

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Endoskopiafsnit
Medicinsk afdeling
Hospitalenheden 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 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.

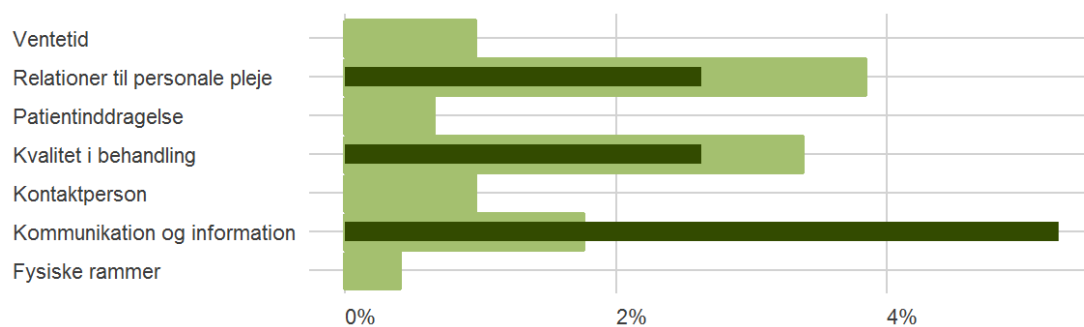
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
2 De var meget imødekommende. En positiv oplevelse. Kun ros fra mig. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
1 Være ordentligt forberedt! Informere om ændrede planer på en ordentlig måde! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Slet ikke
4 Husk at kalde ind til kontrol. Jeg måtte selv ringe til ambulatoriet. Kommunikation og information,	I nogen grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
<p>1 Der var som sådan ikke noget at udsætte på modtagelsen i receptionen. Jeg blev sendt over for at tale med en narkoselæge, og mens jeg sidder og venter på den samtale bliver jeg kaldt tilbage igen, og bliver mødt af en sygeplejerske der henter mig direkte ind. Ingen fortæller mig noget om at de har ændret plan. I det hele taget føler jeg mig ignoreret. De spørger om jeg har prøvet undersøgelsen før hvortil jeg svarer at den har jeg fået for ti dage siden, og at jeg nu er der for at få fjernet de polypper de fandt ved den undersøgelse. Det bliver bare overhørt, og de siger at lægen er der lige om lidt, og at jeg skal lægge mig på venstre side og at han vil forklare nærmere. Lægen kommer ind, og jeg spørger hvad der foregår hvortil han svarer at han vil tage nogle biopsier af de polypper. Jeg spørger hvorfor man ikke bare gjorde det første gang, og nu underkender det den første læge har besluttet som er at fjerne polypperne i narkose pga. omfanget. Han svarer blot at han vurderer anderledes, og at det må jeg respektere. Jeg får foretaget undersøgelsen som er en del mere ubehagelig end den forrige undersøgelse ti dage forinden. Om det er fordi jeg er blevet anspændt af forvirring og ændrede planer, eller om lægen bare ikke er så god til det som den forrige skal jeg ikke kunne vurdere. Jeg går derfra og er egentlig forvirret og bekymret pga. modsatrettede oplysninger og en følelse af bare at være til besvær.</p>	I ringe grad
<p>3 Afventer stadig svar på mikroskopien, og det undrer mig, da der snart er gået en måned.</p>	I meget høj grad

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

Ved første undersøgelse beslutter lægen under undersøgelsen, at en stor mængde polypper skal fjernes under narkose og laver henvisning. Da jeg kommer ind for at få fjernet polypperne, beslutter en anden læge (vel at mærke efter at jeg er sendt til narkoselægen), at det skal de ikke, og uden at indforskrive mig, bliver jeg kaldt ind til undersøgelse, hvor der er ændrede planer, og den information, jeg får, er kun pga. min protester. Derudover efterlader den mig med den bekymring, at de to læger ikke er enige. Jeg føler mig ignoreret, når to læger virker som om, det er banalt og irriterende, at jeg stiller spørgsmål.

Slet ikke

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
<hr/> <p>Hvis det er en fejl at indkalde til et indgreb, der alligevel ikke skal foretages, og ikke være forberedt, så ja! Derudover undrer det mig, at første læge ikke tager biosierne ved første undersøgelse, da det kunne have sparet både mig og afdelingen for besøg nummer to.</p>	Uoplyst