

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit 3 - Randers
Medicinsk afdeling M
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 Brugerindvolding, 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.

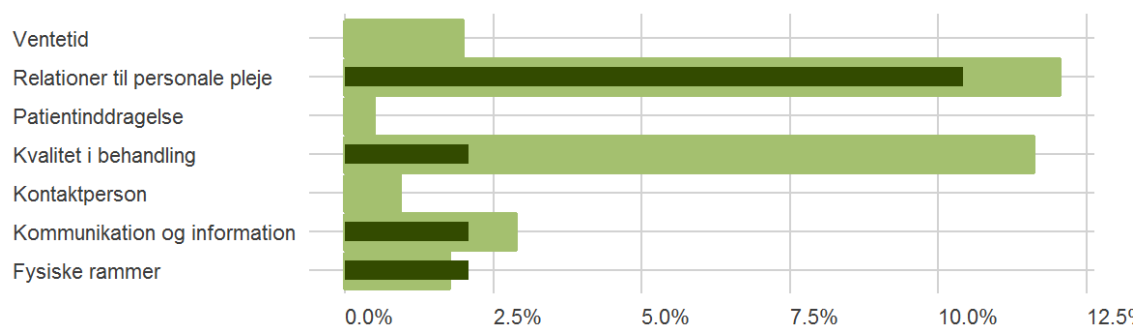
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
16 Skulle gøre opmærksom på at jeg [har et handicap] og fik så den relevante hjælp.	I høj grad
9 Det er noget fantastisk sødt personale der er på afdelingen, selvom de har travlt, er de stadig smilende og venlige. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
17 De to stykker franskbrød om morgenen var nogle latterlige tynde halve stykker, men rundstykkerne var fine. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Godt som det var!	I meget høj grad
15 Man kunne starte med at lytte til os og hvorfor vi var blevet henvist til akutmodtagelsen af vagtlægen. Personalet virkede stressede allerede fra morgenen og det blev bestemt ikke bedre som dagen skred frem. Information og kommunikation er absolut væsentligt ved en akut indlæggelse. Muligt de vurderede, at min datters indlæggelse ikke var "her og nu" behandlingskrævende, men ved nærmere undersøgelse nogle dage senere (fordi der ikke var tid før) fik hun konstateret kronisk tarmbetændelse. Det kunne man have fundet ud af allerede samme dag, som hun blev indlagt, men det "var der ikke tid til" var beskeden. Det samlede indtryk er total kaos på akutmodtagelsen, stresset personale, stort set ingen information og total ringe kommunikation afdelingerne imellem. Håber aldrig vi får brug for den afdeling igen! Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
8 Som helhed havde jeg en "god oplevelse", venlig og hensynsfuldt personale, hvis vi ser bort fra det nævnte problem. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Rengøring af toilet på stuen må godt være bedre. Fysiske rammer,	I meget høj grad
13 Jeg havde en god oplevelse under min indlæggelse. Et yderst venligt og kompetent personale. En god ånd som gav en fornemmelse af et godt arbejdsmiljø og et godt forhold personalet imellem. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

06. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?

