

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Kirurgisk 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	119
Besvarelser fra patienter:	78
Afdelingens svarprocent:	66%

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 [].

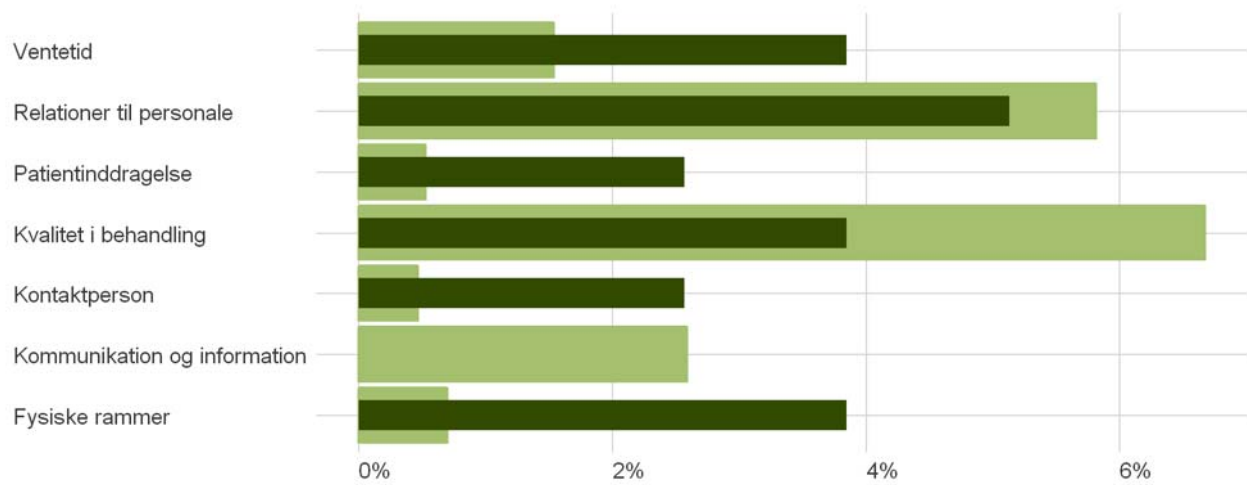
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Kirurgisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
11	Personalet var venligt.	I høj grad
19	Man skal jo selv finde ind til modtagelsen, men venterummet var ok.	I høj grad
21	Personalet var, udover den almindelige ventetid der var lang, kommet til at springe mig over. Så jeg fik det faktisk dårligt, da jeg både var fastende og udrenset i over et døgn.	I høj grad
24	Synes, det er meget underligt, at jeg skal køre fra Silkeborg til Viborg for at få stillet de samme spørgsmål, som jeg har svaret på i det fremsendte spørgeskema via e-boks. Dertil fik jeg lavet EKG og taget en blodprøve, hvilket lige så godt kunne være foretaget i Silkeborg, hvor jeg bor. Alt i alt synes jeg, det var lidt til grin at skulle møde op til det dagsprogram, der var. Havde forstået, det var forundersøgelse til min behandling, altså kikkertundersøgelse af mit spiserør.	I høj grad
3	De skal overholde tiden noget bedre.	I meget høj grad
7	Det første spørgeskema kunne jeg ikke åbne. Derfor svarede jeg ikke. Jeg har fået et bedre syn på [sygehuset] i dette forløb. Tidligere havde jeg det meget dårligt med at skulle [dertil], da jeg ofte har haft dårlige oplevelser der. Dette er dog mange år siden, men det sad i mig endnu. Den skræk er gjort helt til skamme, og det gør, at jeg nu er mere tryk, hvis der skulle opstå en akut situation.	I meget høj grad
8	Mere plads i det område, hvor man sidder og venter.	I meget høj grad
10	Ingen kommunikation.	I meget høj grad
18	Top service.	I meget høj grad
23	De havde bare styr på det hele.	I meget høj grad
25	At man kommer ind til tiden eller i det mindste bliver informeret om, at de er bagefter.	I meget høj grad
26	Det var en fin modtagelse. Alle virkede forberedte Sengen og diverse stod klar.	I meget høj grad
9	Jeg kom ikke til undersøgelse den dag, jeg var tilkaldt, men blev sendt hjem med besked om at møde op dagen efter inden kl. 8. Det gjorde jeg og blev undersøgt kl. 21 den aften.	I nogen grad
6	Informationsniveauet var under al kritik. Det virkede som mangel på kommunikation personalet og afdelingerne i mellem.	I ringe grad

Kirurgisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Følte, at der var tale om en "standardforklaring". Havde håbet at møde operatøren eller superviseren, som mere præcist kunne have givet svar på spørgsmål vedrørende min situation, end det åbenbart var muligt for en udenforstående ud fra journaloplysningerne.	I høj grad
12	Jeg bad om at få uddybet, hvorfor galdesten opstår, men fik et vagt svar. Jeg redegjorde for mit forløb, som var i bedring, men lægen var kun interesseret i at skulle operere, alt andet var han ligeglad med.	I høj grad
18	Mangler måske information om smertevirkninger efter operation. Blev overrasket over smerterne. Havde inden operationen fået indtryk af det mindre. Jeg fik at vide lige efter operationen, at de havde ["rodet"] en del med mig. Men ingen information om, hvad det indebar. Jeg er en del blåhævet, [], så det kunne man måske nok have informeret om.	I høj grad
24	Ja, forventningen var som nævnt, at det var [en forundersøgelse], men viste sig blot, at være det de kalder journaloptagelse.	I høj grad
25	Meget forvirrende, forskellige og modstridende informationer om operation og især efter operation.	I høj grad
23	Ingen mangler.	I meget høj grad
6	Der var ringe information. Al information skulle "trækkes" ud af personalet.	I nogen grad
22	En læge, som [er til at forstå] og har sat sig ind i min sygdomshistorie. Det var meget amatøragtig. Fra lægens side virkede det som om, samtalen bare skulle overstås.	Slet ikke

