

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest

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.

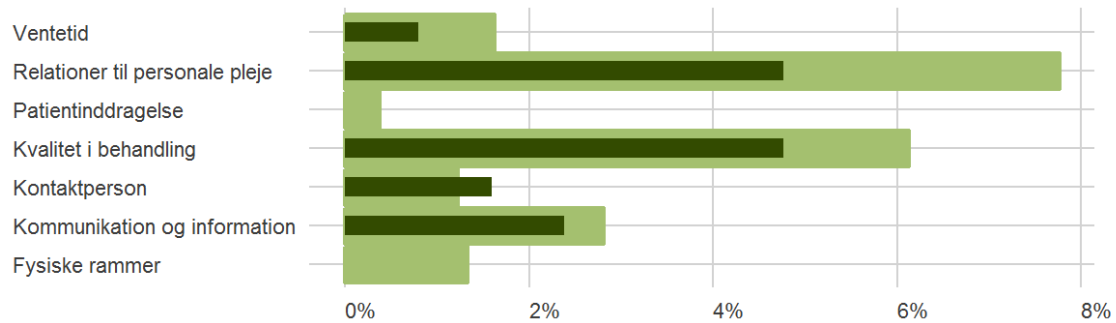
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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 er et stort spørgsmål over, hvorfor jeg blev udskrevet, hvilket jeg har givet udtryk for i dette spørgeskema. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
16 Særlig god hjælp og sødt personale. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

Hjerteremedicinsk Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
29 I enhver henseende oplevede jeg, at afdelingen gjorde, hvad der skulles gøres med en patient som jeg, der tolv-tretten gange har været indlagt pga. af hjerteflimmer. Narkose og stød på hjertet og jeg er frisk igen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
18 Jeg har behov for at skrive, at jeg samme dag blev overgivet til et forskningsprojekt og derfor blev sendt hjem igen []. Men jeg har fået en god behandling.	I høj grad
21 Personalet er venligt og imødekommende, men det er håbløst at overnatte. Man får i alt fald ingen søvn! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
25 Alt OK. Venligt personale. Undersøgelsen går på en dag, hvor jeg fik stød. Derfor var det den samme læge. Normalt er det næsten altid en ny læge gennem to og et halvt år på tre hospitaler. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
1 Jeg har haft en meget positiv oplevelse i forbindelse med indlæggelsen. 15 Afdelingens læger er ikke enige om forløbet. Dette var med til at forvirre mig. Jeg er en enkel gang indkaldt, hvor ingen vidste jeg kom. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I meget høj grad Uoplyst
24 Lang ventetid på sygehuset. Ventetid,	I høj grad
8 Da jeg havde aftalt, at jeg skulle ordineres pradaxa, spurgte jeg om det var relevant med supplerende medicin, hvilket to læger vurderede som værende relevant. Det undrede mig, at jeg selv skulle foreslå dette, men ok. Jeg har endnu ikke brugt dette præparat, da jeg ikke har haft flimmer siden det ambulante besøg. For fem år siden blev jeg behandlet for samme lidelse i []. Alt i alt er jeg særdeles tilfreds med hele behandlingsforløbet, men forventer at blive kontaktet af afdelingen, når og hvis jeg kan slippe af med pradaxa igen. Det er vel ikke relevant at fortsætte med dette, hvis hjerterytmen er normal, som den har været siden. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
10 Afdelingen var klar til at behandle mig. Jeg var mødt uafklaret med hensyn til mit videre forløb og havde behov for en samtale, hvilket jeg bad om og så fik. Har udelukkende mødt sødt og venligt personale! Relationer til per-	I meget høj grad

sonale/Pleje, Kommunikation og information,

14 Informere mere ved hjemsendelse. Kommunikation og information,

I høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
7 Sygehuset gjorde alt for at informere og vejlede. Alt sammen på et meget højt niveau til min fulde tilfredshed. Hvis det er deres arbejdsgang, er det svært at se, hvad de kan gøre meget bedre. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
4 Lægerne kunne godt trænge til at komme på et charme-kursus, i hvert fald den første læge jeg var inde ved. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
22 Super godt. Alle var søde og behagelige. Har kun godt at sige om det jeg har oplevet, og siger det til andre. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Ingenting. Alt var fint.	I meget høj grad
28 Alt under indlæggelsen, indgrebet og den førbyggende konsultation på dagsafsnittet, forløb let og blev fint passet sammen og svar på indgrebet kom hurtigt. Alt var fint. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
13 Jeg var kun indlagt i [et par] timer til biopsi.	I meget høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
6	Ok.	I høj grad
3	Det var i orden.	I nogen grad
19	Alle var venlige.	I høj grad

