

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Dagafsnit
Mave- og Tarmkirurgi
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

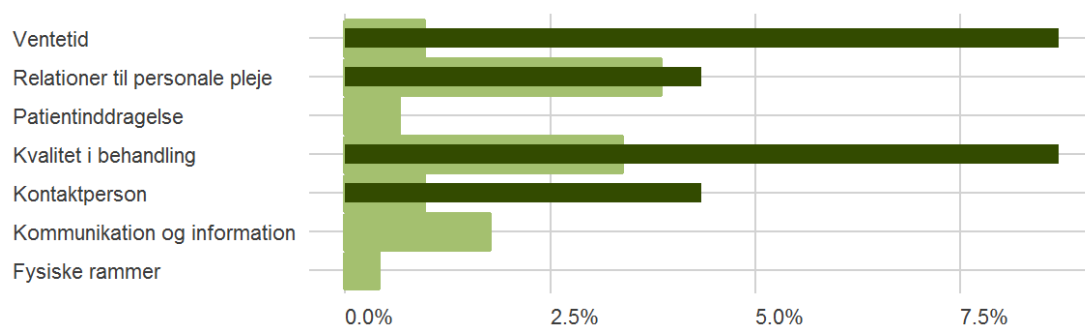
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
5 Jeg har haft nogle yderst dygtige læger tilknyttet. Det ville bare være en del nemmere, hvis det var den samme læge hver gang. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
1 Jeg har været i narkose tre gange i perioden [foråret til sommeren]. Første gang til undersøgelsesakuttid. Måtte vente fastende i [mange] timer. Så frustrerende når man har det så skidt. 2. gang kom jeg til som nummer to fra morgenen. Rædselsfuld oplevelse med mange forskellige sygeplejersker der ikke kendte til min sygdom/smerter. Kom grædende ind på operationsstuen pga. frustration over, at jeg skulle gå op på operationsstuen (kunne knapt stå oprejst pga. smerter). Blev sat til at vente på en stol. Kunne ikke sidde pga. smerter. Halvvejs lå hen over en stol i smerter. Uværdigt. Imens var der en trafik af mennesker. Ikke særlig rart/trygt. 3. gang gik det hele godt, og det var også et andet sted. De andre gange var det på [], mener jeg. Stakkels personale der har så dårlig tid til patienterne. Uroligt at planlægningen eller mangel på samme kan fungere så forskelligt på de to afdelinger. Personalet gjorde det bedste, de kunne. De havde bare ikke ressourcer nok. Ventetid, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
6 Jeg synes, at der er alt for lang ventetid til trods for, at man har et mødetidspunkt. Jeg ved, at det kan være svært at ramme på minuttet, men jeg har ofte ventet timer på at komme til. Det må kunne gøres bedre. Ventetid,	I høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2 Måske lidt mere læsestof i venteværelset.	I meget høj grad
5 Jeg oplever brugen af brikker i venteværelset (der blinker, når man skal ind til lægen) som værende yderst upersonlig. Det er som patient ret ubehageligt at åbne en dør og gå ind i et lokale uden at være inviteret indenfor. Specielt synes jeg at det virker uhensigtsmæssigt at bruge brikkerne når det blot vil kræve fem skridt for lægerne at gå ud på gangen, og kalde på patienten som man gør alle andre steder, og derefter hilse ordenligt på og invitere ind i lokalet.	I høj grad
4 Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
1 Jeg blev meget glad og overrasket over at det hele gik så hurtigt. Der var styr på det hele.	I meget høj grad

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
1 Vidste ikke hvordan selve operationen skulle foregå og hvordan tiden efter nok ville blive. Fandt jeg først ud af bagefter. Og delvist da jeg kom hjem og så YouTube og kiggede mig i spejlet. Kunne jeg godt have tænkt mig at vide inden.	Slet ikke
3 Manglende information om, at jeg ikke behøvede at tage 16 piller om dagen, hvis det ikke var nødvendigt. Hvilket næsten førte til en forgiftning og sygdom i 3 dage efter pga. opkast.	I nogen grad