

Regional rapport



Kommentarsamling
A5AMB - Randers
Gynækologisk-obstetrisk afdeling G
Regionshospitalet Randers

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.

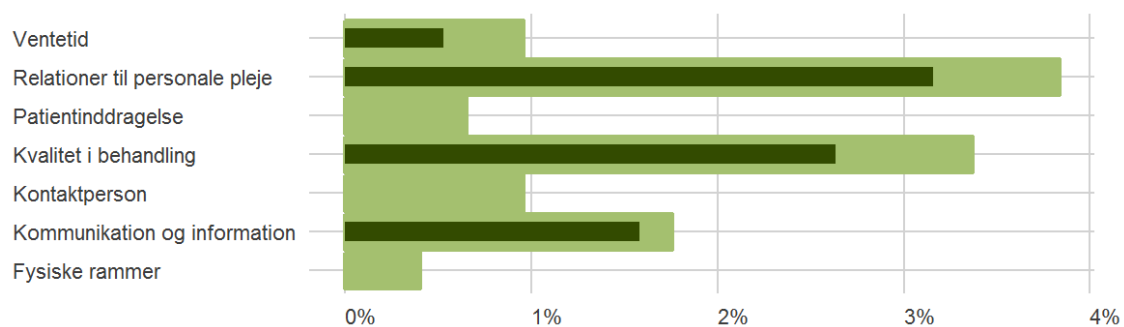
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
28 Personalet på ambulatoriet var virkelig søde, forstående, hjælpsomme, tålmodige og imødekommende! Heads up til dem! Man følte, at de tog en seriøst og lyttede. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
23 Jeg var meget imponeret over den faglighed, jeg mødte. Undersøgelsen blev udført af to sygeplejersker, og jeg var meget imponeret over den ro og ekspertise, de udviste. Jeg var tryk hele vejen igennem forløbet! Kvalitet i behandling,	Uoplyst
19 De tog sig tid til mig og mine spørgsmål, var nemme at komme i kontakt med mellem besøgene og man følte sig aldrig til besvær. Da jeg havde akut brug for hjælp, blev jeg endda tilbudt en tid ved en læge NN samme dag, så jeg ikke skulle have ondt. Utrolig lydhøre og varme mennesker, både lægerne og dem i telefonen. Følte mig meget tryk og tilpas. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
7 Personalet var venlig og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
9 Jeg synes, at telefontiden bør udvides. Jeg arbejder som [], og det kan ind imellem være svært at komme afsted med at ringe i den sparsomme telefontid, der er om formiddagen. Kommunikation og information,	Uoplyst
15 Jeg var meget nervøs, men personalet var så søde og fuld af humor, at det faktisk endte ud i en rigtig god undersøgelse med gode grin. Var meget i tvivl om behandlingen men fik god støtte og hjælp, så jeg i dag er super glad for den. De piger fik vendt en rigtig ubehagelig undersøgelse til en god oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
18 Stor ros til både sygeplejersken og lægen der undersøgte mig! :-) Lægen var meget god og grundig til at forklare, og hun tegnede anatomien for mig for at illustrere det endnu bedre. Det var en god og pædagogisk forklaring, som var nem at forstå. Jeg blev både beroliget og klogere, og jeg var meget tilfreds. Kommunikation og information,	I meget høj grad
21 Mit besøg var hos en yngre læge, der flere gange tilkaldte en ældre	Uoplyst

