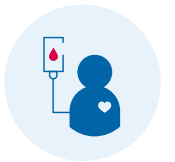




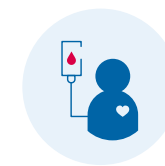
Omsorg og patientoplevelvet kvalitet

Hvordan monitoreres omsorg og patientoplevelvet kvalitet, så vi sikrer, at omsorgsudøvelse ikke nedprioriteres, alene fordi andre ydelser og opgaver i højere grad kan planlægges, måles og vurderes?

Kunsten at stille de rigtige spørgsmål

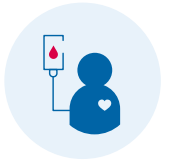


Hvordan kan vi i sundhedsvæsnet meningsfuldt styre efter at forbedre kvaliteten for vores patienter, når vi ikke ved, hvad der er vigtigt for dem?



Patienterne har ordet: Dét er kvalitet for os

En undersøgelse af patienters forståelse
af kvalitet – og hvordan den er afspejlet i
sundhedsvæsenets kvalitetsmålinger.

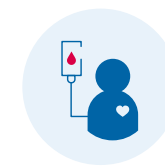


Undersøgelsen består af tre dele:

Den første del består af en kvalitativ analyse blandt 19 patienter om deres oplevelser i sundhedsvæsenet og deres kvalitetsforståelse. På baggrund af interviewene er der fundet syv dimensioner af kvalitet fra et patientperspektiv.

Den anden del kortlægger, hvordan og hvad sundhedsvæsenet måler kvaliteten på i dag - nationalt, i almen praksis, på hospitaler og i kommuner.

Den tredje del består af en tværlæsning mellem patienternes forståelse af kvalitet sammenholdt med sundhedsvæsenets kvalitetsmålinger.



Analysens fokus: Er patienternes kvalitetsforståelse afspejlet i de nationale kvalitetsmål?

Syv dimensioner af kvalitet for patienter

At der bliver taget individuelle hensyn

At jeg møder omsorg hos sundhedspersonerne

At jeg får en værdig behandling

At jeg kender til og forstår mit forløb

At nogen har styr på mit forløb

At jeg kan mærke en høj sundhedsfaglig ekspertise

At jeg kommer i den rette behandling

Eksempel

Er dimensionen afspejlet i målsætningen?

Er dimensionen afspejlet i indikatorerne?

Nationale kvalitetsmål

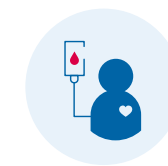
8 MÅL

1. Bedre sammenhængende patientforløb
2. Styrket indsats for kronikere og ældre patienter
3. Forbedret overlevelse og patientsikkerhed
4. Øget patientinddragelse
5. Behandling af høj kvalitet
6. Hurtig udredning og behandling
7. Flere sunde leveår
8. Mere effektivt sundhedsvæsen

40 INDIKATORER, blandt andet:

- Akutte somatiske genindlæggelser inden for 30 dage
- DRG-værdi pr. kroniker
- 5 års overlevelse efter kræft
- Indlagte patienter i psykiatrien, der bæltefikseres
- Overholdelse af udredningsretten
- Patienttilfredshed
- Middellevetid
- Liggetid pr. indlæggelse

Patienternes kvalitetsforståelse afspejles delvist i de nationale kvalitetsmål og -indikatorer



Dimension	Hvilke nationale kvalitetsmål, der afspejler patienternes kvalitetsforståelse	I hvilken grad patienternes kvalitetsforståelse er afspejlet i de konkrete indikatorer under de nationale kvalitetsmål			
		Slet ikke	I lille grad	I nogen grad	I høj grad
At der bliver taget individuelle hensyn	→ Øget patientinddragelse				
At jeg møder omsorg hos sundhedspersonerne	Ikke afspejlet				
At jeg får en værdig behandling	Ikke afspejlet				
At jeg kender til og forstår mit forløb	Ikke afspejlet				
At nogen har styr på mit forløb	→ Bedre sammenhængende patientforløb → Mere effektivt sundhedsvæsen				
At jeg kan mærke en høj sundhedsfaglig ekspertise	→ Forbedret overlevelse og patientsikkerhed → Behandling af høj kvalitet				
At jeg kommer i den rette behandling	→ Hurtig udredning og behandling → Flere sunde leveår → Mere effektivt sundhedsvæsen				

Omsorg, værdig behandling og kendskab og forståelse for eget forløb unddrager sig i mange sammenhænge de almindelige metoder til kvalitetssikring af sundhedsvæsenets ydelser.



