

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Karkirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	403
Besvarelser fra patienter:	267
Afdelingens svarprocent:	66%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

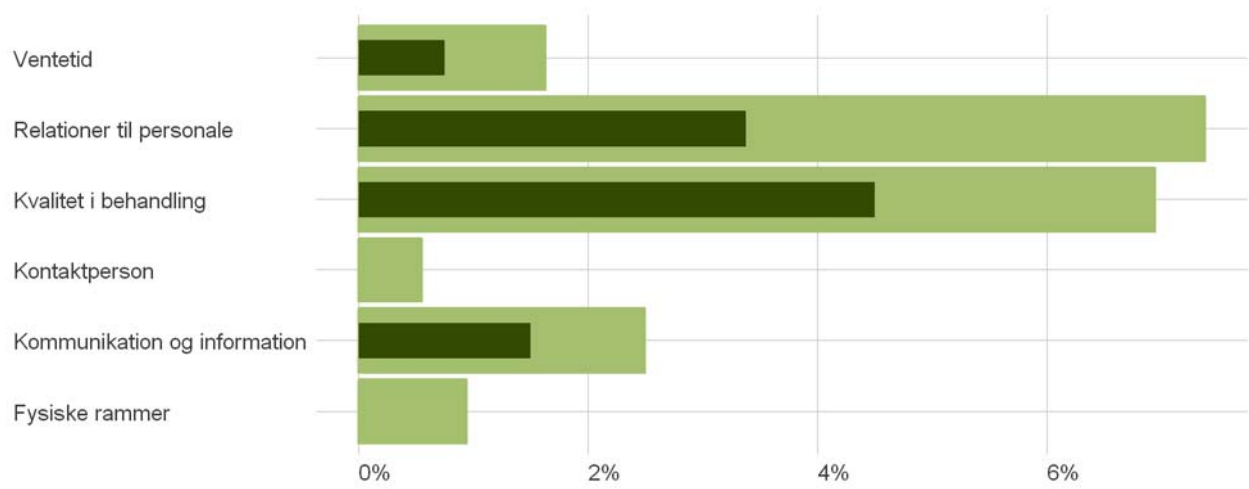
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/
















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.)




Karkirurgisk afdeling

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


ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Jeg har kun haft positive oplevelser. Både med sekretær og behandlende personale.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg har siden [i vinters] besøgt ambulatoriet meget ofte, og er hver gang blevet MEGET VENLIGT modtaget på kontoret med et VELKOMMEN [], og det alene gør, at man føler sig godt modtaget. Hele personalet er både meget omhyggelige og grundige, både i undersøgelse og behandling. STOR ROS TIL AFDELINGEN.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Ingen.	I høj grad
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 13	Det var helt ok.	I høj grad
 20	De havde lukket min sag uden at informere mig. Og [jeg] gik og ventede på en indkaldelse, jeg så ikke ville få.	I høj grad
 23	Kom ind ti minutter før tid.	I høj grad
 25	Det kunne overvejes ved den efterfølgende kontrolundersøgelse om det er nødvendigt med personligt fremmøde. Der kunne i stedet foretages en telefonisk opfølgning. Hvis der ved den er problemer kunne der indkaldes til en personlig kontrol.	I høj grad
 35	Jeg savnede i høj grad den elektroniske patientjournal, så lægen var orienteret om mit [] lange sygeforløb på grund af flere fejldiagnoser.	I høj grad
 36	Ved forundersøgelsen i Billeddiagnostisk Afdeling i Viborg var al behandling og kommunikation perfekt! Behandlingen i Karkirurgisk Ambulatorium efter forundersøgelsen var sølle! Som nat og dag.	I høj grad
 38	Fik en tid [i efteråret] efter telefonisk kontakt med afdelingen. Har smerter i benet efter indsprøjtning []. NN siger til mig, at der kan gå op til et år, før smerten er væk. []	I høj grad
 2	Ingen problemer. Nem og behagelig. Meget kort ventetid. Alt i alt plus :-).	I meget høj grad
 6	Et meget hyggeligt venteværelse. Jeg var helt ærgerlig over at blive kaldt ind til tiden. Kunne da godt lige have strikket et par pinde på jeres strikketøj.	I meget høj grad
 17	Jeg blev utrolig venligt modtaget (som sædvanlig).	I meget høj grad
 28	Ventetiden var under 10 minutter.	I meget høj grad
 30	Karkirurgisk Afdeling på Hospitalen Midt er så utrolig en hyggelig afdeling at komme til. Der	I meget høj grad

