

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Dagkirurgi, Gynækologi
Hospitalsenheden Horsens**

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 34

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 Brugerindvovering, 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	74
Besvarelser fra patienter:	48
Afdelingens svarprocent:	65%

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 [].

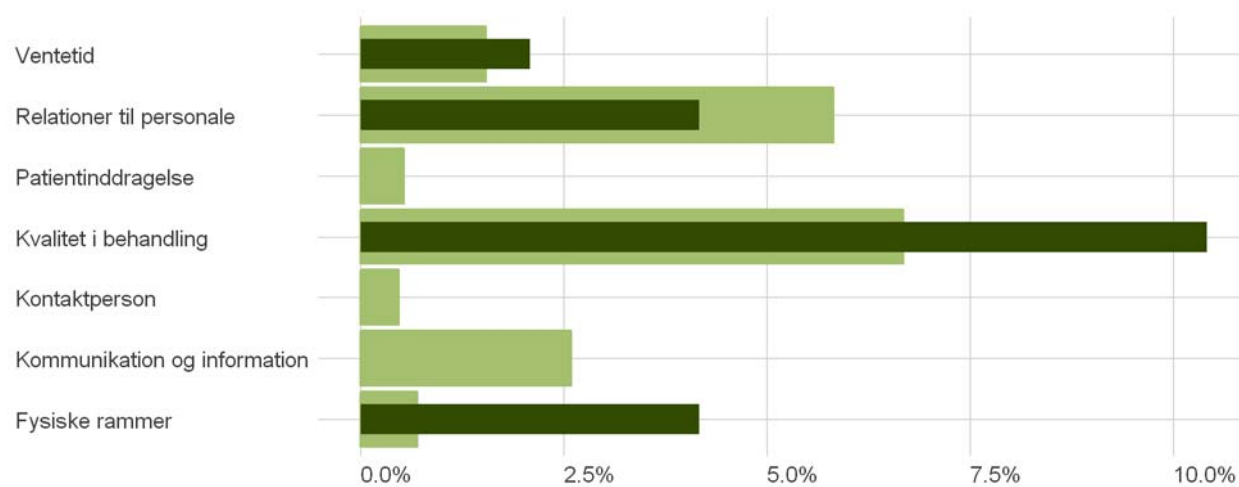
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Dagkirurgi, Gynækologi

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Personalet var meget venlige og kompetente, men ventetiden fra modtagelse til operation var alt for lang.	I høj grad
 4	Ingen grund til forklaring når ventetiden var kort.	I høj grad
 5	Fin modtagelse. Og ventetid er der jo ikke noget at gøre ved. Jeg blev informeret om, at der var ventetid. Det var ok.	I høj grad
 9	Min modtagelse var okay.	I høj grad
 14	Jeg synes, det er ærgerligt, at man ikke får svar fra sine prøver, hvis det er positivt. Jeg fik at vide, at det var sparet væk. Mit svar var, at inden for to til tre uger ville jeg få svar, hvis der var noget i mine prøver. Sikke en vente tid? Det er ikke i orden, at man ikke får et svar uanset hvilket resultat... Nå, sådan var det. Havde intet hørt og var glad, men pludselig kom der atter en påmindelse om, at der var post i min boks. Puha, nervøs igen. Brevet var et spørgeskema fra jer. Det vil jeg gerne, men det er ikke i orden denne måde?	I høj grad
 17	Synes venteområdet (inde på afdelingen) var en smule ukomfortabelt.	I høj grad
 18	Jeg synes, jeg burde få en tid, der er mere konkret. Hvorfor skal jeg risikere at kunne vente fire timer fra jeg er mødt op, til jeg bliver opereret? Det er i orden, at en operation kan blive kompliceret, så det trækker tiden ud. Men jeg tror, I skal passe på med at skalte og valte med borgerenes (jeres levebrød) tid og forståelse. Det er ikke det sundhedsvæsen, vi har brug for.	I høj grad
 6	Fik en tid pr SMS, der hed 07:15, men da jeg scannede mig ind, var min tid 08:25.	I meget høj grad
 12	Det var rigtig godt.	I meget høj grad
 16	Det ville være rart, hvis der kom en ud og sagde, at de var forsinket. Jeg [kom til to timer efter min egentlige tid].	I meget høj grad
 10	Jeg fik en rigtig fin modtagelse, hvor jeg bl.a. blev klædt om. Jeg fik at vide, at jeg kunne sidde i venteområdet og var rigtig glad for, at min mand måtte sidde ved mig. Jeg var til samtale, hvor jeg fortalte, at jeg var nervøs og spurgte om muligheden for noget afslappende under operationen bl.a. pga. min kroniske sygdom med mange operationer. Læge NN blev tilkaldt og det var ok, fordi jeg var fastende. Utrolig imødekommende, lyttende og venligt personale. Tak for det. Og fordi I respekterede min bekymring. Det eneste minus var, at jeg havde en ventetid på godt to timer, og hvis jeg var blevet informeret om, at der var ventetid, kunne jeg mentalt have indstillet mig på det. Så kort sagt, information når der er ventetid og endnu bedre: et tidsperspektiv.	I nogen grad