Data for spørgeskemaundersøgelse i Planlagt Kirurgi Esbjerg

Spørgeskema



- Indeholder max 24 spørgsmål til patienten (visning af nogle spørgsmål er afhængig af foregående besvarelse).
- Spørgeskemaet er blevet gennemgået af Patient- og pårørendepanelet på sygehuset, der havde stor ros og gode input til spørgeskemaet, som herefter er rettet til.
- Spørgeskemaet indeholder følgende sektioner:
 - Din modtagelse i Planlagt Kirurgi
 - Din tid på operationsstuen
 - Din tid i opvågningen/hvilestuen – efter operation
 - Afsluttende kommentarer

Data Esbjerg



- **Patienter**

- Spor 1 patienter fra Esbjerg Sygehus \geq 18 år.

- **Udsendelse af spørgeskema:**

- Der er i perioden fra 24. august til 21. september 2023 udsendt et spørgeskema til i alt 248 patienter*.
- Patienterne har modtaget spørgeskemaet ca. 4 dage efter deres operation og de har haft 3 uger til at besvare.
- Patienter under 18 år, som ved en fejl har modtaget spørgeskemaet, er ekskluderet (n=12).

- **Studiepopulation:**

- Antal: 236 patienter
- Alder: 19-93 år. Gennemsnitsalder: 55 år.
- Kvinder: 59% - Mænd: 41%

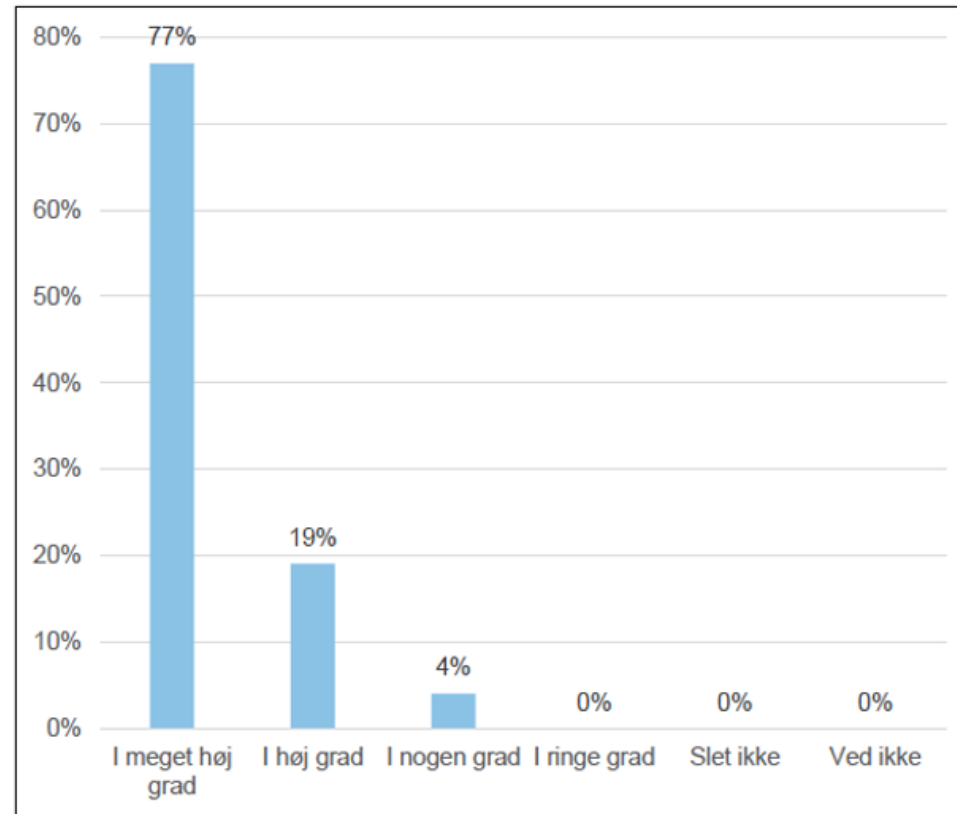
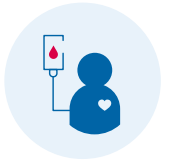
- **Respondenter:**

- Antal: 94 patienter (40%).
- Alder 19-89 år. Gennemsnitsalder: 56 år.
- Kvinder: 65% - Mænd: 35%



At jeg møder omsorg hos sundhedspersoner

Oplevede du generelt, at personalet viste omsorg for dig?

