

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Infektionsmedicinsk Ambulatorium 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 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:	26
Afdelingens svarprocent:	51%

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 [].

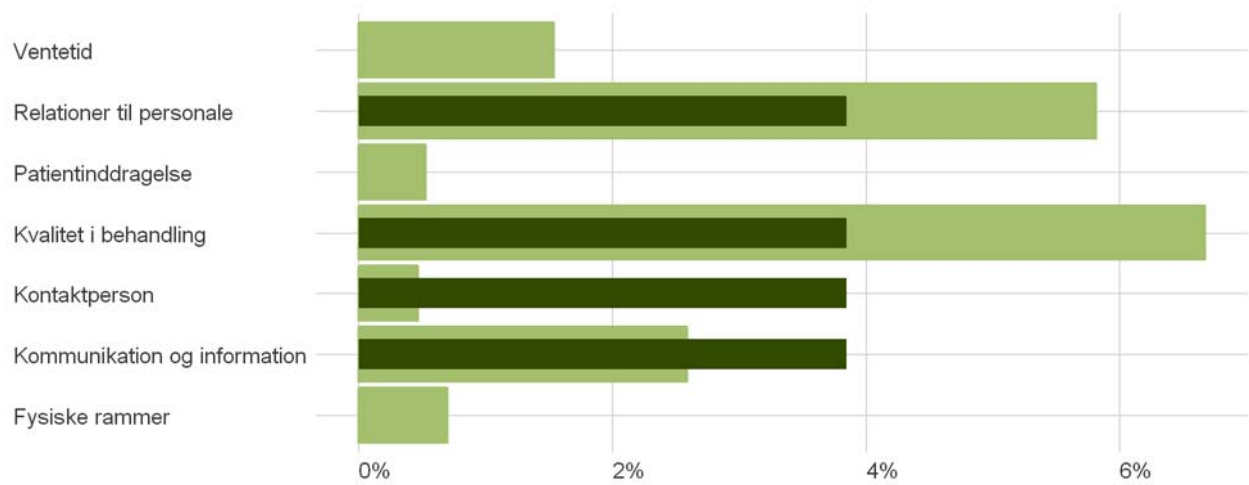
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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




Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**



ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Det var så dejligt, at det var den samme sygeplejerske, der var omkring mig. Det giver en stor tryghed.	I høj grad
 3	Det er skønt at komme der. De kender en, og jeg føler mig meget tryk.	I høj grad
 5	Fin orden på tingene sidst jeg var der!	I høj grad
 6	Nej, det fungerer fint.	I meget høj grad

Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning

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




ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Jeg blev informeret om navnet på det stærke og dyre medicin, men ikke bivirkningerne. MEN da jeg fik hentet medicinen på apoteket og kom hjem og læste indlægssedlen, SÅ blev jeg for- skrækket, for hold da op ALLE de bivirkninger der kunne være ved det præparat. Og da forstod jeg bedre, at lægen havde spurgt ind til, hvorfor jeg fik [medicinen] og virkningen af det. Jeg fik hurtig hjerterytmie kortvarigt et par gange, imens jeg fik [medicinen], men nu havde jeg jo læst indlægssedlen og vidste hvorfor.	I høj grad

Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Man havde ikke mere af den pågældende penicillin, jeg skulle have, og man vidste på forhånd, hvad jeg skulle behandles for, hvilket resulterede i, at jeg måtte komme igen ugen efter, inden jeg kunne komme i behandling, hvilket jeg synes var meget ringe.	Ja
 8	Maskinen kunne ikke måle noget på mig, så jeg er bare blevet sendt videre til andet sygehus.	Ja

Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Infektionsmedicinsk Ambulatorium Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Fire gange talte jeg med en læge, og det var en ny læge hver gang. De skulle alle først læse min sag eller have det fortalt af mig igen-igen. Det havde været meget rarere med den samme læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 7	Da jeg kom i behandling for min leverbetændelse, fik jeg en stor viden om mine tal, sygdommen i sig selv, og fremadrettet hvordan mine fremtidsudsigter kunne blive uden behandling. Og jeg fik et klart indblik i min sygdom. Det blev jeg chokeret over, og jeg ville ønske, jeg var blevet bedre informeret til mine kontroller gennem mange år, som nu kunne føles lidt overfladiske. Alvoren gik op for mig, og derfor er jeg meget taknemmelig for denne dyre behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 1	Fortsæt med kontaktsygeplejerske, det er super. [Kontaktperson]	Uoplyst

