

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

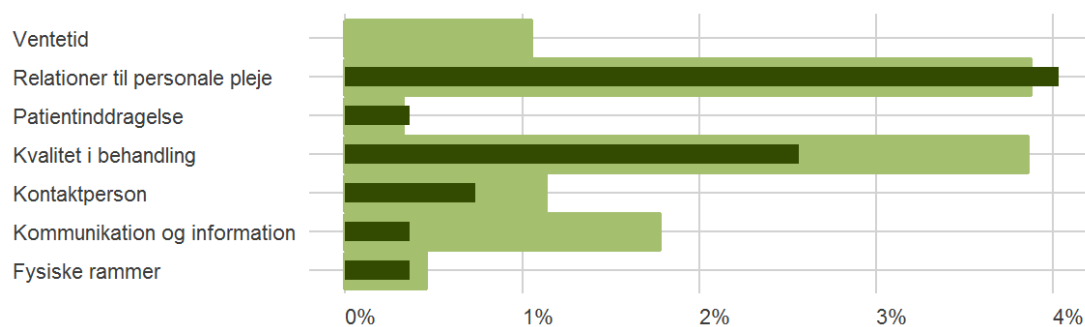
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



AMBK Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers

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?
31 Nogenlunde.	I høj grad
15 Alt personale var venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
28 Min modtagelse var ok.	Uoplyst
51 Der mangler oplysning på sundhed.dk. Har fået at vide, at det skyldes EDB-problemer, men alt andet er lagt på.	I meget høj grad
32 Det er en meget sød og imødekommende sygeplejerske vi har mødt de gange vi har været der. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
19 Rolig og behagelig atmosfære både fra sygeplejerske og læge. Begge meget venlige. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
36 Alt ok.	Uoplyst
10 Venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
7 Sygeplejeren var god til at få ventetiden til at gå med fornuftig og relevant snak. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
44 Jeg var helt tilfreds.	Uoplyst
8 Jeg føler at læger/sygeplejersker har kendskab til min sygdom/journal/sygdomsforløb, selvom det ikke er de samme personer jeg møder. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I meget høj grad
37 Bedre skiltning ved ventelokaler. Når man kommer, kan man ikke se, det er et langt lokale, og man kan sidde flere steder. Så da de kaldte mig frem, sad jeg langt væk. Fysiske rammer,	I meget høj grad
13 De var forstående og lyttende omkring min situation. Patientinddragelse,	Uoplyst
25 Nattevagten var en ildsjæl, som bare var der for mig med smil og godt humør. Det ville være en god idé, hvis der var noget mere rådgivning, da jeg skulle hjem. Der var ikke nogen, der vidste ret meget omkring [], og hvad jeg måtte spise, når jeg kom hjem efter denne omgang. Der var personale, som ikke vidste, hvordan stomiposen skulle skiftes. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 49 | De fortjener en stor buket røde roser. | I høj grad |
| 11 | Alt var fint. Søde sygeplejersker. Jeg var helt tilfreds. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 38 | Informationsniveauet var højt. Meget kompetent personale. Kontakt til ambulatoriet før undersøgelse []. Rigtig god information og orientering med hensyn til medicin og kost i forbindelse med udtømning. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 34 | Det var meget smertefuldt da jeg fik fjernet polypperne, hvilket medførte opkastning under operationen og også efterfølgende. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 35 | Tarm-screening foregår per post. Ambulatoriets efterfølgende koloskopi var i top. Kvalitet i behandling, | Ikke relevant for mig |

Mamma Mammaklinikken RRA, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers

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?
50	God velkomst. God behandling. Venlige og rare mennesker. Dejlige smil. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
20	Jeg synes alt personalet handlede helt professionelt og meget venligt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
6	Godt det var den samme sygeplejerske (NN) og læge (NN) hver gang. Kontaktperson,	I høj grad
2	Har intet at udsætte på mammaklinikken, men blev indlagt akut to gange i det samlede forløb, og det var ikke hverken nogen positiv eller professionel oplevelse (akutafdelingen på Regionshospitalet Randers). Mammaklinikken, deres læger og sundhedspersonale er yderst professionelle og jeg har kun ros tilovers for den. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
52	Gjorde det godt.	I høj grad
30	NN og NN gjorde det rigtigt godt, og fik os til at føle os trygge i en svær situation. TAK. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

DKK Kirurgisk Dagafsnit, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers

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?

