

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Akutafdelingens Ambulatorium Viborg
Hospitalsenhed Midt**

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 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	76
Besvarelser fra patienter:	36
Afdelingens svarprocent:	47%

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 [].

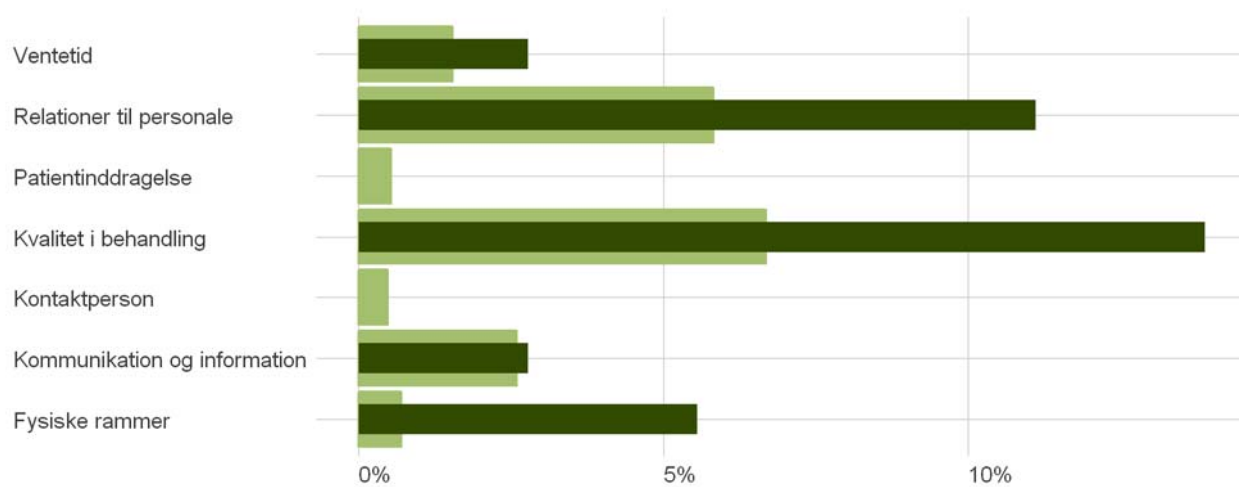
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Akutafdelingens Ambulatorium Viborg

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





ID	Kommentarer - Akut Opfølgning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg fik god og seriøs behandling i forbindelse med mit besøg.	I høj grad
 3	Jeg blev rigtig godt modtaget og fint behandlet af sygeplejersken, som jævnlige kom og sagde, at der går lige lidt tid inden, lægen kommer. Det var rigtig godt. For så blev det synliggjort, hvorfor man skulle vente. Virkede beroligende, selvom jeg syntes fire og en halv times venten, virkede som lang tid.	I høj grad
 8	Jeg blev modtaget meget venligt, men ventetiden blev meget lang, da jeg skulle afvente, at en læge NN skulle få tid til at se på mit sår. I alt varede det fra [om formiddagen] til [sidst på eftermiddagen].	I høj grad
 14	Jeg vidste, hvad jeg skulle, og er forberedt på at skulle vente en tid. Har altid en avis med mig.	I høj grad
 2	Alt var meget fint.	I meget høj grad
 12	Kirurgen var utroligt venlig og betænksom i løbet af operationen, og hele hans personale var venlige og stillede regelmæssigt spørgsmål om, om jeg havde det godt. Jeg kan ikke kritisere nogen af dem. Jeg blev opereret [i efteråret], og om aftenen begyndte såret at bløde. Jeg blev bange, ringede til min egen læge, og han sendte mig tilbage til skadestuen. Jeg havde en ven med mig, min hånd var hævet, (det lader til, at forbindingen var for stram), og min tommelfinger var ekstrem smertefuld. Da vi ankom til hospitalet (min læge havde ringet til dem på forhånd), ventede vi et lille stykke tid. En sygeplejerske kom og sagde, at det ikke ville vare længe, før jeg kunne blive tilset. Til sidst blev vi kaldt ind. Der var ingen andre patienter, men nogle få sygeplejersker, der passede deres egne sager. Den sygeplejerske, jeg fik, var IKKE særligt god. Hun virkede faktisk mere fordybet i, hvad de andre sygeplejersker snakkede om. Hun tog en saks og klippede forbindingen af, selvom jeg havde fået fjernet en knogle fra min tommel og var blevet syet. Hun holdte fast om min tommelfinger for at gøre det! Jeg skreg af smerte og fik at vide, at jeg var nødt til at holde min hånd stille. Min ven fortalte hende, at jeg havde ondt, og hun gik ud for at finde noget smertestillende og sagde, hun ville være tilbage et kvarter senere. Fem minutter senere kom hun tilbage og gjorde det samme! Jeg ville bare væk derfra. Hun fjernede forbindingen. Det var ikke såret, der lækkede, det var fra bagsiden af min hånd, så hun måtte forbinde mit sår igen. Hun var stadig ikke særligt venlig og stadig mere interesseret i de andre sygeplejerskers samtaler. Min tillid var brudt efter den fantastiske behandling, jeg havde fået dagen før, da jeg blev opereret. Bortset fra det kan jeg, som sagt, ikke kritisere noget af personalet eller sygeplejerskerne. Det var bare en dårlig oplevelse, som jeg aldrig glemmer.	I meget høj grad
 15	Jeg havde fået en akuttid, så der var ventetid, fordi jeg ventede på, at der blev tid til at undersøge mig. Jeg vidste derfor også fuldstændigt, hvorfor der var ventetid og derfor var ventetiden selvfølgelig helt i orden! Der var dog stor forvirring blandt de forskellige afdelinger om, hvad problemet var.	I ringe grad
 13	Vi var inviteret til [klokkeslæt]. Blev informeret om, at der var []konference til [en halv time senere], så vi kunne først blive set derefter. Hvorfor så invitere os til [det pågældende klokkeslæt]? Konferencen var ikke ekstraordinær, den var planlagt. Dårlig planlægning.	Slet ikke