Dagkirurgi, Gynækologi

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Efter operationen manglede jeg opfølgende oplysninger angående, hvordan operationen var forløbet. Jeg havde håbet på, at jeg kunne tale med lægen, men det skete ikke.	I høj grad
2	Jeg manglede at få at vide, hvor de havde sat plaster (limet sterilt blåt stof) på min hud. Da jeg konstant sagde, at jeg ikke kunne tåle lim. Jeg måtte gå i bad om aftenen og bruge en time for at fjerne limrester på min krop. Det er mega træls. I må finde en anden måde at undgå lim på. Jeg fjernede alt plastret, de havde sat på, da jeg kom hjem. Fat dog, at man ikke kan tåle det.... Jeg får kløe og hæver op af limen, og selv om at man sagde det, fik jeg masser af plaster på.	I meget høj grad
11	Der var alt for meget information. Gør det mere enkelt.	I nogen grad

Dagkirurgi, Gynækologi

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Jeg har [] allergi. Jeg fik masser af små dumme plastre på, da jeg sagde, at de ikke skulle bruge det. Jeg er ved at være træt af, at I ikke kan lade være med at bruge det. Herhjemme bruges det kun i form af bandager. Det må I også kunne.	Ja
 6	Min SMS tid passede ikke med min "rigtige" tid . Men der var en der var forsinket, så jeg ventede ikke så længe.	Ja
 7	Prikkede hul på livmoderen.	Ja
 18	[Operationsaggregat] virkede ikke. De fandt en anden. Om det var den, der var årsag til, at [jeg oplevede komplikationer], så jeg måtte indlægges natten over, ved jeg ikke. Jeg blev syet [] da jeg kom ind igen. Det var en ret træls omgang. Almindeligt eller sjuks?	Ja

Dagkirurgi, Gynækologi

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Dagkirurgisk Afdeling - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Personalet i ambulatoriet var meget venlige og hjælpsomme. De vidste, hvad de talte om. Ventetiden på operationsdagen var derimod alt for lang. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
3	Følte en smule, at forundersøgelsen var lidt spild af tid, da egen læge har spurgt ind til de samme ting, og de så kun blev bekræftet på sygehuset. Har bl.a. lavet samtykke både hos lægen og på sygehuset. Følte mig i meget trygge hænder til selve operationen, kan kun rose personalet og lokalerne. Dog lidt mærkeligt at sidde i samme venteværelset, i operationstøj (følte mig meget afklædt), sammen med andre patienter og pårørende. Dog forsøgte personalet at hjælpe mig så godt som muligt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	Jeg har kun stor ros tilovers til Kvindeafdelingen og den kvindelige læge NN. der undersøgte mig og sendte mig videre. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Det var positivt, at den samme sygeplejerske var "med hele vejen" fra modtagelse i ambulatoriet, til jeg blev sendt hjem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Rigtigt dygtigt og kompetent personale, som var både smilende og glade. Min oplevelse hos Horsens Sygehus [] har kun været positiv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Eneste minus kunne være at opvågningsafsnittet var et stort åbent lokale, hvor alle lå side om side. Der kunne jeg godt have brugt lidt mere private omgivelser. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
13	Det var helt igennem en yderst fin behandling af de forskellige faggrupper, jeg mødte, både til forundersøgelse og på operationsdagen! Alle får ros herfra!!	I meget høj grad
15	Det eneste er behandlingen med lokalbedøvelse. Der skulle lægen nok lige have tid til, at bedøvelsen rent faktisk virkede. Det gjorde den ikke ved mig, og jeg mærkede det hele, samt nogle steder gjorde det virkelig ondt. Det til trods for, at jeg fik mere i mit drop. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

