

Regional rapport



Kommentarsamling
Håndambulatorium
Ortopædkirurgisk Afdeling E
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.

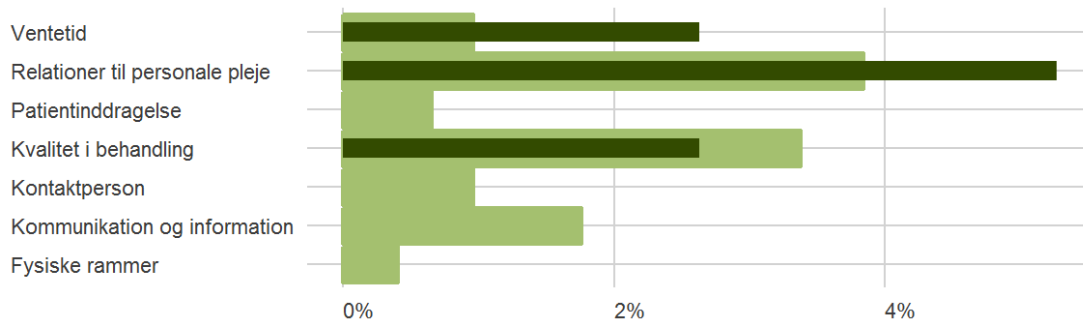
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
6 Ændrede proceduren for at sikre, at min arm ikke efterfølgende ville hæve ekstra pga. manglende lymfekirtler. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4 Ambulatoriet har udført deres opgave til UG. En meget engageret ergoterapeut der mødte op ved kontrollerne. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 Det var helt ok efter min opfattelse.	Uoplyst
7 Da jeg skulle have en tid til indlæggelse var der to uforskammede unge damer, som slet ikke havde tid til at hjælpe. Den ene skulle til pause, den anden skulle lige lave noget på PCen, som skulle være færdigt. Så jeg ventede/stod og gloede uden venlighed og det er et kæmpe problem, at jeg skulle snakke med læge NN inden. Det havde de ikke tid til i dag fik jeg af surt svar, og var det min egen idé at jeg skulle snakke med lægen? NEJ, det havde lægen bedt mig om! Så undskyld jeg forstyrrede dem. Godt de er offentligt ansat, ellers havde de ikke arbejdet på den arbejdsplads! Sådan yder man ikke service. Man kommer lige ovre fra lægen og får at vide, at man skal opereres. Tak, man er ikke nervøs og lidt bange. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I ringe grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
6 Fin modtagelse.	I meget høj grad
1 Jeg fik indkaldelse til møde på ambulatoriet via e-boks, samtidig med at jeg var indlagt på Hæmatologisk Ambulatorium. Jeg havde derfor kun adgang til beskeden via min nabo, da jeg kun kan modtage e-post via min stationære computer hjemme. Sagen løste sig!	I høj grad
2 Rigtig fin service. Jeg fik en akut tid og blev undersøgt grundigt af lægen.	I høj grad
7 Utrolig venlig læge der havde tid til at lytte samt forklare, så man kunne træffe en ordentlig beslutning. Dygtig læge der var stille og rolig. Man følte sig tryk og velkommen.	Ikke relevant for mig
5 Jeg var [sendt] ind til forkert behandler.	I ringe 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?
1	Ingen mangler.	Uoplyst
7	Godt og forståeligt møde med lægen.	I ringe grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
3 Efter operationen på min pegefinger fik jeg en seddel med hjem, hvor der stod, at jeg skulle holde hånden i ro otte dage. Da jeg efter otte dage stadig havde meget ondt, ringede jeg for at spørge, om jeg kunne vente med træning, og fik at vide, at jeg skulle gå i gang efter tre dage, hvilket jeg gjorde. Efter 14 dage skulle gipsen skiftes, hvor jeg så fik at vide, at jeg under ingen omstændigheder måtte bevæge hånden, og fik at vide, at jeg var blevet informeret, da jeg lå på OP, og lige havde afsluttet operationen. Her er man jo forstumlet, og er nødt til at have den slags information med hjem på papir.	Ja
5 Var sat ind hos forkert behandler og måtte have en ny tid.	Ja