

Regional rapport



Kommentarsamling
Plastikkirurgisk Ambulatorium
Anæstesiologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest

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.

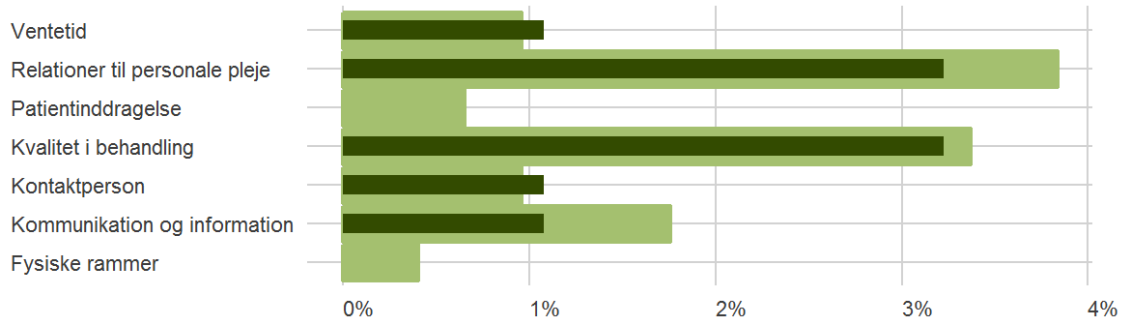
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
4 Vi havde udfyldt spørgeskema pr. e-mail (til evt. operation senere) sent aftenen før tiden på ambulatoriet den følgende morgen. Dette var ikke nået frem. Heldigvis havde jeg taget en kopi med, som de så fik. Men det er vidst ikke ambulatoriet fejl, det sker somme tider, fortalte man. Men dette kunne måske forbedres. Kommunikation og information,	Uoplyst
5 Tag ansvar og støt patienten når noget går galt. Sig ikke bare til patienten "Det er hvad du får og du er nødt til at tage hjem med det ellers skal du betale, hvis du vil have det gjort igen". Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
17 Jeg fik en helt fantastisk behandling af: læge NN og læge NN. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
16 Alt ok.	Uoplyst
10 Mit kontrolbesøg er blevet udsat to gange. Det er ikke tilfredsstillende. Ventetid,	I ringe grad
15 Mit problem er at den hud, der skulle transplanteres, blev taget lige der hvor min brille hviler på næsen. Det har givet problemer efterfølgende. Manglende heling m.m.	I nogen grad
3 At der er forskel på, om det er børn eller voksne der skal behandles. Kvalitet i behandling,	I høj grad
19 Personalet virkede venlige, imødekommende og særdeles effektive. Det var rart. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
6 Der har været for mange forskellige læger og meninger ind over mit forløb. Mangler, at én læge har haft ansvaret og stået for behandlingen. Kontaktperson,	I ringe grad
1 Personalet er venlig og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
8 Vores læger og sygeplejersker gør et godt stykke arbejde for at holde Danmark kørende. Jeg har intet kritik af sygehussystemet, udover ventetider pga. manglende ressourcer. De sygeplejersker og læger vi [har] i landet, har råd til, gør et super stykke arbejde. Det nytter ikke noget at brokke sig over de ansatte, men derimod dem der sidder på skattekisten. Det er dem der har en fed pension/løn og aldrig behøver at tænke på, om de kommer bag i køen til en operation eller lignende. Men de glemmer os almene danskere! Os der pumper penge ind, så vi kan have det godt og være sunde og raske. Få nu fordelt de penge noget bedre, så vores kære læger og sygeplejersker ikke går ned med stress. Vores helbred er det vigtigste. Jeg takker for en god oplevelse på Plastikkirurgisk Afdeling.	I høj grad
5 Desværre var min oplevelse med plastikkirurgien rimelige slem. Jeg fik fjernet to modermærker, fra min ryg og fra min arm []. Det var meningen at jeg ville komme til plastikkirurgen for at få et minimum af ar efter fjernelsen men desværre lavede lægen en normal sygning, som enhver anden læge ville have gjort, og ikke noget specielt (som om jeg aldrig havde været hos plastic kirurg). Den værste del er såret er i min arm. Kirurgen sagde at jeg skulle gå til min egen læge efter 10 til 14 dage, for at få fjernet sting, fra begge sår. Jeg tog derhen efter 13 dage og de fortalte at det var en sygeplejerske, der skulle fjerne stingene. Da sygeplejersken gjorde det sagde hun at såret på ryggen var fint men såret på armen var ikke helet helt, men hun fjernede stingene alligevel. Jeg kom hjem og såret åbnede helt op og begyndte at bløde. Jeg tog på skadestuen og lægen sagde at vi ikke kunne gøre noget nu og såret skulle hele selv hvilket vil efterlade et stort og dybt ar. Dagen efter tog jeg tilbage til plastik kirurgen. Jeg mødte kun en sygeplejerske der sagde at intet kunne gøres nu og at såret skulle hele selv (hvis de sygede i det igen ville det blive inficeret og jeg ville være nødt til at tage antibiotika, som ikke er en mulighed for mig fordi jeg er gravid). Jeg sagde at jeg var meget vred over at have det her store ar på min arm og tilbagemeldingen fra sygeplejersken var at jeg måtte betale plastikkirurgen selv hvis jeg ville havde det ordnet efter jeg havde født. Hvorfor skal jeg betale for noget der ikke er min fejl? Hvorfor tog ingen noget ansvar for det og alle adresserede det som "Det er hvad det er, lev med det nu". Jeg gik til plastik kirurgen fordi jeg ikke ville have nogen ar	I høj grad

fra sygninger på min krop, ikke for at blive efterladt med et stort og dybt ar fra fire sting, der sprang op, fordi nogen lod stingene sidde nogle flere dage som åbenlyst var tilfældet. Og fordi ingen tog ansvaret. Jeg er virkelig meget skuffet med den oplevelse jeg havde.

