

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi 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 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	62
Besvarelser fra patienter:	44
Afdelingens svarprocent:	71%

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 [].

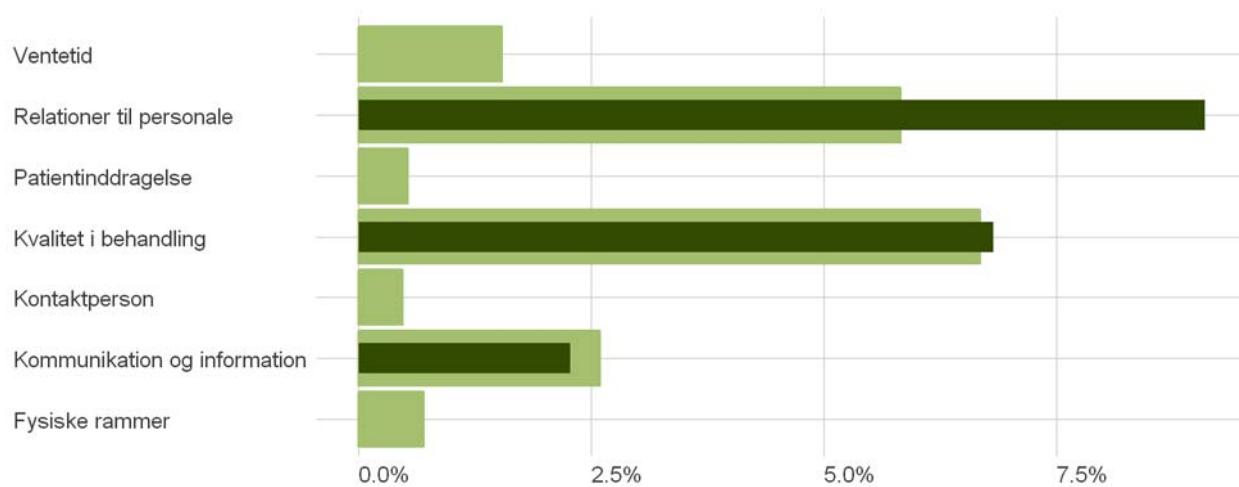
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 8	Sød og venlig modtagelse, både af sekretær og sygeplejerske.	I høj grad
 9	Da min tid blev lavet om indenfor en uge, var jeg nødt til at komme et par timer før min tid, og manglede et sted hvor man kunne sidde komfortabelt, grundet den skade jeg nu havde. Personalet gjorde hvad de kunne, men der manglede en god hvilestol.	I høj grad
 11	Der er ikke noget at klage over, blev modtaget med venlighed og smil.	I høj grad
 13	Fungerede fint.	I høj grad
 2	Det var OK.	I meget høj grad
 3	Var god og venlig.	I meget høj grad
 5	Følte mig velkommen.	I meget høj grad
 12	Jeg var selv lidt nervøs for den operation, jeg skulle have foretaget, og det må have kunnet ses på mig, for jeg blev mødt med et smilende velkommen, og det var venligt og sødt personale, der gav sig tid til at høre på mine bekymringer og kunne berolige mig. Jeg kunne ikke have fået en bedre modtagelse. Den virkede ægte og indfølelse. (Det var en operation i hånden, og [] kunne komme til at betyde rigtig meget for mig, hvis noget mislykkedes).	I meget høj grad
 14	Smilende og venlige piger der tog imod.	I meget høj grad

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
7	Kunne godt bruge lidt mere udførlig vejledning i genoptræning (knæoperation). Evt. henvisning til fysioterapeut.	I høj grad
9	Jeg er blevet dårlig informeret om efterforløbet. Havde fået at vide, at jeg kunne genoptage mit arbejde efter to uger, [men] min fysioterapeut og egen læge siger seks til otte uger, og de få nok ret.	I høj grad
6	Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
10	Pårørende manglede information. Pårørende var blevet lovet at få besked, når patienten kom på opvågningen, men fik ingen besked før patienten kom ud i venteværelset i rullestol efter operation. Patienten kunne have risikeret, at pårørende var kørt ud at handle ind, da pårørende slet ikke fik nogen informationer!	I meget høj grad
12	Jeg har intet manglet.	I meget høj grad

Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg fik en fin behandling og er meget godt tilfreds. Tak for det.	I høj grad
10	Var til forundersøgelse på Holstebro Sygehus og selve operationen på Herning Sygehus, derfor er mine svar reguleret efter, at jeg desværre følte for mange personer involveret. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Man blev taget godt imod, og de var rigtig gode til at fortælle om selve forløbet, så man præcist vidste, hvad der skulle ske, og de var fantastiske til hele tiden at sikre sig at man var ok. [Kommunikation og information]	I høj grad
9	Personalet på opvågningen var præget af travlhed, og jeg følte mig presset til at forlade afdelingen, selvom jeg havde det dårligt. Da en anden sygeplejerske overtog forløbet, og jeg gav udtryk for, at de godt måtte få min seng til en, der havde mere behov, så kunne jeg godt sætte mig i en stol, fik jeg at vide at jeg skulle tage det med ro og, at jeg slet ikke var klar til at forlade afdelingen. Den første sygeplejerske var presset, og det prægede hendes vurdering af mig i forkert retning [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
1	Det ville have været godt, hvis de to sygehuses ambulatorium havde samme syn på forløbet. Så havde der ikke været tvivl om, hvorvidt jeg skulle i lokalbedøvelse eller fuld narkose. Den læge, der skulle operere mig, ville gerne have haft det gjort i fuld narkose, da det var mere omstændeligt end først vurderet af anden læge på Holstebro Sygehus. Men stor ros til både læge og sygeplejersker på Dagkirurgisk Afdeling på Herning Sygehus, da jeg måtte gennem mange smerter, da der skulle ligges bedøvelse flere gange under indgrebet. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
8	Sygeplejerskerne på operationsstuen var rigtig gode at tale med, så man glemte, hvad der skulle gøres der. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Jeg er personligt meget afhængig af, at personalet er indfølelse, venlige og fagligt sikre. Det være sig lige fra sekretær til behandlerstaben. Når DET går op i en højere helhed, føler jeg mig tryk. Det oplevede jeg i dette forløb, så det var rigtig godt. Generelt mener jeg (også fra min egen profession), at den menneskelige faktor er særdeles vigtig. Hvad nytter det f.eks., at man er fagligt meget dygtig, hvis man har et iskoldt væsen! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