Kirurgisk Ambulatorium Viborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Havde fået foretaget scanning [andet sted] men lægen, som undersøgte mig, kunne ikke fremkalde resultatet på sin computer. Jeg kunne selv fortælle om undersøgelsesresultatet men følte mig alligevel lidt utryg ved det.	Ja
2	I forbindelse med folkeundersøgelse havde de fundet blod i min prøve og skulle have foretaget en koloskopi. Jeg ringede til afdelingen og gjorde opmærksom på, at man ikke kunne foretage denne undersøgelse, da det var forsøgt for fire år siden og fysisk ikke kunne lade sig gøre. Sekretæren kontaktede en læge, som sagde, at jeg skulle have det lavet i narkose og dermed insisterede på at foretage kikkertundersøgelsen alligevel kl. 8 om morgenen. Som jeg forventede, kunne de ikke lave undersøgelsen, og da jeg vågnede kl. 10, sagde de, at de kl. 14 havde booket tid til CT-scanning. Da jeg derefter kom tilbage på afdelingen, kom der en sygeplejerske der, mens hun taler i telefon med en anden, spørger, om jeg havde fået kontrastvæske. Det svarer jeg klart nej til, og hun går igen. Samme sygeplejerske kommer kl. 14. ind til mig og siger, at de nu ikke kan foretage undersøgelsen, da jeg ikke havde fået kontrastvæske. Jeg spurgte, om jeg ikke kunne blive til morgenen efter og så få den foretaget (så ville jeg også undgå at skulle faste og have udrensning, hvilket er rigtig hårdt for mit system). Så sagde sygeplejersken, at det kunne jeg ikke, da jeg nu lige pludseligt skulle til Silkeborg for at få undersøgelsen foretaget. På trods af dette går der alligevel 2½ time før, jeg måtte blive udskrevet.	Ja
5	Undersøgelse i [tarmen]. Undersøgelsen var meget smertefuld og lægen tog ingen hensyn.	Ja
6	Var unødigt fastende med væskemangel til følge. Alt dette da afdelingen ikke fik besked om aflyst operation.	Ja
9	Jeg ved ikke, om man kan kalde det en fejl, men jeg måtte tage hjem igen uden undersøgelse og stadig fastende.	Ja
13	Jeg fik den forkerte smertestillende behandling. Havde gjort opmærksom på problemer med morfinpræparater, men det blev ignoreret.	Ja
15	Selvom der blev spurgt til højde og vægt, gik disse oplysninger ikke med til røntgenafdelingen, hvilket forlængede min indkaldelse over [en uge], og blev kun effektueret i kraft af, at jeg selv kontaktede sygehuset/røntgenafdelingen. Da jeg så havde fået en tid tilsendt, blev jeg [nogle] dage senere ringet op af en undersøgende læge, der ville have de relevante oplysninger på røntgenafdelingen. Det er for dårligt. Samtidig synes jeg, at det er for ringe, at hvis man selv har en sygeforsikring, som jeg har, og kunne have været scannet [få] dage efter mit besøg på regionshospitalet, så kan man ikke få svar, før det passer læger/hospitalet, da det jo ikke er dem, der har forestået undersøgelsen. Hvis man samarbejdede lidt mere, så gik tingene lidt mere gnidningsløst, og jeg kunne måske allerede i dag have fået min rigtige diagnose og kommet videre i systemet, som efter min mening har syltet mig gennem flere år.	Ja
20	Vi blev sendt videre til blodprøver og kom til at vente rigtig længe. Andre havde haft mulighed for at bestille tid, det fik vi ikke. De kunne ikke forstå på afdelingen, at det tog så lang tid.	Ja
21	At jeg blev sprunget over i køen ved en fejl.	Ja
22	Sprogfejl. Der var ikke styr på relevante sygdomsforløb. Medfølgende læge gjorde ikke noget for at rette på problemerne.	Ja
12	Når en patient (MIG) fortæller, at jeg har fundet et [produkt], som helt har stoppet mine anfald, så vil jeg ikke finde mig i, at lægen latterliggør mig! "Du kan skrive en bog. Det er der så mange andre, også læger, der har gjort og de har alle fejlet!" WHAT THE FXXX?	Uoplyst
17	Personalet havde ikke sat sig ind i mit forløb. Derfor blev indlæggelsen udskudt en måned. De undskyldte dog [med], at de ikke havde læst min journal.	Uoplyst

