

Regional rapport



Kommentarsamling
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi
Ortopædkirurgisk 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 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.

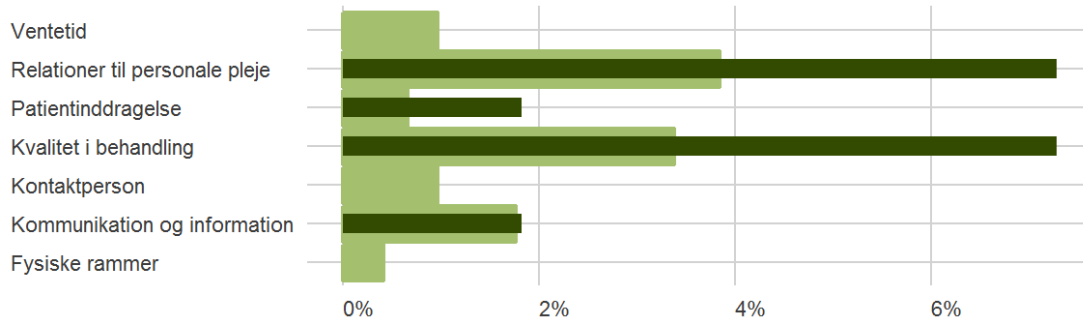
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Helt perfekt forundersøgelse og efterfølgende MR-scanning. Helt perfekt operation af [] i højre hånd. Desværre tilstødte der [et par] dage efter operationen en voldsom betændelse i operationssåret og hele hånden. Det viste sig at være []angreb i hele hånden, hvilket har medført, at jeg nu har været indlagt i [mange] dage på hospitalet til bekæmpelse af angrebet. Alle fingre, hele håndfladen, håndryggen og karpaltunnelen er efterfølgende blevet åbnet og gentagne gange tømt for [], som nu er aftagende. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
15 Bookingkontoret var helt fantastisk. De var meget forstående overfor mit ønske om en hurtig afbudstid. Jeg fik en tid indenfor en uge. De fik en buket blomster, da jeg kom til operationen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 NN som begge gange foretog operation og undersøgelserne imellem, virker utroligt professionel og arbejder ud fra egen faglighed og erfaringer OG mine oplevelser med min krop. Kæmpe ros til NN! Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
11 Mere information om hvornår og hvor meget genoptræning. Kvalitet i behandling,	I høj grad
17 Jeg synes, det var rigtig godt.	Uoplyst
8 Har kun mødt søde og hjælpsomme mennesker, som hjalp mig med alt fra jeg kom i modtagelsen. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
12 Ambulatoriet har gjort det fantastisk godt. Man føler sig velkommen på stedet. Flinke og rare mennesker. Kort og godt, I er gode til jeres arbejde. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
3 Grunden til de to negative svar er, at den planlagte operation viste sig ikke at være mulig. Det kan hverken læge, sygeplejersker eller jeg selv gøre for. Sådan er det bare.	I meget høj grad
14 Det var rigtig dejligt at jeg kom til scanning, samtale og operation så hurtigt (i samme uge). Det var flot. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
9 Ved henvendelse efter operationen var der opgivet et telefonnummer, når jeg ringede på telefonnummeret blev den bare afbrudt. Jeg manglede en konkret genoptræningsplan. Personalet var super fan-	Uoplyst

tastiske, smilende og opmærksomme. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
6	Afhentning af patienter fra opholdsrum bør være bedre.	I høj grad
13	Jeg blev kaldt ind af en meget sød og forstående dame, og som var god til at se, hvordan jeg havde det.	I meget høj grad
5	Venligt og imødekommende personale også selvom de har travlt.	I meget høj grad
2	Fint.	I meget høj grad
8	En meget venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
16	Jeg er fuldt tilfreds.	I høj grad
10	Alt gik som forventet.	I meget høj grad
12	Rigtig god. Gode oplysninger.	I meget høj grad
4	Kort ventetid. Helt ok. :-).	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?
5 Kunne ønske mig mere tid til at tale om hele forløbet, fremtidsudsigter, eventuelle mén, genoptræning m.m. Det er kun sket på mit eget initiativ med en følelse af at der ikke rigtig var tid til det og at det var vedkommende læges ansvar. Det ville have været mere trygt for mig som patient at have haft en mere gennemgående læge i forløbet, som foreløbigt har været otte uger.	I nogen grad
8 Ingen mangler om information. Alle er søde og hjælpsomme.	Uoplyst
12 Kan man forlange mere information end den jeg fik af personalet. FANTASTISK.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

Kommentar

-
- 5 Jeg har brækket en ankel. Ved første operation blev der sat en metalskinne og skruer på ydersiden. Ved kontrollen et par uger senere opdagede man, at der sad noget inde i leddet, som betød at knoglerne i leddet ikke sad som de skulle. Efterfølgende blev jeg opereret igen, hvor det viste sig, at et ledbånd var ødelagt og delvist sad inde i leddet. Der blev rekonstrueret et ledbånd. Dette har forlænget min sygemelding med mindst en måned.