

Regional rapport



Kommentarsamling
Z-sårambulatorium
Plastik- og Brystkirurgi
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.

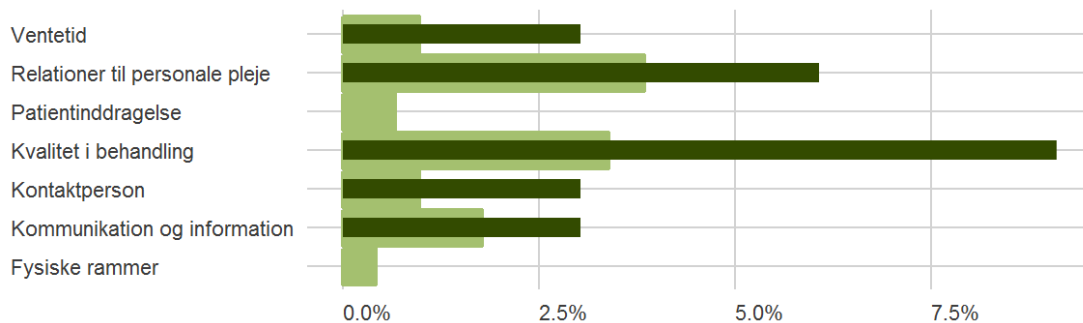
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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? |
|--|--|
| 5 En gang fik vi et kort med en ny tid, men da vi ankommer er det ikke den tid vi har fået oplyst, der står på deres skærm! Frustrerende. Skriver noget til os, men noget andet til dem selv. Tror de er stressede? Men ikke tilfredsstillende. Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 4 Forsinkelse af operation for SCC på grund af ferieperioden. Ventetid, | I ringe grad |
| 6 Det er mit indtryk, at ambulatoriet handlede yderst kompetent og professionelt på en meget imødekommende måde. Jeg har absolut ingen forudsætninger for at vurdere, om ambulatoriet gjorde noget særligt godt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 2 Super godt i prøvede at lade den samme sygeplejerske NN komme til anden afdeling eller på Z-sårambulatoriet. Betyder meget når det er børn :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 3 Den lægelige forundersøgelse kunne være bedre og mere informativ. Den sygeplejefaglige opfølgning har været helt på toppen. Selvom der har været flere forskellige personer involveret, har dette ikke påvirket faglighed eller service. Kvalitet i behandling, 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? |
|---|---|
| 6 Jeg har hele tiden været meget tilfreds med modtagelsen i ambulatoriet. Absolut intet at beklage mig over. | I meget høj grad |
| 3 Samtlige besøg på afdeling Z har været meget positive med venlig og korrekt sekretærbistand og flinke, kompetente sygeplejersker. Jeg tror ikke, det kan gøres meget bedre. | 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? |
|--|--|
| 6 Jeg er helt igennem tilfreds med ambulatoriets behandling, attitude m.v. JEG HAR PÅ INGEN MÅDE MANGLET INFORMATION. Men jeg finder nærværende spørgeskemaundersøgelse meningsløs i mange henseender. Det giver i langt de fleste tilfælde ikke mening at graduere svarene i kategorier som "I meget høj grad" og "I høj grad". Med disse gradueringer er der en risiko for at fokus forskubbes fra medarbejderens faglighed til medarbejderens personlighed. Ikke at jeg har været ude for det på ambulatoriet. Jeg har kun mødt kompetence, stringens, præcision og imødekommenhed. | Uoplyst |
| 3 Samtlige opfølgingsbesøg var meget velinformerende. Eneste anke var første besøg, hvor den konsulterende læge undersøgte mig og planlagde det operative indgreb. Her blev jeg ikke informeret om den lange følgeperiode, der ville nedsætte min aktivitet betydeligt i et antal måneder. | I høj grad |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|---|---|
| Fik en revne ved [det ene] næsebor som ikke er udbedret endnu, men blev lovet at dette nok skulle blive ordnet inden for et halvt til et helt år. Jeg håber dette bliver overholdt! | Nej |