

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit 4 - Randers
Medicinsk afdeling M
Regionshospitalet Randers

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.

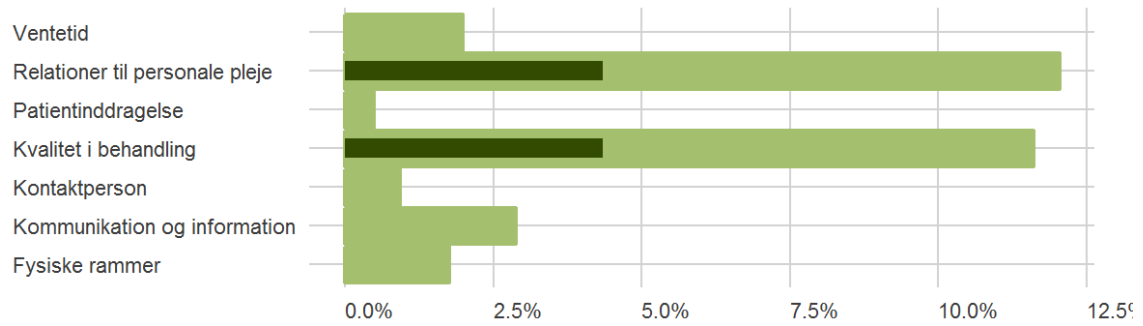
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

3 Vi vurderer, at afdeling MS 4 Randers Regionshospital kan løse opgaverne bedre, såfremt der tilføres personaleressourcer til afdelingen. Nogle medarbejdere udtaler direkte, at der er for få hænder til at dække opgaveområderne forsvarligt. Vi oplever stort stressniveau blandt nogle af medarbejderne, som er nødt til at afvise at gå i relevant dialog eller svare på spørgsmål. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

Slet ikke

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?
3 Diagnose alvorlig hjerneblødning med [specifikke følger]. Overført fra Neurologisk afdeling, Aarhus. Modtaget af en Social- og sundhedsassistent. På forespørgsel om at tale med en læge var svaret, nej, der er en læge til fire afdelinger i weekenden. Det er muligt at bestille en samtale med en læge efter weekenden. Vi oplever at der er mangel på kvalificeret personale, generelt mangel på plejepersonale. Vi oplever at der mangler relevant pleje/omsorg til en patient med alvorlig hjerneblødning, med nævnte skader.	Slet ikke
6 Husk at tilbyde drikkevarer og mad.	I høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5 1. Indlagt i Randers, i stedet for på andet hospital. 2. Overflyttedes til et andet hospital med henblik på MR-scanning, som pårørende fortalte, at han ikke måtte få, ifølge NN. 3. Flyttedes så retur til Randers, i stedet for at blive på andet hospital. 4. Ved udskrivning sendte de patienten hjem i taxa uden hjælp til at komme op ad trappen! 5. Medicinering: Hospitalet ville ikke give medicin på sædvanlige tidspunkter.	Ja
3 Diabetespatient. Stor forvirring omkring måling af sukkertal, insulingivning. Sukkertallene [varierede]. Vi forsøgte at samarbejde med afdelingen, men det er Randers Regionshospital, afdeling MS 4, der har den fulde kompetence omkring måling og insulingivning under indlæggelse. Situationen gav stor utryghed relateret til nævnte hjerneskader. Visitering til videre genoptræning foretages af en fysioterapeut. Orienterende møde med overlæge, sygeplejerske, fysioterapeut med besked om genoptræning på [et plejecenter]. Vi ønskede genoptræning på [et neurocenter], hvilket blev afslået "blankt". Orienterende møde er et relevant tilbud til patient og pårørende, men præget af at der kun er afsat kort tid til mødet. "Beklager, jeg skal videre til et andet møde", siger overlægen og forlader mødet. Gennemgang af genoptræningsplan med fysioterapeut er OK, men også præget af at der ikke er tid nok. Vi mener det er en fejl, at der ikke er tid nok / personalet har ikke tid nok til de opgaver der er på Medicinsk sengeafsnit 4, med generelt ældre patienter.	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?
2 Meget informativ udskrivelsesrapport. Pårørende havde kontakt med afdelingen da udskrivelse var planlagt til dag to. Informerede om et fald tre uger tidligere der ikke var registreret. Der blev herefter foretaget yderligere undersøgelse og udskrivning udsat to dage. Både jeg som gammel mand og mine pårørende har følt at der er blevet taget godt hånd om mig både under indlæggelse og efterfølgende i eget hjem.	I meget høj grad
1 NB. Jeg har været syg i 48 år, så det er lidt svært at svare på alle tingene.	I høj grad
4 Når jeg svarer, at der ingen ro var på stuen, er årsagen den, at jeg lå på en stue med to andre ældre patienter, der ikke vidste, hvor de var, hvilket de om natten højt gav udtryk for. Og den ene om natten mente, at mit hjørne af stuen var det bedste sted at lade vandet. Jeg ringede naturligvis efter hjælp, der også kom. Om dagen blev de to ofte tilset.	I nogen grad
3 I starten af oktober: vagtlæge, mellemstor hjerneblødning, henvises til Neurologisk afdeling, som ikke kan modtage pga. for mange patienter. Visiteres til Randers Regionshospital, Akutmodtagelse, med protest fra vagtlægen. Samme dag: Akutmodtagelse, Randers, MR-scanning, visiterer til Neurologisk afdeling på et andet hospital. På det hospital, Neurologisk afdeling F2, F6 og retur til F2. To dage efter: Randers Regionshospital, MS 4, "genoptræning". Sidst i oktober: Plejecenter, Korttidsafsnit, NN, genoptræning. Information fra vagtlægen, beklager at vi skal via Randers Regionshospital, for at komme på Neurologisk afdeling, NN. Information fra vagtlæge, Akutmodtagelsen, Randers OK. Information fra neurologiske læger F2, F6, hurtig, kort, men OK. Ovenfor anførte forløb opleves som total forvirrende og stressende i unødvendig grad.	Slet ikke