

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Kirurgisk Afd. P Ambulant
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	132
Besvarelser fra patienter:	97
Afdelingens svarprocent:	73%

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/2015/.

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

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 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 [].

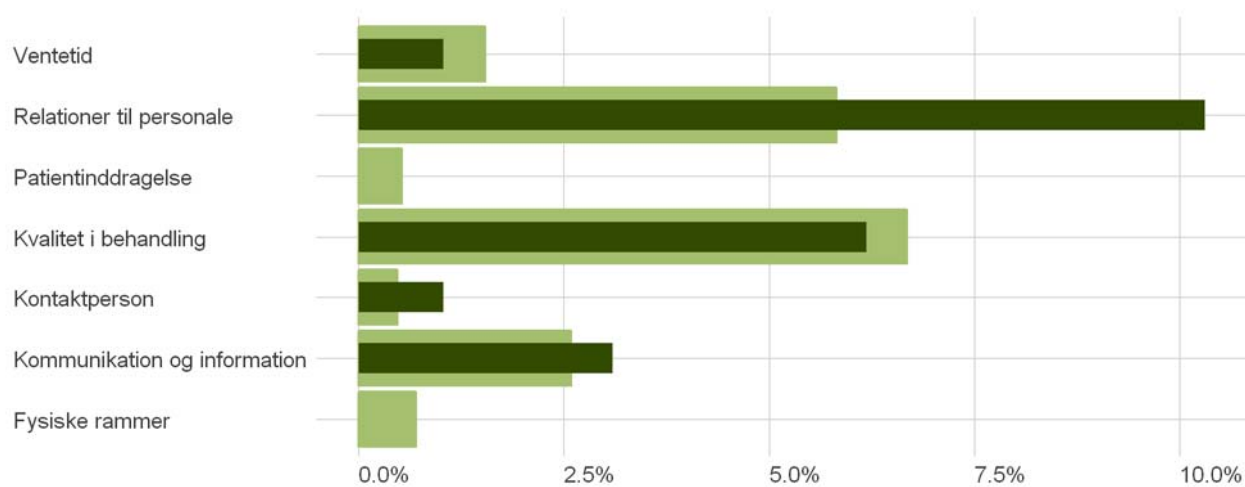
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Kirurgisk Afd. P Ambulant

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Fin modtagelse, men for lang ventetid. Ved første operation, indkaldt til operation fra [morgenstunden], men kom først til [om eftermiddagen]. Ved anden operation var ventetiden noget kortere.	I høj grad
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi P	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Jeg har været rigtig glad for, at jeg har haft samme sygeplejerske til alle mine konsultationer.	I høj grad
 9	Modtagelsen var tilfredsstillende.	I høj grad
 1	Samlet set KUN tilfreds og positiv i forhold til oplevelsen. Ventetid er selvfølgelig altid svær, når man er nervøs, men det er jo en travl arbejdsplads med rigtig mange ting, som skal gå op i en højere enhed. Et er at "skema-sætte" patientens forløb, noget andet er, at patienter reagerer forskelligt og ting kan komme til at tage længere tid end beregnet.	I meget høj grad
 4	Jeg er blevet opereret flere steder både på andet sygehus og tredje sygehus og på to forskellige afdelinger i Aarhus. Afdeling P var klart den bedste oplevelse. Jeg følte mig i meget gode hænder, rolige omgivelser og personalet tog sig virkelig godt af mig. Det følte som om, alle var glade for at være på arbejde, og at man havde samlet de bedste af de bedste her.	I meget høj grad
 6	Jeg har kun positive ting at sige om afdelingen.	I meget høj grad
 7	Meget god modtagelse.	I meget høj grad
 2	Da operation var blevet udsat et par dage, var sekretæren ikke helt opdateret, men det blev klaret af sygeplejersken.	I nogen grad
 10	Det er vigtigt at informere patienterne om ventetiden og, hvad man kan forvente. Det er meget udmattende bare at vente time ud og time ind. Evt. en sms-service, som indkalder en time inden, man reelt skal møde, så I ikke spilder patienternes tid. Det er især vigtigt, at I aldrig nogensinde mere tillader en læge at have dobbeltfunktion. Det endte, i mit tilfælde, med den værste oplevelse jeg har haft med sundhedssystemet. Min læge var nødt til at gå sidst i operationen og bryde en aftale, vi havde om, at det ikke skulle være en [bestemt læge], der syede sammen og afsluttede operationen. Suturen gik efterfølgende op, og der gik infektion i arret. I afmagt søger jeg igen afdeling P og mødes af den mest usympatiske læge, jeg mødt i mit liv ([]). Mit forløb [er ikke endt i] en klage, fordi læge NN selv tog sig af forløbet med stor empati og gav mig mulighed for en reoperation. Med det sagt, har sygeplejerskerne både [] været fantastisk søde.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Var personalet forberedt på din ankomst?
 16	Travlhed pga. akutte patienter.	I høj grad
 17	Jeg fik i mit indkaldelsesbrev et spørgeskema, jeg skulle svare på, inden jeg skulle til undersøgelsen. Men da jeg ankom til undersøgelsen, var der et spørgeskema yderligere, jeg skulle have svaret på, inden jeg ankom. Dette skema havde jeg dog ikke modtaget i min indkaldelse, så nåede ikke at svare på dette.	I høj grad
 18	Jeg har været fuldt tilfreds.	I høj grad
 2	Ingen forslag til forbedringer, idet tingene fungerede optimalt.	I meget høj