er frugt, kaffe, te, vand osv. og så er der en kurv med strikkepinde og garn, hvor der står "Strik en omgang. Det går til Mother Theresa" (tror jeg nok, det var). En utrolig dejlig atmosfære og man kan virkelig mærke, at der er et godt arbejdsklima.

grad

 37 Sekretæren kunne have spurgt, om jeg havde udfyldt mine papirer (havde overset, de skulle printes ud og udfyldes).

I meget høj grad

 21 Der var minimal ventetid.

I nogen grad

 10 Jeg har været meget tilfreds og [det har været] behageligt at være i Viborg.

Uoplyst









Karkirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Karkirurgisk Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Ingen.	I høj grad
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 13	Nej det var ok.	I høj grad
 15	Jeg er faktisk lidt usikker på det videre forløb og er nok stadig noget bekymret for, hvordan min aktuelle tilstand er. Jeg er i den uheldige situation, at min praktiserende læge er holdt, og indtil videre passes praksis af vikarer. Jeg synes ikke rigtig, jeg hører til nogen steder. Sygehus/almindelig læge. Er lidt alene i det hele, men det er nok mit eget problem.	I høj grad
 31	Der var en læge NN, som havde en fantastisk indlevelsesevne og var rigtig [god] til at informere og forklare.	I høj grad
 39	Dette var et kontrolbesøg. Et-årstjek efter åreknudeoperation.	I høj grad
 1	Jeg var alene afsted.	I meget høj grad
 4	1. Jeg skulle ikke tage ny medicin. 2. Jeg var alene af sted.	I meget høj grad
 3	På grund af læge, som var svær at forstå, havde jeg svært ved at høre, hvad der blev sagt.	I nogen grad
 23	[Har manglet] yderligere information hos egen læge.	I nogen grad
 34	[Lægerne var] svære at forstå.	I nogen grad
 35	Da der var [længere] ventetid på behandling fik jeg grundig orientering om ansøgning til et privat hospital, hvor der kun var 8 dages ventetid, og fin behandling af læge på andet sygehus.	I nogen grad
 37	Tror jeg selv kunne gå på nettet og se, hvordan en undersøgelse skulle foregå, men jeg foretrækker papirform. Lægen talte højt, og blev i tvivl om, han var dygtigt nok.	I nogen grad
 32	Vi fik en meget dårlig behandling af den læge, som skulle undersøge mig. Han var meget overlegen og ville kun høre på sig selv. Han hørte slet ikke på, hvad jeg havde at sige, og han missede totalt information angående livsstilsændring angående KRAMS-faktorerne. Jeg har stadig voldsomme smerte og krampe nede i benene.	Slet ikke
 36	Lægen [var svær at forstå] og virkede arrogant og ligeglad.	Slet ikke




Karkirurgisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Har man behov for et eller andet, glemmes dette, fordi personalet har alt for meget at gøre.	Ja
 9	Det kan jeg jo ikke svare på, da jeg ikke er uddannet læge?	Uoplyst
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	At der ikke kom indkaldelse det rigtige sted, så der var to tider, som jeg ikke kunne overholde.	Ja
 20	Som sagt blev min sag lukket, uden at informere mig.	Ja
 32	Jeg har henvendt mig til egen læge i håb om, at, ifølge frit sygehusvalg, få en noget mere professionel behandling på andet sygehus. Jeg har aldrig hørt om, at man kun måler blod med fingrene alene, som lægen gjorde.	Ja
 38	NY TID [I EFTERÅRET]. Der kommer jeg ind til NN. Han afviser prompte at lave noget. Det er forkert, hvad anden læge NN har sagt, for det er kosmetisk, så det vil han ikke lave. Hvorfor siger anden læge NN, det kan laves og NN afviser nærmest arrogant. Snakker man ikke sammen eller drøfter journalen? Vi kørte [langt] for at blive afvist.	Ja
 13	Nej.	Nej
 29	Ingen fejl.	Nej