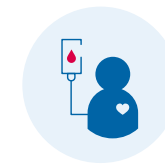


Omsorgen er ofte det, der er afgørende for patienternes samlede oplevelse af deres behandling i det danske sundhedsvæsen

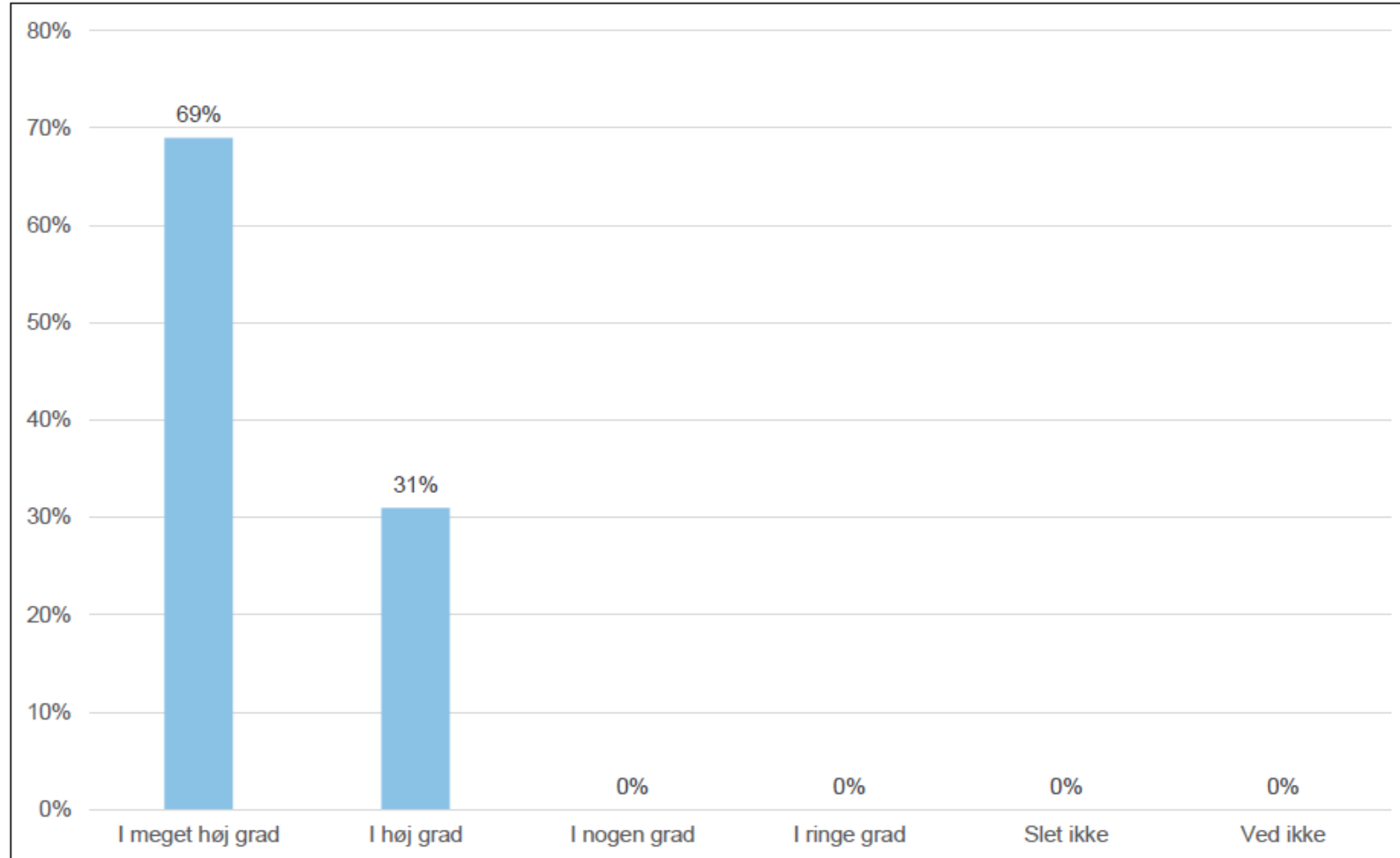
En omsorgsfuld sygeplejerske informerede mig om hvad der skulle ske, hvilket var med til at berolige mig sammenholdt med hun fulgte mig rundt.

Jeg var nervøs forinden ift at skulle i fuld bedøvelse og hvad det indebar. Her følte jeg mig også i trygge hænder pga personales empatiske tilgang, og at jeg var med hele vejen. Det var trygt, at én tog mig i hånden ved indsovningen.

Ved opvågning blev jeg taget godt imod, stille og roligt, af omsorgsfuldt personale, hvor jeg fik god instruktion i hvordan jeg skulle forholde mig. Dette på trods af, at jeg overhørte at der var sygdom blandt personalet.