		grad
✎ 4	Alt OK.	I meget høj grad
✎ 5	Jeg har kun mange roser til afdelingen og den fantastiske behandling, jeg har fået af dem alle. De har givet mig et helt nyt liv.	I meget høj grad
✎ 6	Jeg kan, stadig, have lidt problemer med at finde hen/ned til Analfysiologisk klinik. Oversigtskortet ved indgangen virker ikke helt logisk udformet.	I meget høj grad
✎ 8	Synes alt i alt, at de gør et godt stykke arbejde. De er venlige og omhyggelige og meget informerende.	I meget høj grad
✎ 9	Helt OK.	I meget høj grad
✎ 11	God modtagelse som altid.	I meget høj grad
✎ 13	Jeg var så heldig at blive kaldt ind FØR tid, da en patient var udeblevet.	I meget høj grad
✎ 14	Alt fungerede fint.	I meget høj grad
✎ 19	Jeg synes, der skal være bedre struktur, [og man skal] sørge for, at de folk, der kommer langvejsfra, kommer først ind, da de alt andet lige har en meget længere køretur hjem, end folk der kommer fra Aarhus og omegn. Jeg synes, at personalet skal være bedre til at fortælle om forsinkelser og ventetid, da jeg ikke synes, at det er patientens opgave at spørge om det hele tiden. Jeg synes, det er meget uhøfligt, at man siger sit eget navn, men man får aldrig at vide, hvad sygeplejersken og lægen hedder. Jeg synes ikke, at det er særlig tillidsvækkende, at man ikke ved, hvad personerne hedder, og de har heller ikke noget navneskilt på. Det er meget underligt, for alle andre steder i det offentlige fortæller man, hvad man hedder. Man vil jo mene, at folk, der skal behandle en, vil fortælle, hvad de hedder.	I nogen grad
✎ 3	Man skal bare sætte sig. Vinduet til personalet er lukket og man ved ikke om de har set, at man er kommet eller om konsultationen bliver til noget. Det ville være rart, at personalet eller en skærm bekræftede, at man er kommet det rigtige sted hen, og fortæller hvornår man skal ind. Især når der er ventetid.	I ringe grad




Kirurgisk Afd. P Ambulant

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi P	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 3	Kunne godt tænke mig, hvis den pågældende læge NN/sygeplejerske ventede med at fortælle en om operation, og hvad den fremadrettede plan er, til man var mere vågen. Evt. en kort telefonsamtale dagen efter for at følge op på, om man har forstået, hvad de har fortalt én.	I høj grad
✎ 11	Er stamkunde med mange bedøvelser i over et år. Skriver om det at være patient på min blog, som selvfølgelig er præget af, at jeg også er sygeplejerske.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 2	Blev fuldt informeret.	I høj grad
✎ 3	Bivirkninger.	I meget høj grad
✎ 4	Ingen mangler.	I meget høj grad
✎ 7	Synes først og fremmest, at spørgeskemaet kommer meget sent. Jeg har svært ved at huske i detaljer, hvordan forløbet var. Især fordi jeg var under narkose. Jeg synes ikke, jeg fik særlig god forklaring på, hvordan eftervirkningerne/bivirkningerne fra prøverne, som blev taget, ville være.	I nogen grad










Kirurgisk Afd. P Ambulant

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	En sygeplejerske ville give mig en kvalmestillende medicin, som der står i min journal, at jeg ikke kan tåle!	Ja
 2	Jeg fik et ark med hjem efterfølgende, som omhandlede en anden type operation end den, jeg havde fået udført. Måske er den efterfølgende handlemåde den samme, men det skabte en smule forvirring ved operation nummer to. Lægen spurgte, om jeg vidste, hvad der skulle ske, og hvad jeg var indlagt for. Jeg svarede, at jeg skulle opereres for en pelonidalcyste, men det var ikke tilfældet.	Ja
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi P	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	At de ikke er alt for lydhør over for patienten i nogle tilfælde og trumfer igennem med, at det er dem, der ved bedst. Det er trods alt patienten, der bedst kan mærke, om der er noget galt, for det er jo ikke alle operationer eller undersøgelser, der virker ens på os alle. Så jeg kunne godt tænke mig en mere individuel behandling/undersøgelse.	Ja