overlæge for hjælp. Overlægen var meget lidt imødekommende og temmelig arrogant, og der var en særdeles dårlig stemning på stuen. Overlægen var ikke lydhør for den yngre læges vurdering, og det hele efterlod mig som patient i en tilstand af tvivl omkring, hvad jeg egentlig fejler. Den yngre læge skulle afrunde besøget og var ikke i stand til at svare på mine spørgsmål. Henviste mig til egen læge, hvis jeg var i tvivl om noget, men eftersom det er min egen læge, der har henvist mig, kan egen læge ikke hjælpe mig med mine problemer og spørgsmål. Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 27 | Jamen, jeg synes ikke løsningen på mit problem nødvendigvis burde være den billigste. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 3 | Meget fin behandling. Der er for lang tid fra undersøgelsen og til, at jeg får resultaterne. Ventetid, | Uoplyst |
| 11 | Jeg mener ikke, den tilstedeværende læge var dygtig nok for mig. Ikke noget godt resultat. Tingene, som skulle holde blæren oppe, faldt ud dagen efter. Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 26 | Det var en meget kompetent læge, der undersøgte mig, og der var en dejlig afslappet stemning under hele forløbet. Søde, dygtige og kompetente piger. Mange tak for det :-). Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 1 | De sørgede for god pleje og omsorg. Så man følte sig tryk ved hele forløbet. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 2 | Ingen kommentar. | Uoplyst |
| 12 | Meget kvalificeret personale som besvarede alle spørgsmål. | I meget høj grad |
| 25 | Godt. | I meget høj grad |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
28 Alt var egentlig rigtig fint, så ingen yderligere kommentarer til ovennævnte.	I meget høj grad
4 Ok. Jeg er meget tilfreds.	I høj grad
23 Kun positivt indtryk. Blev endda spurgt, om jeg manglede hjælp, da jeg stod og ventede på min mor, som skulle en tur på WC.	I meget høj grad
7 Jeg ventede ca. en time uden nogen nærmere besked.	I nogen grad
24 Aner ikke hvad ambulatorie er for noget.	Ved ikke
16 Jeg har flere gange inden min tid i sommer været i kontakt med en sekretær fra gynækologisk afdeling. Hun har guidet, hjulpet og svaret på alle mine spørgsmål, og endda hjulpet mig med ting egen lægen ikke kunne besvare pga. sommerferie lukket. Jeg har rigtig mange gange været nødt til at ringe til hende. Flot flot service! Jeg oplevede hendes service som afgørende for at jeg så tryk i besøget og før. Hun har klædt mig godt på, og hun gjorde at jeg følte mig i sikre hænder.	I høj grad
14 Alt var som ønsket.	I meget høj grad
8 Fin modtagelse. Ventede mig.	I meget høj grad
18 Jeg vil bare sige at der var fint og ret hyggeligt i ventelokalet :-).	I høj grad
29 Kom ind på slaget :-).	I høj grad
20 Alt OK.	I meget høj grad
26 Der stod i min indkaldelse at jeg skulle være forberedt på at der kunne være ventetid, så det ser jeg ikke som et problem. Jeg synes det giver sig selv at der kan være ventetid da der opstår akutte ting ind imellem.	I meget høj grad
1 Jeg har kun godt at sige om hele forløbet.	I meget høj grad
10 Ventetiden var meget kort. Der krævedes ingen forklaring derpå.	I meget høj grad
22 Jeg var super glad for NN og hans måde at være stille og rolig på. Og at han kunne huske mig fra [tidligere behandling] er sejt. Jeg følte mig lettet, da jeg gik derfra, for vidste jeg var i gode hænder. Så meget ros til NN herfra.	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?
23 Selve indkaldelsen kunne godt være mere informativ, så man ved lidt mere om, hvad man kan forvente.	Uoplyst
9 Jeg blev undersøgt af en læge NN som også henvender sig til [anden] læge NN, men da hun kommer tilbage viser det sig at hun har misforstået mig, men kontakter ikke lægen NN igen. Hun siger blot at hun vil ringe til mig sidst på ugen. Først en uge senere lykkedes det for mig at få fat i hende. Det synes jeg er for dårligt. Jeg er selv uddannet [sundhedsprofessionel], men ikke med speciale i gynækologi. [Grundet min faglig baggrund] forstår jeg det meste af hvad der bliver sagt, og spørger hvis jeg er i tvivl. Desværre skal jeg igen til Randers og vil denne gang ikke tage hjem før jeg har talt med en læge NN som kan tage en beslutning.	Uoplyst
27 Jeg tror at jeg savner information, der følger behandling og medicin. Tilsvarende mangler der opfølgning på patienter, der lider af en sygdom.	I høj grad
20 Alt ok.	Uoplyst
26 Jeg vidste ikke ud fra min indkaldelse, hvorvidt det var en forundersøgelse, eller om jeg skulle opereres. Selv om det var en lille ting, kunne det have været ok. Eller at der i brevet stod, at man i løbet af undersøgelsen ville vurdere, om jeg skulle opereres med det samme.	Uoplyst
1 Jeg har fået den information, jeg havde brug for.	I meget høj grad
31 Lægen var meget hurtig og lidt forjaget, og jeg blev afbrudt, når jeg prøvede at stille spørgsmål og fortælle om mit problem.	Slet ikke
6 Jeg havde, i perioden op til besøget, flere gange forsøgt at få fat i en der kunne rådgive mig om bivirkninger og begrundelse for at tage to æggestokke. Hver gang blev der sagt at nogen ville ringe. Dette skete dog også to gange, men på ubelejlige tidspunkter. Og der var ikke mulighed for at ringe tilbage. Derfor var jeg stadig meget i tvivl da jeg kom til operationen. Det var jeg ked af.	Uoplyst
25 Der er bare en dejlig fornemmelse på hospitalet og en mega god læge.	I meget høj grad
17 Lægen jeg talte med virkede meget fagligt kompetent, og så havde	I meget høj grad

