

Regional rapport



Kommentarsamling
AMBU Urologisk Ambulatorium
Urologisk Afdeling
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 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.

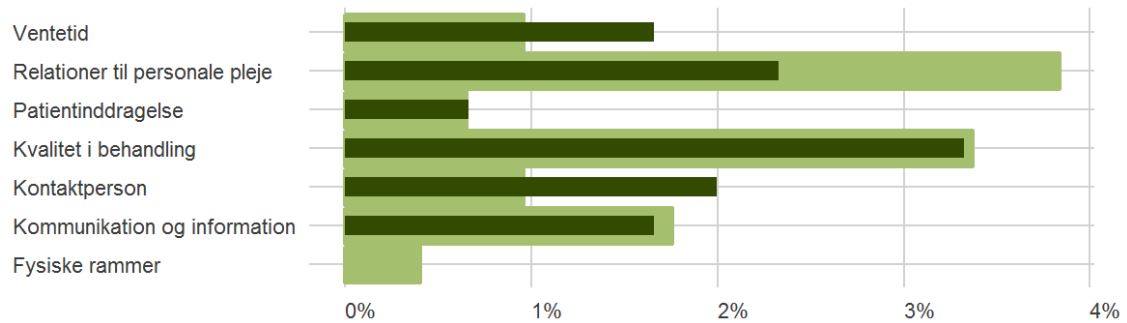
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
39 Jeg fik en kompetent, venlig behandling. Der var intet at klage over. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
34 "Linket" mellem egen læge og sygehuset/ambulatoriet er for dårlig. Det er tydeligt at personalet ikke har adgang eller besværlig adgang til de samme oplysninger, derfor bliver det patientens ansvar at holde styr på tal og prøver. Ambulatoriet skal sætte sig bedre ind i det samlede forløb og ikke kun koncentrere sig om deres fagområde, når der er flere fagområder impliceret. Det ene kunne jo være påvirket af det andet. Jeg blev utryk i forhold til, om "man" havde sat sig ind i problemstillingen og måtte selv til at forklare "hvad det gik ud på". Kvalitet i behandling,	I ringe grad
51 At møde den samme læge og sygeplejerske ville opleves som godt, men som gammel leder ved jeg det er praktisk og fysisk umuligt, men jeg vil anbefale det system vi oplevede på vejle sygehus i forbindelse med vores kunstige knæ og hofte, nemlig direkte mail til lægen og sygeplejersken. Det er nemt at gennemføre og kræver blot ansættelse af få sekretærer til at sortere i mails. Kommunikation og information,	I meget høj grad
21 Jeg har mødt fagligt dygtigt og empatisk personale. De har lyttet, de har rådgivet mig og de har vejledt mig. Hele min kontakt med urologisk ambulatorium er meget tilfredsstillende. Til personalet på urologisk ambulatorium, I skal være stolte over jeres virke. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
27 Samme læge. Jeg har i forløbet haft et utal af læger. Meget utilfredsstillende. Der har manglet en læge som har/havde en holistisk indgang til sygdomsforløbet. Kontaktperson,	I ringe grad
13 Det har været til OK.	Uoplyst
19 God forståelig information. Dygtigt personale. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 Stort plus til den sygeplejerske, som tog imod mig og gjorde mig klar til undersøgelsen. Hun var så god til at fortælle mig, hvad der skulle ske og det betyder utrolig meget for mig, som ikke bryder mig om, at	Uoplyst

