

Regional rapport



Kommentarsamling
Ortopædkirurgisk Ambulatorium Holstebro
Ortopædkirurgisk 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.

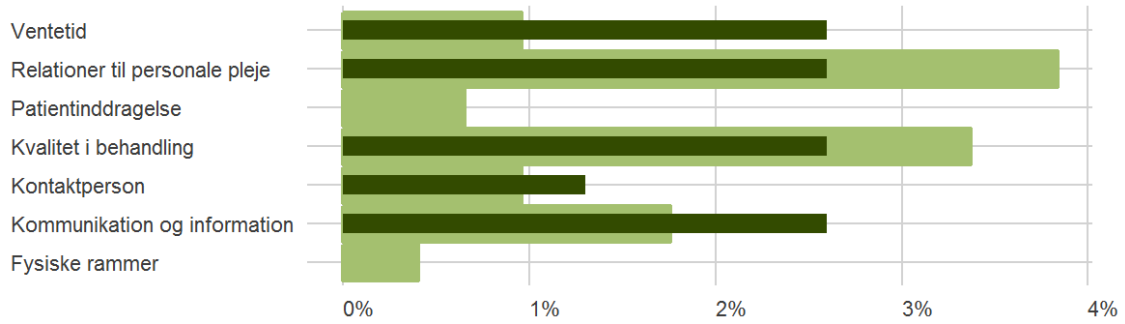
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
6 Det ved jeg såmænd ikke. Der er jo frygteligt travlt med alle de patienter, der vælter ind. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
8 Røntgen gik fint. Meget lang ventetid på lægen. Ventetid,	I meget høj grad
10 Jeg kan godt ønske, at den sygeplejerske, der skal give en efterbehandling (slyng, gips eller andet) er med inde ved undersøgelsen hos lægen, også når de er forsinket. Det giver et bedre professionelt indtryk af behandlingen, så man ikke som patient bliver i tvivl om det nu også er den behandling, lægen har ordineret. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
11 Der var ekstremt lang ventetid, og der blev ikke informeret om det. Vi ventede i over halvanden time inden vi kom til :-(. Ventetid,	Uoplyst
5 Manglede information angående, hvad der kunne få forløbet med heling af skade til at gå hurtigere. Skaden skete i [udlandet], og der blev gjort meget ud af at forklare dette. Kommunikation og information,	I nogen grad
2 De var meget tjenstvillige ved omlægning af gips tre gange. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4 Jeg savner en kontaktperson, som kan besvare mine spørgsmål. Jeg aner ikke, hvor jeg skal henvende mig med spørgsmål nu i denne tid, hvor jeg afventer at komme i gang med genoptræning. Kontaktperson, Kommunikation og information,	I nogen grad
9 Alle var imødekommende og venlige. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
6 Jeg blev sendt direkte til hospitalet fra lægehuset, da der var usikkerhed om [min tilstand]. Så jeg var alt i alt vældig glad for, at hospitalet tog sig af det.	I nogen grad
12 Holder tidsplanen.	I meget høj grad
14 Godt tilfreds.	I høj grad
10 To gange i træk har jeg ventet fra halvanden til to timer på at komme ind til lægen, efter jeg har meldt min ankomst ved skranken. Jeg har spurgt personalet om det snart var min tur, men de har ikke givet en forklaring på, hvorfor jeg skulle vente så længe på at komme ind til lægen. Stolene i ambulatoriet er som at sidde på et bræt og har man ikke ondt i ryggen, får man det hurtigt efter at sidde der i en halv time.	I høj grad
13 Der var lang ventetid mellem røngten og til, man blev kaldt ind til lægen, og der var ikke mulighed for at få lidt vand at drikke.	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?
6	Medicinen, som jeg fik, havde en oplysningsseddel ilagt æsken, og der kunne jeg læse om bivirkninger m.v.	Uoplyst
3	Jeg synes det var dårligt at jeg, efter jeg brækkede mit skinneben, fik at vide at jeg skulle tage Panodil hvilket ikke hjælper. Der må man gerne have udskrevet en recept eller anbefalet noget jeg skulle tage, hvilket jeg fik udskrevet fra Herning Sygehus i stedet, fordi jeg havde så mange smerter.	Uoplyst
10	Efter konsultationen henvendte jeg mig til en sygeplejerske, om hun ville hjælpe mig med noget. Det var langt over lukketid og alt personale var gået hjem. Derefter skyndte hun sig at spørge lægen, der var ved at gå, om evt. øvelser jeg skulle lave, indtil jeg skulle til kontrol igen. Jeg kom halvanden time senere ind til lægen.	I meget høj grad
7	Egen læge har beskrivelse liggende af min oplevelse i forbindelse med skaden af [arm]. Jeg fik en blodprop i den skadede arm seks dage efter skaden. Har efterfølgende tænkt at sygeplejerske/læge på Akutmodtagelsen i Herning [i sommer] skulle have informeret mig om risiko for dette og evt. påtænkt blodfortyndende medicin, så jeg ikke var kommet ud i dette forløb. Jeg var bevidst om at dette kunne ske, men hvad med patienter der ikke kan tolke disse symptomer? Jeg kontaktede selv vagtlægen to gange [nogle dage senere] pga. at jeg var dårlig og meget utilpas, men begge gange blev jeg beroliget med deres forklaring om at det ikke kunne være en blodprop. Ved henvendelse til egen læge [nogle dage senere] pga. fortsat utilpashed og ødem af højre arm, blev jeg sendt til Herning Sygehus til observation for blodprop, og der blev påvist blodprop i højre arm.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1 Lægen vidste ikke, hvorfor jeg kom.	Ja
4 Det kendes ikke endnu, da armen ikke må bruges endnu.	Uoplyst