

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Endoskopisk Afsnit
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenhed Horsens

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 Brugerindvøling, 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.

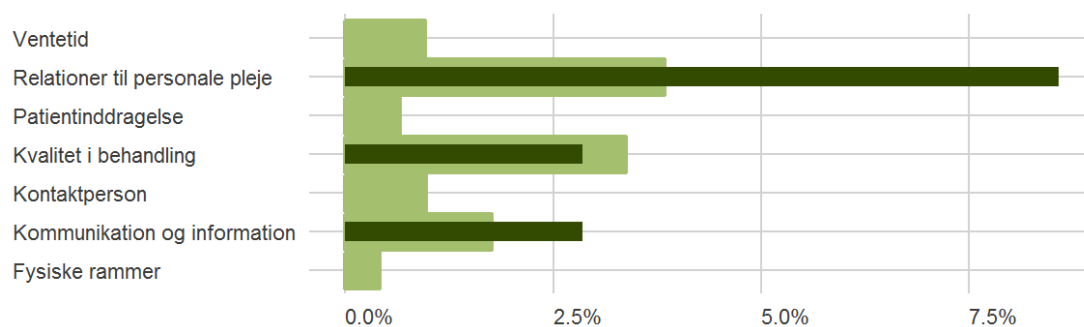
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Jeg blev meget godt modtaget af en sygeplejerske. God information om hvad der skulle ske. Jeg oplevede tonen som meget omsorgsfuld, imødekommende og forstående. Det var en lidt anden oplevelse at komme ind til selve undersøgelsen. Her oplever jeg en læge, der ikke siger "hvad han gør". F.eks. når man er til tandlæge, siger de, hvad de gør undervejs, og det manglede jeg lidt, da jeg var lidt utryk ved hele undersøgelsen. Til selve undersøgelsen var min oplevelse, at det skulle bare gå hurtigt, og at der ikke var den ro, der var til stede før og efter. Jeg blev også uklar i hovedet af det beroligende, jeg fik, så for mig var det forvirrende, at skulle svare lidt hektisk og hurtigt på spørgsmål. Dem ville jeg gerne have haft, inden jeg blev påvirket. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
10 Ambulatoriet gjorde alt, hvad de efter min mening bør gøre, lyttede og fortalte. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
2 Personalet var meget lydhøre og imødekommende, venlige og empatiske. Stor buket roser til dem! Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
9 Efter min mening ikke.	Uoplyst

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
10	Perfekt modtagelse.	I meget høj grad
7	En fantastisk modtagelse.	I meget høj grad
3	De var mega søde, og have god tid til at besvare spørgsmål, og man havde ikke den der følelse af at man skulle skynde sig og blive færdig.	I meget høj grad
6	Var ok.	I meget høj grad
9	Kun positiv oplevelse.	I høj grad
8	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 ventede på lægen ved undersøgelsen, så bedøvelsen virkede ikke optimalt, og jeg havde mange smerter under indgrebet. En anden ting er, at det er super smart med telefontider med en læge. Men jeg har desværre oplevet, at man tager fri, også ringer lægen ikke! Så bliver man nødt til at tage fri fra arbejde igen, for at få en ny tid hos lægen, og det er rigtig usmart, at man ikke kan få et tidsinterval indenfor et par timer, istedet for at skulle afsætte hele dagen. Det må i kan gøre på en bedre måde for alle.	I nogen grad
11 Jeg kunne godt have haft brug for at vide inden jeg kom at man ville få udleveret engangs bukser, som der så, ved undersøgelsens start, ville blive perforeret så man igennem det revnede hul kunne lave undersøgelsen. Det følte noget grænseoverskridende at skulle vende ryggen til en fremmed (i mit tilfælde en mand) og så få revet bukserne itu og derefter at gennemgå sådan en undersøgelse.	Uoplyst
4 Lægen var hurtigt gået igen efter undersøgelsen, da jeg var kommet på opvågning. Hun konkluderede hurtigt på undersøgelsen, gav mig et papir over det hun havde sagt, og sagde så tak for nu og smuttede. Så jeg kunne måske godt have brugt at jeg fik den information lidt senere, da jeg var mere ved mig selv igen og bedre kunne følge med. Men ellers var det rigtig fint, og [det var] nogle flinke læger.	Uoplyst