

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Urinvejskirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest

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.

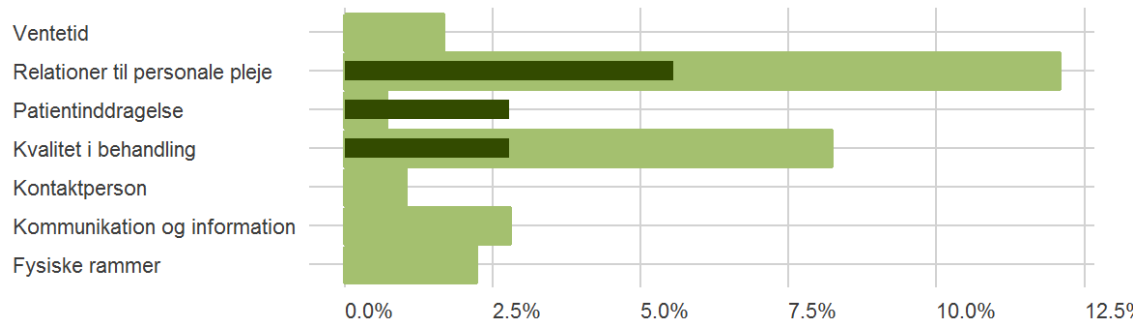
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Urinvejskirurgisk Sengeafsnit, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
12 Der er ikke noget.	I meget høj grad
21 Personalet viste stor empati for min situation. Jeg fik det indtryk, at der var en god tone mellem de ansatte. Afdelingen virkede meget velorganiseret og personalet meget engageret. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Alt kørte på skinner.	I høj grad
20 Jeg var tilfreds under indlæggelsen, men IKKE efter. Jeg blev opereret [i weekenden] og ringede til afdelingen mandag morgen for at anmode om mere Vesicare og smertestillende (var på intet tidspunkt smertestillet). Blev først ringet op [om eftermiddagen]. Blev ikke imødekommet på mine ønsker og anbefalet at aflevere en urinprøve dagen efter i forhold til blærebetændelse. Da jeg kom på apoteket efter samtalen var der ikke bestilt Vesicare (ordineret [bestemt antal] mg), skete efter endnu en opringning til afdelingen. Fair nok at jeg ikke måtte få mere Vesicare (respekt for faglig vurdering), men svært at forstå at jeg ikke måtte blive smertestillet, og at der ikke var taget forbehold for det sandsynlige i at jeg ville få en voldsom blærebetændelse. Da jeg to og en halv uge senere fik langt det ene kateter om, var jeg af læge på anden afdeling smertestillet samt ordineret medicin mod blærebetændelse (husker ej navnet). MEN blev også på afdelingen spurgt til det, så her en bedre oplevelse. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
1 Jeg er [], og ved at jeg er bærer af [bakterie]. Jeg kunne godt ønske mig en mere konsekvent håndtering af [bakterien]. Som eksempel kan nævnes: Sygeplejersken skal notere blodtryk etc. Hun har iført sig overtræksdragt, og har medbragt blodtryksapparat, som står på min stue. Hun rører derefter ved min arm med handsker på, hvorefter hun lyner overtræksdragten op for at fremtage sin blyant og papir fra sin uniform, som hun håndterer med "beskidte" handsker. Hvorefter hun lægger det tilbage i sin uniform. Jeg har oplevet stor usikkerhed hos plejepersonalet, når jeg har ligget i isolation, om hvad de må, og ikke må. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
15 Hvad skulle det dog være?	I meget høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 13 | Der var nogle meget flinke og imødekommende personale, særligt sygeplejerskerne og portørerne. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 2 | Som forventet. | I meget høj grad |
| 6 | Utrolig dejligt personale. Altid søde, smilende og hjælpsomme og med humor. Jeg har været indlagt tre gange i streg, og oplevede selv at have indflydelse på forløbet baseret på mine egne erfaringer fra sidst, hvilket var rigtig vigtigt for mig, at blive lyttet til og følge mit eget tempo. Fantastisk mad. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 14 | Ved udskrivelsen blev patienten så dårligt placeret i kørestolen at chaufføren to til tre gange måtte stoppe op for at trække patienten tilbage i stolen, og ved ankomsten til hjemmet bad jeg chaufføren om hjælp til at få patienten til at sidde bedre. Dette blev afvist. Han var allerede forsinket og havde ikke tid, med dette resultat at patienten glider på gulvet, hvor han så ligger en halv time, inden han får hjælp fra hjemmeplejen. Dette var en yderst ubehagelig oplevelse, som ikke burde være sket. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |

Øvrige, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?

18 Hele forløbet var ud over al forventning. Det var en god oplevelse fra først til sidst.

I meget høj grad

Urinvejskirurgisk Sengeafsnit, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
11 Modtagelsen var meget flink og venlig.	I høj grad
21 Jeg fik en virkelig god behandling af alle personalegrupper.	I meget høj grad
4 Professionel modtagelse med relevante oplysninger i forbindelse med indlæggelsen.	I høj grad
5 Har kun positivt at sige om både modtagelse og behandling.	I høj grad
20 Hmm sikkert svært at ændre, men det er lang tid at vente fra 8:30, hvor jeg var tilsagt, til jeg blev hentet til operation kl 14:30. Jeg blev fint informeret om, at der var en akutoperation, så der var ventetid.	I meget høj grad
17 Der er kun godt at sige om alt, hvad jeg oplevede på afdelingen. Alle fortjener en stor tak, og jeg mener hele personalet [i] alle kategorier.	I meget høj grad
16 Det tog en del tid, inden jeg blev tilset af sygeplejerske/læge.	I nogen grad
19 Der er plads til mange forbedringer på Holstebro Sygehus.	I høj grad
3 Meget tilfreds. Venlig og imødekomme. Positivt hele forløbet.	I meget høj grad
22 Fint.	I høj grad
15 Blev mødt af en yderst imødekomme og hjælpsomt personale. Blev herefter serviceret af yderst kompetente læger og sygeplejersker. Hele forløbet var en stor positiv oplevelse. Tak for det.	I meget høj grad
2 Indlæggelse og indledende behandling foregik hurtigt og kompetent.	I meget høj grad
8 Jeg sad og ventede i seks timer, uden at jeg blev mødt af en læge. Så slap min tålmodighed op, og jeg tog hjem. Blev ikke kontaktet efterfølgende.	Slet ikke

Øvrige, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar læge?

18 Alt perfekt! I meget høj grad

Urinvejskirurgisk Sengeafsnit, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
19	En henvisning til andet sygehus blev først skrevet, efter jeg rykkede for det en lille uge efter, at jeg var blevet udskrevet fra Holstebro Sygehus.	Ja
14	Blev primært indlagt til [operation]. Blev kompliceret af hæmoridedannelse og infektion samt vejrtrækningsbesvær. Dette forlængende indlæggelsen med otte dage.	Nej
8	Der kom ingen læge.	Ja

Urinvejskirurgisk Sengeafsnit, Urinvejskirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
9	Jeg synes, det var længe at vente 17 dage på resultatet af min operation. Når man bliver opereret for en mulig cancer, synes jeg, det er længe at vente.	I meget høj grad
4	Fik indtryk af et professionelt personale der vidste hvad de havde med at gøre. Optimal behandling ved orientering fra læge. Hun satte sig ned og talte med mig. Super.	I høj grad
10	Anden patient på stuen havde voldsomme smerter og burde være flyttet (aften og nat).	I nogen grad
7	Godt tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
15	Synes ikke der er/var mangler.	I meget høj grad
8	Der skete ingenting overhovedet. Derfor tog jeg hjem.	Slet ikke