

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	95
Besvarelser fra patienter:	54
Afdelingens svarprocent:	57%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

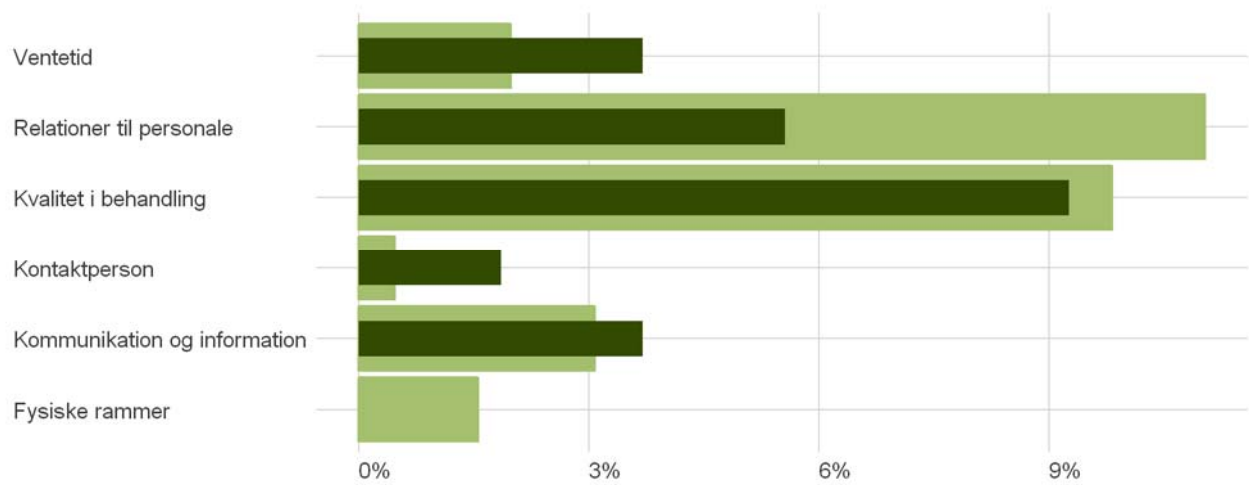
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)



Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Blev indlagt på Patienthotellet.	I meget høj grad
 1	Jeg blev indlogeret på patienthotellet i Viborg, og på deres papir stod der, at jeg skulle være der [tidligt om morgenen], og i mine papirer stod der [ca. en time senere]. Så de havde aflyst min operation, men kunne heldigvis få mig sat på igen. Plus, at vægten på hotellet ikke er sammenstemt med vægten på ambulatoriet og på afdelingen, den vejer ca. et kilo for meget, og det er måske ikke så smart.	I nogen grad
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 12	Alt var ok.	I høj grad
 13	Var indlagt flere gange af en dags varighed. [].	I høj grad
 8	Ventetiden fra [foråret] til [efteråret] var lang. Sommeren var god. Den nød vi meget. Fem måneder.	I meget høj grad
 10	Jeg var indkaldt til en planlagt operation, og mødte frem til det tidspunkt og på den afdeling der var nævnt i indkaldelsen. De så meget uforstående ud på afdelingen da jeg ikke var på deres liste. Efter nogen tid fandt man frem til at jeg var på operationslisten, og jeg måske stod på listen til en anden afdeling. Efter nogen tid kunne man konstatere, at man havde "glemt" at sætte mig på listen til en afdeling. Man kunne måske lige holde de to ting op imod hinanden når man planlægger.	Slet ikke




Kirurgisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	Jeg blev indlogeret på patienthotellet i Viborg, og på deres papir stod der, at jeg skulle være der kl. seks, [men] i mine papirer stod der 7.15. Så de havde aflyst min operation, men kunne heldigvis få mig sat på igen. Plus at vægten på hotellet er ikke sammenstemt med vægten på ambulatoriet og på afdelingen, den vejer ca. et kg for meget, og det er måske ikke så smart.	Ja
 3	Man opdagede ikke, at jeg blødte indvendigt, hvilket resulterede i akut genindlæggelse en uge senere.	Ja
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 2	Ingen læger at tale med. Fejl ved indgreb, der har givet mange smerter efterfølgende.	Ja
 4	Smerter konstant i tarmene, betændelse og fik antibiotika.	Ja
 5	Fik blodfortyndende medicin på operationsdagen, operation udsat.	Ja
 9	Total manglende information. Blev udskrevet for hurtigt. Lå på opvågning i næsten et døgn. Ingen tog imod mig, da jeg kom op på afdelingen. Såret lækkede blod hele tiden. Blev alligevel sendt hjem: Operation midt på ugen, hjem sidst på ugen. Det viste sig, da jeg skulle have clipse- ne fjernet, at såret sprang op, og blod piblede frem. Måtte med ambulance fra Sygehus NN til andet sygehus for at blive syet igen. Se journal. ([Noget bestemt] var skyld i manglende heling). Måtte selv bede om et udskrivningsbrev samt senere få en kopi af min journal.	Ja
 11	Jeg var flere gange indkaldt til den samme forundersøgelse inden selve indgrebet, hvoraf den ene gang var en "fejl", kaldte man det. Øv, øv :-{.	Ja
 13	To gange måtte en undersøgelse gøres om.	Ja
 14	Blev sendt for tidligt hjem. Måtte indlægges dagen efter.	Ja

Kirurgisk afdeling


Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 5	Vores datter var indlagt for []brokoperation. Mens hun [blev opereret], skulle vi pludselig forholde os til, om hun måtte få en blokade. Det virkede på ingen måde akut, og vi undrer os over, hvorfor vi ikke blev spurgt FØR operationen, da tankerne er et andet sted, når ens barn er på operationsbordet.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 4	Nej.	I meget høj grad
 6	Jeg forsøgte flere gange at fortælle, at jeg havde meget slim og var forkølet.	I meget høj grad

Kirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Den sygeplejerske, som jeg havde fået oplyst var min kontaktperson, så jeg ikke i løbet af min indlæggelse. Ej heller under min genindlæggelse. [Kontaktperson]	I høj grad
4	Afdeling NN på Viborg Sygehus var helt fantastisk. Vores sygeplejerske NN vidste lige præcis hvordan han skulle gribe vores datter an, og det betyder, at hun "har et rigtig godt indtryk" af det at være på sygehuset, så vi er SÅ tilfredse! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	1. Personalet var gode til at besvare spørgsmål og ellers finde svar. 2. Kunne godt have brugt mere information om, hvad jeg skulle være opmærksom på, når jeg kom hjem. Hvad er normalt/unormalt oven på operationen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Fantastisk behandling af mig og mine pårørende på Intensiv Afdelingen []. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Alt for lang ventetid mellem forundersøgelse og til operation. Det er først efter forundersøgelsen at man bliver gjort opmærksom på, at man skal igennem en ny forundersøgelse, hvis man ønsker at benytte sig af det fri sygehus valg (for at få en kortere ventetid). [Ventetid]	I ringe grad
3	Efter jeg var udskrevet, gik der alt for lang tid inden, jeg fik svar på nogle prøver, og det problem blev sendt videre til et andet sygehus, som ikke skulle behandle for den sygdom, som drejede sig om min nye. [Kommunikation og information]	Uoplyst
4	Afdelingen [gav] ok god pleje. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Jeg har været indlagt [flere] gange de sidste [] år. De første [] gange var meget dårlige, og de sidste [] gange helt i orden.	Uoplyst
8	Jeg oplevede mit ophold som en positiv ferie Alle var søde og VENLIGE. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	De har gjort, hvad de skal gøre. Alt var fint. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	Besøg på Kirurgisk Ambulatorium [i sommeren 2014]. UDREDNING på andet hospital [i efteråret]. CA. TO OG EN HALV MÅNED. Sidder nu med en diagnose på [kræft]. IKKE GODT NOK. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
6	På operationsbordet fortalte jeg lægen NN om min forkølelse. Hun lyttede straks på lungene. INGEN OPERATION. [Kvalitet i behandling]	Ved ikke

Kirurgisk afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål****ID** **Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsit****Var det samlede forløb godt tilrettelagt?** 6 Pladsen kunne have været tildelt en anden.

Ved ikke