Kirurgisk Ambulatorium Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
27	Venteværelset var trist og kedeligt mørkt. Tydeligvis en tidligere patientstue. Men ikke det vigtigste i forløbet. Var der i meget kort tid. [Fysiske rammer]	I høj grad
13	Jeg så overhovedet ikke den kontaktsygeplejerske, som jeg var til forberedende samtale med. Hende havde jeg talt smertebehandling med, men hun havde fået at vide fra narkosen, at det ikke var nødvendigt at taste det i systemet som en "cave"? Jeg havde nok været mere smertebehandlet, hvis det havde været tastet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	De havde styr på det hele.	I meget høj grad
12	Flere fejl: Når en sygeplejerske (antager jeg) kommer ind midt under konsultationen, så PRÆ-SENTER DIG SELV! I stedet for at placere røven i vindueskarmen og lege med på lægens arrogante opførsel. "De tre F'er: Fyrre, Fed, Female". Jeg er [under 30 år og normalvægtig]. Intet andet end dårlig behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
22	Der var forsinkelse i ambulatoriet og [om eftermiddagen sidst på ugen]. Talte [få minutter] med en læge. Fik at vide, at jeg skulle køre hjem fordi personalet var gået på weekend. Så jeg kunne få en anden tid. [Ventetid]	I nogen grad
24	Jeg fik en tid med hjem til ugen efter, men dagen efter fik jeg en opringning og efterfølgende brev [om], at min behandling er udskudt [], hvorfor selve behandlingen ikke er gennemført endnu. Jeg synes det er lang ventetid, når man har problemer med at få sin mad ned. [Ventetid]	I nogen grad
15	Den største fejl, der begås ved undersøgelser eller samtaler, er efter min vurdering, at alt for mange undersøgelser foretages af turnuskandidater, der ikke er deres plads voksne. Der burde være mange flere undersøgelser af 1. reservelæger/overlæger, hvor der er et fælles med. Det giver en meget større forståelse for både patient og den "nye" læge. Dette har jeg oplevet to gange. Det er de bedste samtaler/ undersøgelser som jeg har været med til. Samtidig vil jeg gerne endnu engang understrege, at det er vigtigt at lægen VIRKELIG lytter til patienten, og ikke er forudindtaget af et sygdomsbillede. Det er nu en gang patienten, der ved, hvor det er det gør ondt. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I ringe grad
2	Jeg har meget svært ved at forstå, at når jeg på forhånd siger, at man ikke kan lave kikkertundersøgelsen, OG at sekretæren kigger i min journal samt taler med læge, så jeg VED, at de også via min journal er bevidst om dette, at de så ALLIGEVEL vil foretage kikkertundersøgelsen og ikke overhovedet er lydhøre overfor, hvad jeg siger! Jeg ender dermed med at skulle gennemgå en unødvendig og meget ubehagelig undersøgelse, og da de så beslutter, at jeg efterfølgende skal have foretaget den scanning, som de kunne have givet mig fra starten, da jeg gjorde opmærksom på ovenstående, så ender jeg pga. en sygeplejerske, der har travlt med at tale i telefon i stedet for at give mig det kontrastvæske, med at skulle have endnu en indlæggelse. Jeg synes, det er særdeles uprofessionelt at tale i telefon samtidigt med, at man er i direkte kontakt med patienten, og det giver en enorm utryghed i forhold til, at det er mennesker, der skal varetage noget med hensyn til mit helbred! Ovenstående resulterede endvidere i, at jeg så måtte vente yderligere 14 dage på den nye undersøgelse på Regionshospitalet Silkeborg, hvor jeg til gengæld oplevede personalet som meget imødekommende og professionelt. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	Slet ikke

✎	9	<p>Dette er ikke nogen egentlig klage, for ingen kunne forudsige, at mine besøg ville forløbe på denne måde. Jeg blev på alle måder behandlet pænt, og fik mange undskyldninger, men der var så mange akutte patienter, som selvfølgelig skulle behandles/ undersøges først. Kun beklageligt, at man ikke kan benytte alle rum. Det skyldes besparelser, og har intet med personalet at gøre. Det må være langt mere frustrerende for dem, som skal arbejde der dagligt, end for mig. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p>	Slet ikke
✎	1	<p>Det er dejligt, at man får et telefonnummer med en kontaktperson (sygeplejerske). Det har jeg benyttet. [Kontaktperson]</p>	Uoplyst
✎	7	<p>Jeg overså en "rengøring" i venteværelset inden jeg var hos lægen. Er det standarden, kan jeg godt forstå at folk bliver syge på sygehuset. [Fysiske rammer]</p>	Uoplyst
✎	8	<p>Der skal skabes en venteværelse. Man sidder og venter midt ude på gangen, lige op af en elevator. Det skaber alt for meget uro. Der var ikke plads til at sidde ude på gangen pga. af mange patienter. [Fysiske rammer]</p>	Uoplyst
✎	14	<p>Meget sød og forstående kontaktperson NN. Og det andet personale var også utrolig søde, og snakkede med én, så man kunne forstå, hvad der blev sagt, og hvad der skulle ske. Stort tak. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
✎	16	<p>Behandling :-) "Godt gået". Ansæt flere "venligst".</p>	Uoplyst
✎	20	<p>Samtalen med læge NN var fantastisk god. Han var nærværende, oplysende, sjov og havde en utrolig sympatisk attitude. Han var betryggende og hele besøget værd. [Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst

