

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro
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 34

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	108
Besvarelser fra patienter:	82
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 [].

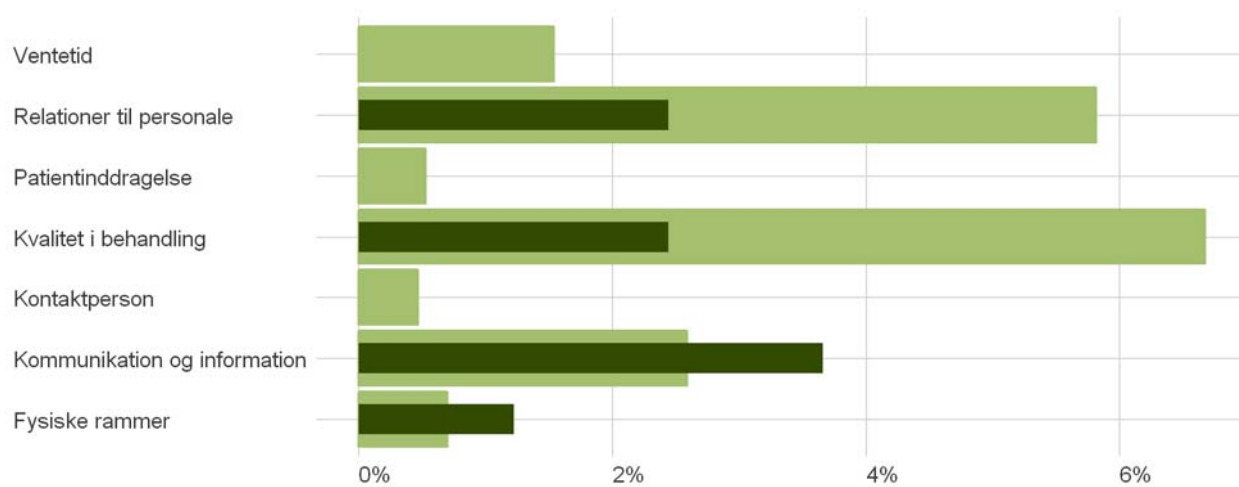
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Meget venlig og professionel :-).	I høj grad
 8	Det virkede åbenlyst på hele personalet, at det var en hektisk dag.	I høj grad
 10	Grunden til den lange ventetid var, at der ikke var aftalt en tid. Grunden var, at jeg pr. telefon udtalte bekymring om evt. smerte i nyrerne. Det var i forbindelse med influenza, at ømheden kom. Lægen var meget hjælpsom. Der var ingen surhed på grund af falsk alarm.	I høj grad
 11	Meget kort ventetid. Derfor ingen behov for information.	I høj grad
 13	Personalet og lægen på Nyremedicinsk er nogle søde og rare mennesker, så man føler sig velkommen.	I høj grad
 1	Super.	I meget høj grad
 2	Jeg føler mig altid godt tilpas.	I meget høj grad
 7	Dejlig modtagelse.	I meget høj grad
 12	Virker meget godt.	I meget høj grad
 14	Meget hurtig service. Høfligt og venligt personale. Alt i alt en dejlig velkomst med et smil.	I meget høj grad
 15	Bliver altid godt modtaget.	I meget høj grad
 17	Jeg går til kontrol [flere steder], og jeg møder stor hjælpsomhed med at lægge besøgene samme dag, hvis det er muligt. Det betyder en del for mig, da jeg ikke selv kører bil, og altid skal have en til at køre for mig. Desuden har de ordnet det sådan, at jeg kan få taget mine blodprøver samme dag.	I meget høj grad
 18	Der var kommet en op fra [anden afdeling].	I meget høj grad
 6	Bedre kommunikation mellem afdelingerne. Journalnotater bør være uddybende og med forklaring om det videre forløb.	Slet ikke

