

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Afsnit M13 RHV
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

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 Brugerindvøling, 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.

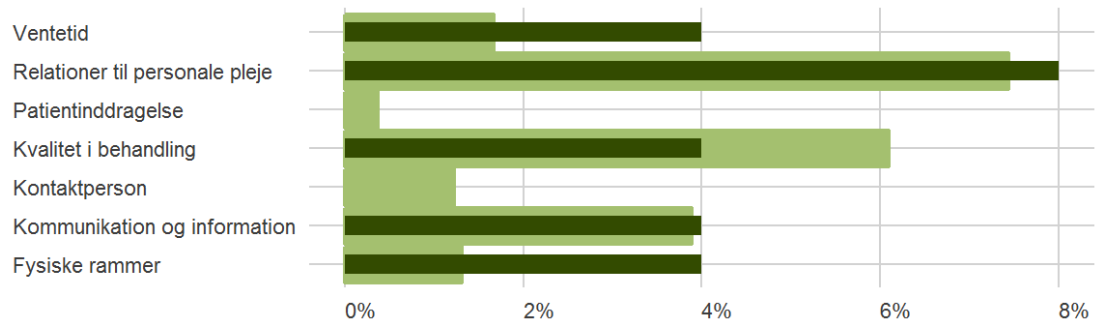
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
3 Jeg fik skiftet stue om natten pga. en andenpatient. Så ok. Fysiske rammer,	I høj grad
2 Jeg var indlagt på Lungekirurgisk afdeling T3 på Skejby Hospital. Det stemmer ikke overens med den medicinske afdeling, der er nævnt i starten af dette spørgeskema. Det forvirrer mig. Jeg skulle møde dagen før operationen til forundersøgelser, dvs. samtaler med sygeplejerske, læge, læge NN, medarbejder NN og fysioterapeut. Jeg mødte [om morgenen] og var færdig [om eftermiddagen]. Jeg var forberedt på ventetid, men at der skal gå små fire timer mellem samtalen med fysioterapeut og læge og igen halvanden time før samtalen med læge NN, UDEN at man bliver informeret om noget som helst. Det mener jeg kan gøres bedre. Her mangler en person, der er lidt ansvarlig for ventende patienter. Jeg var jo ikke den eneste. Hvis jeg havde fået at vide, at nu ville der gå så og så lang tid, så kunne jeg gå i cafeteriet og købe mad. Efter kl. 12 var der hverken vand eller kaffe/te i venteværelset. Mens jeg var indlagt, talte jeg i dagligstuen men en dame som var til forundersøgelse den dag. Hun sad og spiste frokost med sit barnebarn, det havde de fået tilbudt! Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I høj grad
7 Jeg har fået en rigtig god behandling, jeg har aldrig været i tvivl om, hvad der skulle foregå. Jeg har fået svar på de spørgsmål, jeg har haft og fået gode råd til at komme i gang med min træning igen efter operationen. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad
5 Jeg har lagt mærke til at venligheden overfor mig som patient er øget betydeligt. Jeg har før, under en hjernescanning som tog over 45 minutter, været helt overladt til mig selv uden en lyd fra dem der styrede scanneren. Denne gang blev jeg talt til hele tiden. Hvor skønt! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
4 Jeg har ikke været indlagt, så jeg forstår det ikke.	Ikke relevant for mig
1 Der vil vel altid være lidt ventetid, og har man fået en seng, har man et sted at være og slappe lidt af.	I høj grad
3 Der var stor travlhed med andre patienter.	I ringe grad
6 Kun at min undersøgelse blev udsat fra fredag til tirsdag og ekstra kørsel, samt udsættelse af andre aftaler. Udsat på grund af sygdom hos lægerne.	I høj grad
7 Alt var klart, da jeg ankom. Ingen ventetid, rigtig god behandling, der gjorde, at jeg følte mig helt tryk ved den forestående operation.	I meget høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar Skete der fejl i forbindelse med din indlægelse?

6 Udsættelse. Ja

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

Kommentar

Nogle informationer bliver jeg indkaldt til, og nogle ringer de til mig med, så jeg syntes det går ok.

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

Uoplyst