

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O
Aarhus Universitetshospital

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

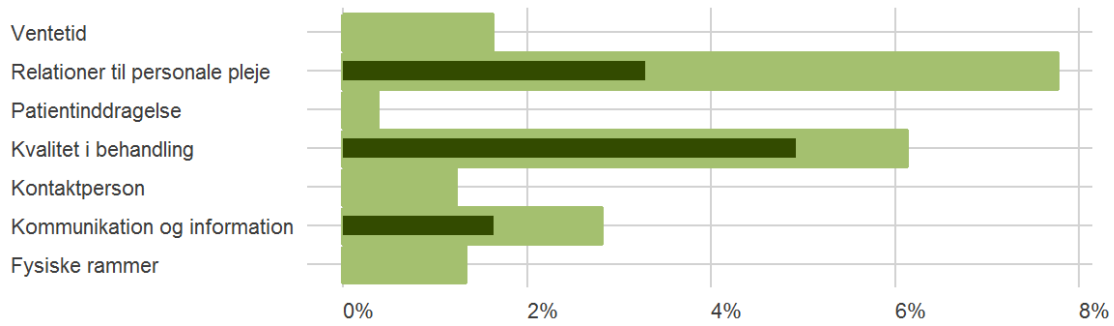
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Sengeafsnit, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitets-hospital

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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|--|--|
| 8 [Der] var en meget grov og ubehøvlet sygeplejerske ansat på [et bestemt hold]. Hun stod for mig [i et bestemt tidsrum], og hun var slet ikke interesseret i at hjælpe, men bad mig om at rydde op efter mig, mens jeg kastede op og ville ellers ikke smertebehandle. Dårlig oplevelse pga. hende! Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 14 Jeg har i mit forløb været så privilegeret at de fire læger som opererede mig [for flere år siden] har fulgt op på mig siden i diverse sammenhænge, hvilket har været godt og meget tryghedsskabende. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 4 Meget positiv oplevelse. Meget tilfreds med resultatet. | I meget høj grad |
| 3 Jeg fik at vide om aftenen efter operationen, at jeg ikke måtte få mere smertestillende i mit drop. Jeg fik derfor beskeden at det hed enten pille forfra eller bagfra, hvilket er pest eller kolera som nyopereret []patient. Valgte at ville sluge pillen, hvilket fik såret fra min underkæbe til at bryde op. Min blødning ville ikke stoppe, så jeg blødte fra munden [i flere timer]. Ingen tjekkede op på mig. Skulle selv ringe løbende. Flere af personalet foreslog knust is (lidt dumt når man ikke kan åbne munden). Blødningen stoppede først efter der kom medicin i mit drop, så hvorfor ikke få den smule smertestillende i droppet og så vente med at "komme i gang" til dagen []. Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 5 Personalets behandling af mig som patient var upåklageligt. Var fastende for længe efter operationen. Min eneste anke. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 18 Til forundersøgelsen dagen før operation virkede det hele lidt rodet og forvirret. Det kunne have været rart at have fået et brev om præcis hvad man skulle, og hvilke afdelinger man skulle besøge. Kommunikation og information, | Slet ikke |

Øvrige, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

10 Jeg synes måske godt, at man kunne lave et kursus til hjemmeplejen om, hvordan man håndterer en som mig, der blev sendt hjem med PICC-line i armen. Jeg vidste mere om det end de gjorde her i [min] kommune. De var slet ikke gearet til den slags. Kvalitet i behandling,

I høj grad

Sengeafsnit, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitets-hospital

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

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? |
|--|---|
| 14 Jeg har været igennem et længerevarende sygdomsforløb, så jeg er nu bevidst om det jeg oplever på sygehuset, idet det ikke længere er ukendt at komme på hospitalet. Jeg oplevede nærvær, professionalisme og et godt informationsniveau. | I meget høj grad |
| 13 Det var så fint som det kunne være. | I meget høj grad |
| 7 Det var som om de ikke vidste at jeg skulle være der, så da der var gået en time gik jeg efter at have givet besked. Det personale jeg havde kontakt til var flinke. Jeg satte mig ude i ventelset. Det var OK. | I nogen grad |
| 6 Personalet har taget godt imod mig, og var meget hjælpsomme. | I høj grad |
| 12 Fin modtagelse. Fik stue med det samme. | I meget høj grad |
| 17 Blev bedt om at møde ind [en tidlig morgen i efteråret], men jeg var ikke blevet informeret om, at operationen [var blevet udsat til senere på dagen]. Der var en lille fejl i kommunikationen mellem afdelingerne. Ellers alt helt ok! | I høj grad |
| 5 Modtagelsen [var] ok. | I høj grad |
| 1 Da jeg kom på afdelingen var alle i færd med at servere morgenmad, og der var ikke nogen der ønskede øjenkontakt. Der var heller ikke et sted hvor man kunne henvende sig. Kontoret var tomt. Jeg fandt dog mit navn på en tavle, så jeg var klar over at de vidste at jeg skulle komme. | I ringe grad |

