

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Hjertemedicinsk Ambulatorium
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	232
Besvarelser fra patienter:	176
Afdelingens svarprocent:	76%

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 [].

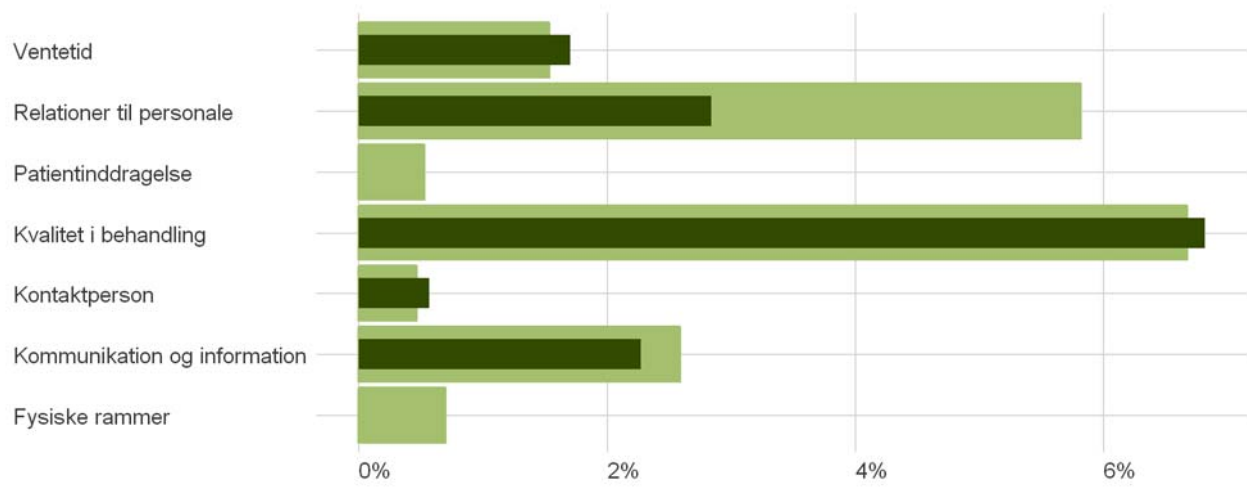
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Hjertemedicinsk Ambulatorium





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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	God modtagelse.	I høj grad
5	Var i det hele taget rimeligt godt tilfreds. Der var lige en gang, hvor der gik ca. 25 minutter, før jeg kom ind. Jeg var på sygehuset i meget god tid, og da klokken var passeret min tid med ca. 25-30 minutter henvendte jeg mig til personalet, hvor jeg så blev kaldt ind umiddelbart efter.	I høj grad
13	Det var en god og venlig modtagelse.	I høj grad
28	Flot.	I høj grad
38	Jeg synes, der er for lidt personale, for der går lang tid, når man ringer efter hjælp. Der kunne godt være meget mere personale, men det er jo nok håbløst, når de skærer ned alle vegne?	I høj grad
43	Årsagen til "besøget" var opringning til 112. Ambulance kom med kort varsel, og jeg blev derefter straks kørt til Ambulatoriet (hjerterpatient). Af gode grunde derfor ikke kendskab til min indlæggelse på forhånd.	I høj grad
44	God modtagelse.	I høj grad
52	Har været en fantastisk god oplevelse.	I høj grad
2	Alt var perfekt i modtagelsen.	I meget høj grad
7	Blev ringet op og fik tilbudt en tid tidligere end planlagt, hvilket for mig, som pensionist, ikke er noget problem. Tidspunktet var 17.30.	I meget høj grad
8	Det var en akut aftale.	I meget høj grad
15	Meget "rolig og venligt" venteværelse.	I meget høj grad
18	Forløbet var bare så godt og velorganiseret. Fuld tryghed til personale og behandling.	I meget høj grad
20	Den var god og professionel, men stadig personlig.	I meget høj grad
21	Intet kan være bedre. Utrolig høj service og udsøgt kvalitet.	I meget høj grad
23	Jeg blev venligt modtaget. Jeg fik svar på spørgsmål. Jeg gik glad derfra. Min journal var læst, inden jeg kom.	I meget høj grad
26	Jeg fik en meget fin modtagelse.	I meget høj grad
29	Det skema, der bruges til registrering af hjerterytmen, mangler mere plads til at beskrive symptomer. Og så mangler jeg at få en lægesamtale om resultatet af undersøgelsen og ikke kun e-mail.	I meget høj grad
30	Perfekt modtagelse. Dejligt personale.	I meget høj grad
32	Alt foregik efter planen.	I meget høj grad

