

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Mave- Tarm- og Leversygdomme 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 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	85
Besvarelser fra patienter:	53
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 [].

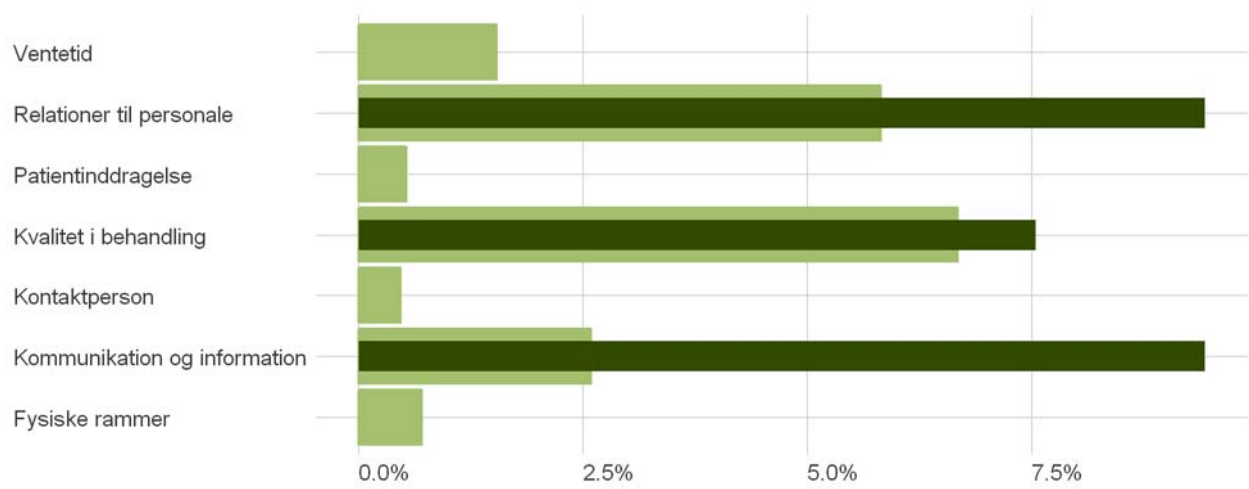
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium

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



ID	Kommentarer - Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 14	Skulle drikke en liter vand, inden jeg blev informeret om ventetiden. Det blev meget ubehageligt, da jeg ikke måtte lade vandet.	I høj grad
 15	Jeg er tilfreds med, at jeg blev behandlet på en god måde.	I høj grad
 3	Jeg er ked af, at de ikke har modtaget mine afbud på telefon. [Jeg er i behandling på et andet sygehus].	I meget høj grad
 4	Bliver altid mødt med smil og omsorg.	I meget høj grad
 5	Lægen kunne måske have læst i min journal, at jeg ikke længere får den medicin, hun talte om.	I meget høj grad
 8	Super god oplevelse hele vejen igennem.	I meget høj grad
 19	Jeg er stort set godt tilfreds med forløbet, men har ikke fået nogen besked endnu, [hvilket] jeg synes er meget længe.	I meget høj grad
 20	Følte mig velkommen og taget godt imod.	I meget høj grad

Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 1	Fik ingen besked vedrørende de blodprøver, der blev taget. Dagen efter ringede lægen, men det var jeg ikke forberedt på, så var ikke ved telefonen. Fik efterfølgende et brev om, at jeg ville blive ringet op seks uger senere. Ringede til ambulatoriet, da jeg blev usikker på, hvorfor jeg skulle blive ringet op. Det var så for at få svar på blodprøver. Det er lang tid at vente. Sekretæren rykkede mig frem til en opringning 14 dage før. Synes stadigvæk at det er lang tid at vente på blodprøve svar. Kan egen læge ikke klare dette?	I høj grad
✎ 4	Kunne godt tænke mig lidt mere information om bivirkninger ved medicinen, især de immun-dæmpende.	I meget høj grad
✎ 2	Jeg følte mig lidt fortabt, da jeg kom hjem. Ville gerne have præciseret, at jeg kunne henvende mig til afdelingen med mine mange spørgsmål.	I nogen grad
✎ 18	Der var styr på det hele og alt gik som det skulle. Super behandling.	Uoplyst



Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 6	Jeg havde en tid og den blev rykket. Jeg kunne så ikke komme den nye tid og ringede til det telefonnummer, der stod på den nye indkaldelse. Problemet er bare, at jeg fik en ny tid og troede, at alt var ok. Hun ændrede det ikke, og det resulterede i, at lægen ringede til mig og spurgte til, hvorfor jeg ikke kom. Jeg havde det så dårligt med det, fordi en anden kunne jo få tiden.	Ja
 14	Da tiden trak meget ud, var turen i CT scanneren meget smertefuld. Jeg havde i ekstrem grad behov for at lade vandet og havde smerter resten af dagen.	Ja

Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Mave- Tarm- og Leversygdomme Ambulatorium Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
4	Jeg er kommet på ambulatoriet [i mange år]. Jeg har ALTID fået omsorg og forståelse som patient. Jeg har haft NN og anden NN, så længe jeg husker, men jeg husker også tredje NN, og fjerde NN. De er de dejligste sygeplejersker (ikke at forglemme søde og dygtige NN). Af hjertet tak. I er de bedste på medicinsk Afdeling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Vedrørende indlæggelse og operation. Det er så frustrerende med alt for mange forskellige læger. Det kunne være rart, hvis der var faste læger tilknyttet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Generelt er personalet meget søde, professionelle og hjælpsomme også ved akut behov. De gør det godt, og der er typisk en god stemning. Jeg har altid været meget tilfreds med min behandling. Desværre er der også lidt at arbejde med: Hvis jeg står og skal bruge en sygeplejerske/læge, kommer jeg i første omgang til at tale med en sekretær. Hun videregiver min besked til sygeplejerskerne, som så skal ringe tilbage til mig. Det virker ret besværligt, og desværre sker det ofte, at de ikke får ringet tilbage, hvilket er meget frustrerende. Desuden har jeg undret mig over, hvorfor der altid er en sygeplejerske med når jeg er til kontrol. Jeg har samtale med lægen, men sygeplejersken laver jo rent faktisk ingenting, selvom de altid er søde og professionelle. Faktisk vil jeg helst tale med min læge alene! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	God information. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
7	Der er gået for lang tid fra henvendelse til indkaldelse til undersøgelse. Det er ikke tilfredsstillende med lang ventetid, når man går og har ondt og prøver at passe sit arbejde. Det skal gøres bedre. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	Information om status og ventetid. [Kommunikation og information]	I nogen grad
16	Jeg oplever en fantastisk kompetent faggruppe, der er meget oplysende om mit sygdomsforløb og behandlingen. Altid siger de ring endelig, hvis du er i tvivl om noget, eller hvis ikke den medicin virker osv. Jeg bliver altid, i telefonen, mødt af venlige personaler, der forsøger at få lægerne til at kontakte, men her bliver jeg desværre nødt til at sige, at netop dette tåler forbedringer. Det er urimeligt, at man skal ringe op mellem 8-10 i [flere] dage i træk (også selvom det er noteret, at dette er en hastesag). Så føler man sig totalt magtesløs og trist! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
2	Sygeplejerskerne var utrolig omsorgsfulde og søde. Mangler information, når man er kommet hjem, da det ofte først er her spekulationerne og dermed spørgsmålene popper op. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
1	Virkede kompetent og forberedt. Hurtigere svar på blodprøver, mere smidigt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	Jeg så da egentlig helst, man kunne komme til uden for normal arbejdstid, men det er jo ikke en mulighed. Jeg synes, jeg fik en rigtig god behandling på afdelingen.	Uoplyst
11	Jeg var på ambulatoriet ca. en time og fik en portion jern for blodmangel. Det var en fin behandling, jeg fik. Alle de andre spørgsmål, synes jeg, er svære for mig at svare på.	Uoplyst

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 12 | Fik generelt en god behandling af dem, som jeg snakkede med.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 20 | Har kun ros til hele sygehuset! | Uoplyst |