Kommentar	
11 Akut medicinsk afdeling fungerede ikke efter mine forventninger. Ingen kontakt fra personalet i et par timer. Der var ikke adgang til klokkesnor, da urinprøven skulle afleveres. Heldigvis kom min kone og forsøgte kontakt til afdelingspersonalet. Min kone blev afvist men traf en sygeplejerske fra G-afsnit, der hjalp os med en urinkolbe. Den mangelfulde pleje kan måske skyldes, at personalet var mere optaget af, at afdelingen havde besøg af TV. Derfor forekom det mig en lettelse, da jeg efter 4 timers ophold i modtagelsen blev overflyttet til almindelig medicinsk afdeling til behandling.	I ringe grad
8 Jeg manglede et program for smertebehandling. Gennem hele indlæggelsesperioden kørte det ikke optimalt!	I meget høj grad
6 Det varede for længe inden der kom en læge, [flere timer].	I meget høj grad
1 Der var ikke information om hvad der skulle foregå.	I nogen grad
2 Jeg husker ikke ret meget, men jeg fik en god behandling. Tak for det.	I meget høj grad
7 Alt service og behandling var i top. Personalet var søde, rare og hjælpsomme.	I nogen grad
13 Mit indtryk var, at der var stor travlhed på Akutafdelingen. Lang ventetid fra kald til reaktion.	I nogen grad
10 Meget tilfreds ved ankomsten.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Fik ikke min medicin. Min afføringsprøve blev smidt ud.	Uoplyst
9	Mit medicinkort var ikke opdateret selvom jeg fire gange tidligere havde bedt om det.	Ja
17	Jeg tror ikke rigtigt de havde styr på mængden af insulin, det fik jeg selv da jeg kom hjem.	Ja
11	Manglende information. Jeg oplevede en utryghed ved indlæggelsen samt manglende omsorg og specielt manglende pleje, som gjorde opholdet i den akutte medicinske afdeling utrygt og dermed meget ubehageligt.	Ja
15	Vi blev hverken set eller hørt - sådan var følelsen. Vi kom ind om Vi blev hverken set eller hørt. Sådan var følelsen. Vi kom ind om morgen og flere gange i løbet af dagen spurgte vi ind til hvad der skulle ske, men ingen kunne svare. Det virkede som om personalet havde ALT for travlt og lægen vi snakkede med på et tidspunkt lyttede stort set ikke til det vi fortalte. Lægens telefon ringede og han hverken gik til side eller andet. Han tog blot telefonen selvom vi var midt i en samtale. En meget arrogant læge. Det er meget frustrerende. Sen eftermiddag var der fortsat ingen der kunne svare på hvad der skulle ske. Vi kunne få lov til at sove hjemme (eget valg), og så møde op næste dag, men efter frokost den næste dag var der fortsat intet sket. Så tog vi hjem og bad om at blive ringet op af en kompetent læge fra den afdeling der skulle overtage den videre behandling. Vi blev ringet op senere på dagen, og ENDELIG fik vi en kompetent læge at tale med og en plan for det videre forløb. Efter halvanden dag! Det er simpelthen under al kritik. Min datter har en [bestemt sygdom] med flere følgesygdomme så vi er om nogen bekendt med diverse indlæggelser, men indlæggelsen på akutmodtagelsen var uden sammenligning den værste vi nogensinde har været udsat for. Det forløb vi var igennem på akutmodtagelsen kan man simpelthen ikke tilbyde nogle mennesker!	Ja
8	Personalet foreslog smertebehandling hver sjette time (to Pamol), det fungerede ikke, jeg måtte løbende gøre opmærksom på det, med store forskydninger til følge [mange timer]. Dvs. ind og ud af et unødvendig smerteforløb. Jeg nævnte det for sygeplejerske, og ved stuegang uden ændring!	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?
4 Der var megen uro på stuen, svært at få ro. Meget lang ventetid for at tale med læge.	I ringe grad
9 Jeg skal som regel altid selv spørge på blodprøvesvar. Ofte får jeg så at vide de er normale, men når jeg kommer hjem og ser dem på sundhed.dk kan jeg se de ikke er inden for normalen. Det undrer mig. Jeg er ofte indlagt med samme sygdom, men behandlingen er meget forskellig fra læge til læge, hvor jeg jævnligt må fortælle hvordan det reelt skal gøres.	I høj grad
15 Vi fik stort set intet at vide under indlæggelsen. Blot at der var travlt på den afdeling, hvor min datter skulle overflyttes til.	Slet ikke
14 Der mangler stadig svar på blodprøver taget den sidste dag for indlæggelsen!	I ringe grad
5 Jeg blev udskrevet efter [få døgn], og jeg var sådan set ikke færdigbehandlet, og jeg fik afvide, at jeg måtte gå til en tandlæge selvom hele den ene side var hævet. Jeg måtte selv spørge om drop ,da jeg var dehydreret.	I nogen grad
3 Kunne tænke mig at der var en læge der bestemte og var min rådgiver.	I høj grad