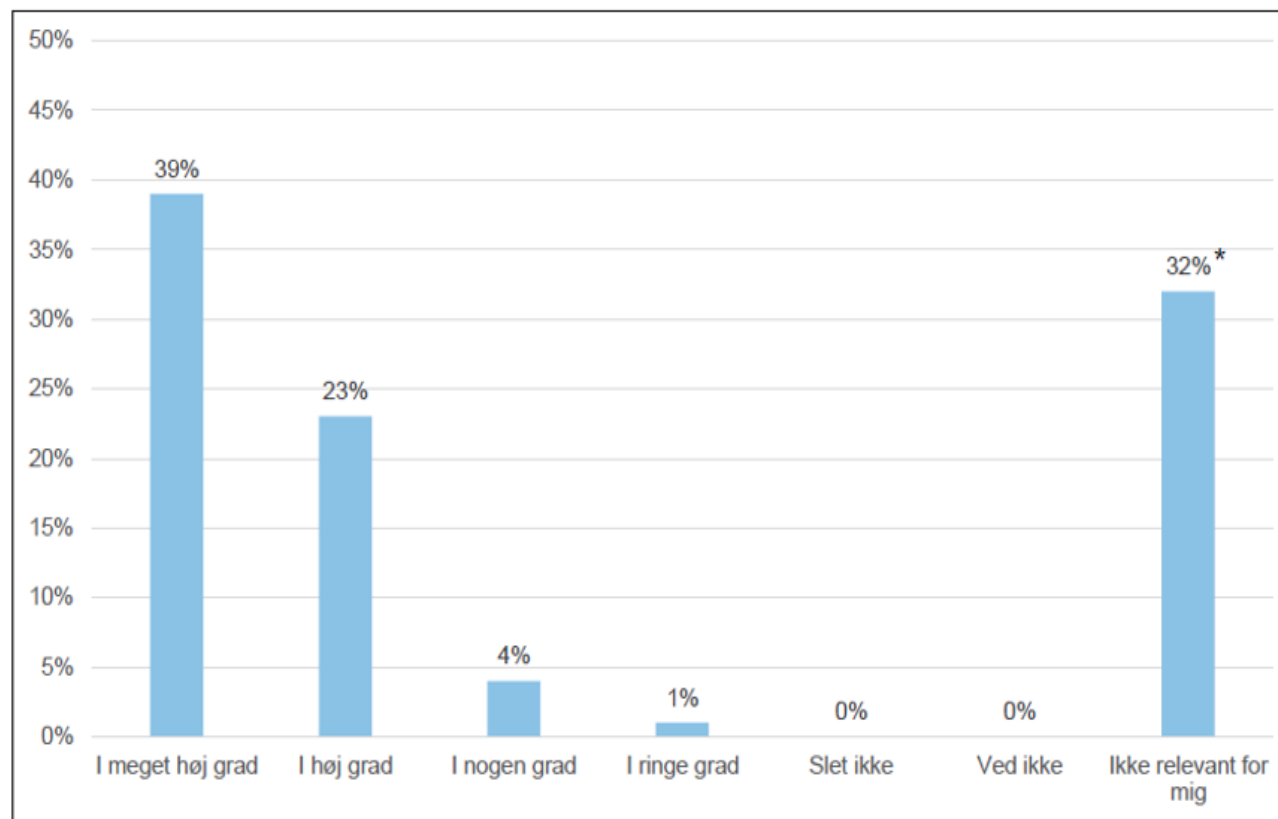
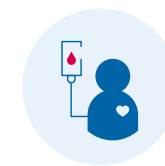
Oplevede du, at sygeplejersken der tog imod dig var lyttende og nærværende?

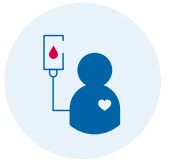




At jeg får en værdig behandling

Blev der vist hensyn til din blufærdighed under modtagelsen?





”Ville gerne have haft et nr. større i skjorte. Men kunne ikke finde en sygeplejerske. Satte sikkerhedsnålen som knap på brystet, så gik det fint”

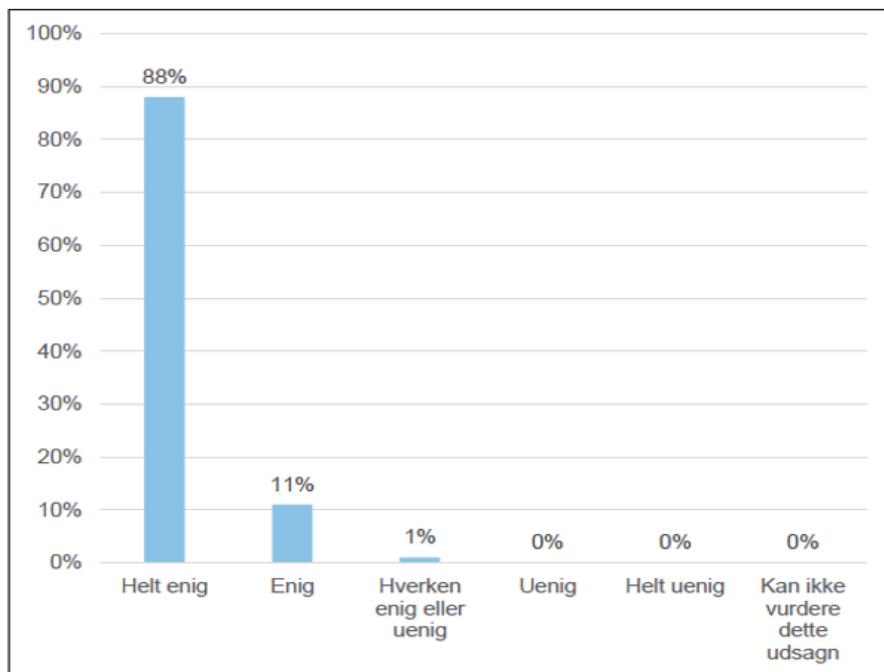
”Generelt rigtig fine og lyse faciliteter, men efter omstændighederne til sygehustøj, synes jeg ikke det er rart, at skulle sidde ude i venteområdet, blandt andre pårørende/ventende patienter. Måske et lille område tættest på infoområdet, kunne laves med et par skærme/løse flytbare vægge?”

