

Regional rapport



Kommentarsamling
Diagnostisk Enhed 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 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.

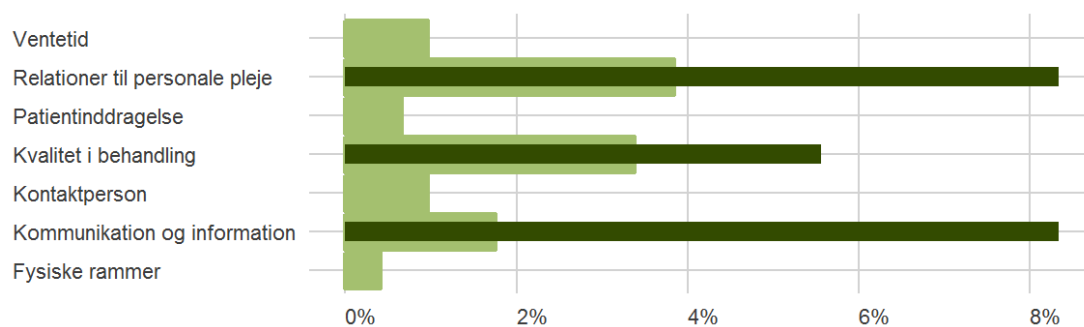
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar	Uoplyst
<p>1 Jeg blev henvist pga. for højt levertal. Jeg bliver scannet og skal have foretaget en vævsprøve. Det viser sig, at vævsprøven ikke kan foretages, da mit blod er blevet for tyndt. Der bliver jeg usikker og utryg. Det samme føler jeg personalet gør. De kontakter [et andet sygehus], hvor jeg så bliver indlagt, og de foretager uden problemer vævsprøven. Jeg ville gerne, at jeg var henvist til [det andet sygehus] allerede efter skanningen, og ikke den ventetid på knap en uge. Jeg forstår heller ikke, hvorfor jeg ikke kom i behandling for det høje levertal. Det var det første jeg blev i [på det andet sygehus]. Kvalitet i behandling,</p>	Uoplyst
<p>13 God rådgivning og kontakt efter henvendelse til læge. Kommunikation og information,</p>	I meget høj grad
<p>5 Den afsluttende samtale med lægen var virkelig god og informativ. Kommunikation og information,</p>	I meget høj grad
<p>7 Man er rolig og godt tilpas, da man føler man er i sikre og venlige hænder. Relationer til personale/Pleje,</p>	I meget høj grad
<p>2 Jeg havde brug for nogle oplysninger i forbindelse med mine undersøgelser, og ringede og fik hver gang høflige og venlige svar, og var altid velkommen til ringe, hvis jeg fik brug for det. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,</p>	I høj grad
<p>10 Jeg følte mig godt behandlet både hos lægen og i ventetiden. Der var mulighed for at få en bid brød eller en kop kaffe, hvis ventetiden føltes lang. Hos lægen fik jeg klar og hurtig besked om mit forløb. Jeg tror ikke, at det kunne være bedre. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,</p>	Uoplyst

04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
13 En meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
5 Det var klart og tydeligt hvad jeg skulle gøre.	I høj grad
7 Fik en meget venlig modtagelse af kompetent sygeplejerske.	I meget høj grad
9 Jeg har fået en rigtig god behandling. Jeg kun mødt søde mennesker.	I meget høj grad
11 Hele personalet var søde, venlige, hjælpsomme og smilende trods travlhed.	I meget høj grad
2 Jeg blev modtaget med et smil og anvisning på venteværelset.	I meget høj grad
10 Der var lidt ventetid alle gangene når jeg var kaldt ind til samtale. Men når der var mere end en halv time blev vi orienteret om det, ikke om årsagen men at der var den forsinkelse. Det var helt fint for mig. Jeg har været yderst tilfreds med mit forløb på afdelingen.	I meget høj grad
6 Venlig modtagelse.	I meget høj grad
4 Kort ventetid var helt OK.	I høj grad
8 Det var en dejlig tid jeg have der oppe. De var så flinke.	I meget høj grad

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
1 Troede, jeg skulle til CT-scanning ved det første besøg. Det var til en samtale. Det var også helt fint.	Uoplyst
3 Min tilstand er ikke blevet bedre.	Uoplyst
10 Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst
4 Mine oplevelser i forbindelse med mine besøg har helt igennem været meget positive. Jeg har bestemt ikke manglet information og er tværtimod blevet behandlet meget hurtigt. Dette er flere gange sket ved henvendelse pr. telefon. Helt igennem en positiv oplevelse.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

Kommentar

-
- 12 Blodprøven viste, at undersøgelser ikke kunne foretages, men alligevel skulle jeg vente [flere] timer for så at få at vide, at vi godt kunne tage hjem. Det er meget hårdt at gennemgå det forløb for så at få at vide, at det hele er spildt. Blodprøve kunne måske være undersøgt noget før.

Ja