

Regional rapport



Kommentarsamling
Dagkirurgi
Urinvejskirurgisk Afdeling K
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 Brugerindvovering, 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.

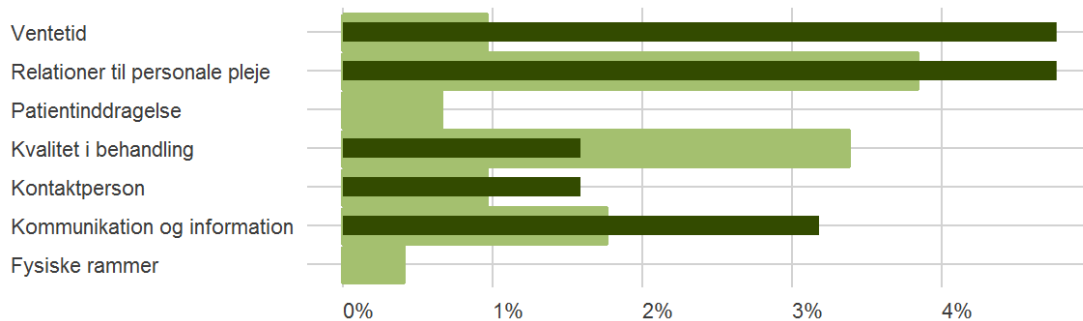
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
12 Jeg har været på flere sygehuse og er meget tilfreds.	Uoplyst
13 Meget søde sygeplejersker, som alle var meget børnevenlige. Læge NN var super professionel. Manglede lidt oplysninger om selve operationen efterfølgende eller før. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
9 Har ikke hørt om, hvad det videre forløb skal være, efter en måned. Synes, at det er frustrerende. Ventetid,	I ringe grad
15 Super service i alle afdelinger.	I meget høj grad
8 Der var en hyggelig og god stemning ved modtagelsen og under mit vågne forløb. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Fik en udmærket behandling. Desværre blev ventetiden meget lang på grund af uforudset forsinkelse. Jeg kunne have ønsket, at informationerne om forsinkelsen var mere løbende. Ventetid,	I høj grad
17 Der var lidt med ventetiden, når man tager i betragtning at patienten [er et barn] og havde ventet med mad fra kl. 21 dagen før. Men det gik. Da han så var færdig med operationen var personalet gode til at tilbyde mad og drikke. Ved bedøvelsen var personalet dygtige til at aflede ham, da han skulle have lagt venflon. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
14 Man får tildelt en kontaktsygeplejerske. Det lyder bedre, end det er! Man får telefonnummer på vedkommende, det virkede nogle gange! Oplevede også manglende tilbagemelding om medicin, som jeg skulle have. Fik aldrig den telefonsamtale. [Flere] uger efter var medicinbestillingen så sendt til apoteket. Der står man så (undrende). Kontaktperson, Kommunikation og information,	I nogen grad
3 Min operation blev lavet af to læger, men hvem der var øverst ansvarlig, ved jeg ikke. Jeg har haft forudgående forundersøgelse, men den var ikke planlagt, da det var en fysioterapeut, der opdagede, at der var noget galt. Herefter konstaterede en af lægerne, at der var brug for en operation, og der blev sat tid af til det hos de to læger.	I nogen grad

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
4	Har kun gode erfaringer med min gang i ambulatoriet.	I meget høj grad
11	Mødte [om morgenen]. Fik kontrast [en halv time senere] og kom ind til Operationsafdelingen [to en halv time senere]. Ventetiden blev bl.a. brugt til information fra læge om svar fra tidligere scanning samt deltagelse i projekt.	I meget høj grad
13	Jeg synes godt, de kunne ringe ud om morgenen, da det var mere end en times ventetid.	I høj grad
8	Fin modtagelse. For mit vedkommende var der ingen grund til at få udleveret trusser, da jeg omgående kom på operationsstuen og skulle af med dem.	I meget høj grad
1	Rart at man løbende bliver orienteret om forsinkelser. Så føler man sig ikke glemt.	I høj grad
2	Pga. den lange ventetid har vi været utrolig glade for at hospitalskloven NN var der, for så føltes tiden ikke så lang. Vi mærkede ikke at vi ventede i halvanden timer. Tak for det :-).	I meget høj grad
16	Efter at jeg var klædt om til hospitalstøj var der ekstrem lang ventetid. [over en time].	I meget høj grad
6	Det var i orden.	I meget høj grad
17	De kunne have informeret om på dagen, at der var ventetid.	I høj grad
3	Jeg kom 15 minutter for sent pga. trafik. Blev ringet op 5 minutter efter jeg skulle have været der. Det var en fin service for jeg kunne ikke selv komme igennem til dem pr. telefon. Jeg fik en god og venlig modtagelse og alt var fint.	I 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?
5	Jeg blev lovet en samtale efter operationen, men efter tre telefonopkald fik jeg at vide, at den var lavet om til en skriftlig orientering, men der var ikke mere spredning, så hvornår de havde tænkt sig at fortælle mig om det, det må guderne vide, men efter at jeg havde hilst mig op, gik der en time, så fik jeg en telefonisk samtale med en læge der fortalte om forløbet og efterbehandling.	I ringe grad
13	De lovede at ringe næste dag, og det gjorde de aldrig.	I høj grad
15	Ingen mangler.	I meget høj grad
8	Informationerne inden var i orden. Jeg fik besked om undersøgelsestidspunktet allerede ved årets start, men det vil måske være en god ide at give en reminder kort før selve dagen.	I meget høj grad
1	Jeg mangler sikkert ikke informationer, men jeg havde svært ved at huske hvad personalet havde sagt efter bedøvelsen.	I høj grad
10	Udsendelse af udskrivningspapirerne med indkaldelsen, således at jeg kunne vide hvad der skulle ske FØR, UNDER og efter. 1. Hvorfor får man fasteprogram til en ambulant operation, det var der ingen svar på. 2. Manglende information før operation. Kort fortalt: Udsend patientinformationen med indkaldelsen. Dette ville have besvaret en del spørgsmål for mig. Bedre information til personer som mig, der gerne vil vide/have besked om symptomer, hvorfor har jeg ondt, hvorfor svier det.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5 Det er beskrevet på forrige side.	Ja
14 Fik forkerte urinposer med hjem (500ml). Det skulle have været (1000 ml) til nat. Så ikke megen søvn den første nat! Manglede side af en pjece, der beskrev om efterfølgende blødning ved indgreb. Var selv på Skejby dagen efter for at hente de relevante ting.	Ja
3 Der blev skåret [forkert], men jeg blev syet, og alt var ok. Dog oplevede jeg en usikkerhed på opvågningen. Her blev jeg dårlig. Det var nok pga. mit blodtab og set i bakspejlet, burde jeg måske have ventet med at sidde oprejst. Måske jeg også burde have haft tilført saltvand pga. de lave blodtryks tal, inden jeg blev dårlig. Det er ikke en kritik, da der jo sådan set ikke skete noget ved det, men det var ubehageligt og lidt utrygt, at personalet ikke havde styr på den maskine, der målte mine tal. Og det virkede også som om, de ikke selv var trygge ved mit lave blodtryk, da de måtte tilkalde en læge to gange, og det var jo så også positivt, at der blev tilkaldt hjælp til situationen.	Ja