

Regional rapport



Kommentarsamling
B5 - RRA
Gynækologisk-obstetrisk afdeling G
Regionshospitalet Randers

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 Brugerindvølgning, 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.

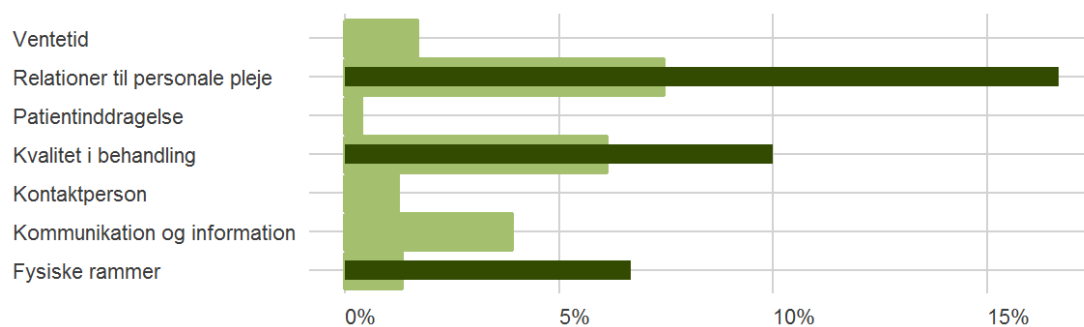
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
10 Intet yderligere.	I meget høj grad
5 Synes at det er et meget venligt personale, der er på afdelingen. Men rengøringen syntes jeg kunne være bedre. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad
12 Jeg synes sygeplejerskerne/SOSU har været utroligt imødekommende og venlige. Jeg synes, flere af lægerne har været venlige og forklarende, men flere virker også lidt verdensfjerne og svære at samarbejde med/forstå. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Positivt: Jeg er generelt meget tilfreds med personalets pleje og behandling. De var alle meget imødekommende, lyttende og omsorgsfulde. Planen for det videre forløb talte jeg med kirurgen og sygeplejerskerne om, og jeg føler mig godt informeret. Negativt: Jeg besvimede [flere] gange efter operationen. Første gang dagen efter operationen, da jeg første gang (med en sygeplejerskes hjælp) skulle stige ud af sengen. De andre gange skete [] tidligt om morgenen efter anden overnatning. Det jeg finder negativt og tankevækkende, er at jeg blot blev sendt hjem [nogle] timer efter mine [] besvimelser. Det var meget utrygt for mig at komme hjem med de hyppige besvimelser i tankerne. Jeg kunne derfor have ønsket indlæggelsen et par yderligere timer, til min tilstand var mere stabil. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3 Jeg følte mig tryk under indlæggelsen. Personalet var kompetente og lægen var meget sød til at "kigge ind". Hun gav sig tid til at tale med mine pårørende, hvilket betød meget for dem. Det var svært at sove om natten, da der er blandede barselspatienter og almindelige gynækologiske patienter på afdelingen. Når de nyfødte er urolige og græder lige inde ved siden af er der meget lyd, og så er natten lang. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad
9 Alt i alt positivt!	I meget høj grad
4 Min læge NN hed NN [] fantastisk læge NN og fantastisk engagement. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
6 Jeg fik til forundersøgelse, få dage inden indlæggelse udleveret nogle papirer med gode råd. Det var rigtig fint bortset fra at det gav mig opfattelse af at jeg skulle møde et andet sted end planlagt, nemlig på dagkirurgisk, da papirerne omhandlede den afdeling.	I meget høj grad
10 Efter operation [] fik jeg ok, i forhold til at måtte tage hjem om aftenen samme dag. Fik måske af den grund ikke talt med/samtale med den opererende læge eller alternativt en vagthavende læge. MEN havde en god snak med de sygeplejersker, der var på vagt.	I meget høj grad
1 Flot modtagelse med opmærksomhed på patient og pårørende.	I meget høj grad
5 Meget venlig sygeplejerske som fortalte/viste, hvad der skulle foregå.	I høj grad
12 At man ved ankomst bare fik en kort besked om ca. ventetid, og hvad man kunne i ventetiden.	I meget høj grad
7 Jeg synes, jeg fik en god behandling.	I meget høj grad
13 Super søde og meget hjælpsomme sygeplejersker. Tryk og god oplevelse.	I høj grad
9 Meget imødekommende og professionel modtagelse!	I meget høj grad
8 Det var en lidt kedelig oplevelse for min mor NN. Hun skulle møde [tidligt om morgenen] så jeg hentede hende [en time før] og nattevagten kunne ikke gøre hende klar, så det ordnede jeg selv. Efter at være mødt ind [meget tidligt] sad vi og ventede i tre timer på en blodprøve og jeg kørte på arbejde. Over middag ringede man og sagde at jeg kunne hente hende igen. Der skulle gå minimum tre måneder efter [blodprøve].	I nogen grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

Kommentar

-
- 8 Narkoselægen kunne måske have set på journalen inden man indlægger NN til bedøvelse. At der så skulle gå minimum tre måneder efter den sidste blodprop, kunne man jo have set inden indlæggelsen som jo var helt omsonst.

Ja

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?
10	Samme som tidligere nævnt. Jeg ville gerne have talt med en læge om hvordan operationen var forløbet, men jeg havde det godt.	I meget høj grad
1	Fik forkert dato ved forundersøgelse, så alt var lidt kaotisk, da jeg ville ringe dagen før omkring mødetid. Alt blev behandlet professionelt, og jeg blev godt modtaget alle steder af et meget kompetent personale. Yderst professionelle og altid klar til hjælp ved akutte behov på alle afdelinger, jeg var i berøring med under indlæggelsen. Stor ros til alle afdelinger.	I meget høj grad
12	Der var forskellige tilbagemeldinger på mit efterfølgende forløb (efter udskrivning). Hvornår jeg måtte hvad, hvor meget og hvor længe. Almindelig sund fornuft kan klare det, men det kommer let til at virke forvirrende, at lægen siger noget og sygeplejerske og andet personale noget andet.	I meget høj grad
7	Alt er gået godt.	I meget høj grad
11	Hvad der skulle ske efter jeg kom hjem.	I ringe grad
4	Når man er tilknyttet en [studerende], er det rart at møde vejlederen. Grundet mange smerter postoperativt, kom den unge studerende og vidste næsten ingenting. Vejlederen sad på kontor, mens [den studerende] gik frem og tilbage med informationer. Det havde for mig være mere betryggende, med en vejleder der viste sig, specielt under smerteforløbet. Jeg blev endvidere ikke skiftet, men lå i blodindtørret lagner. Jeg ville gerne vente med aftensmaden og prøve igen senere. Spinatlasagne der IKKE bliver varmet op i en mikrobølgeovn, er fuldstændigt uspiseligt. Alt for ung en studerende og alt for fraværende en vejleder. Der er mange ting i forbindelse med eleven, der nok skulle læres mere op. Der er vel ikke så meget blod, det er jo indtørret". Jeg stod selv op om natten og skiftede mit sengetøj, EFTER jeg havde sprittet hænderne af.	I nogen grad
8	Der stod på indkaldelsen at hun skulle opereres, men hun skulle kun have taget blodprøver for et skrab.	Slet ikke