

Regional rapport



Kommentarsamling
AMBO Ortopædkirurgisk Ambulatorium - Randers
Ortopædkirurgisk Afdeling Ø
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 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 Brugerindvølgning, 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.

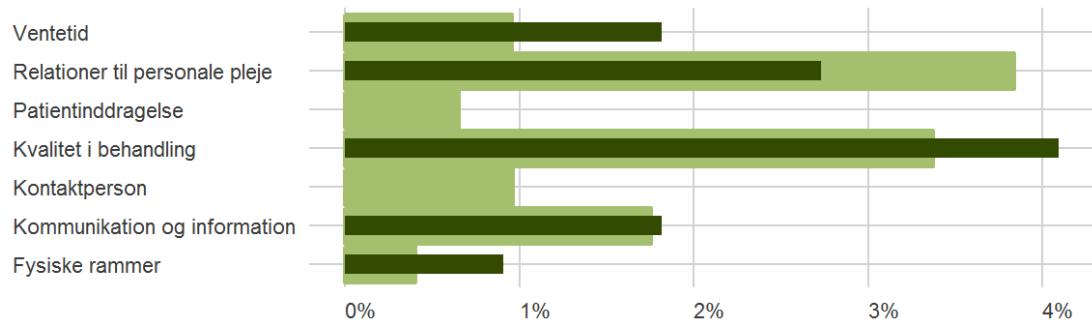
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
11 Ambulatoriet er et stort åbent rum, dog med forhæng der kunne gøre besøget mere personligt. Men man sad tæt på andre patienter og talte om et personligt sygdomsforløb, hvor man også blev placeret for at vente på en læge i meget lang tid. Fysiske rammer, Ventetid,	I høj grad
17 De var meget søde og venlige, men havde lidt svært ved at forstå lægen []. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
40 Var til kontrol af hofte, der blev skiftet for ca. 6 år siden, og jeg har døjet med smerter i den hofte, der er skiftet. Lægen mente at smerterne muligvis kunne stamme fra ryggen men kontrollerede det ikke, så jeg er jo ikke kommet videre end jeg var for ca. 4 år siden. Kvalitet i behandling,	Ved ikke
1 Jeg har flere gange forsøgt at komme i kontakt med ambulatoriet fra min indlæggelse til mit kontrolbesøg. Dette har været særdeles vanskeligt. Jeg har været rigtig godt tilfreds med min behandling på ambulatoriet, herunder i særdeleshed modtagelsen på skadestuen, sygeplejen på sengeafdeling og den faglige behandling jeg har fået i mit forløb. Jeg vil gerne anbefale ortopædkirurgisk ambulatorium ved Regionshospitalet Randers til andre, for jeg er som patient rigtig godt tilfreds. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
28 Jeg må tilføje at det er en af mine mange operationer, som var særdeles tilfredsstillende. God bedøvelse og en særdeles tak til læge NN. Jeg vender tilbage når jeg skal opereres igen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
25 Alt var i top!	Uoplyst
6 Kunne godt have brugt at mit fulde navn blev råbt op, da jeg blev kaldt ind, i stedet for at lægen stod og sagde [NN], [NN] (der kunne jo have været flere med det samme navn tilstede). Synes lægen snakkede om ting som ikke var relevante, og min mor måtte flere gange spørge ind til mit problem for at få et svar. Kommunikation og	Uoplyst

	information,	
10	Venteområder kunne være indrettet lidt bedre. Min holdning skyldes primært lang ventetid. Ventetid, Fysiske rammer,	I nogen grad
3	Tak for at I er som I er. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
43	En oplevelse jeg godt kunne være foruden var: Ved telefonisk kontakt til sekretæren blev jeg stillet om til en operationsstue! Jeg skulle i kontakt med en læge NN for at snakke om bedøvelse. Han befandt sig på en operationsstue! Der var skrig og skrå! Hvilket jeg godt kunne have været foruden. Det skal siges, at det var anden samtale med vedkommende. Der var tvivl om, hvilken bedøvelse jeg skulle have. Den sekretær burde have dette at vide. Noget navn på hende har jeg ikke. Kommunikation og information,	I nogen grad
36	Jeg havde to tider ved to læger, de byttede rundt, så jeg kom hurtigere til. De var klar over, at jeg havde to tider samme sted. Det var fint. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
15	De gav mig mulighed for at kontakte ambulatoriet resten af 2016 uden at skulle henvende mig til egen læge først. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4	Personalet i receptionen virkede ikke særlig imødekommende. Nærmest irriteret over at vi spurgte, om vi var havnet det rigtige sted. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
42	Jeg kunne godt tænke mig, at jeg var blevet tilbudt en scanning af min skulder. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
34	Var gjort klar til operation første gang, da kirurgen opdagede, at der manglede et scanningsbillede. Dette blev så taget dagen efter, og ny tid til operation kom hurtigt derefter. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
41	Læge NN er meget nærværende, og har fuld fokus på mig som patient. Han tager sig tid til, at jeg får svar på spørgsmål, og så er han altid i godt humør. Dejligt :-). Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
23	Venlige, imødekommende samt god behandling. Tak. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
16	Der var manglende omsorg ved udskrivelse efter det operation. Fra afdeling B6. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
7	Meget flinke og søde mennesker overalt på Randers sygehus. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
29	Ved akutbesøget var det ikke forventet, at ventetiden blev to timer ([]). Ventetid,	Slet ikke
27	Sætte sig ind i patientens sygdomsforløb. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
11 Jeg var ikke skrevet ind elektronisk, da jeg ankom til ambulatoriet, men jeg var skrevet ned på en lap papir.	I nogen grad
8 Jeg blev modtaget meget venligt og følte mig i trygge hænder, jeg fik også svar på alle mine spørgsmål.	I høj grad
17 Vi ventede i ca. fem minutter.	Ved ikke
1 Jeg oplevede en uforklaret ventetid til røngten på ca. 15 minutter for ca. 5 minutters proces med fotografering. Resten af processen forløb ovenud fornuftigt.	I høj grad
33 Luksus. Kom faktisk ind før mødetidspunkt.	I meget høj grad
32 Da jeg kun skulle scannes og have røntgen af armen, hvilket jeg var meget tilfreds med, behøver jeg vel ikke udfylde mere.	I meget høj grad
24 Jeg var til kontrol med min knæ d. 29. august. Det var det korteste lægebesøg jeg har haft. Maksimum fire minutter. Han var overrasket over det gik så godt, hvilket jeg selvfølgelig er glad for. Mit problem er bare, at der mangler en del informationer fra lægens side omkring min sag. Han har lavet et par udtaleser til min sagsbehandler ved kommunen, som han på ingen måde har gjort klar over for mig. Har prøvet at kontakte ham et par gange uden held. Det kan ikke passe, at jeg skal have tingene af vide igenmen kommunen.	I nogen grad
25 Kan ikke blive bedre!	I meget høj grad
18 Kom endda til før aftalte tid.	I meget høj grad
10 Skulle have taget blodprøve inden konsultationen i O. Dette skulle være mindst to timer før. Da jeg på det tidspunkt ikke kunne køre bil, havde jeg reelt ingen mulighed for at tage hjem i den mellemliggende periode. Det betød, at jeg ankom til O et par timer før. Det var systemet ikke gearret til. Jeg kunne ikke bruge den automatiske registrering og receptionen var heller ikke informeret. Venteområdet er ikke indrettet til lang ventetid. Ingen aviser, blade eller andet læsestof. Ikke særlig brugervenligt når man kun kan gå med to krykker. Meget smalt og ingen "bløde" møbler.	Ved ikke
3 Lægen var meget professionel, smilende og god til at forklare. Bare alle læger var som ham, så ville det blive rart at komme på sygehuset. Tak.	I høj grad
38 Vi kom ind før tid, hvilket var meget flot. Og kom hurtigt til igen, efter vi havde været i røntgen, så det var en rigtig god oplevelse.	I meget høj grad
19 Det fungerer optimalt, så der er ikke noget, jeg synes, der skal laves om.	I meget høj grad

