

Regional rapport



Kommentarsamling
Hofte-Ambulatoriet
Center for planlagt kirurgi
Hospitalsenhed Midt

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.

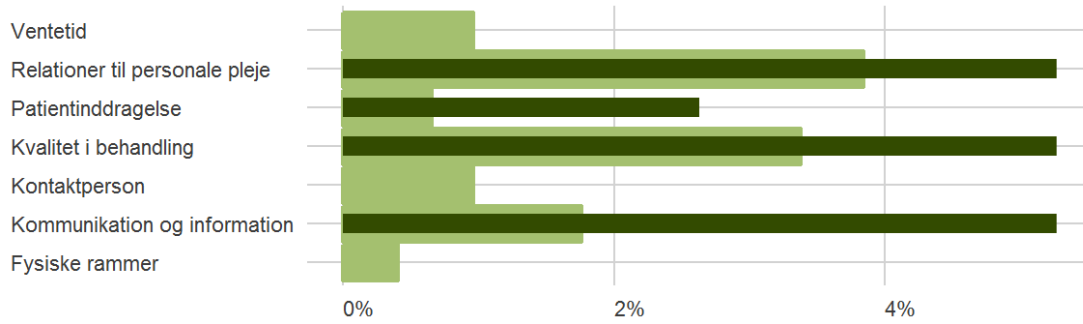
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
<p>5 Jeg har haft en rigtig ubehagelig oplevelse med den læge, som skulle undersøge mig. Jeg har efterfølgende nedskrevet forløbet og sendt det til læge NN. Den dårlige oplevelse handler om absurd ringe kommunikation og sociale kompetencer på et skræmmende lavt niveau, og omhandler ikke den lægefaglige behandling. Selve undersøgelsen var kort og utryk, men jeg tror ikke, at der er sket fejl. Min kritik går hovedsageligt på den kommunikative tilgang og alment menneskelige opførsel. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,</p>	Ved ikke
<p>9 Jeg var ikke klar over, at jeg skulle til to forundersøgelser før fællesinformationsmødet. Måske har jeg ikke hørt ordentligt efter i timen. Hvis det er muligt kunne jeg godt tænke mig et mere præcist tidspunkt for operation end "fire til seks uger"! Kommunikation og information,</p>	Uoplyst
<p>4 Jeg føler mig tryk og taget hånd om. Meget venligt og positivt personale. De skal have al den ros de kan få. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,</p>	Uoplyst
<p>6 Jeg synes ikke rigtigt, at jeg blev hørt. Har smerter ved gang udover nogle minutter, men da billedet af min hofte "kun" viser let til moderat slidgigt, ville han slet ikke høre tale om, at smerten kunne komme derfra. Det er jeg nu ret overbevist om, at den gør, og bekymrer mig derfor lidt om, hvor ondt jeg skal nå at have, inden billedet matcher smerten. Patientinddragelse,</p>	I meget høj grad
<p>7 Jeg var meget tilfreds med behandlingen og forløbet, men jeg synes, at det er lidt for hurtigt, man kommer hjem, og skal klare sig selv. Kvalitet i behandling,</p>	Uoplyst
<p>8 Jeg fik god behandling. Ikke noget at klage over.</p>	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?
1 Alt gik efter planen.	I meget høj grad
2 Meget fin modtagelse, smilende og venlig sygeplejerske.	I meget høj grad
4 Jeg oplevede at alle de medarbejdere jeg havde kontakt til var ualmindelig søde, imødekommende, professionelle og meget sympatiske. Jeg synes ikke det på nogen måde kan gøres bedre. Tak for en meget dejlig og imødekommende oplevelse.	I meget høj grad
3 Ikke nemt at finde videre efter modtagelsen.	I høj grad
7 For mig var det meget professionelt. Jeg følte, at tingene var planlagt, og jeg blev opereret på den tid, de skulle starte.	I meget høj grad
8 God modtagelse.	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 var før og under i tvivl om, hvad der herefter skulle ske. Jeg vidste ikke, at scanningen først ville blive langt senere. Den skriftlige information forinden indikererede, at der kunne være flere undersøgelser på selve dagen, og det tolkede jeg som mulighed for scanning. Vidste ikke at det krævede en henvisning, og ville foregå andetsteds.	Ved ikke
7 Jeg synes alt var ok.	Uoplyst
8 Der manglede ikke noget.	I høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5 Jeg ved ikke, hvad der menes med "fejl". Jeg oplevede en læge, som var ekstremt inkompetent i social og kommunikativ henseende. I forhold til undersøgelsen følte jeg mig ikke tryk ved at han bare svingede med mine ben og hofter. Jeg havde gjort opmærksom på mine smerter. Gætter på, at der ikke er sket deciderede fejl.	Uoplyst