Hjerter medicinsk Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
29 Oplevede venlig og kvik/hurtig betjening af personalet.	I meget høj grad
21 Mødte kun smilende, hjælpsomme og venlige mennesker.	I høj grad
17 Blev indlagt akut.	I høj grad
25 Helt OK.	I høj grad
1 Omgivet af venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
9 Det gik meget hurtigt det var perfekt.	I høj grad
8 Meget venlig og professionelle. Jeg var ikke indlagt men til konsultation der tog ca. halvanden time i alt.	I meget høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
7	Min eneste kommentar er, at det virkede vældigt effektivt, og at personalet havde godt styr på proceduren.	I meget høj grad
4	I skulle have et elektronisk ankomst ligesom andre afdelinger i stedet for, at man kan komme til at gå i vejen for personalet og så have et venterum.	I høj grad
28	Der var intet at klage på. Alt gik hurtigt og venligt. Jeg kan kun rose den modtagelse jeg fik.	I meget høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
20 Jeg oplevede da jeg kom til afdelingen hvor jeg skulle indlægges, at ingen vidste besked om indlæggelsen. Jeg havde heldigvis medbragt indkaldelsen til afdelingen, som kunne dokumentere dette. Jeg synes det burde være almindelig høflighed, at der i det mindste blev sagt goddag. Jeg forstår godt deres irritation over at jeg ankom, men de burde være så professionelle, at jeg som patient ikke skulle føle jeg var til ulejlighed.	Slet ikke
23 Jeg blev indlagt efter lægebesøg på plejehjemmet, hvor jeg bor.	I høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3 Jeg talte med et yderst venligt tværfagligt team, fik et par undersøgelser og besked om en stor []undersøgelse næste formiddag. Men midt på dagen kom en læge ind og sagde, at det var annulleret, at det ikke var nødvendigt og at jeg var udskrevet. Det skete midt i, at jeg var i døgnbehandling[]. Jeg skulle bare blive til den var færdig. Jeg fik udleveret medicinskema med ændring af min medicin. Det var det! Min mand var kommet på besøg og overværede en venlig, men meget forjaget situation. Hjemme tog jeg den nye medicin, men jeg fik mange bivirkninger, og min læge satte mig tilbage til det vante. Jeg får nu blodprøvekontrol der og har aflyst min ambulante tid i Holstebro. Min absolutte konklusion er, at man har set på mit fødselsår, [at jeg er ældre]. Den patient sparer vi væk!	Ja
16 Der var forvirring omkring hvilken dag og hvornår, jeg skulle indlægges. Jeg fik forskellige informationer vedrørende indlæggelsen. Der var også forvirring omkring mine undersøgelser.	Ja

Hjerteremedicinsk Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
27 Punktur af vene med stort hæmatom til følge.	Ja
26 Undersøgelse af hjertet med kontrast. Fik udposning ved indstikstedet. Sprang op næste morgen da jeg skulle hjem og måtte blive et ekstra døgn og var til ekstra kontrol senere.	Ja

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4 Lungen punkterede ved CT-Biopsi-undersøgelsen, så man skulle være indlagt til dagen efter, og det sket to gange.	Ja
5 Min lunge var klappet sammen, så efter indlæggelse og undersøgelse i scanner kunne jeg tage mit tøj på og køre hjem. Det var mærkeligt at der så ikke skete mere. [Jeg fik besked] på, at jeg ville blive indkaldt om fire måneder.	Ja

Hjerter medicinsk Sengeafsnit, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
25	Alt ok.	I høj grad
8	Jeg er i tvivl om hvorvidt min konsultation er en indlæggelse eller blot konsultation. Jeg var henvist til afdelingen pga. arterieflimmer, som jeg har haft tidligere, derfor var jeg allerede bekendt med fakta omkring behandling og medicin. Jeg blev ordineret samme medicin som tidligere. Der har ikke været nye tilfælde af arterieflimmer siden jeg har været på afdelingen.	I meget høj grad
10	Mine besvarelser på spørgsmålene skal ses i sammenhæng med, at min indlæggelse kun varede ca. to timer.	I meget høj grad
14	Manglede informationer ved udskrivelsen. Måtte henvende mig til egen læge.	I høj grad
11	Jeg blev indlagt med hjerteflimmer og skulle have stød, for at rytmen skulle falde til ro. Jeg var fastende hjemmefra og blev udskrevet om eftermiddagen, efter lægernes vurdering.	I høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
7	Informationsniveauet var generelt meget højt. Patienter har jo også lov at spørge ind til tingene.	I meget høj grad
4	Jeg syntes, at der ved udskrivelsen gik alt for lang tid fra, at man skulle vente på tid i røntgenafdelingen og bagefter på tilbagemelding fra lægen.	I ringe grad
2	Jeg syntes der har været mangelfuld information, vedrørende det videre forløb. Ofte blev jeg kaldt ind til undersøgelse pr. brev i e-boks eller på sms, hvor jeg skulle møde ind allerede dagen efter uden nogen forklaring. Personalet og deres omsorg har jeg været fuld tilfreds med.	I høj grad
12	Der manglede ikke noget.	I meget høj grad
28	Ingen spørgsmål.	I meget høj grad

Medicinsk Sengeafsnit Herning, Medicinsk afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?

23 Jeg manglede ikke umiddelbart oplysninger. Det fik min familie og jeg gik ud fra, at plejehjemspersonalet også fik skrivelse derom, idet jeg ikke har kunnet tale siden jeg lå i respiratoren.

I meget høj grad