

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning
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	151
Besvarelser fra patienter:	114
Afdelingens svarprocent:	75%

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 [].

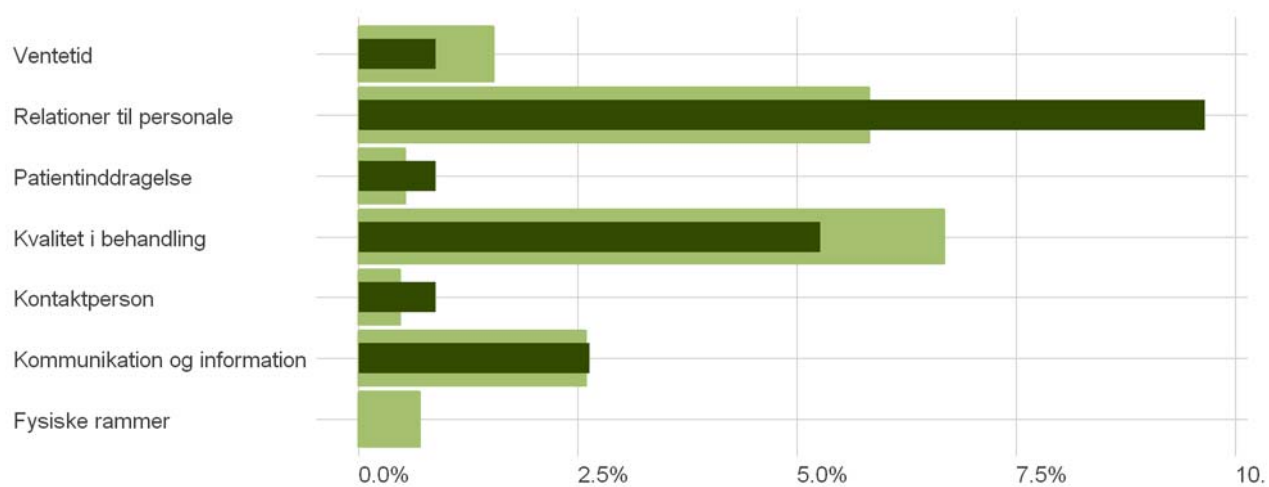
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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






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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Oplevede ikke noget negativt, tværtimod.	I høj grad
 4	At man orienterer patienten om, at man desværre er blevet forsinket og hvis muligt kan fortælle hvor langt bagud man er.	I høj grad
 11	Jeg husker stedet for et venligt og afslappet sted at komme. Jeg følte ikke nogen stress eller uvenlige ord fra personalet, som jo ellers har nok at se til i deres dagligdag.	I høj grad
 13	Man skulle møde mindst 25 minutter før undersøgelsen. Derefter yderligere 45 minutters forsinkelse.	I høj grad
 14	Var informeret om, at der kunne være ventetid, da man også modtog akutte patienter.	I høj grad
 15	Ville gerne sove under undersøgelsen. Men blev afvist.	I høj grad
 26	Det var otte måneder efter, at jeg skulle have været inde. Det synes jeg var for lang tid, inden jeg blev kaldt ind.	I høj grad
 27	Der mangler plads i venterummet, da det ikke kun er patienter, som sidder der og venter, men også pårørende.	I høj grad
 32	Kunne se på Tv-skærm, at der var lidt ventetid, men over to timer, så ville det nok være rart, hvis en person evt. lige sagde lidt engang i timen måske!	I høj grad
 34	Alt OK.	I høj grad
 37	Har pt. ingen. Selvom man venter, kan man jo ikke vide, om personalet har travlt. Idet det ser ud til, at der er flere funktioner samlet i det afsnit.	I høj grad
 7	Modtagelse var helt i topklasse.	I meget høj grad
 10	Modtagelsen var god. Vi blev hele tiden informeret.	I meget høj grad
 12	Meget imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
 17	Skulle møde [om formiddagen] men kom først ind [lidt senere på dagen]. Var fastende.	I meget høj grad
 18	Jeg fik en meget god behandling. Jeg blev dårlig, mens jeg ventede og kom ind i et lokale bagved, hvor jeg kunne ligge. De fik mig herefter hurtigt igennem undersøgelsen. En meget god behandling.	I meget høj grad
 19	Ualmindelig godt indtryk af afdelingen.	I meget høj grad
 20	Jeg har kun stor ros til personalet! Blev mødt med smil og et velkommen på afdelingen!	I meget høj grad
 25	En meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
 33	Høflig og meget venlig betjening.	I meget høj grad