”Det er lidt grænseoverskridende at rende rundt i hospitalstøj. Man burde have sit eget rum”

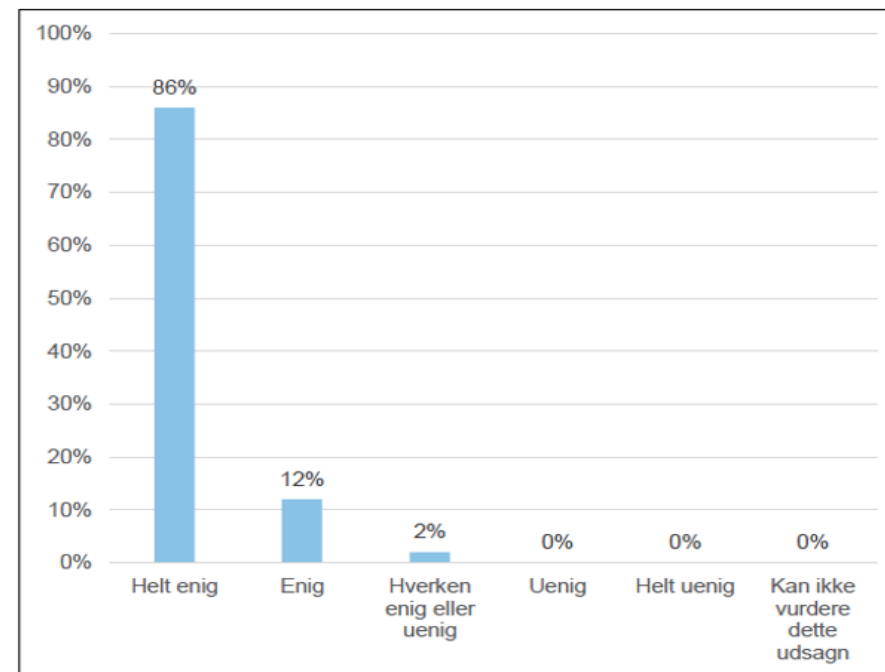
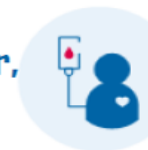
”Ønsker særskilt rum, når operationstøj er på”