47 Personalet var dygtige til at give tryk-
hed. Relationer til personale/Pleje,

I meget høj grad

AMBK Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
28 Der var ikke ventetid af betydning.	I høj grad
27 Det er i orden med ventetid, men det er ikke i orden, at man ikke bliver informeret om det. Det er en lille hurtig ting, som gør en kæmpe stor forskel.	I nogen grad
51 Fungerede fint.	I meget høj grad
41 Kom ind med det samme.	I meget høj grad
1 Jeg synes personalet tog mig seriøst og var grundige.	I høj grad
36 Fantastisk behandling af alle.	I høj grad
48 Det kunne være rart, hvis man blev modtaget af en ansat, så man ikke selv skulle finde ud af hvor venteværelset var, og om der var ventetid. Det er jo ikke det sjoveste at komme fastende og nervøs for hvad der skal ske.	I høj grad
10 Det kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
14 Jeg ventede fem kvarter. Ville gerne have fået information om dette.	I høj grad
12 Jeg synes det var nogle rare og professionelle mennesker der var der. Så ikke noget at klage over.	I meget høj grad
29 Indtjekning på AFDELINGEN og ikke kun ved hovedindgangen.	I meget høj grad
44 Jeg synes både modtagelse og behandling foregik helt OK. Man fornemmer både venlighed og kompetance. (Og så har I nogle rigtig gode ostmadder!!).	Uoplyst
3 Det ville være rart, hvis der kunne gives en ca. ventetid. Forventede ikke ventetid allerede klokken ni.	I nogen grad
17 Min indkaldelse var blevet slyttet.	Slet ikke
21 Var fint. Ikke noget at tilføje.	I høj grad
16 Nemt og tilgængelig. Imødekommen og smilende sygeplejerske, som virkede til at have overskud. Kom ind før den aftalte tid. [Jeg er] meget tilfreds.	I meget høj grad
37 Lidt bedre skiltning generelt på Randers sygehus da der er mange indgange. Heldigvis stod der en guide klar til at forklare hvor jeg skulle gå hen, men skiltning herefter var mangelfuld. Specielt at ventelokalerne var i forlængelse af hinanden, og jeg skulle være længere nede og vente.	I høj grad
24 Det er ok.	I høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 13 | Flinke og venligt oplysende. | I meget høj grad |
| 25 | Jeg synes, det kunne være en god ide, hvis lægerne kan tale det danske sprog. Som patient er det ikke nemt at tale sammen og forstå hinanden. Der kan jo blive nogle misforståelser. | I høj grad |
| 49 | Jeg er meget tilfreds med den behandling som jeg har fået hele vejen rundt. | I meget høj grad |
| 42 | Jeg har bestemt ikke noget at være utilfreds med. De gange hvor jeg har været til undersøgelser på henholdsvis Randers og andre sygehuse har personalet været meget positive og informerende, og ikke mindst føler jeg en vis tryghed ved det arbejde de udfører som læger, sygeplejesker og rengøringspersonale. Tak skal I have. | I høj grad |
| 46 | Alle var søde. | I meget høj grad |
| 40 | Det var en dejlig oplevelse, kun positive og hjælpsomme mennesker. | I meget høj grad |

**Mamma Mammaklinikken RRA, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet
Randers**

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
39 Følte mig velkommen og godt modtaget.	I meget høj grad
5 Jeg har kun godt at sige om afdelingen og de personer der arbejder der. De tager sig godt af mig og tager sig tid til at besvare spørgsmål. De er bare søde.	I meget høj grad
50 Har altid været glad for at komme på Mammaklinikken i Randers.	I meget høj grad
20 Jeg følte mig meget godt taget imod.	I meget høj grad
33 Jeg er blevet behandlet pænt, da jeg har fået min egen læge hver gang. Det er så betryggende for mig, og han fortæller mig en hel masse angående [min sygdom].	I meget høj grad
54 Jeg blev modtaget af meget venlig sygeplejerske og læge.	I meget høj grad
4 Super kompetent personale, som virkelig tog hånd om en.	I meget høj grad

DKK Kirurgisk Dagafsnit, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
47	Fin modtagelse. Lidt ventetid mellem de forskellige ting, men helheden var fin.	I meget høj grad
26	Jeg havde en rigtig fin oplevelse med min operation, det kørte særdeles professionelt, og jeg følte mig hele tiden i meget gode og kyndige hænder. Så stor tak til personalet. Der er ikke meget at øffe over, men skal jeg grave dybt, så synes jeg, det er fattigt, at jeg selv, efter min operation, skulle ned i kiosken og købe to skifte plastre til mit operationssår. Det burde der være økonomi til at give mig med fra opvågningen.	I meget høj grad
18	Meget fin behandling, kom ind før mødetid og ingen ventetid.	I meget høj grad