31	Det var ok.	I meget høj grad
21	Vi ventede ca. 45 minutter, da vedkommende vi skulle møde hos ikke var dukket op. Vi blev informeret om at der ville være forsinkelse, da vi havde ventet i ca. 15 minutter af de 45 min.	I nogen grad
9	Det var super dejligt, at der stod en ved hovedindgangen fra Røde Kors, der kunne vise vej. Skiltningen var dårlig ude fra parkeringspladsen, så viste ikke, hvilken bygning jeg skulle til, så jeg sigtet efter hovedindgangen.	I høj grad
22	For det første havde jeg fået en tid i e-boks, men da jeg scannede mit kort stod jeg der ikke. Hen til sekretæren, som heller ikke forstod det. Da jeg blev kaldt ind til operation, stod jeg heller ikke på deres lister. Men opereret blev jeg.	I ringe grad
44	Kunne man evt. have et lysskilt med information om ca. ventetid.	I meget høj grad
37	Jeg fik en utrolig flot modtagelse. Alle var bare så søde.	I meget høj grad
4	Lægen var utrolig imødekommende og havde på forhånd sat sig ind i min sag. Gav brugbar information om, hvad jeg kunne forvente af smerter og tidsforløb, samt ambulatoriets nummer ved "problemer". Ingen information om genoptræning.	Ved ikke
41	Ventetiden var 45 minutter i røntgen, så jeg kom meget sent ned i ambulatoriet. De vidste dog at jeg var forsinket. Trods den lange ventetid i røntgen kom jeg til stort set med det samme i ambulatoriet :-). Læge NN kom vist sent hjem den fredag :-[.	I meget høj grad
26	Blev modtaget med smil.	I meget høj grad
16	Ok.	I høj grad
13	Jeg blev meget godt modtaget og hjulpet til rette. Det er jeg blevet hver gang.	I meget høj grad
2	Modtagelsen var helt fin.	I høj grad
35	Det var en meget "kort for hovedet" kirurg der virkede som om han havde meget travlt. En lynkonsultation hvor han egentlig ikke på noget tidspunkt var interesseret i andet end meget hurtigt at skitsere den fysiske skavank, og de følger der på nuværende tidspunkt ikke vurderedes alvorlige, men som på sigt kunne blive det. En turbulent oplevelse hvor jeg knapt fik ordlyd til at stille mine spørgsmål.	I meget høj grad
20	Mange patienter, men god information og service.	I 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?
14	Jeg var slet ikke forberedt på, at man samme dag, man er i ambulatorium, også kommer til at snakke både med sygeplejerske og narkoselæge, men det var super, for så skal man jo ikke afsted igen.	Uoplyst
18	Ingen problemer.	Uoplyst
3	Jeg var fuldt ud tilfreds.	I høj grad
43	Manglende information omkring bivirkninger ved brug af medicin jeg fik med hjem.	I nogen grad
19	Afventer med spørgsmål til næste besøg. Synes, det var lidt drastisk med blodtryk og kolesterol på en gang specielt med det liv, jeg har.	I høj grad
9	Nej, det har jeg ikke.	Uoplyst
42	Undersøgelsen virkede overfladisk.	Uoplyst
30	Bedre information om, hvilke muligheder der er, hvis behandlingen ikke hjælper. Gerne på skrift, så man kan huske det efterfølgende.	I nogen grad
5	Henvist til fysioterapeut privat.	Uoplyst
39	At den ansvarlige behandler kunne tale [forståeligt]. At man ikke kan henvise til, at man ikke efter mit CPR-nummer ville operere mit knæ. Dette er ikke en lægefaglig konklusion, men en "not to do liste", der åbenbart fravælger patienter pga. af alder uagtet, om der var en lægelig konklusion. Jeg finder mig meget diskrimineret i denne situation, idet jeg netop har holdt mig sportsligt i gang og ikke lidt sundhedsvæsenet til last. Dybt kritisabelt.	Uoplyst
16	Ok orienteret.	I nogen grad
29	Havde forventet en røngtenundersøgelse inden samtalen med lægen.	Slet ikke
27	Skulle til scanning af min fod. Da jeg kom ind spurgte sundhedspersonalet hvad jeg skulle have scannet, så han var ikke forberedt. Derefter sagde han kort at der er ikke var noget at se, og det var det.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
12 Kun knæ blev fotograferet, ikke ankel. Havde forventet at få tilbudt scanning. Nu fem uger senere er der stadig ingen afklaring, knæet hæver stadig ved brug, må stadig bruge krykker og er stadig uarbejdsdygtig.	Ja
22 At jeg ikke stod på listen. Ikke noget med operationen.	Ja