Kirurgisk Afd. P Ambulant

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Jeg er rystet over, hvor lidt sygeplejerskerne er til rådighed. Det meste af dagen så jeg ikke en sygeplejerske. Når jeg trak i den røde snor, så gik der mellem 20 og 30 minutter før der kom én. Havde jeg ikke haft en veninde på besøg, kunne jeg have ligget i mit eget bræk efter tre opkastninger en af de aftener, jeg var indlagt. Desuden har jeg denne gang og ved tidligere indlæggelse på samme afdeling oplevet, at sygeplejerskerne giver forkert medicin (ved begge indlæggelser) og særligt første gang var der flere sygeplejersker, der var uengagerede i deres arbejde. Man skal være rask for at være syg på denne afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi P	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 9	Jeg synes, I gør det godt. Ingen kommentar.	I høj grad
 4	Da jeg kom ind på operationsstuen, sad den ene "benholder" på operationssengen løs. Det fik de hurtigt fikset, og uden at jeg bemærkede, at de blev stressede over det eller andet.	I meget høj grad
 8	Sekretæren i Dagkirurgi er fantastisk. Hilser altid glad, goddag og velkommen, med et "kan jeg hjælpe dig?". Personalet er som altid venlige, positive, imødekommende og interesserede, hvilket virker beroligende og befordrende for et godt forløb. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 11	Da jeg først fik tildelt tre læger til at stå for min behandling er det gået meget nemmere at blive hørt og forstået som patient. Fik kontaktlæger efter knap et halvt år på Aarhus Universitetshospital. Forudgået af knap fem måneder på andet sygehus. Kontakten via analyse på anden afdeling har været formidabel god. De kender mig. Hører hvad jeg siger og reagerer på det. Føler mig i virkelig gode hænder både, hvad angår læger og sygeplejersker, selvom det er en noget langstrakt affære. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 3	Servere noget mere tiltalende end de dårlige sandwich. Noget, der er mere let spiseligt, efter man har været i narkose (vi spiser også med øjnene). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 1	Har ikke noget i forhold til ambulatoriet. Men jeg oplevede, at dem, man kunne ringe til på sengeafdelingen uden for ambulatoriets åbningstid, var personer, som virkede lidt "uengagerede", som om at man forstyrrede dem. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 5	Som forældre oplevede vi, at personalet havde sat sig godt ind i vores datters situation. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 10	Se tidligere kommentar.	Ved ikke

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium P	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	I mit forløb har det været rart, at det i store træk har været de samme læger og sygeplejersker, jeg har mødt. I de tilfælde hvor jeg har været nødt til at tale med en læge, som ikke har deltaget i mit forløb, er det i sidste ende endt ud med en ekstra indkaldelse, og jeg er blevet tilset af en af de kendte i forløbet. Generelt har det været meget vigtigt for mig at have det samme personale omkring mig. I mit tilfælde, hvor mit sygdomsforløb har haft kæmpe indvirkning på psyken, har det været enormt hårdt at skulle forklare forløbet på ny, der hvor det for eksempel har været en ny læge at forholde sig til. Der ud over har det også givet enorm tryghed de gange, jeg har mødt genkendelige læger og sygeplejersker. [Kontaktperson]	I høj grad
10	Jeg fik en god behandling af dem, jeg talte med, og de gav mig svar på alt. Et godt besøg. Tak [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	En oplevelse af kompetente, ansvarlige og imødekommende medarbejdere, der havde tid og tog mig og mine udfordringer alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	På ambulatoriet var alt helt i top.	I høj grad
4	De gjorde det, jeg havde brug for. Dejligt personale.	I meget høj grad
5	Alle er meget kompetente. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Jeg har følt mig særdeles tryk ved de to læger, jeg har været tilknyttet, samt de sygeplejersker jeg er stødt på i forbindelse med mine besøg på Analfysiologisk Klinik. Der er tid til én, man bliver hørt, og fagligheden er i top. Er altid blevet mødt med smil, hvilket får én til at føle sig velkommen og rolig :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Efter opvågning kom lægen ind på sengeafsnittet, hvor vi lå flere personer. Han talte med hver enkelt, så alle kunne høre samtalen. Det synes jeg er intimiderende for patienten. Havde jeg ikke selv "grebet fat" i ham, så havde han forladt stuen uden at tale med mig. Altså synes jeg ikke, han havde helt styr på, hvilke personer han skulle fortælle om, hvordan undersøgelse/indgreb var gået. Ligeledes blev der fra hans side kun fokuseret på, hvad han havde set/gjort, og at det jeg nok helst skulle tage noget smertestillende, når lokalbedøvelsen forsvandt. Der blev intet nævnt om, hvor lang tid det kunne forventes at gøre ondt []. Jeg var derfor noget overrasket over de gener, jeg havde de næste par uger. Dette resulterede også i, at jeg henvendte mig igen og kom ind til en tjek. Dette kunne måske have været undgået, hvis jeg havde været bedre informeret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Der er for lang ventetid imellem de ambulante besøg og første besøg i det hele taget. Personalet har for travlt. De har ikke mulighed for at tage hensyn til de lange geografiske afstande. Eks. Mødetid kl. 9.00 med en afstand på 150 km. Der er muligvis for lidt personale! [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
19	Jeg synes, at der var alt for mange forskellige personer. Nye folk hele tiden. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
9	Meget venlig, personlig og imødekommende behandling af sygeplejerske og læge NN. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

