

Regional rapport



Kommentarsamling
Klinik for Kvindesygdomme (uro)
Kvindesygdomme og Fødsler
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

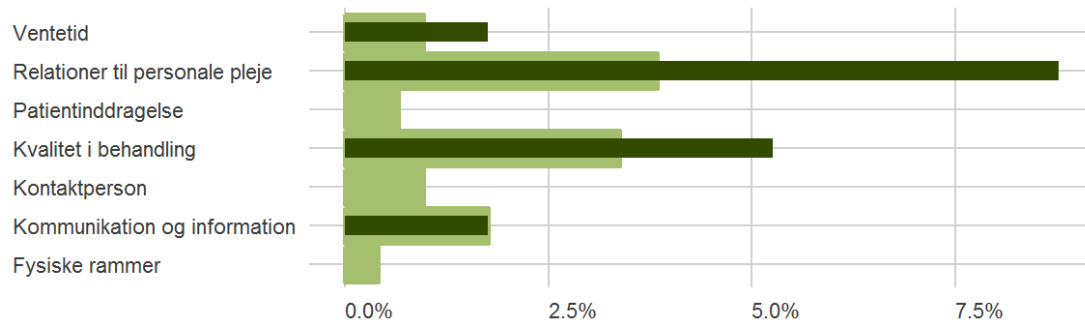
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
9 Sendte udemærket materiale forinden: udførligt spørgeskema og huskeseddel. Personalet var tålmodige, saglige, venlige, gav målrettede informationer og indkaldte en læge mere ved undersøgelsen med henblik på evt. operativt indgreb. Sygeplejersken fulgte mig ud og viste vej over til Dagkirurgisk afsnit. Konklusion: Jeg føler mig tryk. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
14 Som jeg tidligere har skrevet, kunne man godt lave en bedre udskrivningsprocedure. En simpel blodprøve ville have vist, at jeg havde en infektion, og noget som jeg oplever som generelt livstruende ved indlæggelser. Jeg blev sendt hjem i en ret så kritisk tilstand og blev kun smertebehandlet med [præparater]. Jeg nævnte ved udskrivning, at jeg følte smerten som hæmorider, og blev derfor også sat i en behandling for hæmorider. Dette viste sig så at være ganske overflødig, da de stærke smerter skyldtes en []infektion. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
8 Jeg har modtaget en god, venlig og kompetent behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
15 En god oplevelse.	I meget høj grad
5 Der er meget lang ventetid på både undersøgelse og operation. Men det er jo fordi det er en landsdelsafdeling. Og der er rigtig mange patienter. Ventetid,	I nogen grad
4 Følte mig rigtigt godt taget imod af venligt, imødekommende og kompetent personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
7 Jeg blev mødt med opmærksomhed og empati. Tak! Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
13 Det gik som smurt.	I meget høj grad
12 Mit første møde var ikke en god oplevelse, men jeg skulle møde igen efter en uge og kom så ind til det varmeste menneske, læge NN og en lige så venlig og sød sygeplejerske NN. Jeg fik en god og orienterende snak om hvad der videre skulle ske, og jeg har kun godt at sige om dette besøg. Jeg skal til kontrol igen til [næste år] og det glæder jeg	I meget høj grad

mig til. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
14 Fint nok, at man ventede mig, men jeg havde det mærkeligt med, at man bad mig klæde om til operation i personalets omklædningsværelse. Her fik man tildelt et metalskab og udleveret det nødvendig tøj til operation (skjorte, strømper og et lændeklæde). Efterfølgende blev jeg bedt om at vente i en gang, hvor fra jeg så bliver hentet ind til operation efter ti minutter.	I meget høj grad
8 Jeg havde en god og positiv oplevelse med god og venlig modtagelse. Jeg fik relevante forklaringer på mine spørgsmål og følte mig derved velforberedt til den efterfølgende behandling en uges tid senere.	I høj grad
10 Overhold tiderne.	I nogen grad
1 Jeg har været til pågældende undersøgelse for cirka tre år siden, hvor jeg ventede meget længe på at komme til. Jeg føler der er sket forbedringer på ventelisten. Alt i alt en god oplevelse :-).	I meget høj grad
6 Den lange ventetid var irriterende, da jeg skulle på arbejde. Og især fordi man ikke blev orienteret om det. Men selve behandlingen, personalet var super søde og kompetente.	I nogen grad
5 Jeg blev modtaget direkte af den læge, som skulle undersøge mig. Jeg deltog i en forskningsundersøgelse. Jeg havde tidligere talt med den pågældende læge i telefonen, som spurgte, om jeg ville deltage. Mit besøg i ambulatoriet var derfor lidt anderledes.	I meget høj grad
4 Rigtig fin modtagelse.	I høj grad
13 Helt ok. Hurtig.	I høj grad