AMBK Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers

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?
31 Det jeg savner, er hjemtransporten. Jeg fik ingen oplysning på nogen måde. Jeg måtte tage en taxa hjem, og det syntes jeg ikke om da jeg stadigvæk var påvirket meget af bedøvelse og ikke var klar.	I høj grad
15 Ja, hvordan medicinen virkede og evt. bivirkninger.	I høj grad
51 Har ikke manglet information.	I meget høj grad
45 Jeg fik at vide af lægen, som undersøgte mig, at jeg ville få svar indenfor ti dage på den polyp, som blev fjernet. Efter 16 dage kontaktede jeg hospitalet for at sige, at jeg ikke havde hørt noget. Hun kunne ikke se noget som helst resultat og bad mig ringe igen tre dage senere. Stadig ingen resultat. Efter to dage igen skulle jeg kontakte hende, hvorefter hun fik en læge til at skrive til mig om resultatet. Den læge som gav mig svaret vidste ikke, om jeg skal ind til en kontrol senere, men det ville jeg få at vide inden for de nærmeste dage. Der er nu gået 12 dage, og jeg har ikke hørt noget endnu. Det har været en meget angstfyldt tid at komme igennem, og jeg kender jo stadig ikke det endelige svar.	Uoplyst
32 Vidste at jeg skulle til kontrol, men jeg ville gerne have haft lidt mere at vide om hvordan kontrollen ville blive udført og hvad den indeholdt, før jeg kom.	I nogen grad
36 Det eneste der manglede var orientering til pårørende ved indlæggelse. Her tænker jeg på at informere pårørende om sygdommen. Dette blev nævnt for lægen som godt kunne se problemet og lovede at det ville blive taget op.	Uoplyst
10 Ingen manglende information.	Uoplyst
7 Jeg ventede meget længe på, at en læge fik tid til at behandle mig.	Uoplyst
44 Nej. Jeg synes alt gik som jeg havde forventet.	Uoplyst
49 Jeg er så taknemmelig for at forløbet er gået så stærkt.	I høj grad
11 Jeg synes, at det er nogle mærkelige spørgsmål, I stiller. Jeg fik bare tjekket den nederste del af tarmen, jeg er ikke syg eller får medicin for det.	Uoplyst

53 Jeg ville gerne have haft oplyst, at man agtede at sætte mig i narkose under kikkertundersøgelsen. Dette blev dog ikke til noget, da man efter øvelsen med spray i næsen dog fandt dette for besværligt. Heldigvis! Jeg ved ikke, om dette kommer senere, men jeg ventede meget længe på at blive kørt tilbage til den første stue, jeg var på, da jeg var i opvågnings- eller overvågningsstuen eller hvad den nu hedder. Uoplyst

**Mamma Mammaklinikken RRA, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet
Randers**

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?
43 Jeg tænker, lægen var meget faglig kompetent. Jeg havde bare rigtig svært ved at forstå ham tilsvarende, da jeg var til scanning. Begge læger talte dårligt dansk. Jeg måtte kommunikere via sygeplejerskerne. Det gør, at jeg bliver utryg.	Uoplyst
20 Personalet tog sig vældig god tid til at besvare alle mine spørgsmål.	Uoplyst

DKK Kirurgisk Dagafsnit, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

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

Kommentar

47 Lidt forskellige svar på, hvor længe jeg skulle være sygemeldt. Men det er vel også afhængig af, hvilket job man har.

I meget høj grad

AMBK Kirurgisk Ambulatorium, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet Randers

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
22	Den første gang jeg var på ambulatoriet, mente afdelingen at min egen læge skulle fjerne mine hudlapper. Det var min læge ikke enig i.	Ja
9	Jeg blev indlagt omkring middag, og der var intet at påpege indtil om eftermiddagen, hvor der var vagtskifte. Fra eftermiddagen blev jeg faktisk glemt, og mine pårørende måtte rykke for svar/besøg indtil om aftenen.	Ja
23	Skulle have været henvist til afdeling for hæmorider.	Ja
3	Jeg er ikke sikker på, at der skete fejl, men [operationen] gav katastrofale eftervirkninger. Næste dag sprang arterien op med det resultat, at jeg kom på Akutmodtagelse. Efter nogle timer endte jeg på Kirurgisk Afdeling, hvor jeg med store smerter blev "klipset" til, inden jeg fik smertestillende. Jeg mistede utrolig meget blod. Jeg kom på intensiv, hvorfra jeg blev udskrevet [nogle] dage senere med en meget lav blodprocent. Lægen fra Akutmodtagelsen fulgte mig hele vejen. Han kom op på intensiv og fortalte mig: 1. Hvorfor jeg fik smertestillende så sent i forløbet. 2. [Hvilken arterie der var sprunget]. Jeg kan ikke vurdere, om selve [operationen] kunne være gjort anderledes/bedre. Efterfølgende er der ikke kommet blod.	Ja

**Mamma Mammaklinikken RRA, Kirurgisk Afdeling K, Regionshospitalet
Randers**

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
39	Personalet mente, det var [det ene] bryst der skulle undersøges, og det var det [andet].	Ja
54	Jeg blev lovet en telefonopringning dagen efter min operation, men det "smuttede" at få mig skrevet på telefonlisten. Derfor ringede jeg selv til afdelingen, hvor man meget beklagede hændelsen.	Ja