

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Reumatologisk Klinik - Randers
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	190
Besvarelser fra patienter:	134
Afdelingens svarprocent:	71%

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/2015/.

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

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 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 [].

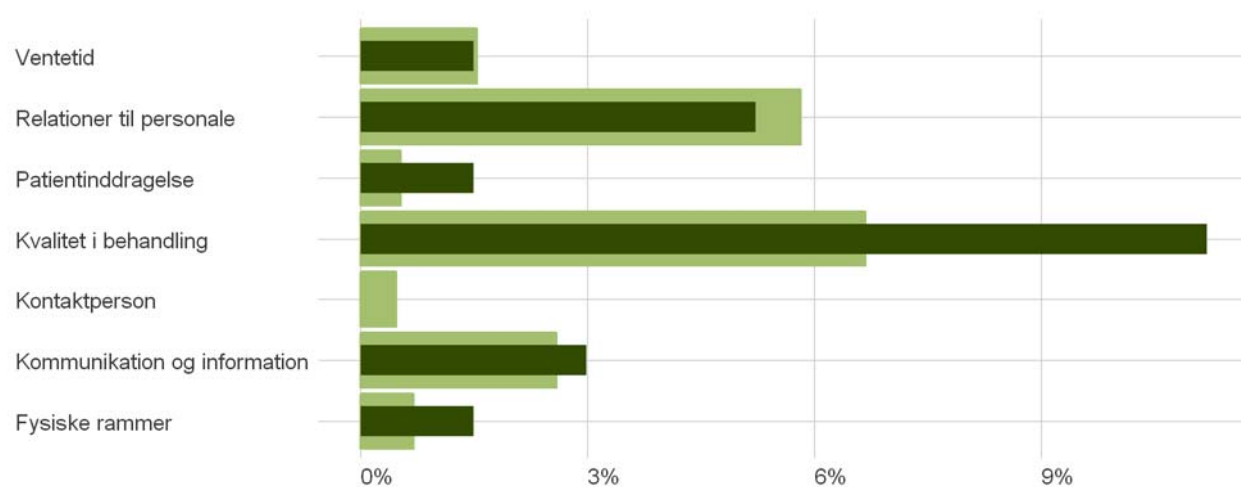
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Reumatologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik - Randers	Var personalet forberedt på din ankomst?
8	Venlig modtagelse.	I høj grad
12	Selvregistrering er i overkanten, hvis der ikke sidder en person, der kan hjælpe eller gøre opmærksom på it-registreringen. I mit tilfælde kom der lige en forbi, som var hjælpsom!	I høj grad
15	Jeg blev venligt modtaget. Har fået et godt indtryk af afdelingen.	I høj grad
24	Der var ikke stole nok i venteværelset. Flere måtte stå op.	I høj grad
26	I Randers på Reumatologisk Afdeling må de gerne få et nyt køleskab, for det gamle er gået i stykker. Ellers er det fint på afdelingen.	I høj grad
29	Fin modtagelse og samtale. Efter samtalen skulle jeg have taget en blodprøve på laboratoriet, jeg havde meget lidt tid, men personalet var meget venlige og lod mig komme først i køen, selv om der var mange, der ventede. Jeg synes de udviste stor fleksibilitet, som jeg også fortalte dem.	I høj grad
31	Der er jo ikke meget modtagelse, når man blot kører sit sygesikringsbevis igennem.	I høj grad
37	At man kommer ind til tiden, for når man skal til undersøgelse på sygehuset, skal man sætte næsten en hel dag af til det	I høj grad
4	Ingen ændringer nødvendige. Virkelig forberedt og [] til mødet.	I meget høj grad
14	Ventetid i fem til ti minutter.	I meget høj grad
27	Jeg kom meget hurtigt ind til en lægesamtale, som optog journal. Denne læge lavede en meget grundig forundersøgelse. Under undersøgelsen konfererede [lægerne sammen]. Der blev straks bestilt diverse blodprøver og relevante undersøgelser. Det var en positiv oplevelse, hvor patienten var i centrum.	I meget høj grad
28	Blev godt modtaget. Sidder ikke og ser på klokken, når jeg er på hospitalet. Sidder og snakker med andre patienter, eller jeg sidder og læser i en bog eller blad jeg har med hjemmefra. Bliver altid godt modtaget	I meget høj grad
35	Jeg bliver altid modtaget godt på Reumatologisk Afdeling. Er tryk ved min læge og alle sygeplejerskerne.	I meget høj grad
38	Venteværelset er langt fra handicapvenligt, og det er for lille.	I meget høj grad
44	Det virker meget fint.	I meget høj grad
2	Der var personale, som skulle oplæres og derfor sættes ind i journalen, inden jeg blev kaldt ind. Det fik jeg at vide, da jeg kom ind en halv time forsinket, selvom jeg var den eneste, som ventede. Man kunne gå ud og sige: Goddag, vi bliver desværre lidt forsinket, da vi lige skal have NN sat ind i sagen. Det varer ca. [antal] minutter, så bliver du kaldt ind.	I nogen grad
34	Der er altid lang ventetid pga. akutte borgere. Prøv at give besked til dem, der har en tid, om hvor lang ventetid der er, når man ankommer.	I nogen grad
36	En person ved modtagerskranken vil være med til at udelukke tvivlen, om man nu gjorde, som man skulle?	I nogen grad