han fantastiske pædagogiske evner, som kom til udtryk ved hans evne til at lytte til mig og til at fortælle mig om den forestående operation. Jeg gik meget afklaret derfra uden den mindste frygt for indgrebet.

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5 Vil ikke sige at det er en decideret fejl, men mener alligevel at det er vigtigt at oplyse herom. Jeg fik fortalt at der ville gå op til tre uger. Efter lige knap fire uger ringede jeg ind til jer for at spørge om hvordan og hvorledes, og fik der svar på at der kunne gå op til fem uger på svar. Når det handler om at få svar på prøver, og man går som patient og er lidt nervøs, så ville det være at foretrække at man får den rette information om ventetiden. Hellere at svaret kommer før man har fået at vide end efter.	Ja
7 Ved operationen blev der en frarivelse/revne i den ene skamlæbe hvilket jeg først registrerede dag nummer to efter operationen. Jeg troede det var i forbindelse med operationen det gjorde ondt men det viste sig så hvad der var galt. Jeg var ikke blevet orienteret om skaden. Det er en mærkelig fornemmelse at have.	Ja
8 Forkert medicindosis.	Ja
30 Hammel, forår. Klage over utrolig dårlig behandling på Randers Sygehus. Jeg var indkaldt til undersøgelse i foråret om morgenen. Jeg kom for sent, og kunne så ved ind scanning af sygesikringskortet se, at jeg skulle henvende mig til sekretæren, men måtte vente i fem minutter, da der åbenbart var et meget interessant spil på computeren, og kunne så fremføre min sag om for sent fremmøde. Jeg sad og ventede på indkaldelse i 45 minutter uden resultat, og rettede så henvendelse til sekretæren, der efter noget palaver sagde, at jeg bare kunne komme til tiden, men efter pres viste det sig at jeg var blevet afmeldt af en læge (påstod hun). Efter yderligere 12 minutters ventetid blev jeg så kaldt ind, og fik at vide, at jeg ikke kunne undersøges i dag, men fik en ny tid ca. 16 dage fremme. Sagen er at jeg er blevet opereret, og det opererede sprang op igen, så en tur til egen læge og nok ca. fem ugers ventetid før indkald til Randers Sygehus. Jeg finder det aldeles utilfredsstillende med den opførsel sekretæren udviste, ja det tangerede skrankepaveri og nedladende opførsel. Som jeg ser det, tager man næste patient, hvis der er en der uforvarende kom for sent, og den forsendte kunne så puttes ind igen, så går det jo lige op igen. Og husk på at det jo ikke kun gælder om at tilgodese sygehuset men ikke mindst patienterne.	Ja
13 Min kærestes personnummer var skrevet forkert ved [flere besøg].	Ja
25 Godt.	Ja