

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgiske dagpatienter
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 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.

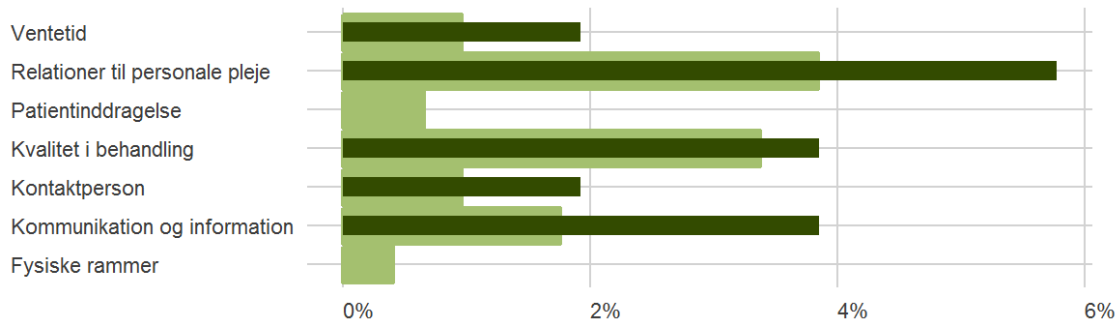
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
12 Jeg var fint tilfreds.	Uoplyst
3 Ambulatoriet var meget kompetent i deres arbejde, og jeg var hurtig ude igen. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
1 Jeg oplevede desværre et personale, der forsøgte at holde styr på det hele med de få ansatte, der var på arbejde. Forsinkelser kan forekomme, men to timer er for lang tid ift., at der er blevet fastet i over et døgn inden selve undersøgelsen også. Selve undersøgelsen forløb uden problemer og personalet på operationsstuen håndterede deres arbejde til UG. Dog blev min kæreste og jeg nærmest smidt ud af opvågningsstuen efter operationen. Jeg havde fået godt med bedøvelse og beroligende, og følte mig egentlig ikke klar til at gå fra sygehuset. Men sygeplejersken havde fri, og ville egentlig bare gerne hjem. Ikke at det blev sagt direkte, men efter et kvarter fik vi at vide, at vi gerne måtte gå, når vi ville, og lyset blev slukket med det samme, vi havde forladt stuen. Alt i alt en middel grænsende op til en træls oplevelse før og efter operationen. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I høj grad
9 Efter et døgn's faste og udtømning er man normalt sulten, og der plejer da også at blive serveret en lille sandwich, men det var der ingen, der fik. Det er åbenbart sparet væk! Måtte selv gå på kontoret og spørge, om jeg måtte gå efter hvilepause, da hun havde glemt mig. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
8 Jeg er blevet mødt med åbenhed og venlighed, af såvel læger som sygeplejersker. Der har været mulighed for at stille spørgsmål, samt at give udtryk for frustration eller bekymring i forbindelse med undersøgelser og operation. Jeg er hurtigt kommet igennem et forløb fra første undersøgelse til operation. Det er jeg taknemmelig for. Relationer til personale/Pleje,	Ved ikke
13 Kommunikationen var ikke i top i forbindelse med selve koloskopien. Jeg havde valgt at undlade bedøvelse. Undersøgelsen er jo ikke super behagelig og jeg manglede, at lægen gav mig besked, når han stak fotografislangen længere ind i tarmen eller valgte at trække	Uoplyst

den i modsat retning. Det var relevant fordi han gentagne gange skulle frem og tilbage i tarmen fordi han ledte efter en mulig polyp. Det ikke at vide hvad der foregik øgede utrygheden og uvisheden om undersøgelsens forløb. Kommunikation og information,

- 2 Har tidligere været igennem en koloskopi, og information om forløbet undervejs af undersøgelsen er vigtig for mig. Det skete ikke denne gang. Der var en lægestuderende med, som stod og tyggede tyggegummi. En lille ting men ikke professionelt. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I høj grad
- 10 Jeg er skuffet over, at jeg nu mødte en tredje læge. Jeg havde bedt om en bestemt læge. Jeg blev forundersøgt, opereret, og førstegangs-kontrolleret af den samme læge. Anden kontrol var en ny læge. Til trods for at jeg op til tredje besøg gav udtryk for, at jeg gerne ville træffe lægen, som opererede mig, var det en helt tredje jeg traf til sidste kontrol. Kontaktperson, I høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
5	Jeg er sgu lidt træt af at modtage et spørgeskema inden jeg har fået resultatet af undersøgelsen.	I meget høj grad
6	Meget meget søde og venlige sygeplejersker som gjorde en masse for at vi patienter følte os godt tilpas både før, under og efter undersøgelsen!	I meget høj grad
12	Meget fin modtagelse.	I høj grad
3	Meget venligt og imødekommende. Kompetent.	I høj grad
1	Stresset/uopmærksomt personale. Oplevede desværre at blive spurgt om de samme spørgsmål op til flere gange af den samme sygeplejerske.	I nogen grad
9	Fik at vide, at jeg skulle være mødt ind [tidligt om morgenen], men i mine papirer stod der, [at det var senere], og jeg var der et kvarter før, men hun sagde, vi skal nok nå det.	I nogen grad
8	Jeg følte mig godt modtaget. Personalet var imødekommende og professionelle.	I meget høj grad
4	At der ikke spørges til fortrolige oplysninger i andres påhør.	I ringe grad
10	Ventetiden nærmede sig 3 timer, det var utilfredsstillende, men der er jo akutpatienter mv.	I høj grad
11	Begge gange var der stort set ingen ventetid fra jeg kom til venteværelset indtil jeg blev kaldt ind til omklædning, men første gang ventede jeg derefter i ca. halvanden time.	I meget høj grad
7	Det var en fin og informativ modtagelse.	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?
9 Jeg har ikke manglet information. Til gengæld [gav] NN meget forståelig information om undersøgelsen, virkelig tilfredsstillende, bedre end sidste gang jeg fik foretaget undersøgelsen af NN.	I nogen grad
2 Lægen, der forestod undersøgelsen, talte ikke meget []. Sygeplejersken talte ikke meget (dvs. information). F.eks. hvor langt er vi i undersøgelsen. Information som er med til (i min verden) at komme igennem undersøgelsen.	I høj grad
10 Jeg fik oplyst at der ikke var behov for yderligere kontrol. Men jeg glemte at spørge til hvordan sår og udposning så ud.	I høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
9	Forkert indkaldelsestidspunkt.	Ja
11	Da jeg lå og skulle bedøves kom lægen NN, og snakkede med mig om mit forløb. Det var fint og lægen NN virkede inde i det. Men så spurgte hun hvordan det gik med min [sygdom]. Jeg har ikke (så vidt jeg ved) [den sygdom hun spurgte ind til], og sagde det til hende. Hun sagde at det synes hun at hun havde læst i mine papirer. Det var en lidt ubehagelig oplevelse, der lige inden bedøvelsen at opleve sådan en misforståelse.	Ja