

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulatorium (orto)
Tand- Mund- og Kæbekir. Afdeling O
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 Brugerindvolding, 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.

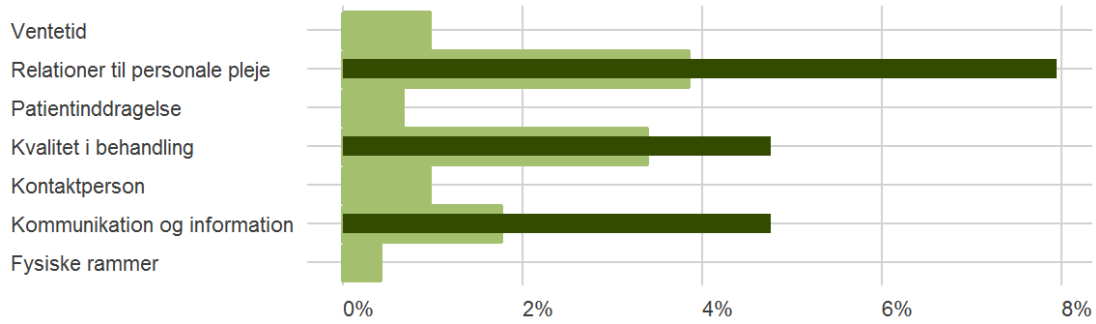
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

- | Kommentar | Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt? |
|---|--|
| 7 Lidt problematisk at jeg er flyttet udenbys midt i forløbet. Når jeg ringer for at få rådgivning, er det god rådgivning, men der er det dilemma, at de ikke kan kalde mig ind og se på mig, selvom de syntes der er behov. Jeg tog til skadestuen i min nye by, og de har ikke ligeså godt forstand på det som på Kæbekirurgisk Afdeling. Dette var skyld i, at jeg gik rundt med et sår i for lang tid. Jeg syntes, at selve operationen og de efterfølgende opfølgninger har været til perfektion. Mange dygtige og søde personer, der tager sig tid til mig. Operationen var smertefri, og jeg fik mange informationer om, hvad der skete undervejs. Personalet var gode til at tale til mig og sørge for, at jeg havde det godt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 5 Har kun lovord: Fik rigtig god orientering blandt andet om min kost, og den måde jeg kunne indtage maden på. Hvordan jeg kunne holde munden ren, og hvordan jeg skulle lave nogen træning af musklerne. Jeg vil altid tænke tilbage på Kæbekirurgisk Ambulatorie med taknemmelighed. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 1 Når man kommer på afdelingen, er det for mig vigtigt ikke at føle sig som endnu en patient, men en person som har noget, man har brug for hjælp til. At blive placeret i en stol med ryggen til PC, hvor tandlæge (og assistent) står og læser om en. | I ringe grad |
| 9 Særligt godt at man som patient følte sig velkommen på ambulatoriet, man følte sig ikke som en byrde. God balance mellem uforståelige og lettere socialt hæmmede læger og forståelige og omsorgsfulde sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 4 I er yderst effektive, dejligt. Pas på at jeres ressourcer ikke brænder ud i en travl hverdag. Dette er et klap på skulderen og et venligt råd! Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 2 Jeg synes generelt, at alle er rigtig søde og giver god information. De spørger ind og lytter efter. Det har jeg i hvert fald indtrykket af. En lille bitte negativ kommentar: Jeg var til undersøgelse for over et år | I ringe grad |

siden, hvorefter jeg havde forstået, at de ville kontakte mig, medmindre jeg meldte ud, at jeg ikke ville videre i forløbet hos dem. Tiden gik og intet skete, så kontaktede dem selv igen, og det var lidt som om, at alt før det nye besøg var glemt. Jeg var ligesom bare "faldet ned imellem to stole". Jeg føler, at jeg har været forbi mange gange, og ikke er kommet videre i forløbet. Forhåbentligt ændrer det sig nu, så vi rigtig kan komme i gang. En anden ting: En gang imellem bliver der lidt talt henover hovedet på en, men ellers er alt rigtig positivt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

- 3 Man fik en professionel beskrivelse af sine symptomer og gode svar på relevante spørgsmål. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, 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?
7 Jeg havde en smule forvirring om ankomsttidspunktet, da jeg fik to mails på "Digital Post" med to forskellige klokkeslet. Dog var de kun 15 minutter forskellige, så det betyder ikke noget. En anden lidt vigtigere ting var, at der i brevet stod "Til undersøgelse". Men jeg skulle have en operation på to timer. Dette skabte undring, men jeg gik ud fra, at jeg skulle opereres ligesom min læge sagde, og forberedte mig på det.	I meget høj grad
10 Fint, børnevenligt personale.	I meget høj grad
1 Fem minutters ventetid er acceptabelt uden information. 20 minutter kræver information.	I høj grad
6 Oplever altid en venlig modtagelse :-).	I meget høj grad
9 Skiftet mellem nathold og morgenhold gjorde modtagelsen lettere kaotisk og kunne muligvis forbedres, eller så kunne mødetiden skubbes længere tilbage så patienten ikke bliver fanget midt i det.	I høj grad
3 Jeg ventede kun 10 minutter. Bedre information om ventetid ved mødet med sygeplejersken.	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?

8 Jeg fik blot en indkaldelse til afdelingen, og havde en anden idé om hvad der skulle ske. Det var på ingen måde en ubehagelig oplevelse. Det var bare ikke det jeg troede det var.

Ikke relevant for mig