

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Endoskopiafsnit
Kirurgisk 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 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.

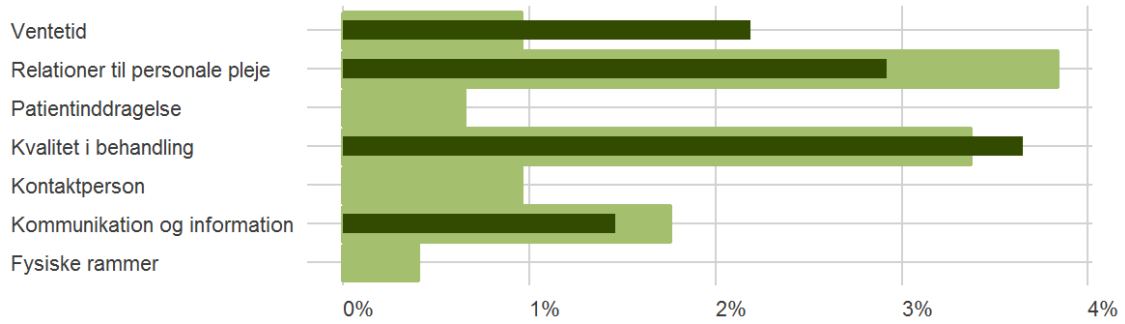
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

- | 19 | Jeg ved ikke, om det er her, jeg kan komme med kommentarer. Men jeg kan fortælle, at jeg synes, at det var en ret grim oplevelse. Lægen, der behandlede mig, var rigtig rar, og informerede mig om, at han havde en person med, der skulle medvirke. Behandlingen varede ca. [], og selvom jeg to gange fik afslappende og smertestillende medicin, blev jeg sørme så dårlig, at jeg ikke selv kunne gå til rummet, hvor jeg skulle komme over det. Det varede også [lang tid], inden jeg var klar til at komme hjem. Lægen kom ind, og undskyldte, at det havde været så slemt. Jeg havde i forvejen fået at vide, at der var to polypper, men han fjernede seks, så jeg skal jo nok være glad ved, at han var så grundig. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
|----|--|------------------|
| 18 | Fik en meget god forklaring under hele forløbet. Rigtig, rigtig sødt personale. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 5 | De overskred tidspunktet med et halvt år, da der var aftalt et år. Ventetid, | I ringe grad |
| 12 | Sygeplejersken var en stor hjælp, og lyttede da jeg bad om bedøvelse []. Så var en kvindelig læge, der stod for kikkertundersøgelsen. Fik ikke bedøvelse, men vil nok anbefale det næste gang, da min psyke ikke lige er til det at se indgreb på en skærm. Lidt bange, men var i gode hænder. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 13 | Jeg kan ikke se, at det kunne gøres bedre. | I høj grad |
| 17 | Det var først fjerde gang, at det lykkedes. Første gang havde de forandret tidspunktet uden at give besked, de havde ikke studeret journalen, og vidste ikke, at jeg fik blodfortyndende medicin. Anden gang var blodet for tyndt, og ingen havde fortalt, at jeg skulle holde tre dage før med blodfortyndende medicin. Tredje gang var jeg ikke renset godt nok ud, på trods af at jeg gjorde som beskrevet. Fjerde gang lykkedes det, og det var en helt anden atmosfære. Det blev en helt anden oplevelse. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 14 | Ok. | Uoplyst |

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 23 | Alt fungerede perfekt. De tre sygeplejersker havde alt under kontrol, og jeg fik det indtryk, at de vidste, hvad de havde at gøre med. Alt i alt en dejlig oplevelse :-). Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 25 | Information om hvor længe ventetid der er. Ventetid, | I høj grad |
| 2 | Jeg synes, jeg har fået en god behandling indenfor sundhedsvæsenet. | I høj grad |
| 6 | Give besked om hvor lang tid man forventer at skulle sidde i venteværelset (pårørende). Ventetid, | Ikke relevant for mig |
| 24 | Jeg oplyste om svær endometriose og store smerter herved. Jeg er ked af, at man ikke valgte at smertedække inden [] undersøgelsen. Det er udelukkende grunden til nervøsitet til næste undersøgelse. Smertedæk patienter med endometriose. Vi har kroniske stærke smerter og enhver undersøgelse er smertefuld. Lyt! Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 20 | De var meget talende, og spurgte ind til mig og min familie, når undersøgelsen var lidt ubehagelig. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 21 | Jeg fik en fin behandling hele vejen igennem. | Uoplyst |
| 3 | Alt gik godt. Med et godt resultat. | Uoplyst |

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

| Kommentar | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|---|---|
| 1 Naturlig ventetid. | I meget høj grad |
| 12 Ikke fra personalet, men personer i ventesalen fortalte, at de havde ventet i op til to timer. | I høj grad |
| 16 Modtagelsen uden problemer. | I høj grad |
| 13 Det kunne ikke være bedre. Alt var ok. | I meget høj grad |
| 23 Blev modtaget af tre smilende og glade sygeplejersker. Dette kan ikke gøres bedre :-). | I meget høj grad |
| 4 Man burde se efter, at man som patient har besvaret spørgeskemaet på nettet, uden at man som patient skal gøre opmærksom på dette, når man taler med en ansat inden undersøgelsen. | I nogen grad |
| 6 Alt ok. Super fint. | I meget høj grad |
| 24 Søde rare mennesker, følte mig velkommen og personalet var velinformerede! | I meget høj grad |
| 8 Modtagelsen var i orden. Jeg har intet at tilføje. | I meget høj grad |
| 11 Venlig modtagelse. Venlige og præcise svar på henvendelser. | I meget høj grad |
| 22 Venligt og imødekommende personale. Alt i orden. | I nogen grad |
| 10 Det var ikke i orden at der var over en times ventetid. Specielt pga. at jeg havde været fastende i flere timer. Samtidig blev jeg ikke informeret om at der var lang ventetid og hvorfor. | I nogen grad |
| 7 Ventede halvanden time på fastende mave. | 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? |
|---|--|
| 15 Måske er det kun mig, men instruksen i forhold til hvad man må eller ikke må indtage af drikkevarer (forberedelse til [undersøgelse]) er jo klar nok, hvis man da kan overskue mange informationer på et tidspunkt hvor man faktisk er lidt nervøs og bekymret. Selvom jeg havde læst instruksen op til flere gange (og selvom jeg er [sundhedsfagligt uddannet]), så "lykkedes" det mig alligevel at lave fejl hvor jeg drak juice på undersøgelsesdagen (fordi jeg tænkte, det ville være godt med et lille tilskud af kalium pga. diarré). Og det måtte jeg jo ikke. Foreslår ved jeres næste revision af instruks enten en visuel tydeliggørelse med to kolonner med "tilladt" og "ikke-tilladt" i forhold til drikkevarer. Eller alene en positivliste for tilladte drikkevarer (hvor alt andet så ikke må indtages). | Uoplyst |
| 23 Fik løbende information gennem hele undersøgelsen, hvilket var rigtig dejligt. | Uoplyst |
| 9 Jeg var meget skuffet over at skulle stå på et toilet og dingle i min alder og bytte tøj. | I høj grad |
| 6 Jeg manglede ingen information. Jeg blev løbende informeret under forløbet af undersøgelsen. | Ikke relevant for mig |
| 10 Meget behagelig og kompetent personale ved undersøgelsen. | I meget høj grad |
| 3 Meget tilfreds. | Uoplyst |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

9 Da jeg var færdig skulle jeg stå midt på gulvet i samme rum og tage tøj på. Det var ikke så rart.

Nej