

Regional rapport



Kommentarsamling
Fertilitetsklinikken
Kvindesygdomme og fødsler
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 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.

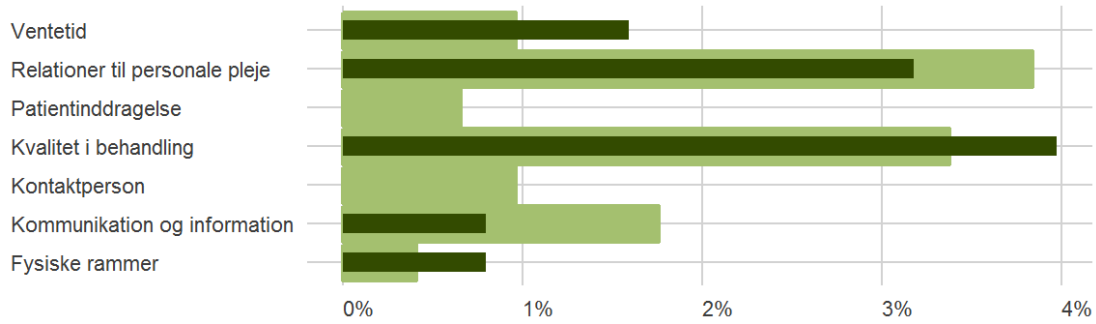
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
8 Fik en uventet oplysning under undersøgelse, der ændrede mit planlagte forløb, og jeg var forvirret bagefter. Jeg kunne godt have ønsket, at lægen måske havde sendt mig ud i venteværelset og bedt mig om at sunde mig lidt, og så kalde mig ind igen efter et par klienter, hvis der havde været mulighed for det. Der er styr på sagerne, og personalet er venlige og imødekommende. Jeg føler, at det jeg har gang i, med hjælp fra afdelingen, er en stor beslutning og omvæltning for mig, mens det virker som rutine for personalet, så der bliver ikke spurgt til ens tanker. Det virker som om, at det er en psykolog eller anden person, der må tage sig af det, hvis der er noget. Men det er nok heller ikke afdelingens område, og der er nok heller ikke tid til det. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
12 Ville have været dejligt, at kunne være påbegyndt behandling et cyklus før, men man skulle til kick-off dag. Det var den dag, jeg skulle have startet behandling, men sådan er der nok flere, der har det. Ventetid,	I nogen grad
14 Det er altid en fornøjelse at blive mødt af personale på Fertilitetskliniken, og vi føler os virkelig set. Det er altid dejligt, hvis personalet er opdateret på ens behandlingsforløb (resultater, medicin osv.). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 Virkelig søde mennesker der arbejder der. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
5 Yderst professionelle og kompetente folk. Alt var, som det skulle være. På nær glidecremen i "herrerummet" der var som lim. Dette bør være et smøremiddel og ikke som tapetklister. Oliebaseret eller vaseline var at foretrække. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	Uoplyst
2 Jeg blev henvist til andet sygehus. Men da der er lang ventetid ville det have være meget mere trygt hvis Skive Fertilitetskliniken havde brugt lidt tid f.eks. med en sygeplejerske for at forklare mig om min sygdom, så jeg ikke først fik forklaring et halvt år senere. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad
16 Fik en helt fantastisk behandling i forbindelse med ægudtagning.	I høj grad

Omsorgsfulde og venlige personaler som gav den retmæssige information, både inden, under og efter. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4	Ventetiden forekom, da lægen ønskede at sætte sig fuldt ind i vores sag/papirer inden. Dette var meget professionelt og værdsat.	I meget høj grad
18	Jeg er fuldt tilfreds med den måde det foregår på.	I meget høj grad
13	Kun wow. Fantastisk sted.	I meget høj grad
6	Jeg fik udleveret et brev som var til en anden kvinde med samme fornavn som mig.	I meget høj grad
1	Utrolig venligt og imødekommende personale som gør at man føler sig inddraget og informeret.	I meget høj grad
17	Super modtagelse.	I meget høj grad
14	Vi har altid følt os godt tilpas i ambulatoriet. Smilende og venlig personale. Venteværelset er indrettet hyggeligt. Dejligt at partnerens navn også bliver kaldt op, så man får en følelse af, at begge er i fokus.	I meget høj grad
15	Kommer altid ind til den aftalte tid. Bliver mødt med et smil, et "Hej" og et håndtryk.	Ikke relevant for mig

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 synes, at undersøgelserne går meget hurtigt, og at jeg nogle gange føler mig lidt rundt på gulvet, når jeg er færdig med undersøgelse og information. Jeg ved, der er mulighed for at kontakte afdelingen via telefon, så det kan jeg benytte mig af, hvis jeg har spørgsmål, jeg ikke fik stillet eller fik uddybet nok. Måske jeg heller ikke er helt klar over, hvor skarp opdelingen er i de specialer. Om afdelingen primært kun har fokus på at gøre kvinder gravide, mens spørgsmål om graviditet hører et andet område/en anden afdeling til.	I høj grad
14	Der har i nogle tilfælde være en ganske lille sprogbarriere med en af lægerne, hvor vi var usikre på informationen. Måske sprogbarrieren også gjorde, at vores spørgsmål blev misforstået! Ellers meget dygtig. Kunne godt have haft en opfølgende samtale med en læge om, hvad der var skyld i, at der ikke var nogle befrugtede æg, hvad planen ville være fremover osv. Det er hårdt at modtage et brev i e-boks om, at der ikke er nogle æg uden begrundelse om hvorfor. Ellers er vi meget godt tilfreds med informationsniveauet. Dejligt, at man kan ringe ind til sygeplejerskerne, hvis man har spørgsmål.	I høj grad
11	Jeg går [til behandling] og efter mislykket [behandling], mangler jeg opfyldning fra klinikkens side. Man føler sig meget overladt til sig selv [].	I høj grad
7	Jeg har ikke manglet information, hverken om besøget eller medicin, da jeg selv er opsøgende omkring det.	I meget høj grad
2	NN er noget svær at forstå pga. accent. Rart at sygeplejerskerne tog sig tid til at forklare det hele igen. Dette må bestemt ikke nedprioriteres.	I høj grad
16	Jeg manglede information omkring paragraf 56 inden forløbet, og kunne derfor ikke få refunderet mine sygdage i forbindelse med ægudtagning.	I høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
3 Der var ikke kommet de skema vi skulle svare på. Så vi måtte til at svare på det igen.	Ja
9 Glemte oplysninger.	Ja