

Regional rapport



Kommentarsamling
Klinik For Nerve- og Muskelsygdomme
Neurologisk Afdeling
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 Brugerindvøling, 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.

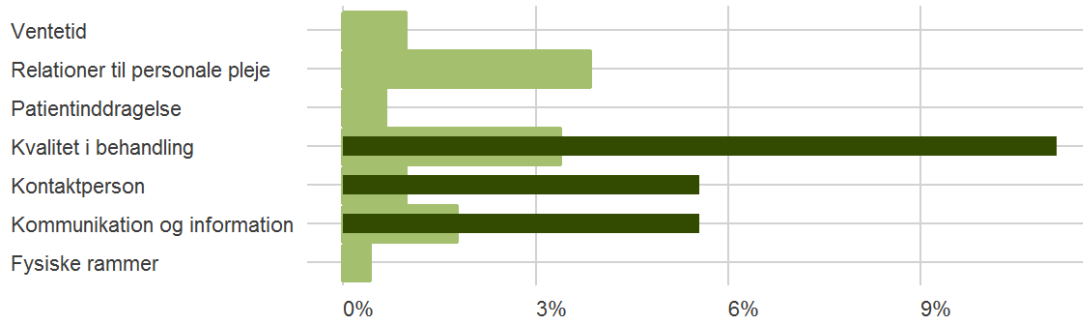
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
2 Lægen kunne gøre sig selv og mig den tjeneste at være godt forberedt inden mødet, så jeg føler at min sygdom bliver taget alvorligt. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
4 Det er en akutindlæggelse, vi svarer på.	Ikke relevant for mig
3 Forslag 1: Lav en plan og følg den! Det kan vel ikke være så svært at lave en plan før en patient indlægges og: Forslag 2: Informere patienten løbende så man som patient ved, hvad der sker, og hvad der forventes at skulle ske. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Slet ikke
1 Undgå forskellige kontaktpersoner. Kontaktperson,	I nogen grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2 Jeg synes lægen bør forberede sig inden samtalen, så han ikke skal bruge samtale tid på at spore sig ind på hvor vi er kommet til. Så undgår han også at spørge om emner som vi gennemgik sidste og forrige gang. Jeg kommer nemt til at føle mig ligegyldig og overset når lægen ikke er forberedt. Sygeplejersken virker forberedt.	I ringe grad
3 At vente en halv dag (ni-ti timer) fra man bliver indlagt til der kommer en læge og snakker med en. Jeg tænker det er for længe. Jeg kunne godt tænke mig, at når man indkaldes til et bestemt tidspunkt er det eksempelvis en time før lægen, sygeplejersken, ergo- eller fysioterapeuten har tid til at snakke med patienten. Ventetiden og uvisheden er ikke rar at sidde i alene. Man kan også komme til at føle sig glemt og lidt ligegyldig, hvilket starter med at skabe en negativ forventning/dårlig relation til sygehuset og dets personalet.	I nogen grad

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
4 Det var en akutindlæggelse. Jeg plejer at bruge vækselfrysning (er helt lammet), som vi bad om ved indlæggelse. Men der gik over et døgn, inden jeg fik den. Det resulterede i et tryksår.	Ikke relevant for mig
3 Jeg var ikke informeret om hvad der skulle ske under indlæggelsen. Jeg oplevede at alle havde forskellige meninger om hvad jeg fejlede og hvordan man derfor skulle gribe det an. Informationen blev derfor meget rodet, og jeg var nødt til at bruge meget energi på at skrive alt ned der blev sagt, så jeg kunne forholde mig kritisk til om de ting jeg fik besked på at gøre nu også matchede de ordre jeg tidligere havde fået om at følge. Eksempelvis var fysioterapeuterne der genoptrænede mig meget uenige om tilgangen. Den ene mente at jeg skulle holde mit ben og fod helt i ro, mens den anden mente at jeg skulle ud og gå ture på foden og bruge den mest muligt. Det er umuligt som patient og udenforstående at vide hvem der har ret, så det endte med at jeg ved næste stuegang fik den læge der var til stede til at sige hvad vedkommende vurderede var bedst ud fra hans vurdering. Så fulgte jeg derfra hans og den første fysioterapeuts råd om at holde benet i ro.	Slet ikke
1 Ønskeligt med en fast kontaktperson hvis muligt.	I nogen grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4 Der blev stillet medicin ind på stuen. Vi fik ikke at vide hvad det var. Det var aftalt at han selv havde medicin med. Det stod også i deres system, men det havde de overset. Det var godt vi var opmærksom på det.	Ja