

Regional rapport



Kommentarsamling
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi
Ortopædkirurgisk Afdeling
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 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.

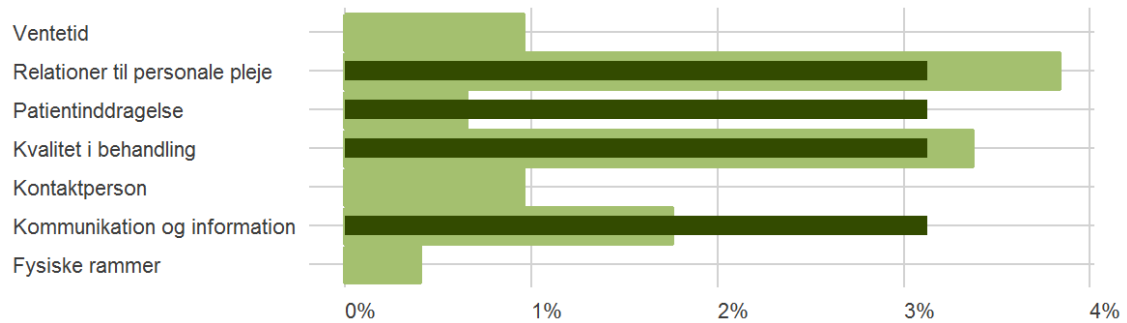
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
3 Jeg blev først indkaldt til operation [om sommeren] på kirurgisk afdeling, men blev sendt hjem igen pga. et traumetilfælde. Blev så genindkaldt [et par uger efter] på kirurgisk ambulatorium, og det gik godt.	I ringe grad
1 Jeg har [en psykisk lidelse] og var ret nervøs for følelsen af kontroltab i forbindelse med bedøvelsen. Det vil sige følelsen af at være overladt til mennesker jeg ikke kender, i perioden fra jeg fik sovemedicin og indtil jeg sov helt. Ligeledes var jeg nervøs for opvågningen, omgivet af mennesker jeg ikke kender, mens jeg stadig var rundt på gulvet efter bedøvelsen. Men der var absolut ingen grund til bekymring. Alle var utroligt søde og professionelle. Da jeg fortalte, hvordan jeg havde det, sørgede de for, at min mand kom med helt ind på operationsstuen, så han kunne være der indtil jeg sov. Ligeledes sørgede de også for, at min mand stod ved siden af min seng med det samme jeg vågnede, så angsten ikke fik mulighed for at tage over. Igennem hele forløbet var alle super gode til at fortælle, hvad de lavede og hvorfor. Tusind tak til alle på ortopædkirurgisk :-). Patientinddragelse, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
5 Jeg har bare fået en super behandling hele vejen igennem mit besøg. En rigtig god oplevelse.	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2 Jeg skulle være der [om eftermiddagen], og blev ringet op [og spurgt] om jeg ikke kunne komme med det samme. De sygeplejesker der modtag mig virkede meget forvirret, som om de ikke havde tid til jeg kom. De skulle hjem og holde weekend.	I høj grad
1 Ingen problemer, alle var meget professionelle.	I høj grad
5 Tusind tak for SUPER behandling.	I meget høj grad
4 Alt ok.	I meget høj grad
6 Personalet [] havde glemt at indkalde mig til operation, så jeg fik først en tid, da jeg henvendte mig efter [mange] uger.	I nogen 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?
2 Jeg fik ikke at vide, hvor jeg skulle henvende mig, hvis der var problemer.	I nogen grad
6 Var ikke blevet informeret omkring nogle valg [angående] operationen. Dette skete få minutter inden narkosen. Dette kunne jeg ikke med så kort varsel tage stilling til. Så ingen læge efter operationen. Lægen havde travlt på operationsgangen, var svaret fra sygeplejersken. Jeg vidste ikke så meget om, hvordan jeg skulle forholde mig [til] den opererede del. Jeg måtte ty til SkulderAppen. Mit forløb var på flere områder meget forskellig fra denne, så den kan give en falsk tryghed. Der var ingen samtale omkring medicin efter operationen, men der var en skriftlig besked om, at der var en recept at hente på apoteket, hvilket der ikke var. Så jeg måtte hjemvendt henvende mig til afdelingen, for at få en recept på noget smertestillende. Endvidere var de ikke 100 procent afklaret omkring mine forbehold [angående] narkose, hvilket jeg selv igen måtte gøre opmærksom på. Dette skete, medens jeg lå ude på gangen ved operationsrummet. Havde ellers vedlagt kopi til helbredsoplysninger.	I nogen grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
2 Jeg skulle have lavet en springfinger, men jeg mener det er den forkerte finger. Det var en bestemt finger, men blev opereret i anden finger, og har derefter smerter hele tiden selvom jeg tager seks panodil af 665 mg dagligt.	Ja