Akutfdelingens Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Akut Opfølgning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
16	Vi fik ikke en pjece om fjernelse af K-tråd hos børn. Den ville have været meget god at have haft med, så vi kunne have besvaret vores datters spørgsmål og givet den rigtige medicin den dag, de skulle fjernes.	I høj grad
1	Jeg fik undersøgt min venstre fod for evt. split i foden ved MR-scanning.	I meget høj grad
9	Jeg skal ikke have medicin.	I meget høj grad
3	Da lægen endelig kom efter fire en halv times venten, kom lægen susende ind af døren og tog handsker på fingrene, for derefter at gå ud af døren igen, for at hente creme til undersøgelsen. Lægen kom tilbage, uden at skifte handske, (noget af en dårlig oplevelse). Lægen undersøgte endetarmen, og så var han ellers næsten ude af døren, før jeg blev færdig med at spørge om, hvordan jeg fremadrettet skulle forholde mig med mit problem her og nu. Ved godt, at lægen havde travlt, ikke at jeg tror lægen kunne gøre for det, men fordi jeg tror systemet er så presset. Men lige at have ro på til at besvare de spørgsmål, jeg havde, omkring den undersøgelse, som jeg vil få en indkaldelse til senere, ville have givet mig mere ro på. (Jeg stod som et stort spørgsmål, da jeg gik derfra).	I nogen grad
14	Om dette er det rigtige sted at skrive, ved jeg ikke, men her bliver det. Jeg var på ambulatoriet for tredje gang i forbindelse med problemer med en finger. De to første gange var meget saglige og blev foretaget af []. Vi havde snakket om, hvad der skulle ske næste gang, jeg kom, altså tredje gang. Han var ikke på ambulatoriet denne dag, hvilket jeg havde forstået, at han ville være. Blev kort tilset af en læge, som helt klart ikke vidste, hvem jeg var eller kendte min sygehistorie. Min fornemmelse var, at han så mig som værende her første gang, hvilket hans behandlingsforslag også bar præg af. Har efterfølgende igen været hos egen læge og gennemgået endnu en penicillin kur. Har stadig problemer med hånden.	I nogen grad
13	Vi skulle møde til planlagt operation. Var ikke meldt på operationsgangen. Blev ringet op dagen før med sparsomme oplysninger om indgrebet. Ringede senere, fik lidt svar, men ikke på alt. I ambulatoriet blev vi modtaget af en læge, der intet vidste, heller ikke om typen af indgreb!	I ringe grad
11	Blev henvist til en forkert afdeling og sendt hjem igen. Skulle straks blive henvist til den rigtige afdeling, men der skete intet. (Fik noget penicillin).	Uoplyst

Akutfdelingens Ambulatorium Viborg**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Akut Opfølgning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Jeg aftalte med lægen, at jeg skulle have et stativ til benet, som jeg kunne gå med i stedet for krykker. Uheldet med benet skete [i efteråret], og jeg har stadig ikke hørt fra jer endnu.	Ja
 6	Der blev overset et brud på fibula, men bruddet var så lille, at det ikke rigtigt betød noget.	Ja
 11	Efter penicillinen var brugt op, [var jeg til] besøg hos egen læge, som straks kontaktede sygehuset og haste indlagde mig. Operation i hånden, som nu har taget skade af ventetiden og aldrig bliver normal igen.	Ja
 13	Var ikke meldt til operation, [derfor] ventetid og sulten dreng! Manglende informationer. Senere manglende udskrivelse, da lægen var taget hjem. Fem unødvendige timer!	Ja