”Jeg kunne ønske der var skillevægge, så man kunne sidde anonymt

Jeg blev behandlet hensynsfuldt og med respekt



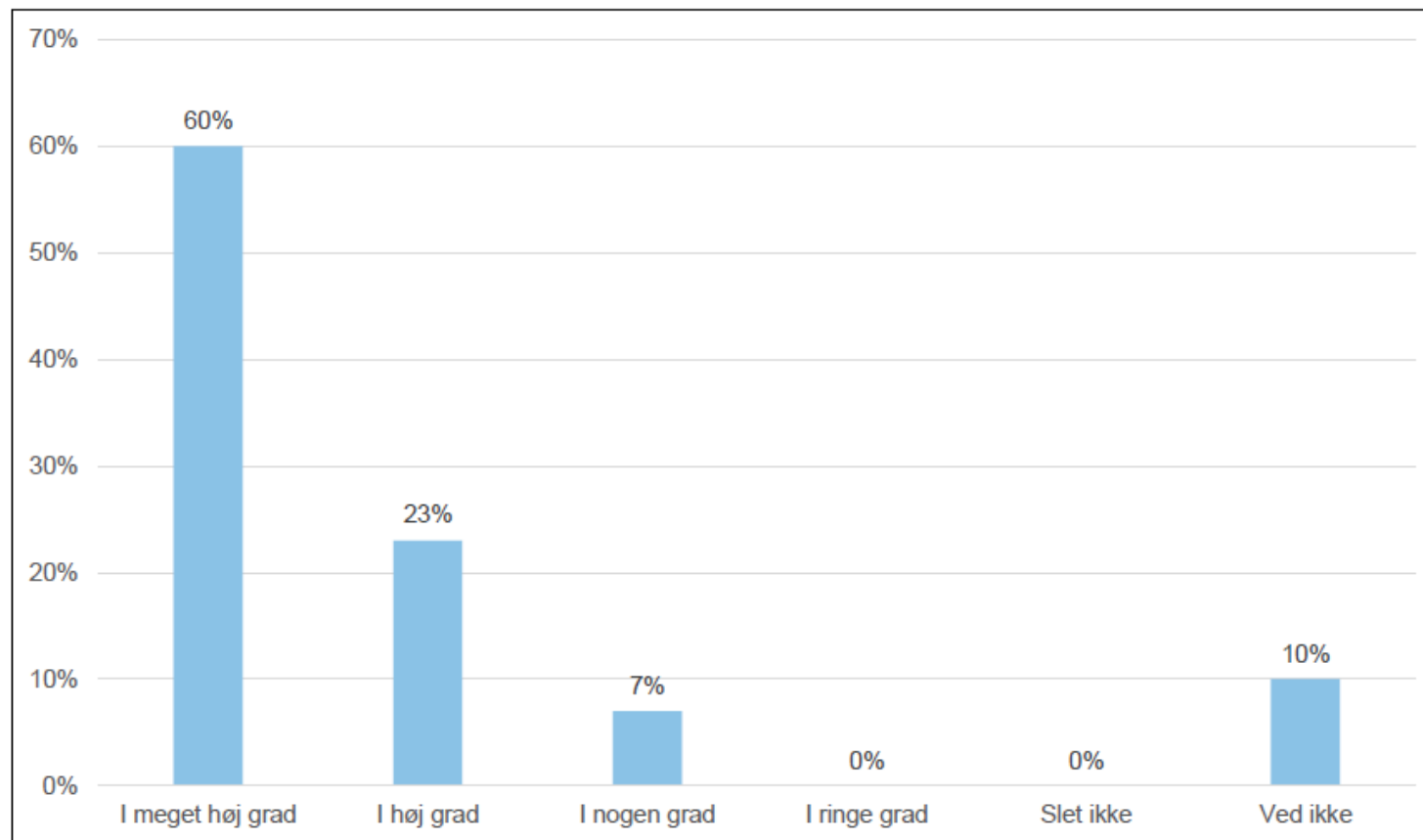
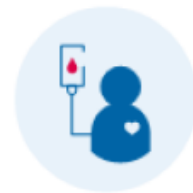
På operationsstuen blev jeg ikke sat i situationer, der generede mig eller gjorde mig flov



Patientkommentar:

"Det var en meget god oplevelse. Sygeplejersken i operationsstuen var MEGET venlig og professionel"

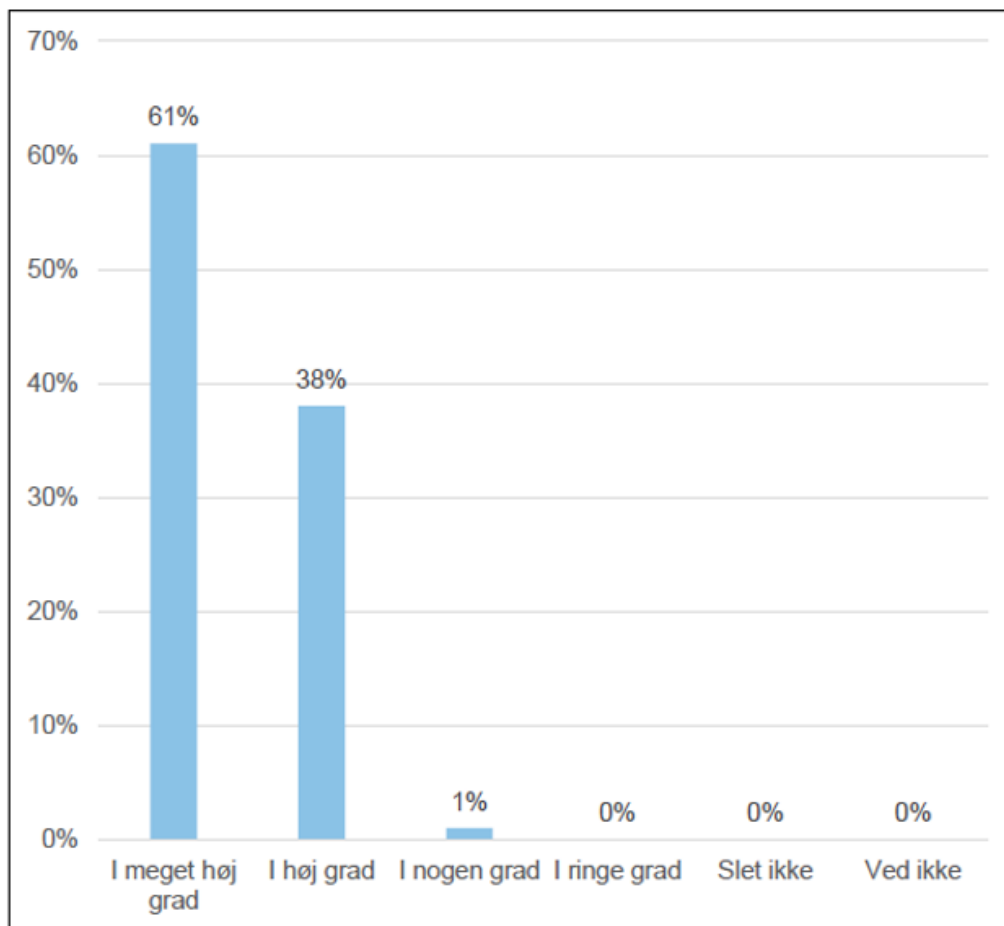
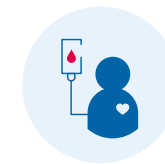
Oplevede du, at dine personlige oplysninger blev behandlet med diskretion ifm. udskrivningssamtalen med sygeplejersken?