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
10	Information OK.	I høj grad
18	Var til kontrol.	I høj grad
5	Det var en opfølgning af tidligere undersøgelse.	I meget høj grad
14	Efter at have talt med specialisten bad hun mig om at give mit mobilnummer til hende, så hun kunne ringe tilbage til mig den næste dag vedrørende min medicin. Jeg fik en meddelelse i min e-boks om, at det var det forkerte nummer, så efter fire dage ringede jeg til hospitalet og bad sygeplejersken give mig det korrekte nummer til lægen. Dette sagde hun, at hun ville, men efter at have ventet to uger var der stadig ingen, der havde kontaktet mig. Dette bekymrede mig, da jeg var ved at løbe tør for den medicin, jeg tog, og jeg ikke ønskede at købe mere medicin, fordi lægen ville give mig noget nyt. Det ville derfor være spild af penge for mig, da jeg ikke kan arbejde i øjeblikket, fordi jeg føler mig syg og utilpas. Min næste aftale med hospitalet var i [efteråret], hvor jeg skulle have en blodtryksmåler på i 24 timer, og jeg spurgte sygeplejersken, om de havde modtaget mit mobilnummer sidste måned, da jeg ringede tilbage til dem. Hun sagde, at det havde de, men specialisten havde stadig ikke ringet tilbage til mig. Nu er der gået en måned, og jeg skal se specialisten [i denne uge]. Jeg vil få mit svar om medicinering, så alt i alt kunne det have sparet mig en masse penge, hvis de havde ringet tilbage som lovet. Nu er det for sent. Dog var det stadig en meget rar behandling.	I meget høj grad
17	Jeg har ikke manglet information, og jeg vil give læge NN højeste karakter. Hun ser på det hele menneske og tager hånd om mine skavanker ved at henvise til andre undersøgelser, som jeg har haft megen glæde af, fordi man på reumatologisk ambulatorium har fundet årsagen til mine skavanker.	I meget høj grad
9	Relevant information omkring bivirkninger. Fik besked om IKKE at læse indlægssedlerne, da de kun er for "jurister". Spurgte indtil betablokker-medicinen, da jeg løber. Fik besked om, at det ingen betydning vil have. Det er så ikke korrekt, for nu oplever jeg lav puls ved løb, [har] svært ved at få pulsen op ved hårdt arbejde. Overvejer at stoppe med betablokkerne.	I ringe grad
1	Fuldt forstået.	Uoplyst

Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Nyremedicinsk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Lægerne kan måske blive bedre til at forklare om sygdom, årsager, symptomer og medicin, så man kan forstå det (Langsomt og i dagligdagsprog). [Kommunikation og information]	I høj grad
4	Er lidt træt af, at jeg ikke kan få den samme læge hver gang. Jeg har de sidste tre besøg haft tre forskellige læger. Før havde jeg den samme og det gør mig mere tryk, at det er én læge, der kender mit forløb. Det er også svært for skiftende læger at skulle læse det hele op hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Forløbet er ikke afsluttet.	I meget høj grad
14	Alt var fint.	I meget høj grad
15	Jeg er i den grad tilfreds med behandlingen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Bestilling af ny tid burde jeg ikke vente på. Der kan blot sendes en mail. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
17	Jeg synes, at Nyreambulatoriet er et dejligt sted at komme. Jeg går regelmæssigt til kontrol, og jeg er meget glad for at komme der.	I meget høj grad
6	Der skal gives besked til anden afdeling, når jeg får besked på at henvende mig der (andet sted). Ingen vidste, at jeg kom. Ingen vidste heller, at jeg på dagen i ambulatoriet skulle komme til en test, og personalet var ikke informeret om, hvorfor jeg kom. Derfor havde man nok [ikke] informeret sig om tidligere hændelsesforløb for samme sygdom/symptomer. Dette er første gang jeg oplever, at kontakten mellem flere afdelinger mm. ikke har været i orden. Derfor kan denne ene episode ikke danne grundlag for min tilfredshed med afdelingerne. [Kommunikation og information]	I ringe grad
1	Det er mere end et år siden. Jeg blev godt behandlet og har intet at klage over.	Ikke relevant for mig
9	Jeg havde ved aflevering af døgnblodstrykspapirerne afleveret eget skema over mit blodtryk taget hjemme over en længere periode. Lægen havde så ikke mit skema. Havde måske været relevant, da jeg havde skrevet bemærkninger til de enkelte målinger. Desuden [var der] også en pæn forskel i det samlede gennemsnit og så gennemsnittet for døgnblodtryksmålingen. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
8	Jeg har været fast patient på ambulatoriet i [flere] år og er godt tilfreds. Altid flinke og rare. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Alt er OK. "Mangel på parkerings pladser". [Fysiske rammer]	Uoplyst