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 17 | Den var helt perfekt. | I meget høj grad |
| 14 | Ventetid skal man nok regne med engang i mellem. Jeg kom ind tre timer senere end min tid. Der kunne det måske være en god ide at sige det, og så bede om et mobil nr. at ringe på en halv time før. Så kunne jeg jo have nået en del i ventetiden. | I meget høj grad |
| 2 | Kunne måske godt forklare hvorfor ventetiden gik helt op på 30-40 minutter. | Ikke relevant for mig |
| 12 | Det ville være rart hvis man fik at vide at der ville være ventetid. | I meget høj grad |
| 10 | En SMS om at de er en time forsinket. | I ringe grad |
| 11 | Jamen, der var kun kort ventetid, så der var ikke noget at forklare. Det var meget fint med modtagelsen det var professionelle medarbejdere. | I meget høj grad |
| 9 | Et kort, forberedende besøg før en lille hudoperation. Ok. | I høj grad |
| 19 | Jeg havde først en tid til torsdag [i efteråret]. Tiden blev ændret ved telefonsamtale med NN til [den efterfølgende tirsdag]. Den aftale var åbenbart ikke blevet noteret, men sekretæren sagde at NN var hendes kollega og det blev accepteret. Derefter gik det som det skulle, men naturligvis også dermed med nogen forsinkelse. | Slet ikke |
| 18 | Når jeg har kørt mit kort igennem for ankomst kunne jeg få et nummer som ved apoteket, som indikerede hvor i rækken jeg er og evt. en tid som ca. svarer til ventetiden på det pågældende nummer. Ellers sidder man blot og venter uden anden kontakt end den, hvor jeg meldte på med mit kort. Der er ingen der kontakter mig selv om der kan gå op til halve timer. | 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?
4 Det var en kontrol og ikke en operation. Det kunne ses på indkaldelsen. Pr. telefon havde sekretæren på forespørgsel fortalt lidt om, hvordan det ville foregå.	Uoplyst
5 Jeg troede, at jeg skulle derhen for at få lægens anbefalinger. Men i stedet bad doktoren mig med det samme om at ligge ned, og begyndte at fjerne elementer fra min krop uden nogen forklaringer, og det skræmte mig. Jeg spurgte, om operationen ville efterlade nogle ar, og lægen sagde, at ville få nogle. Og jeg spurgte mig selv om, hvorfor jeg gik til en plastik kirurg, og ikke en normal læge? Og skulle lægen ikke forklare sig til mig først?	I ringe grad
7 Fik ingen medicin.	I høj grad
12 Vi er kommet på spørgsmål efter besøget, og vi kunne godt tænke os at vide hvem vi kunne spørge inden næste besøg/operation.	Uoplyst
10 Jeg synes ikke, lægen undersøgte mig efter nye modermærker. Han undersøgte kun mine lymfekirtler. Jeg havde forventet, at han undersøgte mig for nye modermærker.	I ringe grad
3 Har manglet information om behandlingen af min datter. Vi var blevet lovet [at den] ikke gjorde ondt, men det holdt ikke helt stik.	I høj grad
9 Lidt almindelig snak om mit problem ville have været godt.	Uoplyst
19 Jeg vil meget gerne vide om der sørges for sårbehandling i hjemmet efter operationen.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13	Operation NN var ikke succesfuld, så nu skal jeg til Århus. Kunne være rart om jeg var kommet der først, så jeg ikke skal have en ny operation.	Ja
5	Allerede beskrevet i et tidligere spørgsmål. Såret åbnede efter at stingene blev fjernet, og jeg fik en kæmpe ar, som ingen ville tage ansvar for. Jeg blev derimod bedt om at betale, hvis jeg gerne vil have det ordnet i fremtiden, som om det var min fejl.	Ja
15	Der blev skåret det forkerte sted.	Ja
3	Ved behandlingen af min datter, var hun blevet lovet, at det ikke gjorde ondt, men det holdte ikke stik.	Ja
6	Jeg havde på forhånd (fra den henvisende læge) fået besked på, at hvis jeg følte, det var nødvendigt, så kunne jeg komme i fuld narkose. Det kunne jeg ikke. Den besked havde personalet ikke fået fra den henvisende læge. Jeg bad om at få noget beroligende medicin, da jeg var så nervøs. Men det ville de ikke give mig, da der ikke var tid nok til at give effekt. Men pga. ventetid kunne jeg have fået effekt alligevel. Det burde de have mere styr på.	Ja