

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 1
Medicinsk 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 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.

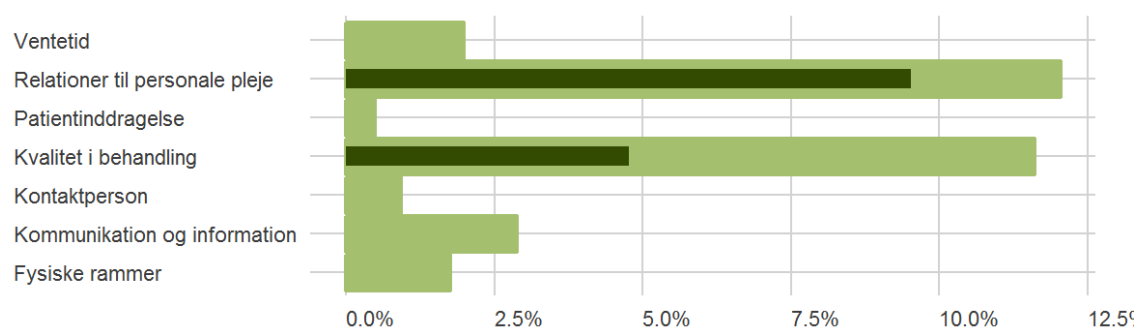
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Den læge som kom og tilså mig ved indlæggelsen kunne jeg ikke bruge til noget. Han vidste ingenting så meget negativ oplevelse. Kvalitet i behandling,	I høj grad
6 En utrolig varm og hjertlig modtagelse og fin fin pleje. Holstebro kunne sagtens være foregangsmand for andre sygehuse, ville jeg mene. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 God omsorg for patienter. Relationer til personale/Pleje,	I meget 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?
4 Jeg har åben indlæggelse, så det var ikke nødvendigt at informere pårørende. Indlæggelsen skyldes eftervirkning af kemobehandling på samme sygehus samme dag.	I meget høj grad
7 Blev overført fra øreafdeling for at få behandling for betændt [kirtel]. Jeg opfattede at det skulle ske dels gennem antibiotikabehandling og exprimering af pusset fra [kirtlen]. Exprimeringen blev aldrig foretaget af sygehuspersonalet, så det gjorde jeg selv. Varetagelsen af antibiotikabehandling skete uden ordentlig orientering af mig. Den øvrige medicinering var under hele indlæggelsen præget af stor uorden og fejl samt manglende orientering til mig. Jeg var meget dårlig på dette tidspunkt og opdagede ofte ikke at der var stillet medicin frem på mit patientbord. Flere gange blev seponeret medicin stillet frem til mig. En pågående behandling mod [en anden] sygdom blev aldrig videreført. For mig som [fagperson] virkede det meget utrygt med alle disse fejl.	I nogen grad
3 Professionel og hurtig.	I meget høj grad
6 Indlagt på sygehus NN senere overført til andet sygehus "en gammel kending" må man nok sige jeg er blevet. Fin, fin behandling såfremt denne standard fortsætter vil jeg næsten være ked af at noget der engang kommer sygehus NN.	I meget høj grad
5 God og effektiv modtagelse.	I meget høj grad
2 Godt modtaget.	I høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
7 Jeg blev flyttet mellem Kirurgisk Afdeling i Holstebro og derfra til aflastningsplads på [plejehjem]. Derfra til Akutmodtagelsen i Herning. Denne sendte mig til ambulans undersøgelse på Øreafdelingen i Holstebro og tilbage til Akutmodtagelsen i Herning. Samme aften overførtes jeg til Øreafdelingen i Holstebro, og følgende dag flyttedes jeg til Medicinsk Modtageafdeling i Holstebro. Derfra overførtes jeg tredje dag til Medicinsk Afdeling M1. Næsten hver gang gik der kludder i medicinering og måltider. Fysioterapi gik i stå ved overflytningen mellem de 2 medicinske afdelinger, og det skulle så ordineres igen.	Uoplyst
1 Forkert medicin.	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?

6 Kun mangler jeg, at sygdommen var blevet opdaget noget før. Knoglekræft (Myelomatose). Har haft min gang på såvel Herning som Holstebro i meget lang tid efter hjerteklapoperation, og det er utroligt, at der ikke tidligere er blevet taget de rigtige blodprøver, som på kort tid viste min nuværende sygdom. Ærgerligt.

I meget høj grad