- | | | |
|--|---|-----------------------|
|  40 | Jeg fik ikke tid nok til at få belyst alle dele af en omfattende undersøgelse, og siden hen var det meget svært at få en personlig kontakt med lægen. | I nogen grad |
|  3 | Var på afdelingen for at hente "friske forsyninger" af min sædvanlige medicin. Derfor uden tidsbestilling og uden ventetid :o). | Ikke relevant for mig |
|  9 | Jeg kom et par dage for tidligt, da jeg havde modtaget epost angående, at jeg havde fået en tid. Jeg vidste dog ikke, at den nye tid var en flytning af en anden tid. Personalet fandt dog tid til mig. | Slet ikke |
|  5 | Min oplevelse er rigtig god. Alle er venlige, dygtige og har rigtig god tid til, at fortælle om det relevante | Uoplyst |

Reumatologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik - Randers	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
4	Fik svar på alle spørgsmål, men ikke supplerende information ud over dem, måske der ikke var flere ting?	I høj grad
13	1. I forbindelse med udtrapning af medicin. Hvor mange smerter og gener skal jeg acceptere, før jeg tager kontakt igen. 2. Dato for opfølgende besøg, fik tider med til blodprøver og fik at vide, at jeg ville blive indkaldt til et opfølgende møde med afdelingen. Indkaldelsen var til os for en måned siden, og har stadig ikke fået en indkaldelse, så går lidt med følelsen af at være "glemt". Tager kontakt til reumatologisk afdeling i den kommende uge.	I høj grad
27	Nej slet ikke.	I meget høj grad
44	Jeg har fået al den information, jeg ønsker.	I meget høj grad
20	De bivirkninger, jeg mener, jeg har, af den medicin jeg får, blev talt væk/ignoreret.	I nogen grad
41	Der var ingen information	I nogen grad
43	Det var en ny læge, som jeg ikke kendte, og som havde en [kollega] med. Derfor var det svært at vurdere, om det er relevant. Jeg kommer der kun [med måneders mellemrum].	I nogen grad

Reumatologisk Klinik - Randers**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik - Randers	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Manglende besked om røntgen.	Ja
 23	Mit skema for behandlingsplan, dvs. nedtrapning af medicin [], har vist sig at være forkert udfyldt af sygeplejersken, uoverensstemmende med overlægens anvisninger.	Ja
 32	Der var [mange] timers ventetid, før lægen kunne få tid til at behandle mig.	Ja
 38	Binyrebarkhormon-indsprøjtningen mener jeg, blev givet forkert, så den gav ikke den gode virkning.	Uoplyst

Reumatologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Klinik - Randers	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg synes, at ét af de tidligere forløb kom til at føles stressende, fordi stuegang blev fremtvunget [om eftermiddagen] på den dag, hvor jeg blev udskrevet, hvilket gav et uroligt forløb. Som minimum kunne en besked fra formiddagen have skabt ro i forløbet. Ellers et positivt forløb. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Min oplevelse er er god.	I høj grad
6	Tag én alvorlig, når man ringer og har mega ondt og ens knæ har låst sig fast i en vinkel af 45 grader. Så har man ikke lyst til at få at vide, [at] man er forkølet, og man kan ringe, hvis det er bedre om tre dage. Prøv med lidt medmenneskelighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Hvis blade og aviser var fra dette årtusinde, ville de være mere interessante. [Fysiske rammer]	I høj grad
8	Var særdeles tilfreds med behandlingen. Både den måde jeg blev behandlet af lægeligt personale og sygeplejepersonalet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
15	Indlagt til observation for muskelgigt. Herunder i kontakt med flere afdelinger.	I høj grad
16	Dejligt at kunne tale med samme person NN, når man (hjemmevejleder) har kontaktet ambulatoriet. Information er noteret og opdateret. Spørgeskemaundersøgelsen er svær at besvare, fordi det er længe siden, besøget fandt sted.	I høj grad
20	De (behandlerne) skal generelt lytte noget mere. Det er som om, at dét som de har "målt" og "vejet", er det eneste rigtige, og det, du som patient føler og mener, er uvæsentligt. [Patientinddragelse]	I høj grad
23	Kunne informere mere om kostens betydning og om motion/øvelser, der ville styrke mig over for sygdommen. Kunne henvise mig til fagpersoner, der kunne være behjælpelige med lære mig bedst muligt "at leve med" en sygdom, der i bedste fald har et langvarigt forløb og i værste fald er kronisk, og som ikke er helt ufarlig. Kunne også informere bedre om bivirkninger ved medicinen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Har været meget tilfreds. Fik foretaget en undersøgelse, som jeg ikke havde fået tid til. Rart, at det kunne gøres, mens man i forvejen var på sygehuset [Kvalitet i behandling]	I høj grad
35	Jeg har oplevet, at min læge har hjulpet mig og taget sig af spørgsmål, som egentlig hørte under min egen læge. Det har jeg været meget taknemmelig over, da det har lettet mig i min hverdag. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
38	Hvis man går til kontrol på forskellige afdelinger, og man siger det, er personalet fantastisk til at passe det ind samlet. Især når man, som jeg kan nøjes med kort varsel. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	E-mail-kontakt ikke muligt og meget savnet. Telefonkontakt meget vanskeligt. [Kommunikation og information]	I høj grad
43	Jeg har det bedst med samme læge, men blev pænt behandlet af den [anden] læge. Men det er svært, når der er to personer, der gerne vil høre på mig samtidig med, at give gode råd.	I høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
11	Utrolig venlig, vidende og rar læge, der følger mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg får altid hjælp, når der opstår problemer med min gigttid udenfor den aftalte tid. Og alt om gigtten bliver oplyst til mig på en forståelig måde, men der har været en del udskiftning af den læge, som jeg skal til samtale med? [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Personalet har været utrolig flinke og venlige. Lægen har i høj grad på en saglig og forstående måde involveret mig i at træffe de, for mig, rigtige valg i forbindelse med mit sygdoms forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
25	Jeg har altid været tilfreds [igennem flere år :-)]. Sommetider lidt ventetid, men sådan er det jo. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
44	Jeg er meget godt tilfreds.	I meget høj grad
13	1. Jeg er af Reumatologisk Afdeling henvist til andet sygehus, hvilket jeg er glad for. Jeg synes dog, at der mangler den røde tråd i hele forløbet. Jeg er uddannet fysioterapeut og kan selv lave nogle kliniske ræsonnementer, men jeg tænker ikke, at den enkelte patient nødvendigvis selv kan tænke over de medicinske behandlinger. Hvilken betydning har, f.eks. for mit vedkommende, den smertedækkende medicin som andet sygehus prøver at finde til mig, når læge NN udtrapper mig af [medicin]. Læge NN på sygehuset fortæller mig, at de intet samarbejde har omkring deres patienter. Hvordan sikres det, at patienten får den mest optimale behandling når den ene hånd ikke ved hvad den anden hånd laver? 2. Sendte indkaldelser ud i god tid. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
30	I dag får du skriftlig besked om tid på sygehuset. Hvis du ikke kan på dette tidspunkt, går der for lang tid, før du skriftligt får en ny tid. [Ventetid]	I nogen grad
2	Der indkaldes med meget kort varsel. Vil gerne til udenfor normal arbejdstid. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
34	Mere kontakt til den der behandler en. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
10	Lægen ville kontakte mig efter 14 dage, det skete ikke. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	Ambulatoriet var meget fleksibelt med hensyn til aftale om næste konsultation, som skal finde sted efter røntgenoptagelser, og passe med afholdelse af min ferie. Stor smiley!	Uoplyst
18	Jeg syntes, at det var en utroligt dygtig og grundig læge. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Alt var godt.	Uoplyst
21	Jeg er meget tilfreds!	Uoplyst
28	Havde mange smerter, ringede og snakkede med sygeplejerske. De ville snakke med lægen og ringe tilbage. Det gjorde de. Desværre [kunne jeg ikke træffe min læge, senere] fik jeg et brev om, at han ville se mig. Det var jeg meget glad for. Jeg får en god behandling af læge og sygeplejerske. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
32	1. Ventetiden burde være kortere. 2. Der manglede skiltning pga. byggeri. 3. Maden var god :-)]. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
33	Jeg følte, at lægen var forberedt og vidste, hvad det handlede om. Han havde læst tidligere journaler og var meget grundig! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
42	Jeg taler kun med lægen, og det er jeg tilfreds med.	Uoplyst