✎ 36	Jeg blev modtaget af nogle søde og hjælpsomme mennesker, der virkede kompetente.	I meget høj grad
✎ 40	Modtagelsen var god. Der var ikke noget at klage over. Har været godt tilfreds.	I meget høj grad
✎ 6	Selvom jeg tjekkede ind ude i receptionen, vidste personalet ikke, at jeg var kommet. Havde både kørt sygesikringskortet igennem og sagt det i receptionen, så det kunne der godt strammes op på.	I nogen grad
✎ 39	Jeg havde været på afdelingen før, men undersøgelsen blev ikke gennemført, fordi jeg ikke var tømt nok. Ved den lejlighed blev det lovet, at det ville blive noteret, at der skulle være en fra narkosen tilstede for at lægge nålen til det beroligende middel (jeg er svær at stikke). Men der var ikke nogen fra narkosen anden gang, da jeg kom, og selvom jeg sagde, at jeg er svær at stikke i, forsøgte de flere gange, inden de til sidst kaldte narkosen. Det synes jeg var for dårligt, når jeg havde fået den anden besked først.	I nogen grad
✎ 9	Jeg blev indkaldt til koloskopi [i efteråret] med den dertilhørende udrensning (moviprep, som iøvrigt er afskyeligt). Jeg fik så af læge-/sygeplejestaben at vide, at det var alt for tidligt ([efter indlæggelse før den planlagte operation]) at undersøge min tyktarm, da jeg stadig havde smerter, og der var høje infektionstal. Det var RIGTIGT TRÆLS, men det var sekretæren, der havde lavet en fejl, at rykke min tid [til over en måned tidligere]. Det skal dertil siges, at lægen og sygeplejerskerne undskyldte meget fejlen, men som jeg sagde, at en sekretær BURDE vide bedre. Der var ingen, der sagde mig imod. [Senere] blev undersøgelsen foretaget, med et andet udrensningsmedikament, og alt gik fint, alle var utrolig søde. Nu afventer jeg bare, at smerterne for-tager sig.	Ved ikke
✎ 31	Kom til anvist tid. Ventede i ca. en time, hvorefter jeg blev sendt til blodprøve og så retur. Ny ventetid i ca. to timer. Ventetid er altid mellem en time og fire timer. ([Flere] gange nu)	Ved ikke

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 23	Absolut ikke.	I høj grad
 35	Vi fik ikke at vide hvor store smerter han kunne have når vi kom hjem, og at han godt måtte tage smertestillende. Vi havde kontakt til sygehuset to gange pga. manglende information om smerter.	I meget høj grad
 26	Fik ikke besked om, at der var så lang ventetid, inden jeg kunne få undersøgelsen. Jeg ringede selv ind til afdelingen.	I nogen grad
 29	Jeg har fået svar på prøver m.v., men forstår stadig ikke, at der ikke er hæmoroïder. Årsagen til min undersøgelse var trang plads ved afføring samt i perioder smerte og blødning ved afføring. Dette har jeg fortsat. Hvad kan årsagen så være? Det har jeg stadig ikke fået svar på.	I nogen grad
 9	Det ville nok være rart med en information om, HVORFOR min tyktarm havde" hævelser". Blot fik jeg at vide, at smerterne kunne vare [lang tid] endnu, og at jeg skal spise. HUSK morgen og aften - halløj. Ja, men det gør jeg så, og venter på, at smerterne forsvinder.	Ved ikke

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning











Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Lægerne vidste ikke, at jeg var kommet, så mine papirer var ikke læst igennem, inden jeg mødte lægen. Lægen læste det hurtigt, mens jeg var lagt klar til undersøgelsen.	Ja
8	[Ved] første indkaldelse manglede oplysninger om tømning af tarm samt faste.	Ja
29	Jeg var til undersøgelse [to gange i sommer]. Min oplevelse af personerne, som undersøgte mig, var meget forskellig. Ved første besøg var det en venlig person, som behandlede mig som et menneske. Anden gang fik jeg en meget hårdhændet behandling. F.eks. ved undersøgelsens start, hvor sygeplejersken undersøgte mig med en finger. Ved mit andet besøg var det en meget hårdhændet undersøgelse []. Det var meget smertefuldt. Ved første besøg var sygeplejersken forsigtig og undersøgelsen var smertefri. Min generelle oplevelse af [den ene] undersøgelse var, at sygeplejersken var hårdhændet og voldsom i sin undersøgelse. Efterfølgende havde jeg smerter, og var hos min læge for at blive undersøgt for, om der var sket skade [].	Ja
35	Vi fik ikke information om smerterne, og om vi måtte tage smertestillende.	Ja

Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Endoskopiafsnit Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
16	Bør give smertestillende før []undersøgelse. Meget smertefuldt ind til smertestillende blev givet pga. tidligere []operation. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Jeg er blot imponeret over den venlighed personalet udviser, når man ved, hvor travlt de har! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det var dejligt med den omsorg sygeplejersken viste mig, og som beroligede mig i forbindelse med undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Personalet var søde og rigtig flinke.	I høj grad
7	Super behandling/pleje efter undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Jeg synes, at jeg blev virkelig godt behandlet. Jeg følte mig i gode hænder og undersøgelsen var grundig og foregik i en god, venlig og humoristisk atmosfære. Jeg fik forklaring på alt, hvad der foregik. Så også min blindtarm, tyndtarm og meget mere. Virkelig interessant. Alt i alt en god oplevelse. Efter undersøgelsen: "så kommer du igen om tre år". Til slut en bid mad, som var meget tiltrængt. [Tak til mine kontaktpersoner]. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Personalet inde på stuen, sygeplejerskerne og lægen var gode til at få styr på mine nerver og var lyttende overfor, hvad jeg havde at sige. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
9	Ansæt sekretærer med en bedre uddannelse.	I nogen grad
14	Kunne have undgået en ekstra ambulans behandlingsdag, såfremt jeg havde været stoppet med indtagelse af [en bestemt type medicin]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	Jeg oplevede en væsentlig bedre behandling ved mit besøg [første gang i sommeren] end jeg gjorde [sidste gang i sommeren]! Jeg blev glad, da jeg modtog dette spørgeskema, for jeg havde meget lyst til at klage over den sygeplejerske, som foretog undersøgelsen den [sidste gang].	I nogen grad
24	Halvanden times ventetid udover den aftalte mødetid var rigelig. Mødte ind [ved middagstid] og havde ikke fået fast føde siden lørdag aften og derudover ikke væske fra [om formiddagen] den pågældende dag. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
2	Jeg var ikke særlig stolt af at skulle have foretaget denne undersøgelse, men personalet havde en rigtig dejlig afslappet og meget professionel tilgang til undersøgelsen, hvorfor jeg endte med [at få] en rigtig god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	Om selve undersøgelsen (koloskopi): Jeg mødte et venligt, velforberedt og kompetent personale. Undersøgelsen forløb helt uden gener for mig. Jeg kunne med fuld klarhed følge med på skærmen og fik svar, når jeg kommenterede eller spurgte om noget. Atmosfæren var ligefrem og uhøjtidelig, og jeg fik mig indtil flere gode grin undervejs. Det var en prima oplevelse! Hvilket jeg alt sammen skrev til afdelingen dagen efter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

	4	De var søde og venlige til at forberede mig på det, der skulle ske. Det var virkelig godt, for jeg var meget bange. Den sidste gang ventede jeg længe i venteværelser, og bedøvelsen virkede ikke så godt som den første gang. Personalet var søde og forståelige, da jeg hylede af smerter. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	5	Det var ok det hele.	Uoplyst
	13	Fantastisk læge, NN, som bare informerede mig om, hvad han foretog sig og tog hensyn til mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	21	Da min korttidshukommelse er meget dårlig, og da jeg har været indlagt flere gange i [efter-året], så kan jeg dårligt huske det hele fra hinanden. Men dét, jeg kan huske, er, at jeg har fået en meget god og venlig behandling hver gang. Jeg har især været meget glad for den omhyggelige orientering (skriftlig), som jeg fik sammen med indkaldelsen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	22	Jeg fik en god behandling.	Uoplyst
	23	Personalet var ualmindeligt venlige og tillidsfulde. De fortalte, hvad der skulle ske, så al ens nervøsitet forsvandt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	28	Jeg fik lidt mad efter undersøgelsen, det var rigtig dejligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	33	Efter min mening er det vanskeligt at påpege nogen forbedring, da alt tilsyneladende er som det bør, og skal være. Er meget tilfreds med forløbet, ros til personalet for deres venlige og omsorgsfulde betjening. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	38	Jeg vil gerne sige TAK for professionel og en udmærket behandling. Fin undersøgelse!! Godt gået. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	40	Har været tilfreds.	Uoplyst

