

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Gynækologisk Obstetrisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

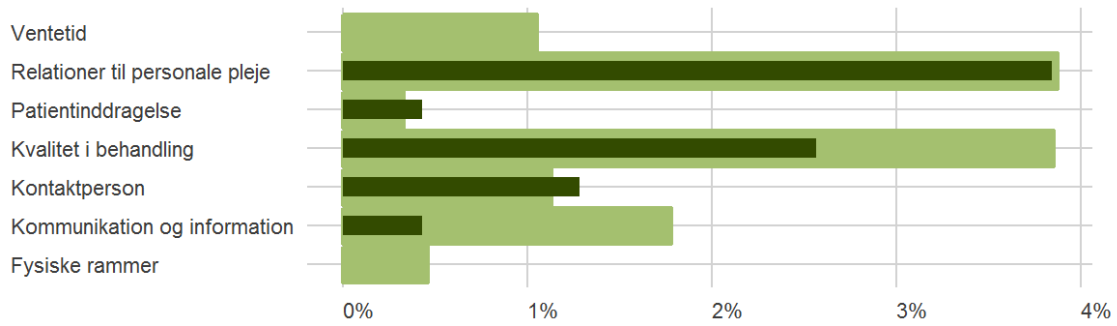
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Gynækologisk Dagkirurgi, Gynækologisk Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
29 Sygeplejerskerne ydede ekstra god service. Søde og rare og kontaktede mig efterfølgende telefonisk, da jeg havde glemt en ting i omklædningen. Var søde og rare at eftersende det med posten, da jeg ikke lige kom forbi indenfor et par dage. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
10 Jeg var særligt glad for, at det var den samme læge der opererede mig begge gange og informerede mig både før og efter behandling samt ved kontrolundersøgelse. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
35 Synes alt i alt mit ophold var tilfredsstillende!	I høj grad
7 Dygtigt, effektivt og serviceminded personale hele vejen rundt. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
2 Stor ros til alle sygeplejersker, som med opmærksomhed, venlighed og stor ekspertise formåede at skabe så tryk en stemning, som overhovedet kan lade sig gøre, i en situation hvor man som patient føler sig yderst sårbar, nervøs og bange. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
11 Meget venlige til at finde tider til fysioterapi og operation. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
4 Jeg følte, at der var tid til mig og mine spørgsmål. Jeg mødte kun venlighed. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
24 Både lægen og sygeplejersken/hjælperen var super søde og omsorgsfulde og blev beroliget og informeret om alt, hvad der foregik under undersøgelsen, så det var den bedste oplevelse jeg har haft med gynækologiske undersøgelser, også selvom undersøgelsen var ret ubehagelig. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
20 Meget søde mennesker. Ville gerne høre lægerne, selvom sygeplejersken var meget sød. Bekymret læge kalder en læge NN ind. Man bliver lidt bange. Kunne man ikke bare sende en ind med den rette erfaring. Der blev talt om noget metriose, hvad pokker er det? Fik dog at vide, at jeg var sund og rask. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
9 Hun havde læst mine papirer, så hun vidste, hvad der var mit problem. Hun var godt forberedt på mit besøg. Kvalitet i behandling,	I høj grad
36 Søde og kompetente personaler som helt sikkert ved, hvad de taler om. Mit problem med den måde forløbet foregår på, er at det er gruppeinformation. Jeg kan og vil ikke sidde og diskutere mit underliv med andre patienter, ligesom jeg ikke har interesse i at høre om de andres problemer. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
5 Synes ikke helt, at jeg var klar til hjemsendelse på operationsdagen. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1 Jeg har i hele forløbet følt mig "godt taget hånd om" af et meget venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6 Jeg kunne godt tænke mig fremadrettet, at det er det samme hold af sygeplejersker/ læger, der følger mig. Kontaktperson,	I høj grad

- 22 Man kunne måske godt lytte lidt mere til patientens ønsker om evt. behandling, som ikke er akut, i forhold til f.eks. en ægtefælles indlæggelse og operation. En bedre koordinering af ønsker om tidspunktet for den behandling man skal have, og som ikke er akut. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 23 Jeg er meget tilfreds med, at det er samme [læge] hver gang. Kontaktperson, Ikke relevant for mig

Gynækologisk Dagkirurgi, Gynækologisk Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
13 Jeg må sige, at jeg har været meget tilfreds med min modtagelse og behandling. Alle har været meget venlige og hjælpsomme. Meget positivt :-).	I meget høj grad
35 Det var nogle enormt søde mennesker der tog imod mig den dag. Både sygeplejersker og læger. Følte mig i gode hænder da jeg lå på operationsbordet. Tak for det!	I meget høj grad
17 Jeg blev modtaget med et smil og en god vejledning, og en ventetid på ca. 15 minutter er bestemt helt ok.	I meget høj grad
7 Jeg kom ind før tid og blev modtaget af serviceminded og effektivt personale.	I meget høj grad
26 Jeg fik den mest professionelle og en meget personlig modtagelse. Jeg mødte megen omsorg, og folk der havde tid, så jeg var helt rolig og følte mig meget tryk.	I meget høj grad

