

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for ambulante patienter på
Urinvejskirurgisk Ambulatorium K
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	97
Besvarelser fra patienter:	74
Afdelingens svarprocent:	76%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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 [].

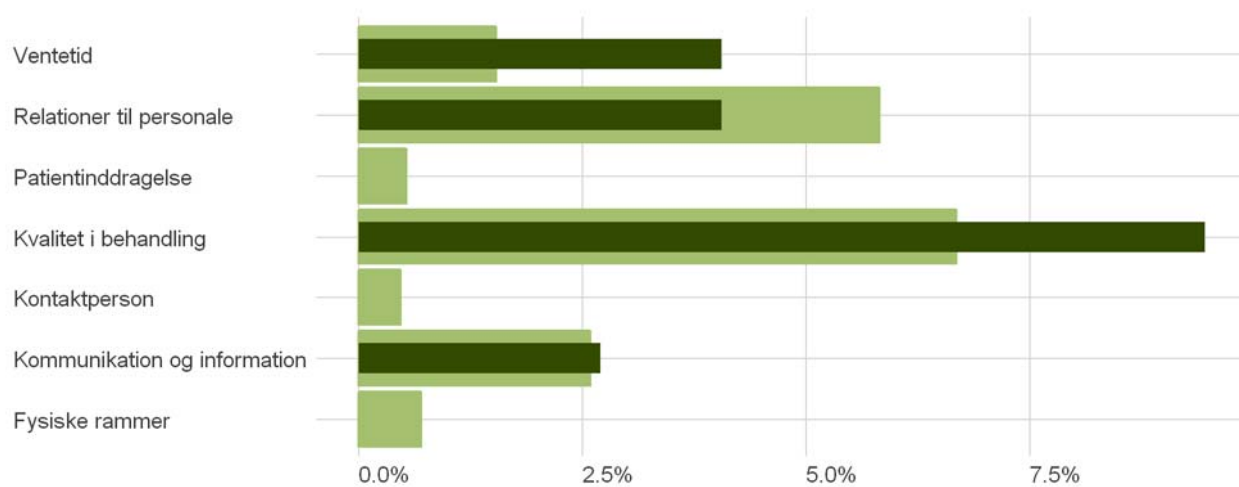
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)










Urinvejskirurgisk Ambulatorium K

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



ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Der var kun kort ventetid, men det var helt i orden. Personalet er altid velinformerede (omkring situationen), venlige, veluddannede og servicemindedede.	I høj grad
ID	Kommentarer - Center for vandladningsforstyrrelser	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Kom til stort set med det samme, som om der blev ventet på mig.	I meget høj grad
 7	Ventetiden var maksimum 5 min., så det er ikke relevant for mig. Jeg oplevede ikke, det var ubehageligt.	I meget høj grad
 10	De var utrolig søde, jeg kom før tid, men kom til med det samme.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Akutklinik modtagelse	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Der er overhovedet ikke noget at klage over. Personalet er meget flinke, og der var næsten ingen ventetid.	I høj grad
 8	Sekretæren i ambulatoriet fandt jeg meget lidt til stede, uimødekomme, og hun snurrede af mig, da jeg spurgte, hvorfor der var så lang ventetid. Hun var i øvrigt svær at få i tale. Måske det kun var denne dag, men imødekommenhed bør man opbyde uanset, om der er meget at se til eller ej. Halvanden times ventetid er lang tid!	I høj grad
 10	Jeg synes, jeg har fået en god modtagelse og behandling.	I høj grad
 12	Ingen kommentar. Tilfreds.	I høj grad
 4	Positiv attitude fra alle.	I meget høj grad
 11	Meget personlig og venlig imødekommenhed på afdelingens ambulatorium. Sygeplejerskerne er der meget hurtigt efter ankomst. Er der en sjælden gang ventetid, informeres der altid derom.	I meget høj grad
 5	Bedre kommunikation mellem afdelingen og scanning.	I ringe grad
 7	Scanning... Er sådan set det eneste, der er forløbet tilfredsstillende i hele forløbet omkring min [sygdom]... [].	I ringe grad

Urinvejskirurgisk Ambulatorium K

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Center for vandladningsforstyrrelser	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 9	Havde tidligere fået tilsvarende behandling, hvorfor jeg var bekendt med det.	I høj grad
 8	Venter på indkaldelse til operation.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Akutklinik modtagelse	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 7	Der er sådan set to muligheder: Lægen har ikke kendt mulige behandlinger af problemet. Lægen har vidst, der var alternative behandlinger, der kunne hjælpe, men har ikke oplyst mig om dette.	I høj grad
 2	Jeg ville gerne have haft mulighed for at se røntgen/skanningsbilleder, men de kunne desværre ikke vises i systemet under mit besøg.	I meget høj grad
 4	Oplevelse: ingen information før besøget, men imponerende åbenhed og velvillighed over for fremtidig indsats og muligheder, både fra læge og sygeplejerske.	I meget høj grad
 12	Alt OK.	I meget høj grad
 5	Fik recept på ny prøvemedicin, og apoteket har ikke kunnet hjælpe, da den er så ny, at de ikke kender den.	I nogen grad