Karkirurgisk afdeling

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












ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 10	Ambulatoriet tog sig tid til en, det hele menneske, samt lytte og vurdere ud fra patientsamtale. Tidligere et aktivt liv, så ville gerne klare sig selv mest muligt.	I høj grad
 3	ALLE i ambulatoriet var meget venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 7	De kan ikke gøre det bedre. De var fantastiske alle sammen (er nogen utilfredse skulle de skamme sig). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 8	Jeg har været på mange ambulatorier i årets løb, men er aldrig blevet modtaget så godt og personligt som her. Et fantastisk personale og rart sted at komme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 1	Ambulatoriet gav god information om det videre forløb. Tak for det. [Kommunikation og information]	I nogen grad
 2	Utrolig venligt og behageligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Er tilfreds med jer. Tak.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Det var rigtig godt, at de underrettede min datter under opvågning, og at hun fik lov til at sige hej til mig, lige da jeg var vågnet. De var ude at sige, at nu spiste jeg osv. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 3	Alt var OK.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Lægen gav mig en fin information om selve [behandlingen], så jeg følte mig tryk ved behandlingen, som gik meget fint uden komplikationer i venstre ben.	I høj grad

	[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
11	Viborg ambulatoriet var et meget menneskeligt sted at komme til, der var kaffe og te, frugt, blade og strikkesøj. Jeg er meget tryk ved at skulle behandles [der]. Kontorpersonale, sygeplejersken, lægen og sidst, men ikke mindst, NN var helt fantastiske (der var god stemning). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Behandlingen på anden afdeling var perfekt, og man følte sig i trygge hænder :-) [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Syntes at man ved sit kontrolbesøg ca. 14 dage efter behandling af åreknuden, bør få tilbudt en ny behandling, hvis dette er nødvendigt. Uanset hvilken læge man kommer ind til. Kan nemlig forstå, at det er afgørende for, om man får det tilbudt. Og især når man ved hvor kort tid en behandling tager. Kan godt forstå, der er LANG ventetid. Og jeg for mit vedkommende, skal køre [langt] hver gang. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Læge NN ringede til mig HURTIGT efter, at jeg, per telefon havde kontaktet sekretæren dagen efter. [Kommunikation og information]	I nogen grad
20	Er sendt rundt på sygehuse/afdelinger i [lang tid] nu. Ville gerne, at der var nogen, der tog ansvar og fandt årsag/løsning på mit problem i stedet for at sende mig videre. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
32	Jeg valgte selv at gå fra samtalen grundet den ringe behandling fra lægens side. Jeg vælger at søge hjælp andre steder, når lægen ikke ønsker at hjælpe mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
9	I alt godt tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	Jeg synes, både min datter og jeg fik en helt igennem god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Der var en afslappet atmosfære på trods af den lange ventetid (den skyldtes en akut patient). [Ventetid]	Uoplyst
25	Jeg synes, at den efterfølgende kontrol var spild af sygehusets og min tid. Derfor forslaget om telefonisk opfølgning.	Uoplyst
26	Synes egen læge kunne have gjort forarbejdet, så jeg kunne være blevet behandlet med det samme i stedet for at vente [flere] måneder på en udredning (der var åbenlys: åreknuder), og dernæst skal vente [flere] måneder på behandling. Spild af tid og ressourcer, at der skal sidde tre personer (en læge, læge NN og en sygeplejerske) ved en samtale, som fint kunne have været erstattet af egen læge og skriftlig information. [Ventetid]	Uoplyst
27	En anden afdeling var total kaos!	Uoplyst
29	En flink person i ambulatoriet og en meget flink læge NN. Så det var en meget fin behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
33	Jeg synes, at jeg fik en fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
37	Følte ikke der var nok klientcentrering. Der var snak om besparelser og økonomi, så jeg måtte nøjes med skum. Der kunne godt være helt klare linjer rent fagligt mellem sygeplejerske og læge. Som patient bliver man forvirret, hvis de ikke er enige. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
41	Det fungerede tilfredsstillende på alle måder.	Uoplyst
42	Jamen, synes det gik fint.	Uoplyst
43	Det var okay.	Uoplyst

- ✎ 15 Dejligt med en sød sygeplejerske (som jeg kendte fra tidligere) som havde den erfaring, jeg havde brug for at mærke. En læge, [som] måske ikke var så erfaren som jeg kunne have ønsket mig. Jeg har været igennem et alvorligt forløb og havde/har brug for at føle mig i trygge og kompetente hænder.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- Ved ikke

Karkirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Sårcentrets Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Alt i alt mener jeg at være blevet fint behandlet.	I nogen grad
 5	Indlæggelsen [] var i nogen grad en dårlig oplevelse.	I nogen grad
 6	Der bliver lovet undersøgelse af flere ting, men dette skete aldrig. Ved hjemsendelse bad jeg om nogle ting på medicinlisten, som jeg ikke helt forstod, men der skete intet, og jeg spurgte flere gange, men de havde ikke tid, så må man jo selv prøve sig frem.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Jeg synes, der er et enestående personale på sygehuset i Viborg, og jeg føler mig meget tryk ved al behandling der. TAK.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Det var skønt med laserbehandlingen i stedet for operation.	I meget høj grad
 2	[Behandling med] ugers mellemrum. Forventer forbedret helbredstilstand efter nogen tid.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Karkirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Jeg skal også have []behandling i min højre ben. Det ser jeg frem til med glæde.	I høj grad
 8	Blodprop.	I høj grad
 12	Min situation er af sådan en karakter, at jeg stoler på den lægelige ekspertise, som jeg har oplevet har været gennem hele forløbet.	I høj grad
 22	Ved kontrolbesøget hos min behandler gik det MEGET HURTIGT, og jeg skulle MEGET HURTIGT beslutte, om behandlingen var tilfredsstillende, eller om jeg ønskede anden form for behandling. Var samlet inde til kontrol i fem-syv minutter.	I høj grad
 2	De gør det godt, og vi får det gratis.	I meget høj grad

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 16 Jeg er blevet opereret for en udposning på hovedpulsåren. Har fået en rigtig, rigtig god behandling, både før og efter, jeg er opereret. Der er intet at klage over. Det er [noget tid siden], jeg blev opereret, og jeg har det godt. | I meget høj grad |
| ✎ | 23 Min læge havde henvist mig til ambulatoriet, da jeg havde ondt i benmusklerne og derfor skulle have blodtrykket i benene målt. Jeg har fået [medicin] dagligt i [mange] år. Blev nu forhøjet til [dobbeltdosis], herefter er kolesteroltallet [faldet]. | I meget høj grad |
| ✎ | 5 Ingen forbedring dvs. stadig hævet ankel/fod, men nu ikke så mange forkalkninger :-{. | I nogen grad |
| ✎ | 36 Lægen virkede ligeglad og forlod lokalet uden at sige farvel etc., ligesom han ikke havde præ-senteret sig med navn. | I nogen grad |
| ✎ | 13 Det forundersøgelsen gik ud på, viste sig ikke at være det, jeg kom for, men viste sig at være noget helt andet, så det var helt OK. | Uoplyst |
| ✎ | 18 Personalet var flinke på alle områder. | Uoplyst |
| ✎ | 40 Jeg svarer på besøg på Viborg Karkirurgisk. Det gælder ikke for min indlæggelse på andet sygehus. Der kan jeg kun sige meget dårlig behandling. | Uoplyst |
| ✎ | 42 Synes, at det kunne være blevet gjort bedre. | Uoplyst |

