

Regional rapport



Kommentarsamling
Neurologisk Dagambulatorium Holstebro
Neurologisk 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 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.

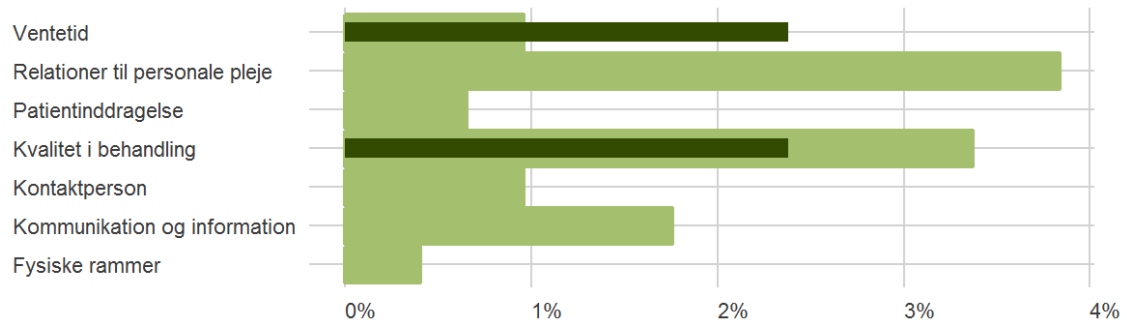
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
8 Nej det var ok.	I høj grad
7 For lang ventetid. Den [dato] bliver jeg tildelt en tid til den [dato]. Bliver derfor henvist til andet hospital. MR scanning den [dato]. Indkaldelse til tredje hospital, til d. [dato]. MR-scanningen viste flere blodpropper. Der blev ingenting gjort fra hverken andet hospital eller tredje hospital. Da jeg får det dårligere fremskynder min egen læge konsultation på tredje hospital til d. [dato]. Får at vide at jeg skal tage vitaminer []. Den [dato] bliver jeg akut indlagt på tredje hospital, igen sendt hjem d. [dato]. Igen akut genindlagt d. [dato] på tredje hospital (fire dage efter hjemsendelse, tyder på tredje hospital har haft for travlt med at sende mig hjem), og overført til tredje hospital d. [dato]. Her konstateres der flere blodpropper plus hjerteflimmer. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I ringe grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
5 Fin modtagelse.	I meget høj grad
8 Det var et udmærket møde som hjalp mig med til at takle [min sygdom].	I høj grad
1 Er godt tilfreds.	I høj grad
2 Venlige og imødekommende.	I meget høj grad
3 Blev modtaget af både ergo- og fysioterapeut. De var velforberedte, bortset fra at det kneb med at finde et lokale, hvor vi kunne være.	I meget høj grad
6 Jeg er altid blevet godt modtaget. Tak.	I meget høj 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?
5 Svært at forstå lægen. Andet sprog, plus jeg er hørehæmmet.	Uoplyst
8 Ingen mangler.	I høj grad
3 Jeg ventede meget længe på svar på en DNA-test, men jeg ved ikke om det er normalt eller skyldtes at de havde fri eller lignende.	Uoplyst
4 I forbindelse med at jeg blev kaldt ind til undersøgelse, havde jeg ikke fået nogen informationer om hvad jeg skulle igennem.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4 I forbindelse med at jeg skulle have taget en rygmærksprøve, skulle jeg stikkes i ryggen så de kunne tage noget væske til prøver. Det fik jeg først information om mens jeg sad og ventede på at skulle ind. Jeg havde ingen anelse om hvad jeg skulle igennem, da jeg mødte op på sygehuset. Der blev jeg fortalt hvad der skulle ske og at jeg havde mulighed for at blive bedøvet. Da jeg kom ind på stuen og vi snakkede lidt sammen, gjorde de klar til at stikke mig, måle ud osv. Da de stak mig, ramte de en ryghvirvel i stedet for ind imellem. Lægen mente så at det "bare" var lidt modstand og "lirker" med nålen, hvilket resulterede i at jeg måtte afbryde, da jeg var meget meget tæt på at besvime, og måtte lægge mig ned noget tid, da jeg fik det meget meget dårligt. Vi blev enige om at jeg skulle have en snak med den læge jeg har haft kontakt med tidligere. Efter lidt tid fik jeg en snak med ham og vi blev enige om at vi prøvede at bedøve og stille og roligt prøve igen. Denne gang lykkedes det helt uden problemer. Efter dette blev jeg sendt over for at få taget nogle blodprøver og [fik at vide], at jeg derefter bare kunne tage hjem. 14 [dage] efter dette kan jeg ikke gå oprejst i mere end en til to timer ad gangen pga. smerter, samt en konstant hovedpine der er så slemt at [jeg har svært ved at sove] samt at passe mit arbejde. Efter ca. 14 dage begynder jeg igen at kunne være oprejst, men hovedpinen er der stadig og har faktisk den dag i dag stadig problemer med det i større eller mindre grad.	Ja