

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2
Medicinsk afdeling
Hospitalenheden 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 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.

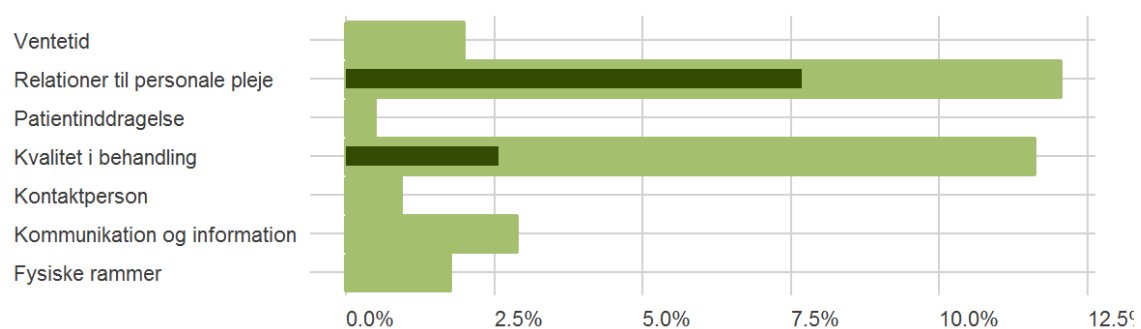
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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? |
|--|--|
| 11 Personalet var meget opmærksomme og betænksomme. Stor ros herfra. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 6 Det var en positiv oplevelse at være indlagt på lungeafdelingen på Regionshospitalet Holstebro. Det var nogle super søde sygeplejersker, så tak for det. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 3 Oplevede at der ikke var forståelse for en ældre patient, der havde mange smerter, og var utryk ved hele situationen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I 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? |
|---|--|
| 8 Vi kørte selv til sygehuset, hvor vi var ventet. Mener det var gennem akutmodtagelsen, men blev sendt til M4 og senere på lungeafdelingen M2. | I høj grad |
| 2 Jeg var ikke ved bevidsthed, da jeg blev indlagt. | Ved ikke |
| 6 Venlig og smilende personale. Var meget imødekommende. Følte mig i trygge hænder. | I meget høj grad |
| 5 Der gik ret lang tid før jeg blev tilset af en læge. | I nogen grad |

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? |
|--|--|
| 11 Jeg blev sendt hjem med vejrtrækningsproblemer, og beskeden "vi ved ikke hvorfor du har det sådan, og hvad der kan gøres ved det", og med udsigt til lange ventetider ved næste undersøgelse. Frustrerende når man ikke kan trække vejret. | I høj grad |
| 10 Jeg fik ingen information om min sygdom var kommet via bakterier fra [andet land] eller hvor den kom fra. Jeg fik ingen information om smittefare i forhold til mit sygdomsforløb. | I nogen grad |
| 7 Utilfreds med seks forskellige læger, der ikke kunne blive enige under min indlæggelse. | Slet ikke |
| 1 Jeg vil gerne skrive om noget helt andet. Kosten skulle I give et stort løft, så det var en fornøjelse at spise hver dag. Som sagt, bare et rigtig godt forslag, jeg nåede at tabe mig 1kg på 10 dage, ikke godt når man er syg. | I nogen grad |
| 5 Savnede information om, at min sygdom kunne blusse op i løbet af få dage efter udskrivelsen. Blev syg igen efter to døgn, men undgik genindlæggelse. | I nogen grad |
| 4 Jeg hører dårligt, og kan ikke se. | I høj grad |
| 9 Jeg blev indlagt fordi min læge mente jeg havde lungebetændelse. Det viste sig at være [anden sygdom]. Jeg synes at jeg fik forskellige oplysninger som gjorde mig forvirret fordi jeg ikke syntes det passede på min tilstand. Jeg har efterfølgende fundet ud af at informationen kan passe på en meget dårligere tilstand. Jeg går på kursus om genoptræning, her får jeg en bedre oplysning som jeg selv kan bruge. Jeg synes det er vigtigt at jeg får en masse viden om sygdommen, for at jeg kan hjælpe mig selv. | I nogen grad |