

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Medicinsk Afdeling Sengeafdeling
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	61
Besvarelser fra patienter:	30
Afdelingens svarprocent:	49%

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 [].

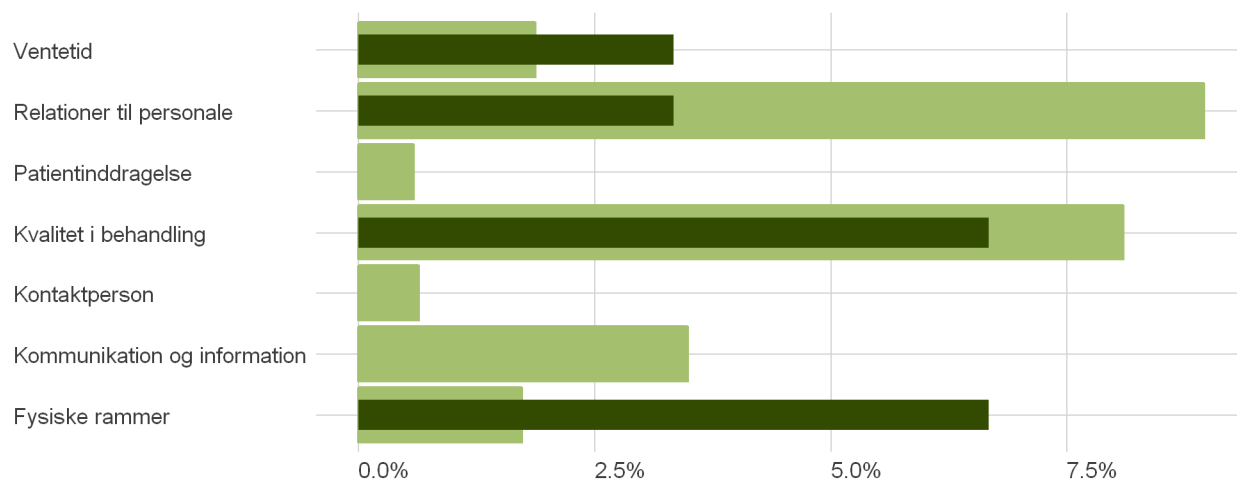
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





Medicinsk Afdeling Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg følte mig meget, meget tryk.	I meget høj grad
 2	Personalet var venligt og mødekommende. Jeg var meget tilfreds.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Sød sygeplejerske modtog mig.	I meget høj grad
 2	Personalet virkede uforberedt, og det skræmte mig en del.	I ringe grad

Medicinsk Afdeling Sengeafdeling**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	2 Jeg blev sendt til operationsstue/undersøgelsesrum, som skulle foregå under fuld narkose, selv om tiden ikke var inde, og jeg havde fået lov til at indtage væske. I selve operationsstue/undersøgelsesrum har jeg selv aktivt fortalt dem, at jeg havde indtaget væske indenfor den sidste halve times tid, hvorfor jeg blev sendt tilbage, og undersøgelsen blev skudt to timer frem. Personalet/sygeplejersken, som havde med mig at gøre, var til stede, og har ikke reageret på indkaldelsen til operationsstuen i første omgang. Jeg var bange og tænkte, at der var ikke styr på noget, og jeg var nødt til selv at have styr på det hele.	Ja
	6 Jeg fik ikke armbånd på, inden jeg kom ned til operation, hvor de kiggede efter armbånd med ID. Der var også forvirring om narkose. De troede, at jeg skulle i fuld narkose, men spurgte så, da det undrede dem ved den type operation. Jeg kunne så fortælle, at jeg havde fået besked om, at det var nok at lokalbedøve, og sådan blev det.	Ja





Medicinsk Afdeling Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	Min indlæggelse var en ambulant []. De fleste informationer var ikke så vigtige. Alt var i orden.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 3	Jeg synes, at min modtagelse gik rigtigt fint, alle var søde og venlige. Før min undersøgelse og lige efter optrådte personalet også fuldt ud professionelt, men da der var vagtskifte om eftermiddagen, virkede personalet ikke særlig bevidst om, hvilken medicin jeg skulle have. Måtte faktisk selv bede om det, og fortælle dem hvilken medicin jeg skulle have. De havde så heller ikke et af produkterne, derfor havde jeg heldigvis selv medicin med til dagen.... Blev også tidligt om morgenen, før mit indgreb, flyttet fra en tomands stue ind på en firemands stue, hvor de oveni købet kørte en seng mere ind, så man lå meget tæt. [Det var] ikke særligt tilfredsstillende, da det var mig der blev flyttet rundt med, når man ligger og har en del smerter... Synes det er meget vigtigt, at personalet er bekendt med ens medicin, og hvornår den skal indtages.	I nogen grad
 2	Personalet var ikke forberedt og var heller [ikke] klar over, at min undersøgelse skulle foregå under fuld narkose. Når de ikke vidste, hvad der skulle foregå, hvordan kunne de have mulighed for at informere mig?	Slet ikke

Medicinsk Afdeling Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Der gik rigtigt lang tid efter udskrivelsen, til jeg fik svar og medicin. Derudover ventede jeg også lang tid på at få besked om, at jeg kunne tage hjem, [Ventetid]	Uoplyst
 2	Personalet kunne med fordel være forberedt, så jeg kunne være fri for at opholde mig i spise-stuen 90 procent af tiden. Forberedt personale skaber tryghed. Der var alt for meget uro i forbindelse med praktikanterne. En rutinepræget læge kunne med fordel have taget sig af praktikanterne. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 4	Synes, det var dejligt. Lægen kom hver morgen for at spørge, hvordan det gik. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 7	Jeres mad er dårlig! Lå på stue med upassende patienter. Opvågningen var ingen god oplevelse, en masse larm! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

