

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro
Hospitalsenheden Vest**

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 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	73
Besvarelser fra patienter:	50
Afdelingens svarprocent:	68%

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 [].

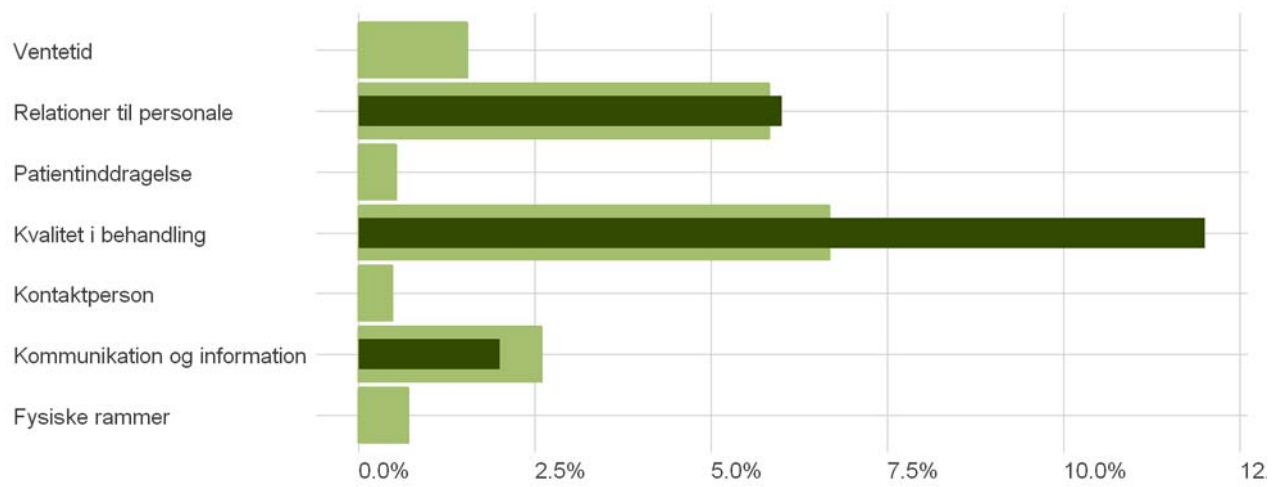
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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








Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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


ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
	10 Fik en god modtagelse, som udartede sig til en "afslappet og smilende snak" med personalet. Dette skyldtes nok, at jeg fejlagtigt havde været sendt noget rundt i det danske sygehussystem. Havde dog også forinden fået brev med undskyldning fra overlægen, så rigtig dejligt at mærke, at det er mennesker med forståelse for den enkelte patient [].	I høj grad
	13 Jeg har ikke forslag til forbedringer, alt var ok.	I høj grad
	5 Jeg har ingen kommentarer. Der er orden i tingene på afdelingen!	I meget høj grad
	8 Venlig og imødekommende.	I meget høj grad
	9 De hjælper mig supergodt og meget hurtigt. Efter tredive til fyrre minutter kører jeg hjem. Supergodt. Super, super, kun super	I meget høj grad
	14 Jeg har ingen forslag, da jeg på alle måder blev godt modtaget og behandlet.	I meget høj grad

Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Ikke manglet noget.	I høj grad
 1	Jeg synes, at lægen havde for travlt. Scanning var MEGET overfladisk. Sygeplejersken var meget venlig og professionel. Der var slet ikke tid til at komme med spørgsmål til lægen.	I meget høj grad
 10	Har været fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
 13	Jeg er nogenlunde tilfreds med forløbet, dog synes jeg at skulle vente fem til seks dage, inden jeg kunne få besked [om, hvorvidt forandringen var ond- eller godartet], var strengt. Jeg har nok haft de fem sværeste dage i mit liv, ja det kunne I have afdramatiseret måske ved en telefonopringning eller et brev. []	I nogen grad
 12	Det kan ikke være rigtigt, at man bliver ringet op og får at vide, at man skal ind til samtale/undersøgelse igen, uden at der bliver informeret om noget som helst, så jeg troede virkelig, at de havde fundet kraft alligevel. Puha, ikke rart.	Slet ikke

Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
	13 Jeg kan ikke skrive, om der var fejl. Det ved jeg jo ikke noget om, men efter at lægen havde taget en biopsi, ja da forsvandt han bare med prøven uden et ord. Hverken farvel eller noget beroligende sagde han. Det var mærkeligt, og jeg antog så også, at det jo nok betød, at det var et "mistænkelig" resultat og ikke noget godt. Jeg var jo også på [afdelingen] tre gange i løbet af [et par uger], så jeg ved heller ikke, om jeg skal svare på hele forløbet eller hvad. Jeg har antaget at det var i forbindelse med biopsi og efterfølgende samtale seks dage senere og ikke mammografi, men det er lidt uvist, hvad jeg skal svare på egentlig.	Uoplyst

Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Brystkirurgisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Hvis jeg skulle påpege noget er det, at man ikke har samme læge i hele forløbet, samt at [nogle læger] ikke taler særligt godt dansk. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	På trods af det blot var en godartet knude, jeg havde, blev jeg behandlet med den største respekt og empati, og jeg følte, at de trods travlhed havde al den tid til mig, som jeg havde behov for! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Meget imødekommende personale. Vigtig del af et sundhedsvæsen! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
14	Tidligere i forløbet var de fantastiske til at få mig "puttet ind" til en scanning meget hurtigt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Har været fuldt ud tilfreds med besøg/behandling på Mammakirurgisk ambulatorium Holstebro. "Noget særlig godt": Blev glad for det brev, som overlægen forinden sendte (en undskyldning, da jeg har været sendt "noget rundt"). Glad for den varme og medmenneskelighed personalet har udvist. Det gør altid én lidt bedre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
6	Har fået en fin og omsorgsfuld behandling på Brystkirurgisk Ambulatorium i Holstebro. Kunne ikke være bedre. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Er i medicinsk behandling []. Får [medicin]. Det har virket og I skal have tusinde tak. Men, ny undersøgelse [sidst på året]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Jeg blev sendt til undersøgelse af brystet af min speciallæge, idet der var mistanke om tegn på brystkræft. Lægen kiggede meget forbavset på mig og spurgte: "Hvem har sendt dig herop?". Hun tog ingen prøver, idet hun mente, det var omsonst. Jeg følte i første omgang, at jeg kom til besvær, men jeg er efterfølgende blevet i tvivl om, om jeg fik den rigtige kontrol. Eksem og misfarvning af brystet er der stadig. Skal til specialelæge igen []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

