

Regional rapport



Kommentarsamling
Hånd-ambulatoriet
Ortopædkirurgisk 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.

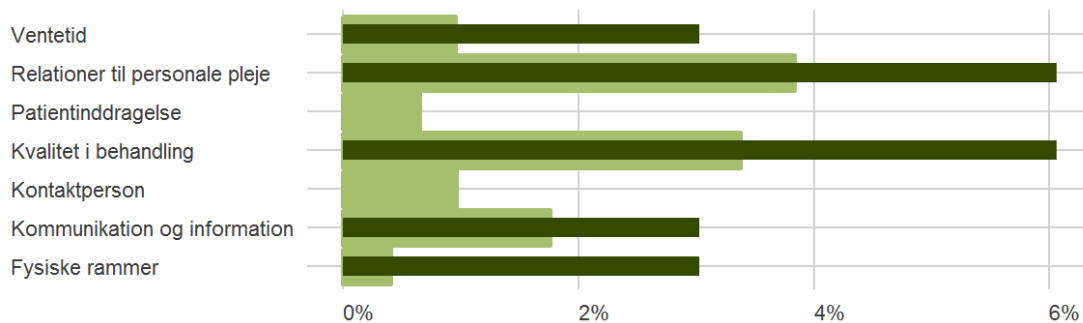
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
10 God behandling gennem hele forløbet.	I meget høj grad
9 Der var ikke rigtigt styr på ugerne. Armen var knækket ret voldsomt, og der kom to "strikkepinde" i. Så skulle det tjekkes efter fire uger, efter seks uger, efter tre måneder, efter fire måneder, og så til sidst operation, som vi lige nu venter en dato på. Men der var ikke styr på ugerne. Det måtte jeg selv ringe ind og få lavet om, så det passede med det læge NN havde sagt. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
3 Når man aldrig har været på andet sygehus er det meget svært at få overblik over indgange og afdelinger samt parkeringsmuligheder. Fysiske rammer,	I meget høj grad
8 Bedre skriftlig information om lige præcis den operation og genoptræning jeg skulle igennem, f.eks. en folder. Foreslog det ved sidste besøg og min fornemmelse var, at det blev taget imod i samme positive ånd, som jeg foreslog det i. Kommunikation og information,	I nogen grad
1 Personalet var meget venligt og imødekommende (holde i hånd ved smerter), så det føltes trygt at være der. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Jeg ventede i 40 minutter, men alt personale var flink og smilede. Var inde ved NN, en rigtig sød sygeplejerske, som gav sig god tid til at forklare, hvad hun gjorde og svarede omhyggeligt på mine spørgsmål. Meget positiv oplevelse. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	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?
5 Jeg var ganske godt tilfreds, bortset fra resultatet.	I høj grad
7 Fint.	I meget høj grad
9 Tænker det kunne være super, HVIS man kunne, når man tjekker med sit sygesikringskort, få fortalt en ca. ventetid.	I meget høj grad
6 Første besøg på ambulatoriet var der kort ventetid, men lægen kiggede på røntgenbilledet og kunne hurtigt sige, at hun ikke kunne bruge det, og vi skulle videre til MR-scanner. Dette kunne være forberedt bedre, så vi ikke skulle have været i ambulatoriet. Andet besøg var der en times ventetid men god behandling, som var forberedt.	I ringe grad
3 Yderst venligt personale og meget god service.	I meget høj grad
8 Var på forhånd orienteret om at der kunne være 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?

-
- 3 Det ville være dejlig med en information om den aktuelle ventetid for undersøgelsen. En seddel ved ventepladserne om ventetid, som [på andet sygehus] ville være dejligt. Der var ikke siddepladser nok i venteværelser, vi måtte stå på gangen og vente.

I meget høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
10	Forbindingen var mangelfuld idet forbindingen var gennemblødt i løbet af ca. to timer efter operationen. Jeg blev henvist til skadestuen fra egen læge. Dernæst var ventetiden ca. fem timer på skadestuen.	Ja
4	Pga. udfyldelse af tidsskemaer under operation. Og så lige en telefonkonsultation med skadestuen samtidig.	Ja