

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Gastroenterologisk Klinik - Randers
Regionshospitalet Randers**

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 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	167
Besvarelser fra patienter:	115
Afdelingens svarprocent:	69%

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 [].

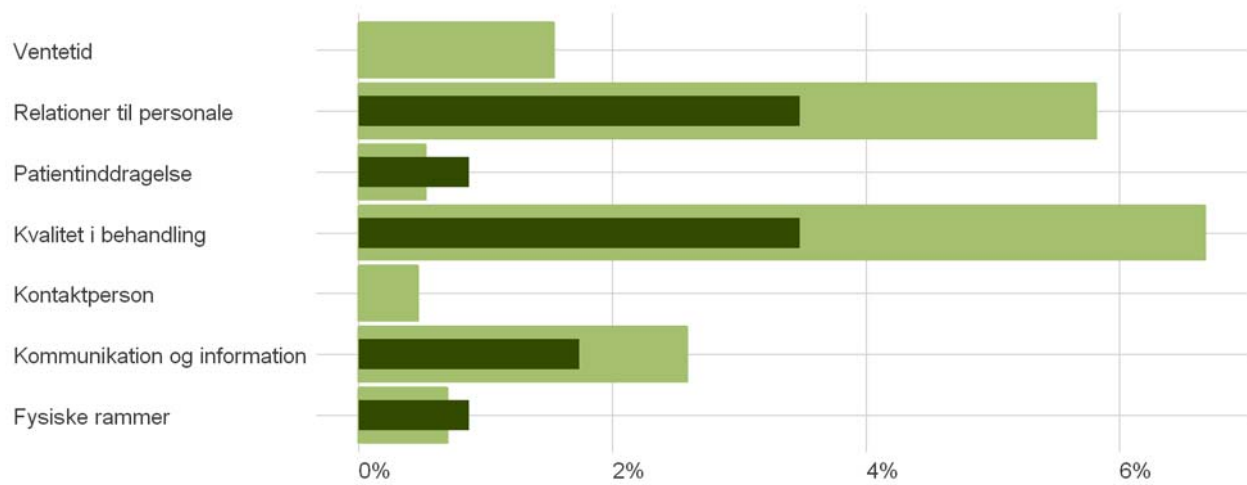
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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









Gastroenterologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik - Randers	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Måske kunne jeg være blevet informeret, mens jeg ventede, om årsagen til den lange ventetid. En time er længe, når man ikke ved, hvor lang tid der går. Men lægen var god til at informere om det, da jeg kom til.	I høj grad
17	Jeg blev modtaget meget venligt.	I høj grad
24	Det gik lige efter bogen. Ingen ventetid.	I høj grad
25	OK.	I høj grad
5	Både læge og sygeplejerske var fantastiske søde og rare, lige til ug.	I meget høj grad
7	Professionel behandling. God oplysning efter undersøgelsen.	I meget høj grad
9	Modtagelsen var ok, men ventetiden var for lang.	I meget høj grad
11	Foreslår at anskaffe bedre stole med fodstøtte til alle på stuen.	I meget høj grad
16	Alt fungerede fint.	I meget høj grad
18	En rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
23	Her var det OK ved skranken, men ellers husk registrering ved ankomst. Jeg har grundet uvidenhed ventet meget længe (personalet troede, jeg var ekspederet og gået forlængst), men jeg havde ikke registreret mig på skærmen. Dette var ved ambulans blodprøvetagning.	I meget høj grad
28	Alt OK.	I meget høj grad
3	Meget venlig modtagelse, nærværende personale og ikke mindst den hel vidunderlige læge, som jeg desværre ikke kan huske navnet på [].	I nogen grad
13	Ventetiden var nogenlunde acceptabel, men det ville have været bedre, om jeg som ventende havde fået at vide, hvorfor jeg ventede.	I nogen grad
10	Hey. Jamen, jeg havde en super snak med lægen. Det var trøstende med en halv times ventetid, og jeg var der til tiden.	I ringe grad
14	Man skal have den samme læge hele vejen i forløbet.	I ringe grad
22	Altså, nu mener jeg ikke, jeg var i ambulatoriet, men ok, hvis vi antager, at det var jeg, så har jeg kun forslag til at forbedre selve venterummet, da det bestemt ikke er et rart sted at vente.	Ikke relevant for mig
19	Jeg mødte ikke noget personale ved ankomsten. Jeg tjekkede ind med mit sygesikringskort og tog plads i venteværelset.	Uoplyst
30	Jeg har ingen kommentarer til spørgsmålene, da jeg kun var der et døgn. Alt var tilfredsstillende for mig.	Uoplyst
6	Jeg kom til før tid på grund af to afbud.	Ved ikke

Gastroenterologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik - Randers	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	5 Har ikke manglet information.	I høj grad
	23 Kan ikke huske, om jeg fik besked om forberedelse til koloskopi (faste), men modtager måske nyt brev inden, ellers vil jeg ringe til afdelingen.	I høj grad
	2 At der blev fulgt op på de blodprøver, jeg fik taget i forbindelse med besøget.	I meget høj grad
	12 [Jeg fik] dårlig information af lægen, der foretog undersøgelsen.	I meget høj grad
	13 Det hele kørte efter et bestemt skema. Der blev ikke lyttet til, hvad jeg sagde, og jeg måtte høre på, hvad sygeplejersken mente, jeg fejlede, og hvad hun mente jeg kunne afhjælpe det med af håndkøbsmedicin.	I meget høj grad
	1 Fik ikke nogle informationer om nogen ting.	Slet ikke

Gastroenterologisk Klinik - Randers


Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik - Randers	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Der blev fejlbedømt af person NN, at jeg havde forstoppelse, og jeg skulle dyrke motion []. Han hentydede til, at jeg er lidt overvægtig. Person NN lyttede ikke til mine [pårørende] om mit forløb på [nogle måneder]. Jeg fejler stadigvæk det samme og har stadig de samme symptomer [].	Ja
13	Sygeplejersken tog efter samtalen med lægen en urinstix, der viste blod og protein. Dette blev ikke skrevet i journalen.	Ja
15	Fik ikke besked om at tiden var ændret. Fejl ved e-boks.	Ja
21	Jeg blev sendt op og ned mellem dagkirurgisk afsnit og ambulant afdeling tre gange, fordi de ikke lige kunne finde ud af, om jeg skulle det ene eller det andet sted hen og opereres.	Ja
29	Sygeplejersken, som tog imod mig, var rigtig dygtig, men lægen var derimod ikke en særlig sympatisk mand. Jeg synes, at en tarmundersøgelse er meget ubehagelig og gør meget ondt, og jeg har prøvet den nogle gange, så jeg ved, hvad jeg taler om. Derfor ønsker jeg både smertestillende og beroligende ved undersøgelsens begyndelse. Dette spurgte lægen ind til på en måde, som fik mig til at føle mig dårligt tilpas, så jeg fik ikke den smertestillende, før jeg inde midt i undersøgelsen havde så meget ubehag, så de til sidst gav mig det. Det er muligt, at han selv har fået foretaget denne undersøgelse på sig selv et hav af gange og ikke synes at smertestillende er nødvendigt for ham, men det er den for mig. Så desværre var det en meget dårlig oplevelse, hvilket jeg mener er en fejl fra hans side.	Ja

Gastroenterologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Klinik - Randers	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Foreslår mulighed for aftenbehandling for at kunne passe sit arbejde i dagtimerne. [Patientinddragelse]	I høj grad
18	Jeg var meget skuffet over, at de ikke var blevet informeret om min []lidelse, men da jeg fortalte om det, var de super gode til at tage hånd om det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Jeg er meget tilfreds med den modtagelse, jeg har fået de gange, jeg har været i kontakt med Randers Sygehus.	I høj grad
27	Jeg synes, at jeg kunne mærke at det var travlt, da der på informationsbrevet, jeg fik, står at undersøgelsen skulle vare en time og det kun tog 15 minutter. Der var måske ikke nok til at fylde en time, men jeg synes, at det gik for hurtigt! Jeg synes også, at der mangler en sekretær ved ambulatoriets indgang, hvor man kan henvende sig, i stedet for at lave sit tjek ind selv. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Sene eftermiddags/aften-tider er supergodt.	I meget høj grad
31	Det er en fornøjelse at komme på ambulatoriet. Alle er utrolig engagerede, og alle hilser, når man passerer nogen af medarbejderne, hvilket for mig er meget vigtigt og positivt; at alle viser interesse for sit arbejde og patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Ambulatoriet har i flere år taget hensyn til min arbejdstid med hensyn til mødetidspunkt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg blev super godt modtaget af en sygeplejerske, som kunne huske mig, selvom det er [flere] år siden sidste besøg :-) [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Det var rigtig vigtigt for mig, at jeg oplevede, der var tid til mig, og der blev lyttet ordentligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
16	Ikke helt klar information om, hvem der var den ansvarlige for hele forløbet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
13	Ambulatoriet kunne fokusere på det samlede forløb samtidigt med den akutte henvisning. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
1	Jeg fik ikke noget at vide om, at jeg skulle have taget blodprøver om morgen []. Jeg fik heller ikke svar på alle blodprøver, som blevet taget. [Kommunikation og information]	Slet ikke
22	Ambulatoriet havde ikke ansvaret for mine indlæggelser.	Slet ikke
5	Det var allsammen godt.	Uoplyst
23	Efter langtidsproblemer (dog op- og nedperioder) og uenighed mellem praktiserende læge og læge NN var det rart at komme til tredje person, der tog hånd om evt. diagnose eller forslag til problemløsning. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

 26 For mig var alt, som det skulle være. En meget sød læge og to søde piger.

Uoplyst

