

Regional rapport



Kommentarsamling
Neurologisk Dagklinik / TCI Holstebro
Neurologisk Afdeling
Hospitalenheden 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.

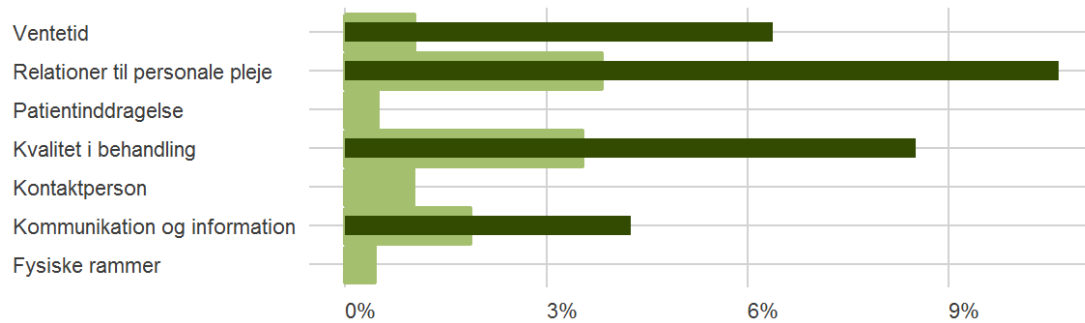
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
4 Var særdeles tilfreds med forløbet.	Uoplyst
2 Jeg er helt overbevist om [] læge NN's faglige kvalifikationer! Jeg er bare bange for, at noget gik tabt i kommunikationen mellem [vedkommende] og mig pga. "sprogforbistringer". Jeg fik i hvert fald ikke fat i alt det, læge NN forklarede mig og er heller ikke 100 procent sikker på, at [vedkommende] til fulde forstod mine ord. Men altså jeg føler mig tryk hvad angår læge NN's kompetencer, og det er vel det vigtigste? Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 De kunne ikke gøre det bedre for mig, jeg var godt tilfreds. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
1 Mit besøg på afdelingen var hovedsageligt præget af undersøgelser. Dog afsluttende med en samtale med en læge og ændring af medicinen. Jeg er meget tilfreds med alt, hvad der mødte mig på afdelingen. Jeg er imponeret over kontinuerligheden i forløbet af undersøgelserne. Jeg ankom til afdelingen [om morgenen] og var færdig [ved middag] stort set uden ventetid mellem undersøgelserne. Derefter var der nogen ventetid indtil samtalen med lægen, men også her blev jeg informeret om årsagen til ventetiden: Nemlig det at undersøgelsernes resultater skulle konfereres lægerne imellem. Ventetid,	Uoplyst
14 Ventetiden var for lang. Første konsultation [om formiddagen]. Færdig med diverse målinger, blodprøver og scanning [tidlig eftermiddag]. Manglede så lige at tale med en overlæge. [Om aftenen] kom en reservelæge og forklarede resultatet. Derefter skulle en sygeplejerske tale kost og udlevere nogle pjecer. Hun havde ikke de relevante pjecer, og kunne ikke give brugbare råd. Kunne så gå fra afdelingen [om aftenen]. Fra før [sen eftermiddag] sad jeg alene på gangen og ventede. Trods jeg flere gange spurgte, om jeg var glemt. Det må kunne gøres bedre. Dog skal siges, at alt personale var meget venlige og beklagede. Heller ikke rart for dem? Heldigvis slap jeg med en forskrækkelse, og er stort set rask. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
8 Ingen.	Ikke relevant for mig

