

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Kirurgisk Stomiambulatorium 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 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	33
Besvarelser fra patienter:	29
Afdelingens svarprocent:	88%

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 [].

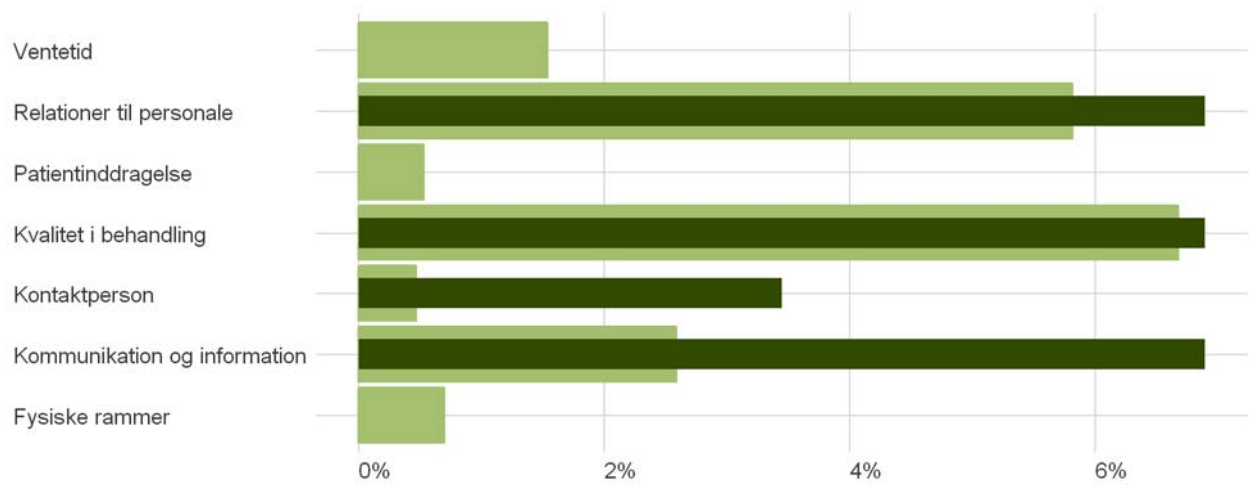
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 Stomiambulatorium Herning**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Det var ok det hele. Den mindre ventetid blev oplyst, og begrundelsen var helt ok.	I høj grad
 8	Jeg synes, at jeg altid bliver taget venlig imod på stomiafdelingen.	I høj grad
 9	Jeg er godt tilfreds. Jeg bliver hørt og hjulpet med det, jeg har brug for.	I høj grad
 5	Der var en super kort ventetid.	I meget høj grad

Kirurgisk Stomiambulatorium Herning

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


ID	Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 6	Jeg har ikke manglet information.	I høj grad
 3	Det var trygt og tillidsvækkende, at sygeplejerske NN havde passet mig på afdelingen efter operationen. Vi kendte hinanden, hun kendte mit forløb. Jeg har oplevet sygeplejersken som overordentlig professionel :-)	I meget høj grad
 8	Det har jeg ikke.	I meget høj grad
 9	Jeg får svar på det, jeg spørger ind til .	I meget høj grad

Kirurgisk Stomiambulatorium Herning

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID **Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning**

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

 1 En byld i stomien.

Ja

Kirurgisk Stomiambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Stomiambulatorium Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Telefontid er meget tidlig, kun en time om morgen. [Kommunikation og information]	I høj grad
6	Jeg er rigtig godt tilfreds.	I høj grad
2	God omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Jeg havde samme læge til alle samtaler dog minus en enkelt, hvor jeg så på forhånd var orienteret om, at "min egen" læge havde ferie og operationen og opfølgning på denne. Dette var trygt! Ved indlæggelsen fik jeg en kontaktsygeplejerske, men hende så jeg først igen sidste dag, hvor hun var tilknyttet andre stuer. Fra dag til dag var der sygeplejersker tilknyttet "min stue"/mig, hvilket fungerede godt for mig, idet jeg er vant til at sige til og fra :-). Under forløbet var jeg i telefonisk kontakt med "koordineringssygeplejersken" flere gange. Jeg oplevede samtalerne med hende som et mareridt, idet hun ingen empati udviste. F.eks. da hun ringede, første gang, hvor jeg skulle til kikkertundersøgelse af tarmen: "Det er vigtigt, at du har en pårørende med". Mit svar: "det er vel op til mig at beslutte". Hendes svar: "det er vigtigt, at der er en pårørende med, når du får besked om, at du har kræft". Halli hallo, der var tale om en kikkertundersøgelse. Da jeg blev kaldt til samtale vedrørende resultater af undersøgelsen "Hvor hurtigt kan du være her? Kan du være her klokken 13?" (telefonsamtalen var [kort tid før]). Det gjorde mig så bange! Da jeg kom ind til lægen, sagde denne "nej rolig nu, det er ikke tale om bål og brand. Vi vil blot gerne tale med dig". Ved flere telefonsamtaler viftede kontaktsygeplejersken mig om næsen med "der er nye resultater", men kunne jo ikke informere mig om, hvilke. Jeg forstår, at hun ikke må formidle resultaterne, men kan ikke acceptere, at hun demonstrerer sin magt på den måde. Alt i alt oplevede jeg kontakten med kontaktsygeplejersken som traumatiserende. Da jeg hørte hendes stemme på afdelingen (hvor jeg heldigvis ikke havde kontakt med hende) begyndte jeg at ryste over hele kroppen :-). [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Jeg synes, ambulatoriet var godt.	Uoplyst
9	Jeg er godt tilfreds med forløbet, som det var. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

