge med armen ned mod gulvet, hvilket selvsagt ikke var behageligt. Jeg fik meget ondt i skulderen af det. Sygeplejersken [kom fra en anden] afdeling. De andre sygeplejersker var ikke uvenlige, men gav bare medicin uden at spørge ind til mig. Jeg måtte selv finde ud af, hvor og hvornår der var mad, der blev ingen informationer givet. Alt i alt virker det som om, der er for dårlig normering. Jeg er glad for, at jeg ikke er sygeplejerske. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse, Kommunikation og information,</p>	I nogen grad
<p>5 Jeg var indlagt i [et par] dage, og fik alle tiders pleje og omsorg. Personalet var meget søde og hjælpsomme, jeg har kun ros til dem. Det var en god oplevelse at være indlagt. Relationer til personale/Pleje,</p>	I meget høj grad
<p>10 Det var en meget hård seng at sove i. Det var godt det kun var to nætter. Fysiske rammer,</p>	I høj grad
<p>1 Det var dejligt at det var den samme læge i hele forløbet. Og sygeplejersken i anden afdeling var kendt fra tidligere indlæggelse. Kontaktperson,</p>	I høj grad
<p>8 Det er nogle UALMINDELIGT rare sygeplejersker, der er på afdelingen. Det vil være kilde til mere tryghed, hvis de havde en fast procedure ved vagtskifte. Jeg oplevede, at en ny sygeplejerske troede at den sygeplejerske der lige havde forladt vagt havde afsluttet dropbehandling, og dermed lå jeg med tomt drop i flere timer. Der var flere andre småkiks i denne afdeling, en fælles skrevet procedureseddel ville måske være godt? Det ville vikarer også have gavn af. Det er overordnet set utrygt at lægekontakten hele tiden er til forvagter, hvorefter de konsulterer bagvagter. Jeg forstår godt rationalet bag systemet, men måske kan det gøres tydeligere, at der er en erfaren bagvagt bagved? Kvalitet i behandling,</p>	I høj grad
<p>3 To af tre toiletter, som jeg kunne benytte, var på et tidspunkt meget ulækre. Jeg tror, det var fordi en patient havde diarre, men det var ikke rart, og slet ikke som nyopereret, at komme ud til. Jeg ved ikke, om der i sådanne</p>	I meget høj grad

tilfælde kunne tilkaldes en akut rengøringshjælp. Det var i hvert fald uoverskueligt for os andre patienter at gå i gang med, selvom vi skal være ret selvhjulpne :-). Fysiske rammer,

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 forvirrende. Læger der diskuterede foran mig.	I meget høj grad
8 Der var kaos på skadestuen, så ventetiden i akutmodtagelsen var over [fem] timer. Dog forsøgte en rar sekretær at holde mig underrettet.	I nogen grad
3 Min oplevelse af indlæggelsen var meget positiv fra start til slut. Jeg blev mødt af meget imødekommende og kompetent personale hele vejen igennem, selvom jeg ikke var i tvivl om at de havde travlt. Men til forundersøgelsen blev jeg overvældet af informationer om mulige komplikationer både hos gynækologerne og narkoselægen. Derfor var jeg noget skræmt inden indlæggelsen, måske unødigt? I hvert fald gik det meget lettere og hurtigere end det, jeg potentielt var blevet stillet i udsigt. Jeg er godt klar over at der er en pligt til at informere om mulige komplikationer, men jeg tror det ville have hjulpet i hvert fald mig, hvis lægen i den forbindelse havde sagt eksplicit, at det er noget vi skal informeres om. Det er en lille tilføjelse, men den gør det mere generelt og ikke noget der forventes at ske i mit tilfælde. Håber I vil overveje det, for jeg har hørt samme oplevelse fra andre patienter (på andre sygehuse :-).	I meget høj grad
6 Ankom fastende om formiddagen til akutmodtagelsen. De målte min temperatur, fik målt mit blodtryk og fik taget blodprøve. Jeg talte ikke med nogen før om eftermiddagen, hvor jeg henvendte mig på kontoret og spurgte om jeg var "glemt". Kom på gynækologisk senere på eftermiddagen og blev kørt op og hjem tidlig aften.	I ringe grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4 I dagshospitalet: kikkertundersøgelse af livmoder med henblik på biopsi. I forbindelse hermed blev der lavet hul på livmoderen, og senere viste der sig en [perforation]. [] Operation. Senere indlagt på Gynækologisk Afdeling [].	Ja
9 Operation på afdeling NN, hvor der skete en fejl med mit organ.	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

8 Information fra læger skulle jeg i høj grad selv bede om, og de var somme- tider svære at få fat på. Det betød at min mand, og dermed det ekstra sæt ører, ikke altid lige ramte at være der når en læge kom forbi. Det var kilde til bekymring, at jeg fik forskellige informationer om hvor længe jeg skulle have intravenøs penicilinbehandling afhængig af hvilken læge der var på vagt.

I høj grad