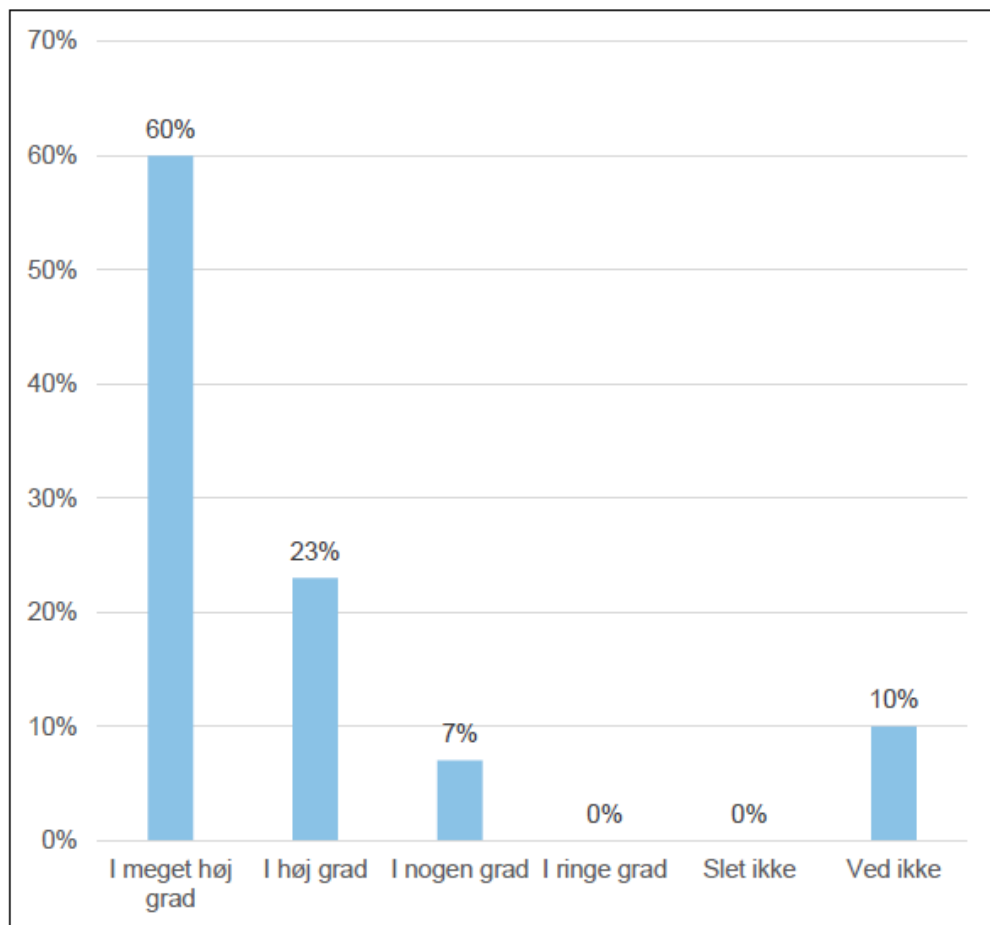


At nogen har styr på mit forløb

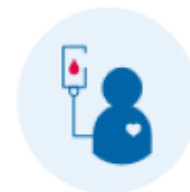
Fik du alle de informationer, du havde behov for i samtalen med sygeplejersken?



Var du tryk ved at skulle hjem fra sygehuset?

