

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut Kirurgisk Sengeafsnit
Akutafdelingen
Hospitalsenhed Horsens

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.

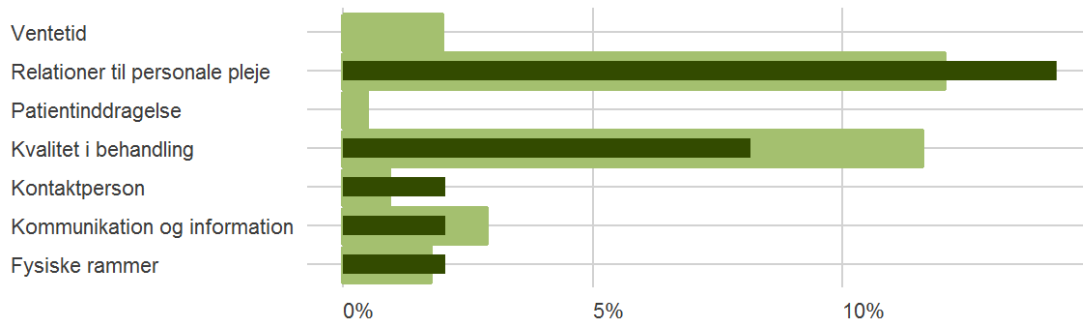
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
6 Super læge.	I meget høj grad
4 Jeg var der kun i [nogle timer], og jeg fik kun et glas vand og to panodiler. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
5 Det var en super god service/behagelig service hele vejen igennem, sygeplejerne var utrolig opmærksomme. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 Skulle være fastende til undersøgelse. Jeg kunne godt have brugt, at få tilbudt noget at spise, da jeg kom tilbage til akutafdelingen efter undersøgelsen, hvilket ikke skete. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
14 Særdeles tilfreds.	I meget høj grad
2 De kunne gøre alt bedre, lige fra deres rengøring til deres sociale kompetencer. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
8 De var flinke og imødekommende. Der er kun ros herfra. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3 Trods stor travlhed ved modtagelse på akutafdelingen fik jeg en fin og informationsrig modtagelse og behandling. Venligt og oplysende personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig
11 Jeg blev udskrevet en formiddag med den besked, at jeg skulle henvende mig inden næste morgen, hvis jeg fik tilbagefald, hvilket blev tilfældet. Jeg ringede først på aftenen til Akutafdelingen, og blev herefter indlagt endnu et døgn. Det var meget betryggende, at jeg vidste, at jeg kunne henvende mig direkte. Ligeledes var det dejligt, at det var den samme læge der tilså mig. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I meget høj grad
13 Den vagthavende sygeplejerske havde meget travlt. Akutafdelingen burde øge bemanningen her. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
15 Blev genindlagt efter to døgn, efter at have fået konstateret forhøjet infektionstal hos egen læge.	I meget høj grad
10 Den virker alt for stresset og man hører ikke efter, hvad man selv vil sige. Den er også svært for en læge, fem minutter der, fem minutter senere andet tema med en anden patient. Men den første sygeplejerske var supergod, hun kunne forstå mig bedre end lægen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
6 Synes, alt var godt.	I høj grad
5 Rigtig god modtagelse hvor jeg hurtigt fik en seng.	I meget høj grad
14 Min oplevelse af akut indlæggelsen var rolig og oplysende om hvad der skulle foregå forklaret på en for min god måde.	I høj grad
2 Lyt mere til jeres patienter, i dette tilfælde en ung pige med angst. Hun fik det samme værelse som hendes afdøde far lå på to år forinden, ENDDA samme placering i rummet. Da de ville fortælle sygeplejerskerne det, ville hun slet ikke høre på pigen.	I nogen grad
12 Mere information og fokus.	I ringe grad
8 Alt gik som det skulle, og der var en god service.	I høj grad
11 Jeg fik en god modtagelse efter henvisning fra vagtlægen. Der gik kun lidt tid, inden jeg blev hentet af en sygeplejerske.	I høj grad
10 Hun var sur på mig. Jeg skulle ringe [før jeg tog på] sygehuset. Derefter var hun sød igen og har hjulpet mig. Mange tak. Det er også svært for en selv [om man skal tage på] sygehuset eller ikke, når der er en weekend f.eks.	I nogen grad
7 Alt fungerede upåklageligt.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Personalet lyttede ikke. De var flabede og virkede mest bare som om, de ikke rigtigt gad at gøre noget før vagtskifte.	Ja
9	Der var ikke samme mening [blandt] personalet.	Ja
10	Jeg har smerter næsten 12 uger i mave-tarm området og også nu her, hvor jeg skriver. Lægen siger til mig at han ikke kan hjælpe mig, den virker, alt ok i maven. Nu har vi fået lavet mange undersøgelser men kunne ikke finde [grunden]. Problemet er ikke bliver bedre tiden.	Ja

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?
5	Jeg skal til en tarmundersøgelse [knap to måneder] efter jeg var indlagt. Undrer mig over at jeg ikke har fået en dato endnu.	I høj grad
14	Jeg kan kun sige, at min oplevelse af indlæggelsen og den behandling jeg fik var yderst professionel og kompetent.	I meget høj grad
12	Ja, meget manglende information.	I nogen grad
11	Jeg fik den information, jeg havde brug for. De to læger jeg var i kontakt var virkelig kompetente.	I meget høj grad
10	Jeg var helt alene efter sygehusophold og gik hjem med mine piller og slut.	I ringe grad