- | | | |
|--|--|-----------------------|
|  47 | Følte sig meget velkommen. | I meget høj grad |
|  48 | Alle, jeg møder på afdelingen, er utrolig venlige, hjælpsomme, empatiske og kompetente. | I meget høj grad |
|  50 | Dejlig modtagelse af meget søde og opmærksomme personer. Husk at rose dem :-). | I meget høj grad |
|  51 | Meget fin modtagelse. | I meget høj grad |
|  16 | Jeg var til hjerterehabilitering den [i sommers], så jeg synes ikke spørgsmålene er relevante for mig. | Ikke relevant for mig |






Hjerteremedicinsk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Hjerteremedicinsk Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 27	Man kunne skrive mere forståeligt i indkaldelsen. "Klinisk"; hvor mange ved, hvad det er? Jeg ringede til sekretæren. Hun vidste det ikke.	I høj grad
 44	Jeg synes, jeg fik besked om det jeg "huskede" at spørge om. Næste undersøgelse har jeg andre spørgsmål.	I høj grad
 48	Føler mig velinformeret. Jeg møder hver gang den samme læge, som jeg har fuld tillid til og sympati for. Det er en god ting ikke at møde et nyt ansigt hver gang.	I meget høj grad
 11	Lægen skulle [være lettere at forstå].	I ringe grad

Hjertemedicinsk Ambulatorium

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Efter at [ambulatoriet] havde sendt henvisning til ekstra scanning, gik der ikke svar fra scanning til min egen læge. Beskeden gik tilbage til hjerteambulatoriet og blev væk, indtil jeg efterspurgte den, hvorefter der blev taget stilling til den nye scanning, og der gik besked til min læge. Der gik vel en uges tid med det.	Ja
 22	De glemte at bedøve mig, så det SKULLE jeg selv nævne. De havde gjort det klar, men sprøjtede det ikke ind før jeg fik det sagt, med bideskinne i. Lægen var syg, så det blev en anden læge, der skulle lave undersøgelsen på mig. Forstod ham dog ikke, så sygeplejersken måtte oversætte.	Ja
 42	Jeg skulle have været til en anden læge, end den jeg kom ind til.	Ja
 45	Jeg oplevede, at der inden næste besøg i ambulatoriet, blev ordineret nye blodprøver og ny kontrolrøntgen af thorax, men da jeg så kommer dagen før næste ambulante besøg for at få taget blodprøver og røntgen, er det slet ikke bestilt i laboratoriet og i røntgenafdelingen. Henvender mig selv til ambulatoriet for at få fejlen udrettet.	Ja
 3	Ventetid.	Nej

Hjertemedicinsk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
24	Da jeg skulle til ablation, i anden by, blev jeg mødt af en sygeplejerske, der præsenterede sig som min kontaktsygeplejerske. Men hun havde så fri den næste dag, så det var ret irrelevant at have hende til kontaktsygeplejerske, hun var der ikke. Jeg synes tanken med en kontaktsygeplejerske er rigtig god, men det kræver, at de så er der. [Kontaktperson]	I høj grad
25	Jeg har fået en god behandling. Ikke noget at klage over. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Dette her er ikke decideret ambulatoriet. Jeg bor i Struer og skulle køre til Herning (55 km.) for at få et "hjerterapparat" sat på, som jeg skulle gå med i to døgn. Efter to døgn skulle jeg køre til Herning og aflevere dette (det tog under et minut at aflevere det) og derefter hjem igen til Struer. Dette er meget kørsel og fravær fra arbejde. Mener dette må kunne gøres på en mere smidig måde. Da jeg ikke kender jeres arbejdsgange, har jeg ikke nogle forslag, men mon ikke det kunne lade sig gøre :-). [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Undersøgelse: Ultralyd af hjerteklap. Jeg var ved snak egentlig usikker på, om pacemaker virkede ok. Der blev straks tjekket op på dette. Meget flot fleksibilitet. Tak. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
37	Ved min [] operation i Skejby var der fuldstændig styr på det hele, og en afdeling [hvor] lægen, som opererede, havde det fulde overblik. Men da jeg kom til andet sygehus var der ikke en [eneste], som havde det samlede overblik! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Altid flinke og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Når jeg skal på sygehuset, er jeg meget glad for Holstebro Regionshospital. Altid venlige og behjælpelige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Jeg oplevede kompetent personale, god information, ingen ventetid m.m.. Alt i alt en professionel tilgang til min kontakt med væsenet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
21	Alt har været i højeste klasse.	I meget høj grad
30	Kan i mit tilfælde ikke se, at de kunne have gjort det bedre. Er yderst tilfreds.	I meget høj grad
47	Jeg har haft en særdeles positiv oplevelse, både af personalet og i forhold til indsats for udredning af mine symptomer. Jeg har fået det bedre efter det sidste besøg. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
48	Alt er ok. Personalet er omsorgsfulde. Vi patienter er heldige, at vi har de muligheder, vi har. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Havde misset, mit ben var i gips, så kunne ikke behandles. [Kommunikation og information]	I nogen grad

23	Gik derfra med livsmod og tro på en del flere år. Stor samlet tak til alle, der har med hjerteafdelingen at gøre. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
35	Der er ekstrem mangel på sygeplejersker på Herning Sygehus. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
40	Besøg på dette ambulatorium fungerede fint, men helheden i et længere forløb har givet forskellige svar og oplevelser. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
41	Jeg blev indkaldt telefonisk med to timers varsel, hvilket jeg var godt tilfreds med.	I nogen grad
33	Kortere ventetider. [Ventetid]	I ringe grad
36	Det har været svært at få en tid ud over det planlagte. En enkelt gang, kom jeg næsten med hovedet under armen og kunne så få en tid en uge senere. Den skema omtalte tid, var helt ok, men mange gange er der lang ventetid på at komme ind. Jeg har bedt om, at jeg kommer ind til [samme] læge, så jeg ikke hver gang skal forklare. Telefontiden til ambulatorium er alt for kort. Jeg har prøvet at sidde i kø, og så blev jeg bare smidt af. Det er for dårligt. Jeg har også prøvet, efter en indlæggelse, at jeg skulle komme til kontrol og efter [nogle måneder], skete der ingenting, før jeg efter [flere måneder] rykkede. [Ventetid]	I ringe grad
49	Blev glemt til genoptræningen efter indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
14	Er stadig til kontrol på andet sygehus.	Ikke relevant for mig
1	Jeg skulle have en Holter monitor på, men den måtte jeg komme efter en anden dag, da ingen var ledige. Ikke noget stort problem for mig at skulle af sted en ekstra gang, men det kan det jo nemt være for andre patienter. Vil da håbe, at jeres afdeling får mulighed for indkøb af flere Holter monitoren, så patienterne ikke skal af sted en ekstra gang. Alligevel var jeg måske lidt irriteret over det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
2	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet. Dygtigt og kompetent personale over hele linjen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	Behagelig vejledning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
6	Jeg har fået en fantastisk behandling. Også en rigtig god og forståelig information om min sygdom og brug af medicin, inklusiv eventuelle bivirkninger. Så en rigtig stor tak til NN! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	Personalet gjorde det super godt, og jeg fik svar på alle mine spørgsmål. Jeg er senere skriftligt blevet bekendt med resultatet af undersøgelsen på en klar og forståelig måde. Alt i alt: meget tilfreds med behandlingen på ambulatoriet på Regionshospitalet Herning. [Kommunikation og information]	Uoplyst
12	Det var jo kun et døgn: Hjerterytmemåler, hvor alt var bestemt på forhånd, men alt forløb fint.	Uoplyst
17	Meget tilfreds med behandlingen.	Uoplyst
44	Jeg synes, jeg har fået god behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
46	Det ved jeg ikke.	Uoplyst

