

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Urologisk Ambulatorium
Hospitalsenheden Horsens**

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 34

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 Brugerindvovering, 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	102
Besvarelser fra patienter:	77
Afdelingens svarprocent:	75%

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 [].

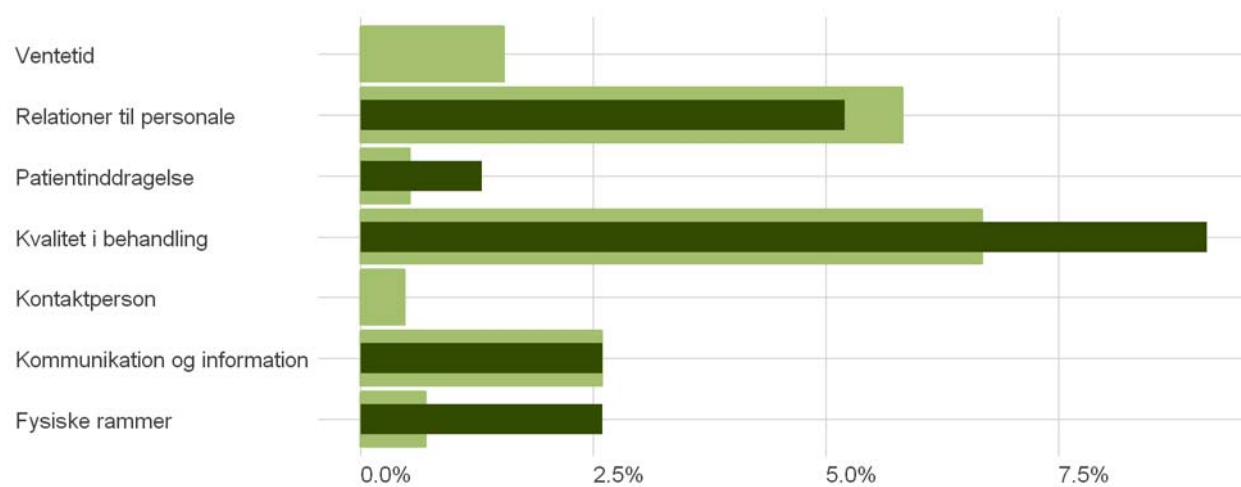
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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












Urologisk Ambulatorium

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



ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Det var en god og rar modtagelse. Der blev lyttet til mig.	I høj grad
7	OK.	I høj grad
13	Modtagelsen var venlig og helt ok.	I høj grad
15	Jeg meddelte i receptionen ved ankomsten, at jeg ikke havde modtaget en sms med besked om mødetidspunkt, som jeg mener, man har gjort før. De ville undersøge hvorfor.	I høj grad
16	Ventetiden var i dette tilfælde ok.	I høj grad
18	Alt OK.	I høj grad
20	Jeg møder hver gang flinke og kompetente mennesker når jeg besøger Urologisk Ambulatorium i Horsens. Særligt sidste gang blev jeg modtaget af en kontant og meget vidende læge, nemlig [læge] NN. Hende holder jeg gerne fast i, for hun har tilsyneladende en stor viden om netop min sygdom. Men alle sygeplejersker m.v. har altid modtaget mig venligt.	I høj grad
22	Bedre afmærkning, så det var nemmere at finde.	I høj grad
23	Efter hvert besøg er jeg blevet modtaget rigtig godt. Jeg kan kun rose afdelingen.	I høj grad
8	Jeg kan godt lide Horsens sygehus.	I meget høj grad
10	Fik en god modtagelse, men har nok været lidt for dårligt informeret af egen læge i forbindelse med indkaldelsen. Dog god information fra sygeplejersken.	I meget høj grad
12	Ingen ventetid.	I meget høj grad
14	Det ville være rart, hvis man fik visitkort fra behandlere. Vi har altid glemt navnene, når vi kommer hjem.	I meget høj grad
17	Var henvist fra andet sygehus, og fik en venlig og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
21	God modtagelse og flot, at der er frivillige til at hjælpe.	I meget høj grad
26	Lægerne og sygeplejerskerne var meget forstående og hjælpsomme.	I meget høj grad
27	For lang ventetid.	I meget høj grad
29	Der var ingen ventetid til henvendelse af sygeplejerske, men måtte vente næsten en time på læge fra andet sygehus.	I meget høj grad
25	Min mand er indlagt, har fået [en sygdom], det havde han åbenbart også, da han var til undersøgelse, uden man opdagede noget. Han kan ikke svare, da han ikke kan huske, at han har været i Urologisk ambulatorium.	Uoplyst

Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	OK. Dygtig og vidende læge.	I høj grad
 6	Ingen læge, jeg kunne spørge til råds. Senere ringede en til mig, da sygeplejersken ikke kunne give svar. Alle tidligere gange har jeg talt med en læge, mange gange den samme.	I høj grad
 10	Efter sidste besøg, hvor jeg fik stillet diagnosen prostatakræft, var jeg nok lidt rystet og får derfor ikke stillet alle relevante spørgsmål. Jeg kan derfor godt have følelsen af, at tiden er for knap ved denne form for besøg.	I høj grad
 23	Har ikke manglet nogen information.	I høj grad
 17	Mit besøg vedrørte alene, at jeg skulle have monteret en pose [efter operation] på andet Sygehus.	I meget høj grad
 18	Alt OK.	I meget høj grad
 22	Kunne godt ønske mere information om virkning og især bivirkning.	I meget høj grad
 16	Den endelige afgørelse kunne ikke gives, for den skulle vendes med en læge, så derfor ingen besked til mig.	I nogen grad
 7	OK.	Ikke relevant for mig

Urologisk Ambulatorium**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 27	Blev sendt hjem. Man sagde, at jeg var for syg til undersøgelse. Skulle kontakte egen læge.	Ja
 28	Lægen lyttede ikke til mig og konkluderede derfor ikke korrekt.	Ja

Urologisk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Urologisk Ambulatorium - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Alt ok, bortset fra at jeg ikke talte med en læge (for første gang).	I høj grad
16	Min indlæggelse skete på andet hospital. Det var kun efterbehandlingen, der skete på jeres afdeling.	I høj grad
19	Det ville være mere trygt, hvis det var den samme sygeplejerske, som man havde kontakt til ved hvert besøg og undersøgelse. Efter min undersøgelse bliver jeg informeret om, at der ikke er noget galt, andet end en infektion. Men dør jeg stadig med ondt i den ene side, som jeg mener, er i [bestemt organ]. Blev fortalt, at man ikke kan gøre mere, så jeg måtte gå til egen læge, hvis jeg ikke syntes det ændrede sig. Det undrer mig, at man skal forfra i systemet, via egen læge, for evt. at blive scannet højere oppe i kroppen, da jeg stadig mener der er noget galt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Jeg kan kun udtrykke min tilfredshed.	I høj grad
30	Jeg havde en god samtale med en sygeplejerske, og jeg følte, at hun vidste en del om mig og om sygdommen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Jeg har altid fået en supergod behandling. Tusind tak.	I meget høj grad
7	Jeg går til kikkertundersøgelse [] for at se på blæren. Det har to gange været mandlige læger, og to gange kvindelige sygeplejersker, der har gjort det. De mandlige læger [] kan slet ikke vente på, at bedøvelsen virker, skubber bare kikkerten op, []. SÆT DEM dog til noget andet fornuftigt! Jeg har nøjagtig samme oplevelse fra to andre sygehuse. Begge kvindelige sygeplejersker kunne vente til bedøvelsen virkede []. Jeg bliver nok indkaldt til næste sommer igen. Jeg har allerede nu bestemt, at hvis det er en mandlig læge, der skal gøre det, så går jeg bare igen! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Lægen informerede mig omhyggeligt om såvel den forudgående CT-scanning som selve undersøgelsens resultater. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
12	Jeg måtte af sted en ekstra gang, fordi den dims, der skulle bruges, ikke var på hylden. Men jeg fik mange undskyldninger. Sygeplejersken var venlig og rar. Alt forladt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Alt OK.	I meget høj grad
5	Det var ubehageligt først at have været på Røntgenafdelingen, hvor jeg følte mig magtesløs og umenneskeliggjort. Men heldigvis var mit besøg i Urologisk Afdeling en succes! Jeg blev lyttet til og blev taget seriøst og mødt med ligeværd. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
24	Jeg har snakket med min fætter, som lige har fået konstateret kræft i lunger og underliv ved en CT-skanning. Han skulle også have en MR-skanning, for den kunne man se mere på. Min prostata er meget forstørret, jeg spurte om en MR-skanning ikke ville være bedre? [Patientinddragelse]	I nogen grad
11	At lægerne talte sammen om mit forløb og behandling. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad

- | | | | |
|---|----|---|---------|
| ✎ | 2 | Der var dårlig skiltning pga. ombygning, men der var en frivillig guide på hospitalet, der fortalte, hvor man skulle gå hen.
[Fysiske rammer] | Uoplyst |
| ✎ | 3 | Jeg kunne godt have brugt en bedøvelse i forbindelse med prostataundersøgelsen.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 10 | Måske et sted, hvor man efter besked, om f.eks. sygdomsdiagnose, kunne sætte sig hen og få tænke og talt lidt om dette. Derefter mulighed for at få svar på lidt uddybende spørgsmål.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information] | Uoplyst |
| ✎ | 15 | Jeg følte, at man tog den tid, som en sådan undersøgelse skal tage. Ingen hastværk.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 17 | Alt fungerede. Ingen yderligere bemærkninger. | Uoplyst |
| ✎ | 27 | Personalet kunne være mere imødekommende. Virker arrogante over for patienter. Endte med blodforgiftning og akut indlæggelse.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