Akutfdelingens Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Akut Opfølgning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Fik meget god behandling på fagligt høj niveau. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	Meget tilfreds med forløbet. Mange tak.	I meget høj grad
3	Personalet var ellers søde nok, også lægen virkede rar, men det hele virkede som om lægen var presset og skulle nå noget hurtigt. Ved godt, at de har travlt, men jeg havde en mærkelig følelse, da jeg gik derfra, som om jeg ikke havde fået svar på alle mine spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	At den læge, som skulle tilse dig, var gennemgående, hvilket var absolut muligt i dette tilfælde. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	Mit første besøg i forbindelse med min tilskadekomst var på andet sygehus. Her ventede jeg i tre timer efter en ambulancetur på en time, før mit ben blev syet [] (et meget flosset kødsår). Derefter blev jeg, [om aftenen], sendt ud fra sygehuset, så jeg kunne køre til [] Nordsjælland. Min bil stod [langt derfra], hvor ulykken skete, og Falck foretrak at sende mig derud med en taxa i stedet for at hente bilen []. Bilnøglen skulle hentes på Stege Falckstation, men den var lukket, så vi måtte vente en god time på, at der kom en ambulance tilbage. []. [Først på natten] var jeg køreklar. Jeg var meget træt, og [på et tidspunkt], var jeg nødt til at ligge mig til at sove i en time, før jeg kørte videre. Da jeg kom til København måtte jeg igen holde pause for at sove i et par timer, så jeg var først i [hjemme om morgenen]. Det med Falck kommer måske ikke sygehuset ved, men jeg synes ikke, at det var rigtigt at sende mig alene ud på en ca. tre timers natlig køretur efter den omgang, jeg havde fået: stor bule i baghovedet og blevet syet [] og ingen søvn siden tidlig morgen. Det viste sig da også, at forbindingen var blødt fuldstændig igennem, så den måtte skiftes hos et klinikhus dagen efter, og igen den følgende dag. Desuden var den penicillin, som jeg skulle kunne hente på ethvert apotek, ikke blevet bestilt, så jeg måtte køre efter det to dage og fik det først, efter at [min lokale læge] havde henvendt sig til Nykøbing Sygehus. I dag er såret slet ikke groet sammen, og jeg har fået lagt et dræn med pumpe, så helingen kan komme i gang. Desuden er jeg begyndt på min anden penicillinkur. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
7	Jeg er yderst tilfreds med den læge, som opererede min finger, men til gengæld oplevede jeg, at den unge kvindelige læge, som modtog mig første dag, ikke var kompetent nok. Sygeplejersken vidste meget mere og var den, som forsøgte at få splinten ud. Da jeg dagen efter mødte op og skulle opereres, var det en anden ung kvindelig læge. Hun skar lidt og gik pludselig uden nogen forklaring. Hun var meget usikker, og fik da også instrukser fra en mere erfaren læge. Jeg tænker, at hvis det havde været en kompetent læge ved første fremmøde, ville det kunne have været hurtigt klaret at få splinten ud. Og såmænd også meget mere betryggende for mig som patient. Jeg blev opereret på selve skadestuen, hvilket ikke var så rart på grund af travlheden i rummet, og jeg var lidt bekymret for, om der var rent nok. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	Bortset fra at jeg måtte vente på skanningen i [nogle] timer, [så] blev jeg til gengæld lagt i en seng, hvor undersøgelsen/spørgsmålene foregik. "Eneværelse" i et lille kontor. Fint! Modtagelsesygeplejersken var især meget venlig og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
11	Efter at have været indlagt en lille uge og sendt hjem med besked om at komme til "rensning" af hånden, har jeg nu været det tre gange om ugen i en hel måned, men [] i hånden har taget evig skade. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

- ✎ 13 Ikke meldt til operation. Dårlig logistik. Alt for meget spildtid. Lægen var taget hjem, så udskrivningen blev forsinket. Der gik [flere timer] før jeg reelt vidste, hvilket indgreb de havde tænkt sig at foretage. Forventer i ikke, at patienten vil vide det?
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 16 Vores datter synes, at det var uhyggeligt at ligge ved siden af en voksen mand, der skulle syes. Da jeg nævnte det for sygeplejersken, blev vi flyttet til enestue i løbet af nogle få minutter. Det gav meget stor tryghed for min datter. Så det var vi meget glade for. Tak :-).
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst

