

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit M3 Lungemedicinsk
Medicinsk Afdeling
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 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.

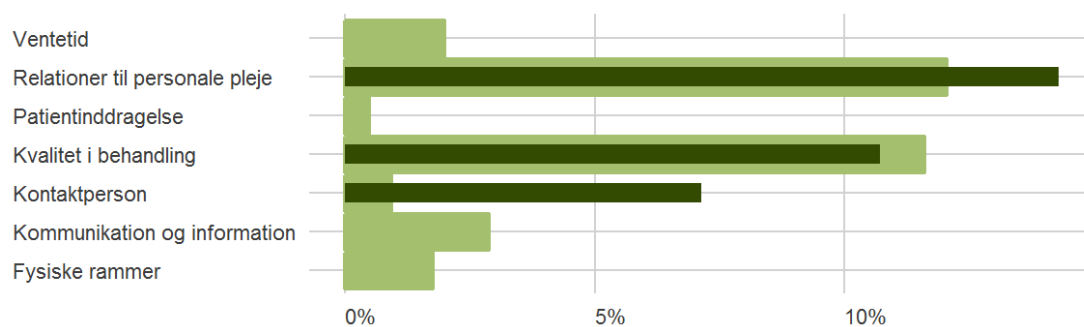
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
7 I gør det fantastisk. Et kæmpe arbejde, meget omsorgfuldt. Fantastisk fin sygepleje, også stor tak til lægerne. Det er godt at få sin egen dygtige læge NN i hele forløbet [flere uger]. Mit liv blev reddet. Stor tak til jer alle. Held og lykke fremover. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
3 At der skal være mere opmærksomhed på vikarer, der kommer. Lægen NN på P7 var utrolig behagelig, og de sygeplejersker, der plejede mig, var også rigtig flinke. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
5 De kunne ikke gøre det bedre. Fantastisk, kun roser. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
4 Det er meget forvirret. Der er så mange forskellige sygeplejersker samt læger, der er over en, mens man er indlagt. Jeg har samtidig overhørt noget, jeg ikke burde, fra en læge der snakkede i telefon lige udenfor min dør. Blev meget påvirket af denne samtale. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	Slet ikke
2 Der var for lang ventetid ved kald grundet for lidt personale. Det personale, som betjener patienterne, gør, hvad de kan for at dække behovet. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj 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?
1 Jeg oplevede en rigtig god behandling på akutmodtagelsen samt sødt og venligt personale.	I meget høj grad
5 Nej, alt var fint og man følte sig tryk.	I meget høj grad
6 Jeg fik en rigtig god modtagelse helt ok.	I høj grad
4 Forvirring om hvor jeg skulle ligge, da det var en tomandsstue der blev til en tremandsstue, og hvem kunne ligge hvor, da der jo så manglede ilt.	I meget høj grad
8 Alt ok.	I meget høj grad
2 Jeg har ikke forslag til forbedringer. Personalet var venlige og hjælpsomme. Da jeg var i iltmangel, centrerede de sig straks om det, hvilket gav ekstra tryk. De drog omsorg for, om jeg havde fået mad og drikke, og undersøgelserne gik straks i gang. Det er anden gang med få måneders interval, at jeg er blevet indlagt ved akutmodtagelsen, og jeg har kun ros til dette afsnit af hospitalet.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3 På akutafdelingen, både første og anden gang. (Første gang var en måned forinden). Første gang skulle jeg have foretaget en akut MR-scanning, men fik aldrig en indkaldelse. Min datter ringede hver uge efterfølgende, men fik at vide at lægen ikke havde fået sendt eller underskrevet henvisningen, hvorfor jeg aldrig kom til scanningen før uger efter min indlæggelse.	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 Det var perfekt.	I meget høj grad
6 Jeg kunne mærke på lægen der udskrev mig, [at vedkommende] havde bestemt at jeg skulle hjem. Selv om vi talte en del om min sygdom, var det dét.	I høj grad
4 Forståelse fra de 11 forskellige læger, der har tilset mig.	Slet ikke