være til sådan en undersøgelse og fordi jeg har det ikke godt med, at være på et sygehus. Hun fik mig virkelig til, at slappe noget af. Også et plus til lægen for god information om, hvad hun skulle gøre. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 3 | Jeg har kun mødt den samme læge et par gange. Kontaktperson, | I høj grad |
| 7 | Meget godt. Tilfreds. | Uoplyst |
| 46 | Det har desværre ikke været muligt at komme til den samme læge ved konsultationerne, det medfører utryghed, da alle ikke ser på sygdomsforløbet på samme måde. Det bedste der kunne ske, var at møde den samme læge. Kontaktperson, | I ringe grad |
| 31 | [] hvis det er muligt at man fik at vide hvorfor [der var] forsinkelse. Ventetid, | Uoplyst |
| 35 | Ved udtagelse af prøver vedrørende celleforandringer i [], blev man kaldt ind på samme tid på andet sygehus. Det medførte en del ventetid. Ventetid, | I nogen grad |
| 24 | Da jeg skal fortsætte halvårligt med mine behandlinger, vil jeg fortsat være godt tilfreds med mine behandlinger. | Uoplyst |
| 22 | Mere tid til samtale med lægen. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 1 | Da det var første gang jeg kom på ambulatoriet i Randers, og det var til en relativt kort samtale, har jeg ikke nogen kommentarer. | I nogen grad |
| 49 | Svært at forstå at et udredningsforløb skal tage så lang tid. Ventetid, | I nogen grad |
| 15 | Jeg havde behov for hjælp, men synes ikke jeg kunne se i mine papirer, hvorledes jeg kunne få hjælp til at få stabiliseret min behandling. Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 11 | Bedre udnyttelse af informationsteknologi. For eksempel tilbydes der ikke webbooking, så man kan ændre sin tid hvilket ville have været en god service. Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 32 | Ved syv besøg har jeg mødt fem forskellige læger, hvilket ikke er tilfredsstillende. Inden det sidste besøg spurgte jeg, om jeg kunne blive behandlet af en bestemt af de foregående. Det kunne jeg godt, blot skulle min tid lægges efter det. Det var således meget tilfredsstillende. Det virker meningsløst, når man får et kontrolkort med navnet på en kontaktperson, og det så alligevel er en ny person efter hvert besøg. Kontaktperson, | I nogen grad |
| 37 | Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Personalet var venligt og hjælpsomt. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 5 | Fået en meget fin behandling. | I høj grad |
| 43 | Lad være med at indkalde hvis der alligevel ikke er tid til ordentlig behandling og information. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 12 | Åh, det er svært at komme med forbedringer. Men det er en særlig ting, når man er tre gange på hospitalet [på forskellige sygehuse] og | I meget høj grad |

	det er tre forskellige sæt læger. Sygdom er jo så "personligt" og ømt. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	
47	Det var rart, hvis man kunne komme i kontakt med den samme læge eller sygeplejerske, hvis man får problemer, i stedet for at man kun kan gå til egen læge. Kontaktperson,	I høj grad
48	Personalet var meget meget empatiske og professionelle. Super godt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
9	De kunne give bedre besked ved ventetid. De var gode til at lytte og gav sig tid til at forklare forløbet, som skulle ske. Ventetid, Patientinddragelse,	I nogen grad
33	Fulgte virkelig op på sygdomsforløbet. Kompetent fagligt personale. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
44	Utrolig dårlig oplevelse med en læge på Skejby i forbindelse med indlæggelse.	I nogen grad
8	Alt godt.	I meget høj grad
29	Det er besynderligt, at personalet pendler mellem regionens afdelinger, og patienterne kører bagefter. Giver unødigt rejsetid og vel samlet set færre behandlinger for pengene. Det er absolut utilfredsstillende, at det er næsten umuligt at bestille hjælpemidler på [afdeling]. Åbningstiden er én time pr. uge, hvor telefonen konstant er optaget, og der er ikke køsystem på telefonen eller mulighed for elektronisk bestilling. Medfører seks til ti opringninger pr. bestilling! Umuligt for os der har arbejde! Personalet er forstående og høflige, men kan jo ikke gøre meget ved det. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
2	Jamen, de gjorde det rigtig godt. Var meget venlige og gav sig tid og ikke mindst var lægerne grundige og formidlende. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
14	Min mor var til undersøgelse/udredning for snart to til tre uger siden. Det er meget frustrerende, at hun endnu ikke har modtaget et brev om, hvad prøverne viste, og hvad det videre forløb bliver. Ventetid,	Uoplyst
28	Ved undersøgelse på to forskellige afdelinger på samme sygehus ville det være ønskeligt, om undersøgelserne kunne foretages på samme dag, især når bopælen er langt fra sygehuset. Undersøgelserne var med to dages mellemrum. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
36	Ingen ben.	Ved ikke

