

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Dagkirurgi
Kirurgisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

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.

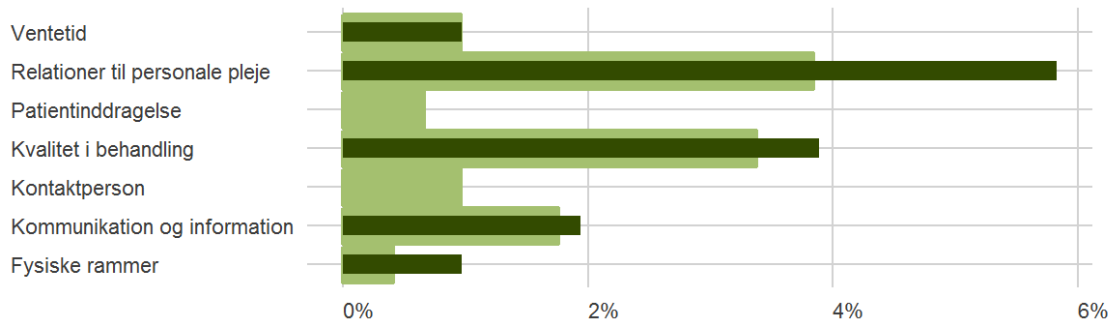
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Trods et meget stort hvilelokale lykkedes det personalet ved hjælp af afskærmning at give en fornemmelse af en slags privat område, dejligt :-). Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 Det var OK.	Uoplyst
13 Alt i alt fik jeg et godt indtryk. Evnen til at være "nærværende" er forskellig fra menneske til menneske, det er også tilfældet på Kirurgisk ambulatorium :-). Med det mener jeg at der tydeligt mærkes forskel på tillært nærvær og ægte nærvær. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
7 Da første undersøgelse ikke kunne gennemføres sørgede de for at jeg hurtigt kom til igen. Ventetid,	I meget høj grad
16 Alt var super godt.	Uoplyst
6 Omsorgsfuld personale, havde tid, informationerne var kompetente. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4 Jeg er blevet smidt rundt mellem afdelinger, der f.eks. ville have de samme blodprøver om og om igen. Har desuden afleveret tre gange døgnurin til tre forskellige afdelinger. Det er da ressourcespild. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
15 Jeg synes ikke jeg skulle have været sendt hjem lige efter operationen, da jeg blødte meget og ikke vidste hvad jeg skulle gøre Kvalitet i behandling,	Uoplyst
21 Jeg synes at alle havde tid og et smil til mig. Jeg har ikke noget at klage over. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
10 Meget imødekommende personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
5 Ved sidste spørgsmål, er jeg i tvivl om meningen. Jeg går til fast kontrol hvert fjerde år, da der desværre er tarmkræft i min familie. Ved den sidste undersøgelse, hvor jeg var jeg indkaldt tre dage tidligere, var jeg ikke udrenset tilstrækkeligt. En tydeligt irriteret læge sendte mig hjem, med besked om, jeg ville blive indkaldt igen og det her var vigtigt, jeg var udrenset OK. Sygeplejepersonalet der modtog mig i "drikke/spiseområdet" var meget behjælpelige og forstående for min	Uoplyst

"ked af det hed". De hjalp mig til "ug med kryds og slange". Blev herfra sendt hjem med en ny indkaldelse til tre dage efter og besked om at tage [andet præparat]. Grunden til jeg ikke var udrenset ok første gang skyldes, at jeg ikke kan tåle hverken [det ene præparat] eller [det andet præparat]. Jeg kaster det op igen med det samme, det kommer ned. Bliver syg, får feber, fryser og sveder på skift. Dette har jeg tidligere gjort lægerne, ved undersøgelserne, opmærksomme på. Men alligevel fik jeg også denne gang [det samme præparat] og vidste desværre ikke, at jeg blot kunne have købt et andet præparat []. Dette har jeg fået afklaret med lægen denne gang. Skulle det ske, at jeg alligevel bliver indkaldt med besked om at tage et af de to præparater, jeg ikke kan tåle, skal jeg blot købe det, denne gang aftalte og give en forklaring ved ankomst. En meget forstående og empatisk læge. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7	Meget tilfeds.	I meget høj grad
16	Meget god. Er meget tilfreds. Mange tak til personalet.	I meget høj grad
12	Super. Alle havde ventet mig og var yderst kompetente.	I meget høj grad
3	Måske der skulle være bare en person, der fulgte dig.	I meget høj grad
6	Modtagelsen var perfekt.	I meget høj grad
17	Meget venlige og fagligt kompetente.	I meget høj grad
11	Jeg følte mig velkommen.	I meget høj grad
2	Man bør oplyse om årsag og om ny tid!	I høj grad
18	Det var en god oplevelse. Personalet var opsat på at yde deres bedste for opgaven og patient. SUPER.	I meget høj grad
21	Jeg kom ind og spurgte om det var det rette sted jeg var kommet. "Jo" sagde en sød pige. Du kan følge med mig med det samme. Sådan.	I meget høj grad
5	Ved modtagelsen fik jeg at vide, der kunne være en lille ventetid. Og det var kun kort ventetid!	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 Efter besøget kunne det have været godt med lidt forklaring om hvad [der så skulle ske].	Uoplyst
4 Information og en kobling imellem afdelinger.	Slet ikke
11 Jeg mangler ikke information.	Ved ikke
14 Jeg synes, at formuleringen "du får noget medicin, der gør dig lidt ligeglad" er ret dårlig. Dette sagde hende, der fulgte mig ind på stuen hvor [undersøgelsen] skulle foregå. Og ligeglad bliver man altså ikke af den "cocktail".	Uoplyst
20 Efter udskrivelse fik jeg et skema i hånden med afkrydsede felter om udskrivelsen. Om udført gastroskopi, med ordination af tabletter jeg har fået det sidste halve år, uden virkning. Ingen mundtlig forklaring eller svar. Alt for dårlig information.	I høj grad
9 Rigtig god ankomst, og god behandling.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13 Jeg følte mig ikke helt tryk ved om den polyp, de fandt i min tarm blev korrekt fjernet. Det forekom meget svært for vedkommende, men jeg har fået et svar, så prøven må vel være i orden.	Ja
19 I starten kunne ikke give smertestilling gennem drop, men sygeplejersken fandt en løsning.	Ja
15 Jeg ville gerne have vidst, at det ville bløde meget, og at jeg ville have ondt [nogle] uger efter indgrebet.	Ja
10 Jeg blev undersøgt med store smerter, hvilket resulterede i, at jeg måtte under narkose. Jeg har haft smerter en måned efter.	Ja