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
11	Modtagelsen var meget venlig.	I meget høj grad
4	Jeg følte, at der var styr på tingene.	I meget høj grad
18	Kortere ventetid.	I høj grad
34	Når man kører sygesikringskortet igennem, får man besked om at henvende sig i skranken for at modtage et skema, som skal udfyldes. Det ville være rart, om man ikke skulle stå og vente på personale.	Ved ikke
33	Det ville være rart at vide den forventede ventetid, især ved undersøgelser, hvor man ikke selv kan køre hjem bagefter.	I meget høj grad
15	Når man kører sygesikring igennem ved ankomst kunne der komme en besked om evt. ventetiden.	I meget høj grad
25	Jeg blev kaldt ind langt fra mit hjem med offentlige transportmidler. Jeg mødte klokken otte som aftalt, men ventede fastende til over fire før jeg fik at vide at tidsplanen ikke holdt og at jeg godt kunne tage hjem igen og at jeg først kunne blive opereret [i slutningen af året]. Det er meget utilfredsstillende!	I nogen grad
27	Jeg modtog en sms-reminder om at jeg skulle til undersøgelse den følgende dag. Problemet var bare at jeg ikke havde modtaget en indkaldelse via e-boks, og derfor ikke havde mulighed for at møde op på det nævnte tidspunkt. Jeg undrede mig over at jeg ikke havde fået en indkaldelse via e-boks og kontaktede afdelingen herom. Efter kontakt til afdelingen blev det oplyst at de kunne se at der var sendt meddelelse til min e-boks. Da jeg samtidig med 100 procent sikkerhed kunne sige at jeg ikke havde modtaget en, så kontaktede jeg Region Midts IT-afdeling. De undersøgte sagen og kunne se at der var booket en tid i afdelingens booking-system og at der også var sendt en besked af sted til e-boks. IT-afdelingen kunne samtidig se at jeg ikke, som oplyst, havde modtaget denne e-mail, men IT-afdelingen kunne ikke fortælle hvad det var gået galt i systemet. Det er selvfølgelig lidt bekymrende at en sådan indkaldelse kan forsvinde "ud i det blå", og fejlen blev kun fanget fordi jeg også fik en sms-reminder.	I høj grad
19	Super godt.	I høj grad
5	Kom ind før tid. Super når man er ankommet.	I meget høj grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 6 | Der var en venlig og omsorgsfuld modtagelse. Jeg følte mig godt tilpas. | I høj grad |
| 3 | Super! | I høj grad |
| 31 | De to læger og sygeplejersken var forberedte på den undersøgelse jeg skulle have foretaget, og de var meget opmærksomme på mig og min datter, som fulgte mig. Jeg var helt tryk ved modtagelsen. | I meget høj grad |
| 32 | Jeg gik ud fra, at de var lidt forsinkede med hensyn til patienter. | I meget høj grad |
| 22 | Der var ventetid to ud af de tre gange jeg var i ambulatoriet. Første gang fik jeg ikke besked om det, men det gjorde jeg med det samme ved det sidste besøg. | I meget høj grad |
| 23 | Jeg kom 30 minutter for sent ind til min aftale. Fik besked på forsinkelsen, da det var 20 minutter over min tid. Men jeg troede faktisk, at jeg var glemt eller havde registreret mit kort forkert. Heller ikke SÅ smart at sidde og vente længe, når jeg er på arbejde. Men jeg oplever altid sødt personale, som har tid til mig og kan svare på mine spørgsmål. | I meget høj grad |
| 28 | Af en eller anden årsag var de blevet forsinket. | I meget høj grad |

Gynækologisk Dagkirurgi, Gynækologisk Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?

8 Informationen efter operationen kunne være rar at få, hvor man er mere klar i hovedet. Evt. en skriftlig note med hjem, som man kan læse.

Uoplyst

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
16 Vi blev enige om, at jeg igen skulle prøve Vagifem, men jeg fik ikke at vide, at dosis var sat op til 25 mg. Det ville jeg gerne have snakket med dem om hvorfor. Har fået dem i mindre milligram for år tilbage.	Uoplyst
4 Jeg fik ordineret [behandling], men manglede nok lidt information om bivirkninger, men jeg spurgte heller ikke.	I meget høj grad
20 Lægerne taler sammen, og man er interesseret i at høre hvad de siger. Den søde sygeplejerske forsøger at distrahere mig. Jeg ville hellere have hørt hvad lægerne talte om.	Uoplyst
14 Jeg skulle til undersøgelse for at finde ud af om der var noget, så jeg skulle slet ikke tage medicin.	Uoplyst
5 Fin informativ information. Der var plads til samtale og spørgsmål.	I meget høj grad
21 Det var sygeplejersken der førte ordet, og hun havde en dagsorden, som ikke svarede til min.	I nogen grad
12 Jeg har besøgt afdelingen to gange i forløbet. Ved første besøg blev jeg lovet en operation og hjælp til behandling af min [lidelse] af en rigtig flink læge. Ved mit anden besøg blev jeg mødt af en ny læge, som havde meget travlt og som ikke ville hjælpe på nogen måde. Hun var meget bestemt og lyttede ikke til mig som patient. Jeg gik fra jeres afdeling med en følelse af, at jeg havde ramt en forkert dag på et forkert tidspunkt og mødt en læge med en dårlig dag. Jeg har været nødt til at gå tilbage til min egen læge igen, som har sendt mig til en anden speciallæge, som forhåbentligt vil hjælpe.	Uoplyst

Gynækologisk Dagkirurgi, Gynækologisk Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
30 Lægen informerede mig, efter operationen, at der var givet dobbelt dosis blodfortyndende medicin. Sygeplejersken havde vist fået en forkert seddel med. Ikke den nye som lægen havde rettet inden operationen.	Ja

Gynækologisk Ambulatorium, Gynækologisk Obstetrisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
25	Jeg ventede hele dagen fastende, og blev så sendt hjem igen.	Ja
12	Jeres læger er ikke enige.	Ja