

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Neurologisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

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 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 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.

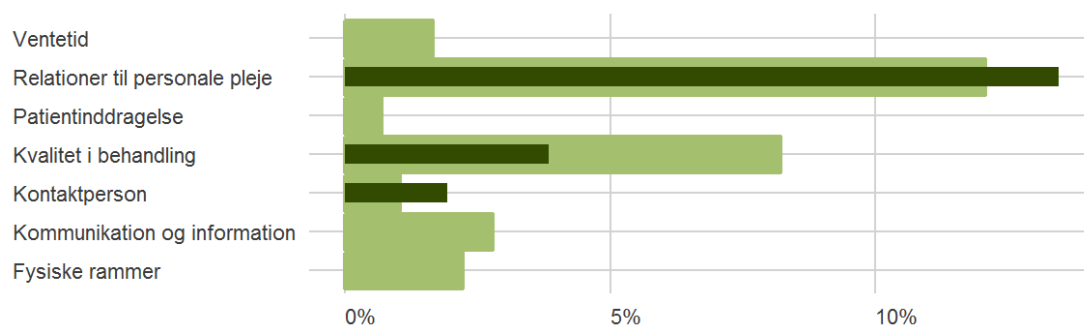
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



NO9 Neurologisk Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
2 Hvis jeg havde spørgsmål blev de besvaret venligt, så [ingen] negativ kritik. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
15 Den plejende besøger i hjemmet efter min udskrivning fortjener ros.	I høj grad
14 Personalet [] var med til at give mig en følelse af at kunne slappe af og føle sig "hjemme". Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
19 Meget glad og smilende personale. Det smitter. :-) Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
11 Dejligt at det er samme læge og sygeplejerske som behandler og taler med mig (patient). Skøn omgangstone på afdelingen. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I meget høj grad
3 Altid veloplagt personale, smilende og glade, gav sig god tid :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 NN sygeplejerske er bare en rigtig god en at have på sådan et sygehus ;-). Synes ikke, man skal sende folk hjem og gå i flere uger, når man ikke ved, hvad de fejler, men sørge for at de bliver behandlet hurtigt, når man ikke ved, hvad det er. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
16 Personalet på den afdeling, jeg var på, var helt fantastisk. De skal have et stort 13-tal fra mig.	I meget høj grad
20 Jeg oplevede alle som venlige og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
9 Fik en god behandling af hele personalet. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6 Noget bedre, absolut! Jeg skulle udskrives [om eftermiddagen], men jeg blev hentet to timer senere. Kvalitet i behandling,	I høj grad

N09 Neurologisk Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
15 Jeg var uden bevidsthed og i kramper. Senere opereret [] i hjernen med efterfølgende epilepsi.	Ved ikke
4 Meget professionelt, følte mig i trygge hænder.	I meget høj grad
14 Jeg havde en meget positiv oplevelse af hele forløbet. Fra vagtlægen, modtagelsen og N09. Jeg kan kun komme med roser til al personale. Super søde og kvalificerede mennesker og meget informative vedrørende min situation.	I meget høj grad
19 Man kan ikke lade være med at undre sig over, om det er hensigtsmæssigt, at man tilses af et stort antal forskellige læger.	I meget høj grad
17 Jeg vil gerne meddele, at jeg fik rigtig god behandling i de dage, jeg var indlagt. Der var ingen grund til at klage.	I meget høj grad
7 Meget forvirret. Vidste ikke helt, at jeg skulle komme. Så ville de finde et termometer, og jeg skulle tage min temperatur og ligge den på håndvasken, så ville de tage den senere. De ville finde en skjorte og et natbord til os, men det kom bare ikke, og termometeret lå stadig på vasken, da vi tog hjem mange timer senere.	Slet ikke
1 Ingen stue klar, trods indlæggelse var informeret fra egen læge. Sad længe i en eller anden meget sær stol.	I meget høj grad
13 God og professionel modtagelse af personalet.	I høj grad
8 Den slags undersøgelser er intetsigende og spild af tid!	I ringe grad
20 Jeg fik en allergisk reaktion på akutstuen, jeg lider af allergi mod husstøvmider. Dette gav mig en voldsom og smertefuld øjeninfektion efterfølgende, som jeg så måtte behandles for ved egen læge.	I meget høj grad
10 Jeg kunne ønske hurtigere kontakt med en læge. Jeg sad på en stol over en time, inden en sygeplejerske kom ind og viste mig en seng, jeg måtte ligge på, til lægen kom. Der gik yderlig [ventetid]. Derefter gik det hurtigt. Jeg kom i seng og under behandling. Det er meget længe at vente, når man er dårlig og nervøs.	I nogen grad
21 Sødt personale og god forplejning.	I høj grad

**NO9 Neurologisk Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed
Midt**

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
19 Da jeg udskrives første gang, får jeg at vide, jeg ikke måtte tage smertestillende, hvilket resulterede i en indlæggelse kort tid efter. Jeg fik først under anden indlæggelse oplyst, at jeg foruden hjerneblødninger også havde kraniebrud.	Ja
18 Min indlæggelse varede under et døgn. Men selve udredningen har taget mere end syv uger. Jeg skulle have haft taget alle prøverne, mens jeg var indlagt, i stedet for senere ambulant. Det har haft store arbejdsmæssige konsekvenser.	Ja

N09 Neurologisk Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt

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?
15	Der blev i ringe grad taget hensyn til mit hukommelsessvigt efter operationen i hjernen.	I høj grad
14	100 procent information på en forståelig måde.	I meget høj grad
12	Det var ikke så nemt at svare på spørgsmål, da patienten ikke selv kunne deltage. Hun kan ikke huske forløbet.	I høj grad
5	Sprogvanskeligheder. Lægerne var dygtige og erfarne, men svære at forstå.	I høj grad
7	Synes bare det er helt forkert, det skal tage så lang tid at komme til de forskellige samtaler/scanninger osv. I har ikke fundet ud af hvad jeg fejler, det er godt nok ikke noget dødeligt eller akut, men det gør bare en totalt utryk at man ikke ved hvad man fejler, og at I heller ikke gør. Så kan man rigtig gå derhjemme og tænke på hvad det kan være. Det bliver man helt deprimeret af.	Slet ikke
8	Intetsigende. Spild af tid.	Ikke relevant for mig
20	Jeg skulle jeg vente på en scanning, svar på blodprøve og observeres. Den dag så jeg ikke nogen medarbejder før jeg selv gjorde opmærksom på at jeg skulle have taget temperatur og blodtryk. Ved [middagstid] fik jeg at vide jeg bare kunne tage hjem. Jeg spurgte ind til mine blodprøver, og fik svar. Jeg spurgte til scanningen, og den var måske blevet glemt? Så egentlig kunne jeg have været udskrevet dagen før, og jeg kunne have ønsket mig en rolig samtale om min sygdom. Jeg var psykisk meget skrøbelig og meget træt efter indlæggelsen. Eftersom jeg var indlagt med en amnesi kunne jeg ikke selv huske, og havde haft brug for en konkret gennemgang af forløbet. Jeg tog så til egen læge i stedet, men journalen er ikke fyldestgørende nok til at give de informationer jeg mangler.	I nogen grad
18	To læger sagde to forskellige ting om hvorvidt en bestemt undersøgelse skulle foretages. Det medførte en mindre rolig nattesøvn.	I ringe grad
21	Det tror jeg ikke. [Men jeg] fik blodprop midt i det hele, så noget er nok "glippet".	I høj grad