

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Karkirurgisk Sengeafdeling Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	36
Besvarelser fra patienter:	28
Afdelingens svarprocent:	78%

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/2015/.

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

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 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 [].

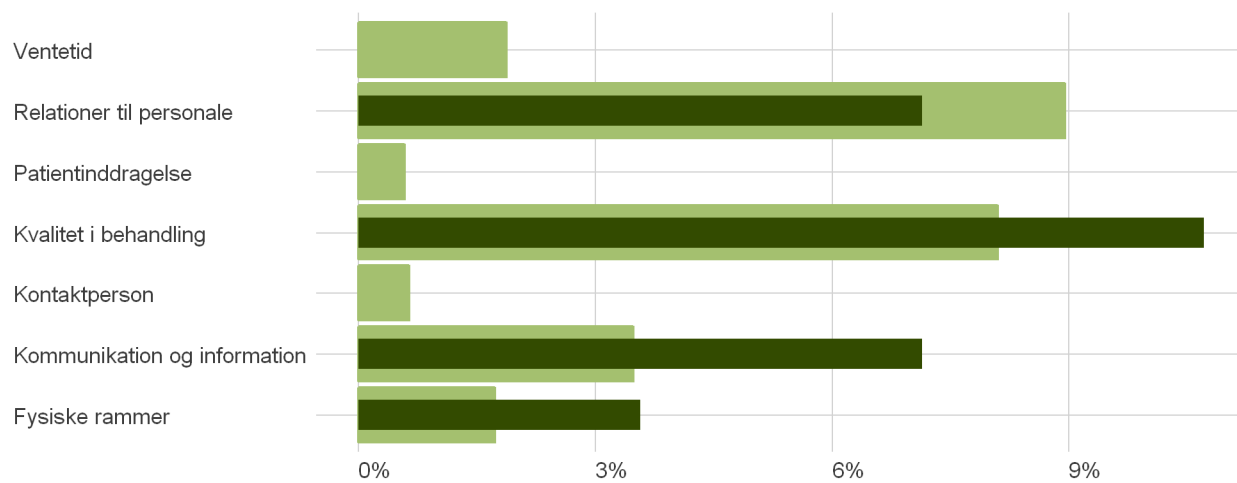
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)







Karkirurgisk Sengeafdeling Viborg**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit - RHV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	En rigtig god modtagelse af alle på afdelingen. Der var et smilende og imødekommende personale, der fik mig til at føle mig godt tilpas, og jeg fik hjælp på alle mulige måder, også selvom jeg [har en fysisk begrænsning] og sidder i kørestol. Jeg mener ikke, at det udelukkende er på grund af min situation, at jeg blev modtaget så pænt. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
 4	Meget god og venlig modtagelse.	I meget høj grad
 7	Modtagelsen var venlig og resolut.	I meget høj grad
 8	En venlig og oplysende modtagelse.	I meget høj grad
 9	Jeg var fuldt ud tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad

Karkirurgisk Sengeafdeling Viborg**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit - RHV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	10 Havde fået to sting, resten var klemmer. Der var ikke blevet informeret om de to sting, så de blev glemt. Derfor kom der betændelse i såret.	Ja

Karkirurgisk Sengeafdeling Viborg**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit - RHV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 9	Jeg fik indkaldelse til operation, men blev ikke informeret om, hvad undersøgelsen havde vist, og hvad jeg skulle opereres for. Måtte selv kontakte hospitalet for at få informationen.	I høj grad
 1	Man vidste ikke, om der kunne laves en løsning på mit problem med det tilbageværende ben, der var koldt, og derfor kunne en yderligere amputation komme på tale. Efter scanninger og undersøgelser blev jeg orienteret om, hvad de kunne lave med en omlægning fra højre lysken til venstre. Jeg har været til kontrol på Regionshospitalet i Viborg [i efteråret] og via blodtryksmålinger i tæer og ankel er operationen vellykket.	I meget høj grad
 4	Behandling og pleje var perfekt. En rigtig god afdeling, jeg har været der før. De er meget dygtige og omsorgsfulde, det er noget, man har brug for, når man er syg.	I meget høj grad
 7	Mine spørgsmål blev generelt besvaret, før jeg nåede at stille dem.	I meget høj grad

Karkirurgisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - V08 Karkirurgisk Sengeafsnit - RHV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	På min stue var en dement patient. Det var ofte meget forstyrrende om natten. Hun tændte og slukkede lys og gik rundt om min seng. Måske man skulle lave nogle særlige tiltag for disse svage patienter. Ellers havde jeg det godt på hospitalet. [Fysiske rammer]	I høj grad
7	Mit samlede indtryk er usædvanlig positivt.	I høj grad
9	Jeg har været rigtig godt tilfreds med det samlede forløb, og den måde det hele var tilrettelagt. Ingen ventetider og dygtigt personale. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Uanset, hvor travlt der var på afdelingen havde personalet tid til mig. Læge NN, som forestod operationen, gav sig tid til at informere mig og tid til at svare på mine spørgsmål med både positivt og negativt og med de følgende mulige resultater. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
3	Vi syntes, at det var fantastisk, at lægerne ringede til os pårørende, da han var færdig med operationen. Vi valgte Viborg sygehus, da vi havde fået at vide, at de var de bedste. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Alt fungerede, som det skulle. Tak for et rigtig godt ophold.	I meget høj grad
2	Ok behandling.	Uoplyst
5	Både ambulatoriet og afdelingen fungerede optimalt: Professionelt, venligt og åbent. Super godt! Vedrørende information angående kørekort, hvor Neuroafdelingen i Holstebro, inden operation forbød bilkørsel i TRE MÅNEDER. Det viser sig, at sundhedsstyrelsens retningslinjer anbefaler, at man ikke kører bil i OP TIL EN MÅNED EFTER OPERATION, når det drejer sig om TCI uden komplikationer (alder, hjerte, []), altså mere "elastisk". [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

