

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Arbejdsmedicinsk Klinik Herning
Hospitalsenheden Vest**

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 Brugerindvølgning, 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	106
Besvarelser fra patienter:	66
Afdelingens svarprocent:	62%

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 [].

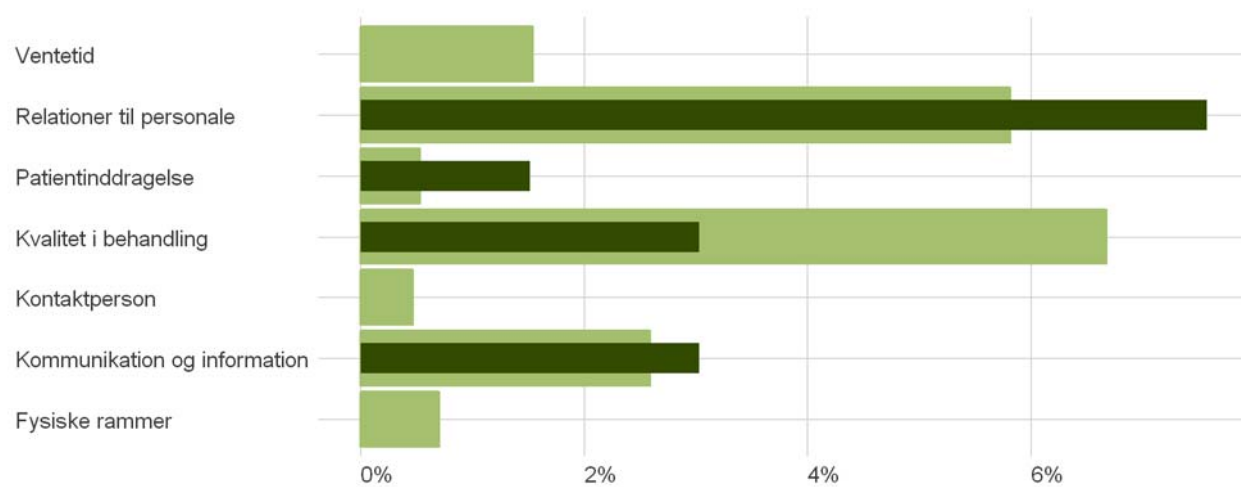
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Arbejdsmedicinsk Klinik Herning

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



ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Blot ventetid på ti minutter, hvilket jeg finder acceptabelt.	I høj grad
 14	Ingen kommentar, var godt tilfreds, på en skala fra 1 til 10, 10 som den højeste, så er det 10.	I høj grad
 15	Der var ingen medarbejdere til stede, da jeg kom, men kort efter dukkede der en op, som forhørte sig om hvad jeg skulle, og viste mig hvor jeg skulle scanne mit sygesikringskort. Jeg kunne godt have brugt en tydeligere skriftlig anvisning, når der ikke er medarbejdere i front.	I høj grad
 17	Jeg kunne ikke finde klinikken, fordi jeg var kommet ind af en forkert dør. Flinke mennesker hjalp mig. Jeg så jeres store skilt, da jeg gik.	I høj grad
 4	Rigtig god modtagelse. Jeg fornemmede god tid ved samtalen og følte, at jeg blev forstået og imødekommet på en human måde. Jeg blev ikke kun betragtet ud fra mine symptomer, men også som det menneske, jeg er! Det er desværre en erfaring, at der ikke er særlig god tid i sundhedsvæsnet, men jeg var positiv over for oplevelsen af at have været hos jer. Stor ros og tak!	I meget høj grad
 12	Det var godt, jeg kom i god tid, for jeg brugte rigtig lang tid på at finde parkering, og det var rimeligt langt væk fra ambulatoriet.	I meget høj grad
 13	Min modtagelse oplevede jeg som værende meget positiv.	I meget høj grad
 16	Intet. Var super fint og ventetiden blev brugt på en kop kaffe. Fin velkomst af receptionisten.	I meget høj grad
 3	Fint, at journalen er læst, inden patienten ankommer, men stop med at konkludere, hvordan tingene er, før patienten rent faktisk er undersøgt!	I nogen grad
 5	Jeg skulle inden ankomsten (altså nogle dage i forvejen) udfylde et skema og sende dette, hvilket jeg havde gjort, men det var åbenbart ikke nødvendigt, da jeg også blev spurgt om jeg havde det med. Her troede jeg måske man var bedre forberedt.	I nogen grad
 10	Blev registreret ved ankomstmaskinen. Kan ikke rigtig huske, hvad lægen sagde med henblik på forsinkelsen. Men OK.	I nogen grad
 7	Blev modtaget på en imødekommende og venlig facon.	Ved ikke

