

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Mammaklinikken
Regionshospitalet Randers**

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	68
Besvarelser fra patienter:	61
Afdelingens svarprocent:	90%

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 [].

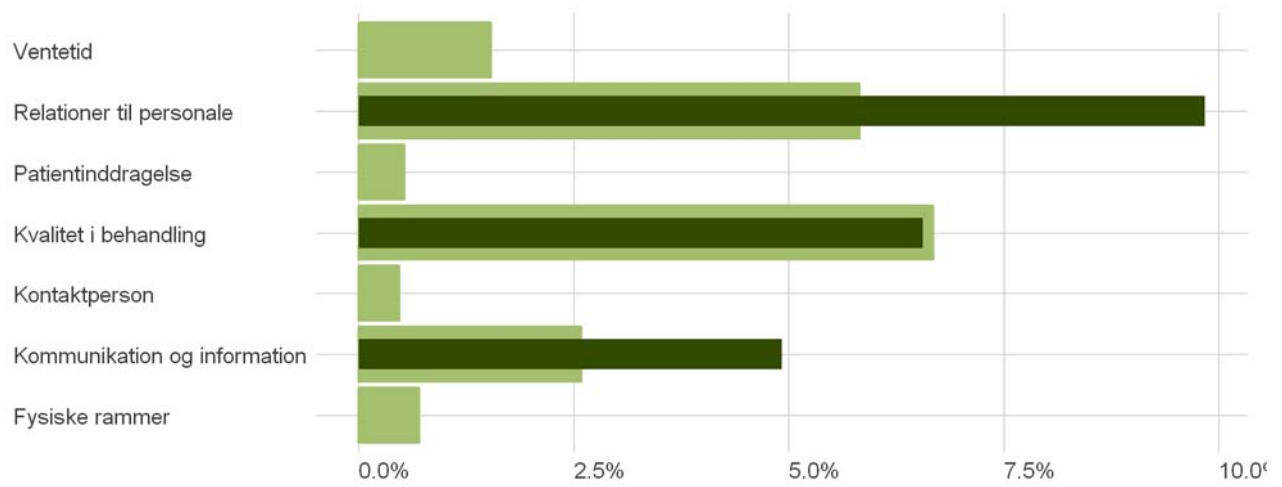
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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






Mammaklinikken

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


ID	Kommentarer - Mammaklinikken	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Det er ok med ventetid. Det er jo alvorlige samtaler, og det skal, der bruges tid på.	I høj grad
 12	Sødt personale.	I høj grad
 1	Min oplevelse var kun til den gode side. Alt forløb efter planen.	I meget høj grad
 6	Oplevede kun meget venligt og behageligt personale, og der var næsten ingen ventetid.	I meget høj grad
 7	Super god oplevelse, som det har været ved alle mine besøg på Mammaklinikken.	I meget høj grad
 9	Min kontaktperson modtog mig velforberedt, og alle, jeg havde kontakt med, var informeret om min situation. Udelukkende positiv oplevelse.	I meget høj grad
 15	Afdelingen var præget af ombygninger.	I meget høj grad
 16	Alt var perfekt, hele vejen!	I meget høj grad
 17	Bedre vejledning til hvordan man "tjekker" ind. Selve modtagelsesskranken er gemt væk, og det gør det lidt svært at vide, hvad man helt præcis skal gøre, og hvor man skal gå hen, når man ankommer.	I meget høj grad
 4	Der var frokost.	I nogen grad
 13	Jeg blev sendt til undersøgelse i Randers for at undersøge om jeg evt. havde brystkræft. Jeg fik dog samme behandling som hos min læge, hvilket jeg ikke mener kan være rigtigt. For en sikkerheds skyld burde de have undersøgt mig ordentligt. Bl.a. fordi jeg havde haft et [symptom] i [flere] måneder, og fordi jeg gik glip af skole og brugte brændstof på at køre [] til Randers.	Ikke relevant for mig

Mammaklinikken

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

ID	Kommentarer - Mammaklinikken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 15	Informationer fik jeg mest i Mammaklinikken før og efter operationen, men jeg fik også skriftlig information begge steder. Alligevel var jeg nogle gange i tvivl, da jeg kom hjem samme dag, og der var gået et døgn. Jeg kunne godt have brugt vejledning efter klokken 16 og i weekenden.	I høj grad
 1	Lægerne fortalte om risikoen ved ikke at blive opereret. Jeg er kun glad for, at vi valgte den udvej.	I meget høj grad
 6	Jeg manglede på ingen måde information, er tvært imod meget imponeret over, hvor god den generelle information er.	I meget høj grad

Mammaklinikken**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Mammaklinikken	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 11	Ved udtømning af brystbetændelsen skete der det, at jeg følte, at lægen ramte noget som gjorde så ondt, at jeg skreg i vilden sky.	Ja

Mammaklinikken

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

ID	Kommentarer - Mammaklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
14	Personale er særdeles venlige og medlevende samtidig med at de, trods travlhed, tager sig tid til samtale, hvilket medfører et meget roligt og tillidsfuldt forløb, til trods for at man som patient er bange og stresset. SUPER PERSONALE! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Nu var jeg inde at blive scannet og fik taget biopsi af én og samme læge (hvilket skete i løbet af to konsultationer), og jeg var derfor lidt forundret (og måske lidt skuffet) over, at det ikke var den samme læge, der skulle have den opfølgende og afsluttende samtale med mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Alt forløb perfekt. Ingen gener bagefter.	I meget høj grad
2	De sygeplejersker, der er ansat på Mammaklinikken, er helt specielle og yderst professionelle. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Synes det var rigtig dejligt, at det var den samme læge og de samme sygeplejersker, jeg mødte til mine samtaler og undersøgelser. Er meget tilfreds med den behandling jeg har fået. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Ambulatoriet er særdeles gode til at koordinere flere undersøgelser/samtaler, så det skaber helhed i undersøgelser, beslutning om behandlingsforløb og planlægning af behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Kun en læge pr. patient. Giv jer tid og lyt til patienten. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
5	En af de læger, jeg talte med, fik mig desværre til at føle, at jeg spildte lægens tid, og at det var unødvendigt, at jeg kom. Hun sagde mellem linierne at: "Jeg var jo så ung, at der sikkert ikke er noget i vejen" [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Personalet kunne lytte til patienten i stedet for at fokusere på, at jeg ryger. Jeg forlod ambulatoriet med indtrykket af, at de ikke ville hjælpe mig, så længe jeg ryger. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Første besøg var en meget skidt oplevelse. Troede bare, at der skulle tages billeder, men så skulle jeg i en speciel billedmaskine, og så skulle der pludselig tages [prøver], og jeg forstod ikke ret meget af, hvad han sagde, eller mangel på samme af informationer. Så det var et kæmpe chok. De andre besøg var super fine og trygt og med andre "læger" osv. [Kommunikation og information]	Uoplyst
12	Utrolig sød og forstående læge. God til at forklare og sygeplejersken [var] hjælpsom. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	Jeg har brugt Mammaklinikken rigtig meget til spørgsmål. Men når den har lukket kl. 16 og i weekenden, har jeg nogle gange haft brug for vejledning. Så hvis man kunne kontakte sygehuset uden for den åbningstid, ville det være godt. En sygeplejerske lånte mig en telefon, så jeg kunne give min mand en vigtig information før operationen. Oplysninger og samtaler skete på Mammaklinikken. [Kommunikation og information]	Uoplyst