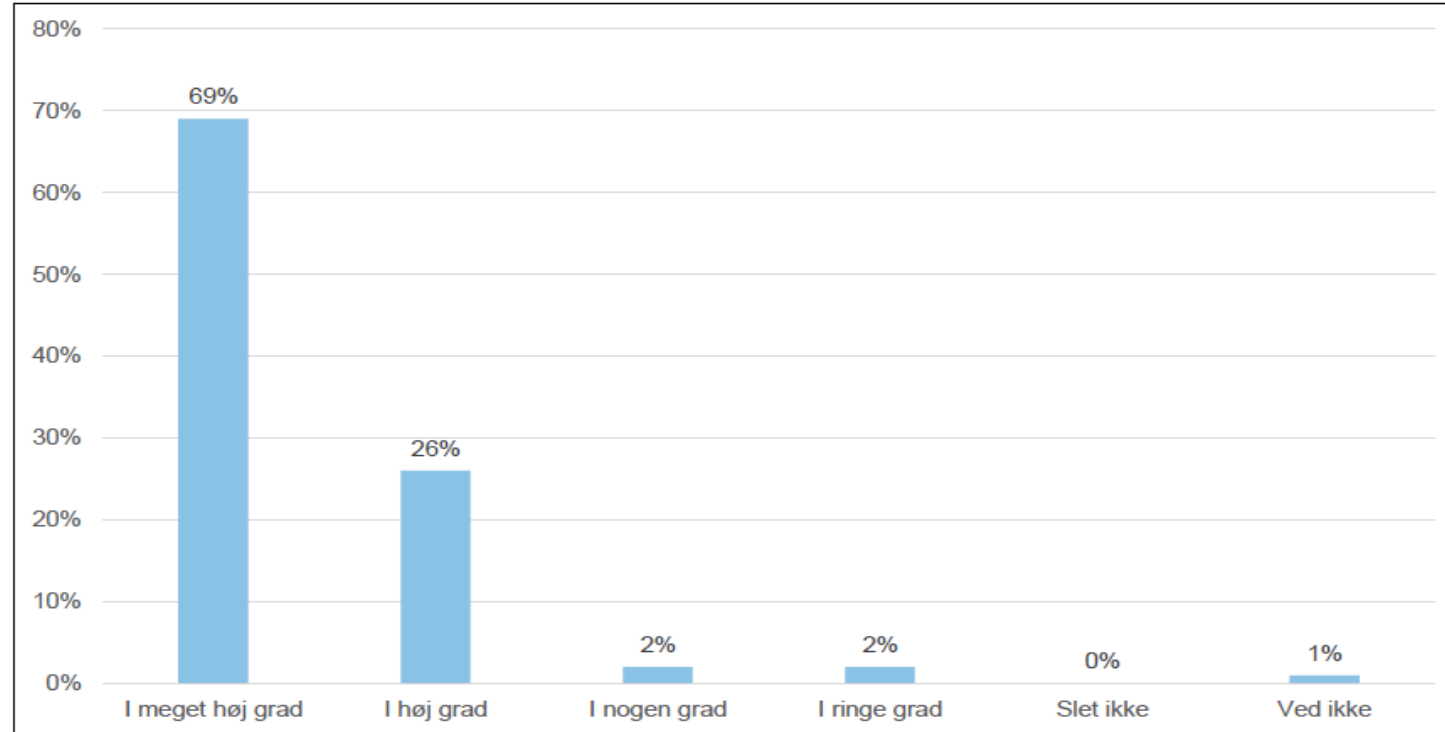


Angiv venligst hvad du ikke var tryk ved i forhold til at skulle hjem fra sygehuset?



- Havde det ikke godt, og følte jeg blev presset ud af sengen og ud i en stol. Her kunne jeg så sidde og sove og vente på at blive hentet af min mand. Han sad så i 25 minutter og ventede på at få lov at hente mig. Der var alt for få sygeplejersker og får lidt plads til de mennesker det skulle igennem opvågningen. Der var ingen tid, plads eller omsorg for det enkelte menneske.
- Jeg skulle hjem 3 timer efter operation og jeg fik det meget dårligt derefter.
- Det blødte fortsat fra forbindelse.
- Da jeg tidligere er blevet opereret for samme sygdom, vidste det sig at de 1 gang sendte mig hjem med blødning og måtte retur til sygehuset.
- Hvis blødning skulle opstå.
- Jeg var lidt rystet og lidt utilpas.

Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?



Patientkommentar:

” Jeg mangler at blive ringet op efter nogle dage. Det er for lidt at man kun kan henvende sig i et døgn, da jeg har oplevet problemer med mavefunktion og usikkerhed på om resultatet er som det skal være. Det kunne være rart at snakke om den usikkerhed og eventuelle spørgsmål der kommer i efterforløbet”