Arbejdsmedicinsk Klinik Herning

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

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 2	Direkte mailadresse til psykolog, så eventuelle spørgsmål kunne være sendt til psykolog. Fik denne information ved andet besøg.	I høj grad
✎ 3	Det stod i brevet, der var sat en til to timer af til samtale og undersøgelse. Der blev brugt 35 minutter i alt, og fem minutter af dem gik til fysisk undersøgelse, dog ikke af skulder og nakke, som var hovedproblemet. Enorm stort fokus på det psykiske, som var ret irrelevant!	I nogen grad
✎ 9	Psykologen var harm over, at min egen læge ikke havde udført diverse test og undersøgelser, og at der var gået alt for lang tid, uden at jeg havde fået relevant behandling. Der var også gået alt for lang tid, inden jeg var blevet henvist til arbejdsmedicinsk klinik. Han henviste mig derefter til egen læge, som skulle hjælpe mig med henvisning til psykolog og medicinering. Ironisk nok måtte jeg vente flere uger på denne lægetid, da de ikke fik tilsendt journal fra arbejdsmedicinsk klinik. De rykkede flere gange uden held. Kommunen bad også om den uden held. Min læge fik at vide, at den ikke var færdig. Selv havde jeg læst den på Sundhed.dk. Trods det fik min læge mindst to gange besked om, at den ikke var færdig. Først da jeg selv ringede og rykkede, fik jeg at vide, at den da var færdig, og at den kunne sendes til lægen på fem minutter. Jeg gjorde opmærksom på, at kommunen også manglede den. Lægen modtog den herefter, så jeg endelig kunne komme i behandling. Kommunen fik den stadig ikke. Øv!	I nogen grad

Arbejdsmedicinsk Klinik Herning**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Det blev ikke lyttet til min mening og min fortælling om min tilstand, der var allerede truffet en afgørelse inden jeg trådte ind af døren! Der skulle være lavet en anmeldelse på en erhvervssygdom, dette blev ikke gjort!	Ja
 9	Informationen blev <input type="checkbox"/> ikke videregivet til relevante instanser.	Ja

Arbejdsmedicinsk Klinik Herning

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

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
8	Jeg føler, at der er tid til mig. Det er lig med respekt og tryghed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Ambulatoriet har indtil videre gjort det så godt som muligt. Jeg kunne godt have ønsket, at jeg havde/har mulighed for at have den samme læge i min by, men der er altid optaget/travlt lang ud i fremtiden, så jeg bliver nødt til at tage den læge, der er først ledig. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
1	Psykolog NN har været min behandler igennem forløbet. Han har fortjent alt ros fra min side, yderst professionel. Hans vejledning og guidning har hjulpet mig igennem denne svære tid. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
3	Lyt til patienterne og handel derefter!!! [Patientinddragelse]	Uoplyst
4	Blev imødekommet og forstået på en værdig måde. Det kan til tider være svært og hårdt at være patient i et fortravlet system, men her er der tid. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Få information hurtigt videre. Jeg fik det værre (stress/depression) i den efterfølgende periode, fordi jeg dels ikke kunne få hjælp, før min læge endelig fik tilsendt journalen, og dels fordi jeg selv måtte bruge meget af min, for tiden meget sparsomme, energi på at ringe, næsten dagligt, til lægen for at høre om jeg snart kunne få hjælp. Det blev endnu en stressfaktor, som i meget høj grad påvirkede mig negativt. Det er ikke rart at få tillægsdiagnosen depression hos jer og få at vide, at nu må vi hurtigt få mig i behandling, og så skulle vente [flere] uger på, at I ikke sender journalen, eller giver korrekt besked til lægen. Den blev først sendt, da jeg selv henvendte mig. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Det ville være relevant at blive orienteret om symptomer på stress. Jeg ved godt, at det hedder arbejdsmedicinsk klinik, men det private spiller jo også ind, og der mangler jeg lidt værktøjer. Men ellers meget tilfreds. [Kommunikation og information]	Uoplyst
17	Det var dejligt at blive taget alvorligt! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

