

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Sengeafsnit Herning
Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest

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.

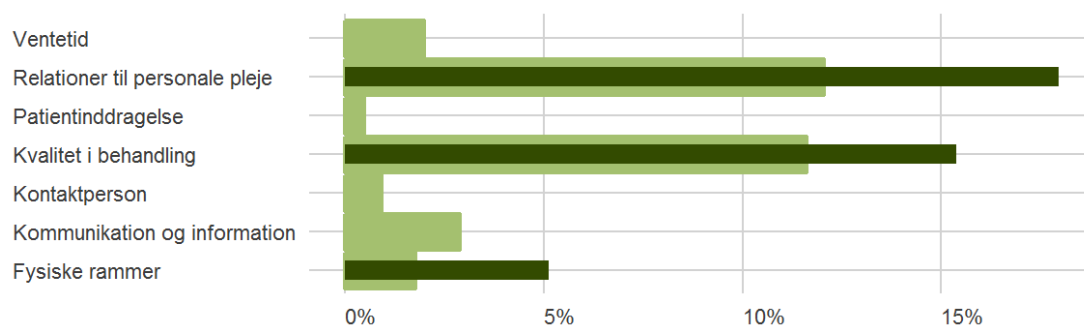
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
10 Afdelingen gjorde alt hvad de kunne. De var meget imødekomende alle fra rengøringspersonale til læger. Lægerne havde læst på PC inden de kom, så de vidste hvem de talte med og om hvad. Man kan ikke få bedre behandling, end jeg fik. Der er ikke noget at klage over. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
7 Der var personalemangel på afdelingen, men på intet tidspunkt var det, noget jeg bemærkede. Jeg har været indlagt på flere sygehuse, men Herning sygehus medicinsk afdelings personale og læger samt vores kost, skal fra min side have de største roser der kan gives. Det samme gælder min indlæggelse på [anden afdeling]. Skal jeg indlægges igen, skal det være i Herning. Tusind tak. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
11 En enkelt overlæge snakkede under stuegang med ryggen til mig, mens han gloede på to computere og samtidig talte med en sygeplejerske. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
1 Der blev ikke skiftet sengetøj eller redt senge i de fem dage jeg var indlagt, til trods for der var blod på dynebetræk fra dag. Sygeplejerskerne løb og løb, uden mål og med. Virkede ikke særlig velorganiseret. Højt kvalificeret personale løber efter mad til hver enkelt patient. Her kan spares tid, ressourcer og kræfter. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
14 Jeg er i store træk meget tilfreds med min indlæggelse og den omsorg, jeg har mødt. Skal der lidt malurt i bægeret, kunne det være lidt vanskeligt at komme i forbindelse med en læge et par gange jeg havde brug for det i forbindelse med igangværende behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
16 Det er ikke en afdelings afgørelse, men en politisk. Da jeg ingen pårørende har, og min tilstand ved udskrivelse ikke var særlig god, var jeg klar over, at jeg selv skulle sørge for transporten hjem. Hvis jeg var gået på banegården, var jeg blevet indlagt igen. Så den eneste alternative løsning var en taxi. Det var en hård omgang.	I høj grad
5 En så jeg havde smidt tre bananer væk (som jeg havde med hjemmefra) og så havde hun set, jeg havde taget to fra hospitalets afdeling. Det var hun utilfreds med og holder meget øje med hvor mange frugter jeg spiste	I nogen grad

efterfølgende. Det synes jeg er at gå i små sko, en banan koster halvanden kroner, og de par stykker jeg havde smidt ud som var mine egne. Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 3 | Jeg blev i to dage meget forstyrret af en ny patient, der blev behandlet af plejere, der et par gange bad mig forlade værelset, hvis min besøgende skulle snakke med mig. På anden dag blev patienten flyttet. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 4 | Fejlbehandling kunne have været undgået. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 9 | Alt var ok. Undtagen bad/toilet, som var snusket. Snavsetøjskurven stod fyldt hele weekenden. Øv for jeg var patienten, der delte værelse med tre andre. Jeg havde selv et forløb, hvor lægerne ikke kunne finde "synderen" på den meget høje feber. To andre patienter med lungebetændelse. En med [infektion] og dermed et [] sår på benet, som blev opereret under narkose. Den patients bakterier var jeg bange for. Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 6 | Oplevede ingen uoverensstemmelser. De var søde og rare. Personalets indbyrdes adfærd har/havde jeg ingen føling med. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 13 | Udskrivelsen var dårlig! Ingen mad førend [om eftermiddagen] på udskrivningsdagen. [Der] ringes efter min søn. Da han kommer skal jeg have drop! Mit tøj er blevet stjålet under opholdet. Kvalitet i behandling, | I nogen 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?
10	Alt gik fint, jeg husker ikke meget selv. Min mand er godt tilfreds.	I meget høj grad
11	Ok.	I høj grad
2	Alt gik som ventet og jeg fik en god behandling.	I høj grad
3	Jeg fik en super modtagelse, der ikke kunne være bedre.	I meget høj grad
9	Tak til Medicinsk Afdeling på Region Midtjylland Her- ning. Tak til læger og sygeplejersker ved modtagelsen, som var både venlige, hurtige og med løbende informa- tioner.	I høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1 Absolut en stor fejl at der er besøgestid hele tiden. På en firesengsstue er det svært at finde ro. En megastor fejl at personalet har så travlt og er så stresset at de knap har tid til patienterne.	Uoplyst
4 Mindre fejlbehandling af diabetes i form af drop der var anlagt for længe hvilket medførte meget højt blodsukkerniveau.	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?
8	Jeg havde ikke fået information om, at jeg skulle opereres igen for at få fjernet en [] før nu, hvor jeg har været inde for at få fjernet galdeblæren.	I høj grad
12	Ingen forslag.	I meget høj grad
11	Løs snak.	I nogen grad
9	En hilsen fra en meget tilfreds patient. Sygeplejersker og læger var alle til UG eller 12 som det hedder nu om dage. Jeg har rost overfor både læger og sygeplejersker, men ønsker også at mine svar på denne besvarelse kommer afdelingen til gode. TAK.	I meget høj grad
6	Spurgte ikke til smertestillende bivirkning, da jeg kendte dem. Brugte dem herhjemme. Fik en perfekt behandling.	I meget høj grad
15	Det skal bemærkes at jeg kun var indlagt et døgn. Havde en infektion som var aftagende ved indlæggelsen. Jeg var dehydreret og fik saltvand i drop. Flere af mine blodprøver og andre prøver blev sendt til dyrkning. Ved udskrivelsen fik jeg at vide, at jeg ville blive kontaktet på telefon om resultater af disse prøver inden udgangen af den næste uge. Jeg blev ikke kontaktet inden udgangen af efterfølgende uge men ringede selv til afdelingen ugen efter. Jeg blev ringet op med en god og grundig information ca. en time efter jeg havde rykket for et svar.	I nogen grad