

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
Arbejdsmedicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	148
Besvarelser fra patienter:	82
Afdelingens svarprocent:	55%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

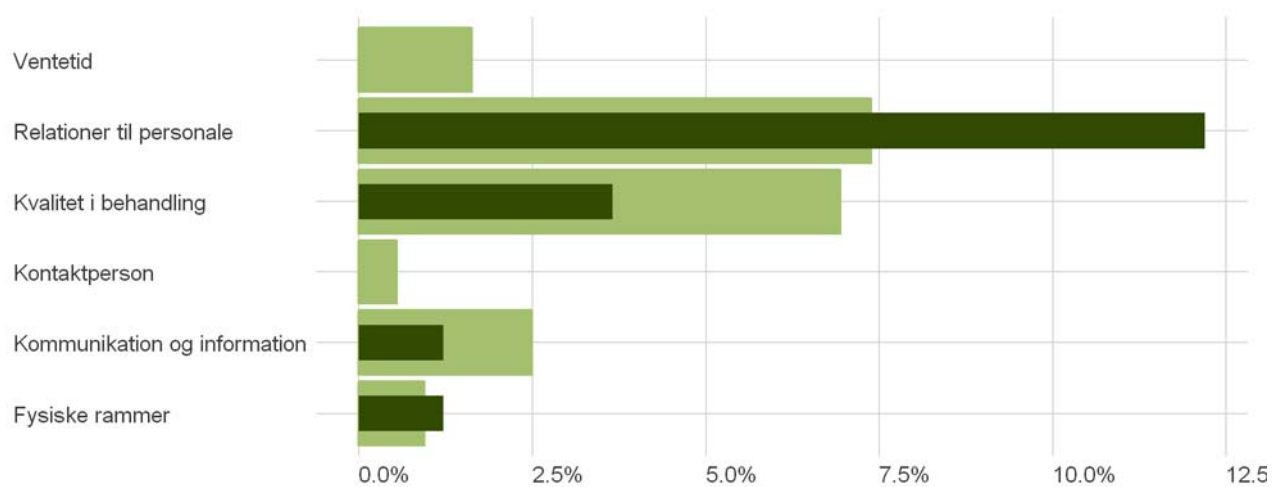
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/



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.)







Arbejdsmedicinsk afdeling


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

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Der gik to måneder fra jeg blev henvist, til jeg fik tilbudt en tid. I denne periode skiftede jeg efternavn og adresse, hvilket jeg gjorde opmærksom på ved modtagelsen. Alligevel blev efterfølgende journaludskrift sendt adresseret til mit gamle efternavn og adresse.	I høj grad
 15	De var super søde. De spurgte ind til, om jeg havde fået udfyldt de aktuelle papirer og hjalp mig med at få det gjort, da jeg ikke selv kunne.	I høj grad
 16	Ok.	I høj grad
 22	Der var lidt forvirring omkring skranken. Der var flere af personalet, der henvendte sig til sekretæren, og hun skulle svare på en del spørgsmål, samtidig med at hun skulle ekspedere mig. På mig, der kommer med stress, virker det som om, man kommer til ulejlighed, og jeg tænker, at det vil være godt for personalet at tænke over, om de ikke kan vente til ekspeditionen er færdig.	I høj grad
 25	En god service ville være at give seddel til parkering til næste gang, og så man selv skriver dato og tid på. Det er svært at finde parkeringsplads, og kan tage tid at skulle gå tilbage med sedlen til ruden.	I høj grad
 26	Kom for sent.	I høj grad
 10	Der var ingen ventetid, hvilket var meget positivt, da henvendelsen var angående stress.	I meget høj grad
 12	Jeg kom nogle uger før og sagde, at jeg ville have en tid før. Jeg fik en tid to dage efter, så min ventetid blev forkortet nogle uger. Rigtig god service!	I meget høj grad
 17	Skranken var ikke bemandet, men personalet var hurtigt fremme og var søde til at hjælpe.	I meget høj grad
 2	De er meget søde, når man kommer. Jeg har været der to gange. Begge gange var det meget søde og hjælpsomt personale.	I nogen grad
 9	God modtagelse. Blev mødt med venlighed.	I nogen grad
 18	Virkede ok.	I nogen grad

