

Regional rapport



Kommentarsamling
MEA 1 Nørrebrogade
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA
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 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 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 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.

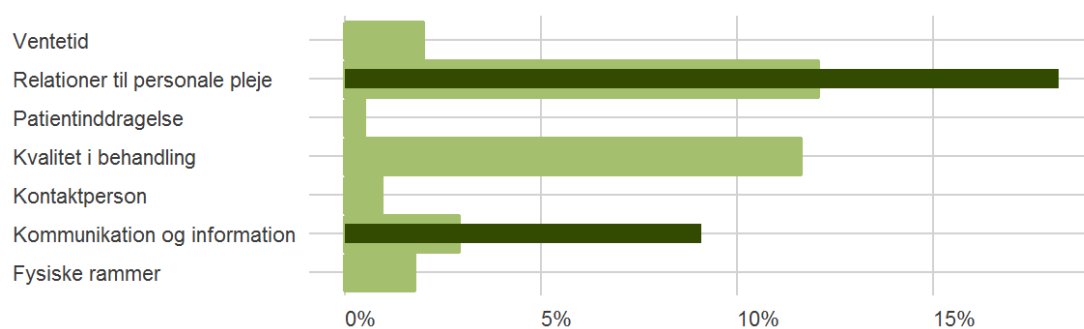
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
6 Ved medindlæggelse skulle jeg foretage nogle ting såsom bad til min mor, fordi jeg var medindlagt. Det passede ingensteds. Sygeplejersken var meget usamarbejdsvillig [på anden afdeling]. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
7 Jeg oplevede en fantastisk omsorg for mig. Jeg oplevede mig: Hørt, set og husket. Et lille eksempel som for mig siger meget: Jeg vågnede svagt en nat, og oplevede en hånd blive lagt på min dyne. "Jeg skulle blot mærke, at du har det godt. Du lå så stille?". Jeg kunne trygt sove videre, tusind tak. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Alle var meget venlige og smilende. Jeg havde i dagtimerne specielt en sygeplejerske, som fortalte mig meget om [] behandlingen, og som gjorde, at jeg var tryk ved den [] behandling, som jeg endte med at få. Der var ligeledes en aftensygeplejerske, som var særlig venlig og omsorgsfuld. Jeg er meget tilfreds og taknemmelig for den behandling, som jeg har fået. Jeg er dog ikke klar over, om de to personer jeg nævner, var sygeplejerske eller havde anden uddannelse. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
1 Give meldinger videre til hinanden, og lytte til patientens egne forklaringer. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad

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

Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?

Kommentar

-
- | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 7 | Er under hele opholdet blevet behandlet så godt. 1000 tak. | I meget høj grad |
| 4 | Jeg husker ikke ret meget af den første dag. Indlagt med syreforgiftning. Men jeg husker, at jeg blev behandlet godt og at de så til mig ret tit. Derudover fik jeg taget blodprøve hver time. Et godt døgn efter blev jeg overflyttet til MAE1, bygning 2A. | Ved ikke |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5 Jeg kunne ikke mærke de Klepozid efter halvandet døgn, så jeg gik. Så lå både med abstinenser og rygerlunger.	Nej
1 1. Trods mange samtaler med diverse sygeplejersker blev de ved med at være fejl i medicinkortet: Forkert dosering og forkert tidspunkt for medicingivning. 2. Enten blev jeg tilbudt mad/drikke af flere personer (til samme måltid), eller også fik jeg ingenting. 3. Når urinkolben blev tømt fik jeg aldrig en kom kolbe retur (jeg er amputeret og afhængig af en kolbe).	Ja
2 Jeg havde ikke mulighed for at komme på toilet, selvom jeg havde egen sygestue med eget toilet. Sygeplejersken ville ikke slå sengehesten op, så jeg selv kunne stå ud af sengen og gå på toilet, men foreslog at jeg kunne [tisse] ud mellem tremmerne. Det er 25 år siden at jeg har været indlagt på hospital, men jeg beder til at jeg aldrig skal indlægges på dette hospital igen. Jeg talte kun med én læge ved min udskrivning, som spurgte mig hvad jeg fejlede.	Uoplyst

35. 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?
6 Det eneste problem jeg oplevede, da min mor blev indlagt, og jeg skulle indlægges sammen med min mor, [var at] medindlagt skulle dække hendes behov for bad og noget med, at jeg selv skulle løfte hende fra sengen med en sygeplejerske, og det var meget utilfredsstillende på Lungemedicinsk Afdeling på Kommunehospitalet. Det kan ikke passe, at jeg skal deltage i det.	I nogen grad
3 Lider af [sygdom/arvelig tilstand], som der i sagens natur ikke er mange der kender, men personalet er oftest gode til at lytte til mine erfaringer. Sygdommens forløb er mega indviklet og ikke beskrevet i fagbøgerne.	I meget høj grad
4 Jeg havde ved indlæggelsen en sovende og stikkende fornemmelse i højre kæbe. Det lykkedes mig ikke at få svar på, hvad det var. Det er ved at forsvinde, men fornemmelsen er der endnu.	I meget høj grad
1 Det virkede som om personalet ikke talte sammen om, hvad der skete i mit indlæggelsesforløb. Ros til den sygeplejerske der udskrev mig, og til den overlæge der gav mig information inden hjemsendelse.	I nogen grad
2 Der var ingen information overhovedet.	Slet ikke