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
34 "Linket" mellem egen læge og ambulatoriet kunne være bedre. Man skal som patient selv kontrollere om det er de samme oplysninger og besked om behandling/undersøgelse de har.	I nogen grad
51 Modtagelsen var venlig og før den planlagte tid, så mine kone og jeg var i høj grad ventet.	I høj grad
21 Jeg er meget tilfreds med behandlingen på Urologisk Ambulatorium.	I meget høj grad
27 Det ville være rart, om den venlige receptionist orienterede om en evt. ventetid ved modtagelsen.	I meget høj grad
25 Flot behandling. Kom ind 25 minutter før tiden.	I meget høj grad
6 Opmærksomt og flinkt personale, som havde styr på tingene.	I høj grad
41 Venlig modtagelse og kort ventetid.	I meget høj grad
13 Man checker ind og bliver henvist til venteværelset, og ventetiden var højst fem minutter. Det kan da ikke være anderledes, det er da fint.	I høj grad
19 God modtagelse!	I meget høj grad
10 Meget rar og hjælpsom kvinde i modtagelsen.	I meget høj grad
18 Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
40 Fungerede perfekt.	I høj grad
42 Fin betjening.	I meget høj grad
22 Jeg har ikke noget at sætte på modtagelsen. Super god behandling.	I høj grad
20 Jeg er godt tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
30 Det var rigtig godt.	I meget høj grad
49 Måske man ved ankomst kunne få at vide hvor lang ventetiden er.	I høj grad
11 Afdelingen udnytter, i modsætning til andre afdelinger, ikke moderne informationsteknologi såsom ankomstregistrering og kaldetavler. Sidstnævnte ville have gjort at jeg kunne se hvornår jeg skulle ind.	I høj grad
37 Jeg ventede ikke. Det var godt pleje.	I meget høj grad
43 Jeg havde fået en tid til kl. 10.30, men den tid der blev sms'et til mig var kl. 11.05. Det sagde jeg ved modtagelsen kl. 10.40. Jeg fik så at vide det var for at der skulle være tid til at drikke vand, hvilket jeg så gjorde. Da klokken var blevet 12.40 gik jeg ud til receptionen og afleverede de spørgeskemaer jeg havde med, og sagde at nu var min tålmodighed brugt op efter ca. to timers venten og uden information af nogen art. Så gik jeg.	Slet ikke
12 Det var så fint. Fem til ti minutters forsinkelse er at forvente, når man har	I meget høj grad

med mennesker at gøre. Ting tager tid.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 45 | En helt udmærket modtagelse! | I høj grad |
| 44 | Kan ikke forstå, man skal til by NN eller by NN til undersøgelse når man bor i anden by tættere på sygehus NN og tidligere har skullet til dertil. | I meget høj grad |
| 8 | At I/de er meget mere åbne over for placeboeffekten. Troen flytter bjerge [] :-) | I meget høj grad |
| 17 | De glemte mig og sagde, at jeg var faldet ud af systemet. | I høj grad |
| 38 | Jeg kunne godt tænke mig en bedre viden om, hvad der skal ske, når det ikke kører, som det skal, da jeg har store problemer efter operationen. | I nogen grad |
| 23 | En venlig, imødekommende og serviceminded modtagelse. | I meget høj grad |
| 16 | Alt var, som jeg oplevede det, fuldstændig perfekt. | I meget høj grad |
| 2 | God og meget venlig modtagelse. Ingen grund til forbedring. | I meget høj grad |
| 26 | Evt. en sms om ventetiden. | I nogen 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?
39 Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
51 Jeg har flere gange under min behandling vist to meget simple øvelser som efter min erfaring burde viderbringes til systemet, da disse to øvelser på simpel og systematisk vis, giver optimal påvirkning mod [bestemt sygdom], og som er lette at gennemføre for alle patienter der har udsigt til at få [bestemt sygdom].	I meget høj grad
41 Fin information over hele linjen.	I høj grad
13 Den information, jeg havde behov for, fik jeg i starten af behandlingen, og det har siden kørt lige efter bogen.	Uoplyst
19 Ingen mangler. God oplevelse.	I høj grad
10 Synes der var god information.	Uoplyst
3 Jeg ved godt hvad der sker og hvilken medicin jeg skal tage.	I høj grad
49 Mangler svar på stillede spørgsmål.	I nogen grad
15 Blev ikke informeret om en hjemmesygeplejeske. Fik behov i perioden.	Uoplyst
37 Jeg var meget tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
47 Har haft brystsmertter og spurgte hertil men fik ingen hjælp. Kun et løfte om at få en opringning, hvis man havde mulighed for at hjælpe. Menn jeg har intet hørt.	I høj grad
4 Jeg har opfattet mit besøg på Randers sygehus som en positiv oplevelse.	I meget høj grad
45 Informationsgrundlag var fint.	I høj grad
8 Alt gik perfekt. Jeg blev også ringet op af lægen nogle dage efter, så han klarede det fint.	I meget høj grad
29 Jeg går i aktiv kontrol for sygdom ca. hver sjette måned på andet sygehus eller Randers. Jeg har i mellemprioden haft akut behandlingsbehov. Herunder behandling hos privat læge NN, da hverken andet sygehus eller Randers ikke havde tid. Ok behandling. Men det er utilfredsstillende at der ikke samarbejdes mellem disse behandlingstilbud. Og det er utilfredsstillende at afdelingen ikke er bekendt med den medicinske behandling den private læge NN har sat mig i. Regionen bør løse denne systemfejl. Ikke mindst ved patienter som	I ringe grad

ikke selv sætter sig ind i sin sygdom og behandling.

50 Ingen.

Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
31 Besøg, der kunne have været undgået på grund af manglende information, men den undersøgelse er nu ikke relevant.	Ja
43 De havde givet mig en tid, men der skete INTET.	Ja