Øvrige, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen? |
|--|---|
| 2 Det vil være smart med en overordnet plan med de forskellige læger man skal snakke med i forbindelse med indlæggelse evt. med tidspunkter. Så undgår man spildtid. [Det vil tilmed være smart med] en rullende bioanalytiker der tager blodprøven i et venteværelse, så man undgår Bylaboratoriet. | I høj grad |
| 9 Vi skulle indlægges med vores [teenager]. Sygeplejersken kommunikerede til ham som om han var seks! Eller spurgte om ting gennem os (forældre), selvom han fint er i stand til at svare for sig selv. | I nogen grad |

Sengeafsnit, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitets-hospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|--|---|
| 11 Jeg mødte ind til den aftalte tid og fik efter lidt ventetid en seng og noget tøj, men derfra kom jeg til at vente i rigtig lang tid, og der kom ikke rigtig nogen forklaring før en time før jeg blev sendt ind. Måske bedre information løbende vil gøre en forskel selvom der ikke kommer klart svar fra operationsstuerne. Jeg ventede i sengen fra ca. 8-15.30 hvor der næsten ingen information blev givet til mig. | Ja |
| 18 De fejlinformerede mine forældre om hvor jeg vågnede op henne. Personalet tilbød mig rugbrød, selvom jeg havde fået en operation hvor jeg skulle spise flydende de første to dage og blød mad i fem uger. | Ja |

Øvrige, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| | Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|----|--|---|
| 15 | Glemte medicin. | Ja |
| 9 | Vores søn blev ikke vejet ved indlæggelsen, hvilket ellers var aftalt med den kæbekirurgiske operationsafdeling. Han fik på operationsdagen ikke skyllet mund i klorhexidin forud for mund/kæbekirurgi, så vi måtte selv gøre operationsafsnittet opmærksom på dette, da vi ankom dertil. Ved udskrivelsen mente sygeplejersken, at det ikke betød noget, om vores søn fik tisset inden udskrivelsen, selvom det var [mange] timer siden, han havde tisset, og vi bor [langt] fra sygehuset. Hun mente, at det nok skulle komme. | Ja |

Sengeafsnit, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitets-hospital

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

| Kommentar | Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? |
|--|--|
| 14 Jeg har et par gange, efter overstået operation, oplevet at skulle vente adskillige timer på at en læge kunne blive ledig for at få mig udskrevet. Da lægen så kom kunne jeg tage hjem uden yderligere kommentarer. Når man er i stand til at komme hjem kan det kun gå for langsomt med at blive udskrevet. | I meget høj grad |
| 16 Min første kæbeoperation, som jeg fik tilbage i 2015, følte jeg ikke selv, at jeg fik alle de informationer, jeg spurgte efter. Jeg tror personligt, at grunden til at de ikke ville komme med hele sandheden, var nok, fordi de ikke ville skabe panik eller negativ atmosfære omkring mig. Jeg fik dog informationerne nogle måneder senere, da jeg tilbage i foråret fik konstateret, at min overkæbe havde skubbet sig så meget tilbage, at der krævede en ny operation for at ikke at skabe overbalance i den højre side af munden. Der ville jeg have ønsket, at de var mere ærlig over for mig, så jeg ikke selv gik rundt i tre-fire måneder og undrede om, der virkelig var en fejl, da jeg godt selv kunne tydeligt mærke, at der var et eller andet galt i munden. | I høj grad |
| 5 Alt har fungeret efter hensigten. | I høj grad |
| 18 Har ikke fået nogen information om operationsforløb eller bivirkninger ved medicinen. De informerede mig ikke engang om hvordan og hvornår jeg skulle tage medicinen. | Slet ikke |

Øvrige, Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

2 Virkeligt dårligt udvalg af flydende kold kost på børneafdeling ved operation for gummepalte. Personalet giver modstridende beskeder angående kost og tandbørstning ved udskrivelse.

I nogen grad