Arbejdsmedicinsk afdeling**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 13	Måske kunne lægen have spurgt om, hvad det havde af økonomiske problemer med hensyn til min skade?	I meget høj grad
 22	Jeg fik en fantastisk behandling og en meget stor hjælp fra psykologen. Det var helt fantastisk at tale med en person, der præcist vidste, hvordan jeg bedst kunne hjælpes.	I meget høj grad
 25	Jeg er endnu ikke færdigbehandlet og håber på at få nogle redskaber til at håndtere min sygdom ved næste besøg.	I meget høj grad
 16	Ok, men lidt tidspres.	I nogen grad

Arbejdsmedicinsk afdeling**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Havde stress og har det stadig. Følte ikke jeg blev taget alvorligt af behandler NN. Jeg skulle fortælle om forløbet og grunden til stress. Men hver gang jeg sagde noget, blev det bagatelliseret, og der blev konkluderet, at jeg ikke er syg. Jeg følte mig som en skrællet appelsin, hvor bådene lå ud til alle sider, da jeg tog hjem. Min yagalærer var til større hjælp end behandleren. Trist men sandt.	Ja












Arbejdsmedicinsk afdeling

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Handicapparkeringspladsen har brug for at få tegnet linjen på vejen, da mange maser [deres bil] ind på siden. Jeg har brug for at få døren helt op, da jeg ellers ikke kan komme ud og ind. Og én plads er ikke nok. [Fysiske rammer]	I høj grad
16	Kun som før nævnt, lidt tidspresset. (Glemte at fortælle nogle ting under mødet). Ellers OK. [Kommunikation og information]	I nogen grad
3	Være lydhøre. Tage mig alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Oplevede, at lægen havde sat sig meget godt ind i min sag og havde lavet en masse forarbejde, inden jeg kom til mødet. Det var en dejlig oplevelse og rart at kunne arbejde med sagen med det samme. [Lægen] var god til at inddrage en i samtalen og lyttede :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Oplevede en nærværende og kompetent [medarbejder]. Jeg har en rigtig god oplevelse af mit besøg og følte mig i gode og kompetente hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Positivt, at det var samme person ved konsultationer. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Udviste stor forståelse for de frustrationer, jeg føler pt. pga. min sygdomsmeddeling/mine fysiske skavanker. Jeg følte mig imødekommet og forstået. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	NN er så sød, forståelig og rigtig dygtig. Hun formår at sætte sig ind i tingene og giver udtryk for, at hun rigtig gerne vil hjælpe mig. Kæmpe ros til hende!!! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Følte mig forstået og tryk ved personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Jeg følte mig forstået og fik sat ord på meget af det, der er svært selv at finde frem til. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	De gør det godt, og jeg har haft en rigtig god og sympatisk personale NN. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
25	Jeg oplevede en varm og rummelig [personale], der havde evnen til [at få mig til] at åbne mig op og anerkende min sygdom. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Arbejdsmedicinsk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	16 Det har indtil videre drejet sig om undersøgelse, dog har jeg modtaget råd, vejledning og viden om de sygdomme, som jeg kunne have.	I nogen grad
	1 Jeg blev godt hjulpet, men depressiv tilstand tager lang tid at komme sig over.	Uoplyst
	6 Mødet handlede overvejende om at klarlægge årsag og planlægge forløb. Fik dog info om reaktioner m.m., som har været brugbare.	Uoplyst
	7 Samtaleforløb hos psykolog endnu ikke afsluttet.	Uoplyst
	8 Var til samtale ved Læge NN, og da jeg gik derfra, følte jeg ikke, at jeg var kommet videre. Hendes råd var antidepressiv medicin, og at alle de råd, jeg fulgte, skulle jeg droppe og kun kigge på det, der kunne hjælpe mig. Her [noget tid efter] har jeg det rigtig godt, og det var lige det, der skulle til for, at jeg kan blive rask.	Uoplyst
	10 Har haft stor glæde af hjælpen. Det har givet ro at vide symptomer var normale. Stor hjælp at få sat ord på nogle af tingene.	Uoplyst
	14 Det var en opstartsundersøgelse, så ingen behandling.	Uoplyst
	21 Jeg fik meget god information i det forløb, som skal ske fremover. Jeg modtog ikke behandling, kun samtale.	Uoplyst
	23 Jeg er af egen læge blevet henvist til Arbejdsmedicins Klinik i forbindelse med arbejdsrelateret stress. Jeg er stadig i et forløb med samtaler hos en psykolog og en halvtidssygemelding på arbejdet.	Uoplyst
	24 Jeg har haft samtaler med anden behandler og ikke haft anden behandling eller pleje.	Uoplyst
	25 Som nævnt håber jeg på flere redskaber til at håndtere stress med fremadrettet, men jeg er endnu ikke færdigbehandlet.	Uoplyst