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
2 Det drejer sig ikke om information, men om at det var en anden læge som tilså mig end første gang. Jeg havde ved sidste besøg fået at vide, at der sikkert ville være en anden sygeplejerske, men at det ville være den samme læge. Jeg var ikke utilfreds med den læge jeg fik. Der var detaljer i min journal, som det virkede som om hun ikke var bekendt med.	Uoplyst
3 Den scanning af endetarmen var nær skyld i at jeg havde lyst til at aflyse. Det var ikke slemt men vis evt. scanneren til nye patienter. Jeg havde fået chauffør på da jeg var bange for om jeg selv kunne køre hjem. Det var ikke nødvendigt.	I meget høj grad
14 Jeg havde store problemer med smerter efter indgrebet, og dette gjorde jeg også afdelingen opmærksom på. Vi talte om, at det sikkert var indgrebet, der skabte smerterne, og jeg blev sendt videre til patienthotel til observation. Det vil sige, jeg kunne ikke tømme min blære, ej heller nærmest tisse, så man ville gerne have lidt mere styr på dette, inden jeg kunne udskrives. Det underlige var så, at jeg dagen efter alligevel blev udskrevet, selvom tilstanden var den samme? Inden udskrivning, og stadig med et væld af smerter, blev jeg nu oplært i at kateterisere mig selv. Dette var smertefuldt og svært på grund af de mange smerter, men det lykkedes mig at finde ud af det, og jeg blev klar til at tage hjem. Efter en uge hjemme hvor smerterne blot accelererede, og efter et besøg hos min egen læge, som ikke ville gøre yderligere, lykkedes det mig at komme igennem til klinikken og aftale en tid til et tjek. Denne undersøgelse [] viste så en svær sårinfektion, og jeg blev straks sat i behandling med []. Endelig blev jeg mine smerter kvit, og kunne fokusere på en egentlig heling. Jeg tænker, at et bedre tjek ved udskrivning f.eks. med en blodprøve, ville have vist denne sårinfektion allerede ved udskrivning[].	I nogen grad
8 Jeg kunne nok have tænkt mig at have vidst mere om situationen med hensyn til smerter efter indgrebet. F.eks. hvor lang tid det er normalt, at det gør pokkers ondt!	I meget høj grad
5 Da der var tale om deltagelse i et forskningsprojekt, var mit besøg	I nogen grad

lidt atypisk.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 4 | Ikke manglet information overhovedet. | Uoplyst |
| 11 | Meget venlig og forstående personale. | I meget høj grad |
| 7 | I informationspapirerne stod, at [en] operation blev konklusionen.
Jeg ville samme dag blive fulgt til Dagkirurgisk Afsnit med henblik på at aftale tid med en læge NN. Dette havde jeg forstået, ville effektueres med det samme, altså operation her og nu! Hvilket forskrækkede mig. | Uoplyst |
| 13 | Alt okay. | I meget høj grad |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
14 Jeg har lige bekræftet fejlen i den forrige rubrik. At jeg bliver sendt hjem med sårinfektion, som der først bliver gjort noget ved på egen foranledning en uge efter.	Ja
15 Jeg havde fået udleveret papir til en forkert operation, men afdelingen havde de rette oplysninger, så det kunne rettes.	Ja