

Regional rapport



Kommentarsamling
Endoskopi
Mave- og Tarmkirurgi
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 Brugerindvovering, 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.

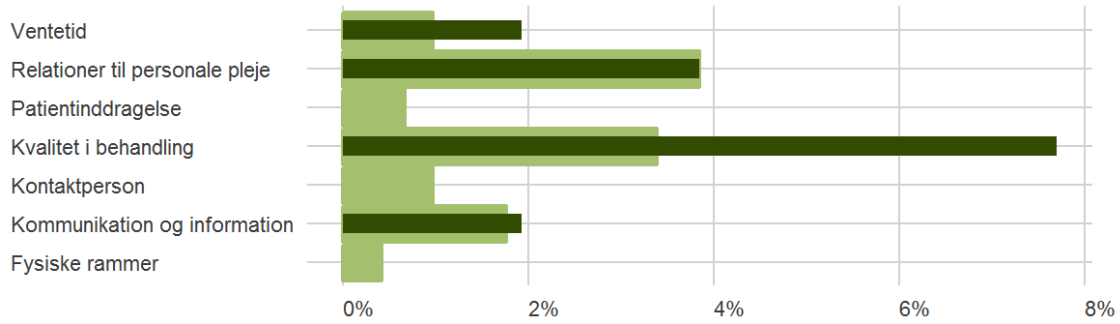
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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? |
|--|--|
| 8 [I august] fik jeg taget en vævsprøve som jeg ville få svar på per brev (er fritaget for IT). Dette svar har jeg d.d., [mere end en måned senere], endnu ikke fået. Jeg har rykket for svar [for en uge siden]. Det må kunne gøres bedre! Brev modtaget med besked om vævsprøver [i oktober], når jeg skal til kontrolsamtale. | I høj grad |
| 3 NN følte, at hun ikke fik ordentlig behandling sidste gang, da hun skulle faste flere gange, og først blev taget ind om natten. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 7 Jeg fik en smertefri behandling. Det syntes jeg var meget fint. Meget flinkt personale der orienterede mig om, hvad der skulle ske. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I høj grad |
| 10 En fin behandling hele vejen igennem. | Uoplyst |
| 11 Super bedøvelse. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 2 I perioder kan der være ventetid på at blive behandlet, og det er ikke behageligt at vente, når man kommer som fastende. Jeg ved godt, at der kan komme patienter, som har brug for en akut tid. Det har jeg også selv nogle gange. Ventetid, | I høj grad |
| 6 God omsorg fra sygeplejersken under undersøgelsen. Relationer til personale/Pleje, | Ikke relevant for mig |
| 5 Ambulatoriet var venlige og forklarede hvad der skulle ske. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |

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

| | Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|----|--|---|
| 1 | Ankom med ambulance. | Ved ikke |
| 3 | Jeg følte at jeg ikke rigtig fik noget at vide om hvordan jeg havde det. | I høj grad |
| 7 | Ventetiden var meget kort. | I meget høj grad |
| 10 | En virkelig god behandling af hele personalet. | I meget høj grad |
| 11 | Det var helt i top. | I meget høj grad |
| 4 | Da det var en akut indlæggelse, fik vi en venlig modtagelse. | I nogen grad |
| 9 | Alt ok. Meget venlig og hjælpsom sygeplejerske. | I høj grad |
| 5 | Jeg oplevede en rigtig god modtagelse og personalet var alle venlige. | I meget 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? |
|--|--|
| 3 NN havde haft brug for en tolk og har det hver gang hun skal til undersøgelse. Så hun har ikke forstået de informationer hun fik før, under og efter besøget. Venligst bestille tolk, når hun skal til undersøgelse igen. NN skal allerede til ny undersøgelse i morgen og hun har da brug for tolk. | I høj grad |
| 7 Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Ingen grund til at klage. | I høj grad |
| 10 Har ikke manglet nogen information, tværtimod. | Uoplyst |
| 2 Normalt er der rigtig god kommunikation vedrørende hvordan jeg har det i perioden op til at jeg kommer til behandling. I [efteråret] oplevede jeg dog at den pågældende læge (jeg havde ikke mødt ham før) havde mindre interesse i at høre hvordan det var gået siden sidst. Det var bestemt ikke sådan at det var ubehageligt eller jeg ikke oplevede at blive taget godt imod, men bare mindre end tidligere. | I høj grad |