

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Diagnostisk Enhed
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 Brugerindvovering, 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	51
Besvarelser fra patienter:	37
Afdelingens svarprocent:	73%

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 [].

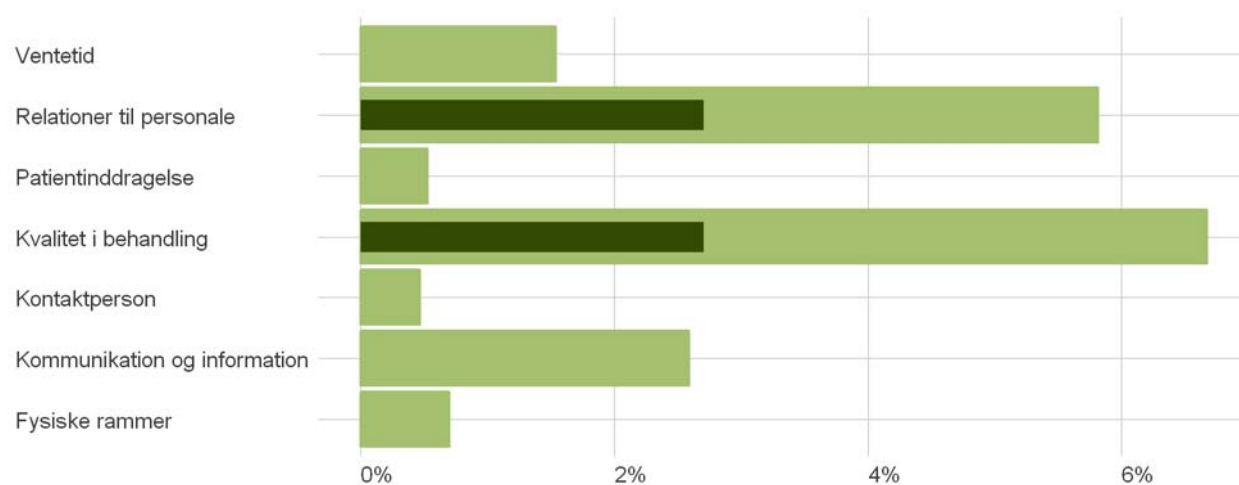
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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






Diagnostisk Enhed

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

ID	Kommentarer - Diagnostisk Enhed	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Både læge og sygeplejerske var overordentligt venlige og imødekommende, og svarede yderst beredvilligt på alle mine spørgsmål. Har absolut intet at klage over. Fik endvidere telefonnum-mer til afdelingen at kunne ringe op på, hvis noget af bekymrende art måtte skulle vise sig inden næste indkaldelse.	I høj grad
 6	Da jeg var indkaldt første gang, lykkedes undersøgelsen ikke. De kunne have læst, at de to andre gange, jeg havde været til undersøgelsen, var jeg i fuld narkose. Jeg forstår ikke, at man ikke tog hensyn til det, for så havde det ikke været nødvendig at skulle indkalde mig en ekstra gang. [Senere på ugen] mødte jeg og min hustru op igen, og det lykkedes, og resultatet var heldigvis godt. Lægen, som min hustru blev kaldt ind til, var rigtig dygtig til at forklare alle resultaterne.	I høj grad



Diagnostisk Enhed

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

ID	Kommentarer - Diagnostisk Enhed	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Første besøg på afdelingen var i en stemning af imødekommenhed, forståelse og med forsikring om ordentlig behandling/hjælp. Andet og sidste besøg var RIGTIG ubehageligt.	I høj grad
 2	I forbindelse med gastroskopi fik jeg en let narkose. Efterfølgende har jeg åbenbart fået nogle oplysninger, jeg ikke har opfattet, så der gik to uger, før jeg fik informationen ved sidste besøg.	I høj grad
 4	Jeg fik ingen information, og jeg stillede ingen spørgsmål.	Uoplyst






Diagnostisk Enhed

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Diagnostisk Enhed	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Jeg oplevede personale, som var ikke-lyttende og som tilsyneladende, allerede før jeg trådte ind ad døren, havde bestemt, at mine symptomer var af psykisk karakter, og eneste behandling var antidepressiv medicin.	Uoplyst
 6	Jeg syntes, at fejlen lå i, at jeg før har været til samme undersøgelse, og at de gange havde jeg været i fuld narkose. Om mandagen står lægen ligeså arrogant og siger, at det ikke var lykkedes at undersøge mig, så jeg syntes helt ærligt, at man evt. skulle have læst lidt om patienten, man skulle undersøge, inden man gik i gang. Jeg kan jo ikke selv huske, at jeg har ligget uroligt. Min hustru som normalt er et roligt gemyt var skuffet over, at man behandlede og talte ned til en, som var man helt umulig.	Uoplyst

Diagnostisk Enhed

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

ID	Kommentarer - Diagnostisk Enhed	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Lytte og udvise empati! [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
 3	Ja. Ambulatoriet gjorde mig rask på rekordtid (to uger)!	Uoplyst
 4	Jeg henvendte mig kun fordi min ene arm hævede meget. Jeg fik en masse undersøgelser, om det har været relevant, ved jeg ikke. Der var ingen, der så på armen. []. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 5	Hver gang vi logger ind på mail, får vi bare en blank side.	Uoplyst
 7	Så fint :-).	Uoplyst