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 5 | <p>Personalet var venlige og imødekommende, og gav mig en god indsigt i, hvad jeg evt. fejlede. Jeg følte, at jeg blev lyttet til og taget alvorligt. Efterfølgende har jeg haft kontakt med udskrivende læge, som i samråd med hospitalets øjenlæge har valgt at lade mig MR-scane. Jeg oplever, at der fra afdelingens side gøres meget for at komme til bunds i årsagssammenhængen og give mig information og opbakning til at komme videre. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,</p> | Uoplyst |
| 9 | <p>Efter skanningen ventede jeg seks timer på at tale med en læge. For lang tid synes jeg. Ventetid,</p> | Ikke relevant for mig |
| 11 | <p>Der var simpelthen for travlt. For mange opgaver på personalets skuldre. Det bar det hele præg af. Jeg så ikke meget til personalet. Jo når nogen skulle ind og undersøge mig. Men jeg oplevede manglende nærvær, som tydeligvis var pga. travlhed. Skulle f.eks. af med en urinprøve, men ingen huskede at komme og hente den. Da jeg mindede personalet om det, var den blevet for gammel (mere end to timer), så der skulle tages en ny. Jeg fik ikke et lødigt måltid. Kun et stykke hvidt brød mens jeg var indlagt, trods det der både blev serveret varm middagsmad og aftensmad, mens jeg var der. Om der blev serveret eftermiddagskaffe ved jeg ikke, jeg blev i hvert fald ikke tilbudt noget. Jeg gik usikkert pga. manglende balanceevne ud af afdelingen og mødte ingen personale på min vej. Ingen der sagde farvel, ingen der spurgte, om jeg skulle have haft noget aftensmad eller noget at drikke. Jeg var både sulten og tørstig, mens jeg vaklede ud af afdelingen. Blev hentet af min søn, og var hjemme [om aftenen]. Kan det gøres bedre. Hmm. Det synes jeg. Men jeg ved jo ikke, hvilket serviceniveau I ønsker. Relationer til personale/Pleje,</p> | Uoplyst |
| 12 | <p>De var meget venlige og meget imødekommende. Og man fik et smil med på vejen. Det var dejligt. Relationer til personale/Pleje,</p> | Uoplyst |
| 3 | <p>I det hele taget synes jeg, at jeg fik en rigtig god behandling. Jeg var også glad for opringningen fra afdelingen få dage efter. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,</p> | Uoplyst |
| 6 | <p>Det var betryggende, at det var den samme søde sygeplejerske, der var i kontakt med mig under hele besøget. Relationer til personale/Pleje,</p> | Uoplyst |

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
10	Jeg blev modtaget godt af et venligt personale.	I nogen grad
1	Vi, min hustru og jeg, blev straks modtaget af den sygeplejerske, der var min kontaktperson dagen igennem. Vi blev informeret om, hvad der skulle ske under mit ophold.	I meget høj grad
8	Fin.	I meget høj grad
5	Jeg havde ikke en specifik mødetid, men var blevet henvist ud fra konsultation hos egen læge samme dag. Jeg blev taget godt imod og fik straks en seng, da jeg havde det dårligt. Personalet var venligt og imødekommende, trods stor travlhed.	I meget høj grad
13	Blev kørt til hospitalet i ambulance med udrykning.	I meget høj grad
11	Jeg fik indtryk af et fortravlet personale. Et personale med for meget på deres skuldre.	Ved ikke
3	Meget venlig modtagelse. Afdelingen var forberedt på min modtagelse.	I meget høj grad
6	Jeg synes, at det var et imødekommende og meget kompetent personale, der tog imod mig. :-)	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?
7	Jeg blev indlagt akut.	Uoplyst
10	Jeg manglede ikke information.	Uoplyst
1	Til spørgsmålet om information inden mit besøg på afdelingen: Min øjenlæge henviste mig akut til indlæggelse/undersøgelse på afdelingen. I den forbindelse blev jeg kort informeret om øjenlægens intentioner med henvisningen, samt hvor jeg skulle henvende mig ved ankomsten til sygehuset. Afdelingens personale, havde således ingen muligheder for at informere mig, før ankomsten til afdelingen.	Uoplyst
8	Ingen informationer.	Ikke relevant for mig
11	Til orientering blev jeg akut indlagt om formiddagen. Personalet var travlt optaget, og jeg fik f.eks. ingen information om mad. Blev ikke tilbudt kaffe, te eller vand. Ej heller aftensmad. Jeg blev tilset fagligt af fortravlet personale, der undskyldte alle de forstyrrelser de fik telefonisk, mens de var ved at undersøge mig.	Uoplyst
3	Akut indlæggelse/modtagelse derfor var jeg ikke informeret om, hvad der skulle foretages.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13 Ambulancefolkene burde blot have lukket min hoveddør og IKKE smækket den i lås, så jeg måtte "bryde ind" i mit eget hus ved hjemkomst!	Nej
11 Jeg oplevede ikke behandlingsmæssige fejl. Er det en fejl, hvis ikke man får information om, eller bliver tilbudt eftermiddagskaffe/te/vand, og ej heller får information om/tilbud om aftensmad. Jeg blev udskrevet igen til aften. Ingen kom og sagde farvel, ingen tilbød aftensmad. Jeg var hjemme igen kl. 20 og var meget sulten. (Havde under indlæggelsen fået et enkelt stykke hvidt brød). Jeg synes, det er manglende omsorg. En følelse af manglende sammenhæng. Måske kunne jeg have brugt snoren til at ringe efter personale, men hvem vil gøre det, når personalet er fortravlet i forvejen. (Jeg havde ingen balance - styrede/faldt mod siden når jeg forsøgte at gå.)	Uoplyst