Urinvejskirurgisk Ambulatorium K**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Akutklinik modtagelse	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Behov for en mere omfattende scanning af hele problemområdet, især fordi indsprøjtningen skulle gives meget nøjagtigt! Og da der ikke har været nogen virkning, mener jeg, at det er en meget stor fejl, som en patienten ikke har indflydelse på, og som lægen burde have foretaget af sig selv uden at spørge eller have noget at vide. Det er også et problem, jeg har støt på de fleste steder. Mit problem, [og sandsynligvis] alle patienters problem, er, at når de kommer til en ambulans behandling og ikke har det særlig godt, og så [her de ikke] det store overskud til at spørge og fortælle om deres problem, og slet ikke til at gøre opmærksom på eventuelle fejl ved en dialog og behandling og slet ikke til at diskutere med en læge om en forkert og helt uretfærdig behandling. Jeg vil gerne lige her understrege, at det sidste ikke er foregået på Aarhus Universitetshospital, hvor jeg altid har fået en god behandling. Undskyld, jeg skulle lige have luft for, hvad jeg har oplevet et andet sted.	Ja
 6	Jeg følte nærmest ikke, at det var lavet ordentlig. Jeg havde mange nyresmerter og blod i urinen i samtlige <input type="checkbox"/> uger mellem første og anden operation.	Ja

Urinvejskirurgisk Ambulatorium K

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Center for vandladningsforstyrrelser	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg synes, der er for lang ventetid til operation i [[foråret]. [Ventetid]	I nogen grad
3	God vejledning, instruktion og information. Lang ventetid fra henvisning til indkaldelse (skyldes kræftpakkerne). [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
7	Jeg var tilfreds med mit besøg. Det tog omkring [en lille time].	Ikke relevant for mig
1	Jeg har haft en ring i skeden. Undersøgelse viste, at ringen sad forkert. Der var sår i skeden, og jeg skulle komme igen en måned senere []. Ny tid. Skulle i første omgang være undersøgt for ned/fremfald af underlivet og tarmen, så først nu skal jeg rigtigt i gang. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Alle spørgsmål blev tydeligt og professionelt behandlet, og der blev givet gode råd. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Blev sendt til anden afdeling. Sad fem kvarter bare for at få at vide, jeg skulle have en ny tid. Glemte mig. Det er ikke i orden. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Sygeplejerske NN var meget behagelig at have med at gøre. (stor ros). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Akutklinik modtagelse	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Jeg har i særklasse modtaget god behandling på afdeling K, Aarhus Universitetshospital. Den positive oplevelse begrundes i et stort personligt engagement fra personalets side og en tilsvarende meget høj faglighed og empati fra behandlende læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Det var i orden.	I meget høj grad
4	Ambulatoriet var MEGET ok, men har negative oplevelser om samarbejdet mellem Afdeling P, Mave-tarm afdelingen, Onkologisk Afdeling og Afdeling K. Ingen tværgående dialog! [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
5	Første gang jeg var der, ventede jeg otte timer på en scanning, denne gang "kun" fire timer, så var jeg forbi for at få at vide, om jeg behøvede en operation mere, da jeg ikke syntes, det var tydeligt ved udskrivelse. Her havde de to timer til at finde et svar, mens jeg var til en anden undersøgelse, og da jeg kommer tilbage efter et svar, bliver jeg bedt om at vente. Da der var gået én time, gik jeg uden svar, men jeg gad ikke vente mere. Flere læger i en akutafdeling som denne ville være dejligt. Når man kommer her, har man brug for hurtig hjælp og ikke at vente hele dagen på svar. [Ventetid]	Slet ikke

- | | | |
|---|---|-----------|
| ✎ | <p>7 Jeg kan kun forholde mig til, at den eneste foreslåede løsning på mit problem var smertestillende medicin og ventetid. Da jeg selv begyndte at søge efter en alternativ løsning, var jeg 48 timer senere smertefri, og jeg havde ikke behov for medicin. Havde en læge foreslået, at jeg kiggede efter alternative løsninger, allerede da jeg første gang henvendte mig med mit problem, dvs. egen læge, lægevagten eller hospitalet, så havde jeg: 1. Haft færre smerter. 2. Haft færre sygedage.
[Kvalitet i behandling]</p> | Slet ikke |
| ✎ | <p>3 Jeg syntes, at de var meget dygtige.</p> | Uoplyst |
| ✎ | <p>9 Kun ros til personalet. Har kun oplevet forløbet positivt.</p> | Uoplyst |
| ✎ | <p>13 Efter endt operation med åben indlæggelse har jeg, trods et lidt uheldigt efterforløb, været positivt overrasket over den fantastiske smilende Afdeling K. Jeg føler mig rigtig godt orienteret og hjulpet fra alle sider. Så stor ros til Afdeling K [].
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |

