

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Arbejdsmedicinsk Klinik
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

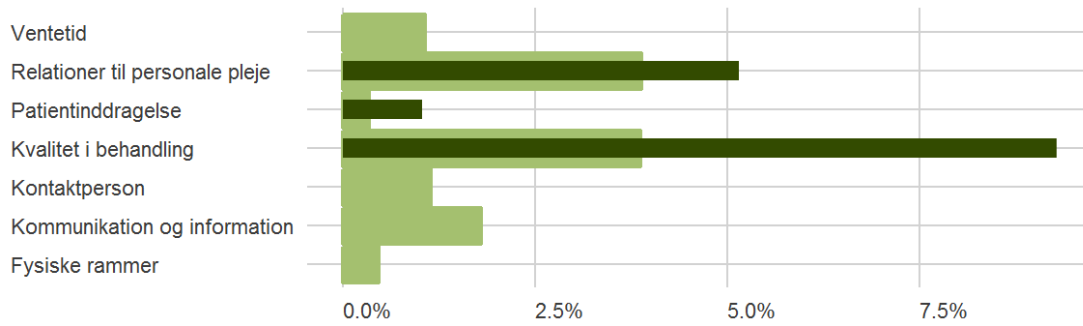
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Afsnit, Arbejdsmedicinsk Klinik, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
9	Følte mig meget velkommen og taget seriøst. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
15	Jeg har siden min allerførste kontakt med Arbejdsmedicinsk Klinik, som var en visitationssamtale, følt mig rigtig meget lyttet til og taget alvorligt. Efterfølgende har jeg deltaget i et gruppeforløb vedr. stresshåndtering, og har kun oplevet nogle yderst kompetente psykologer, der både havde tilrettelagt et meget relevant program, og som også har formået at lytte til de behov, der har været undervejs i gruppen. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
5	Jeg vil mene at arbejdsmedicinsk klinik (Aarhus Universitetshospitals klinik var dén, jeg benyttede) bør være i stand til at give både gruppebaserede og individuelle forløb. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
3	Godt tilfreds med besøget. Jeg havde samtale ned dygtig psykolog i forbindelse med udredningen. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
16	MARS var et supergodt forløb. Jeg havde et stort udbytte af at dele erfaringer med andre i en lignende situation og se, at jeg "ikke stod alene med det". Det var rigtig godt, at der var to psykologer tilstede. De var gode til at supplere hinanden og til at rådføre sig med hinanden. Det var en meget konstruktiv og fremadrettet form for rådgivning/behandling. Helt anderledes end jeg havde forventet, da vi netop ikke dvælede ved fortiden, men så fremad. Al skam ved at have været syg forsvandt. Det gjorde en skelsættende forskel for mig. Jeg føler mig klar til mit job og dets udfordringer fremover. Jeg er ikke ligefrem glad for at have haft stress, men ikke desto mindre har det været en periode i mit liv, som jeg har overvundet, og som har lært mig noget, jeg er dybt taknemmelig for. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
22	Min sag er lagt ind, ikke for at få erstatning, som lægen åbenbart troede. Jeg er [bestemt medarbejder hos bestemt virksomhed] og ved, hvor vigtigt det er at få registreret alle skader uanset om det er arbejds-skader eller slidskader. Men lægen jeg snakkede med gjorde	I nogen grad

en del ud af at fortælle mig, at jeg ikke skulle gøre mig nogle forhåbninger om erstatning, hvilket heller ikke var meningen. Sagde til ham at læge NN, som opererede mig, sagde, at jeg selv måtte vælge om det var højre eller venstre [bestemt kropsdel] først. Og jeg går stadig og spiser seks panodil om dagen for at holde smerterne nede. Men jeg fik at vide, at lægen på Arbejdsmedicinsk Klinik også havde set røntgenbillederne, og det kunne trænes væk. Kan ikke se hvordan det skulle kunne lade gøre, da jeg efter otte timer og seks panodil hver dag ikke har overskud til ret meget andet end at gå en tur med min hund. Konklusion af mit besøg hos Arbejdsmedicinsk Klinik: følte mig som en forbryder, og havde spildt systemet og lægens tid da jeg forlod jer. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 18 | Det var godt, da jeg kommer fra min læge, gik jeg ud fra at 25 procent jeg havde mistet, men det var 25 procent jeg havde tilbage så jaaa fuck op dag. Så to ting den dag jeg stopper med at ryge, og så fik jeg en øl eller ti... PIS. | Uoplyst |
| 10 | Særligt godt: omsorgfulde, venlige og hjælpsomme personale. Jeg følte mig tryk og i de bedste hænder! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 7 | I forbindelse med gruppesamtaleforløbet vil det være optimalt, at der løbende er mulighed for individuelle samtaler ved psykolog. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 11 | Fulgte forløb for stressramte i Arbejdsmedicinsk Klinik. Var godt tilrettelagt, og jeg følte mig ventet. Intensivt og lærerigt forløb. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 8 | Meget imødekommende personale. Professionelle. Lægen gav sig god tid. Både til samtalen og til undersøgelsen. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | Ikke relevant for mig |
| 21 | Jeg følte det som ret ydmygende at blive fremstillet som psykisk ustabil, er ret slidt efter tre år med smerter. Ingen spørgsmål om, hvordan mine daglige/huslige gøremål klares, men om jeg bor alene og om mine børn klarer sig. Virker irrelevant i forhold til [smerte i bestemt del af kroppen]. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |

Afsnit, Arbejdsmedicinsk Klinik, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
2	Ingen særlige kommentarer. Jeg forventede nogen ventetid.	I meget høj grad
9	Meget venlig og imødekommende.	I meget høj grad
17	Jeg er ikke blevet "modtaget" som sådan, men har taget del i et gruppeterapiforløb omkring arbejdsrelateret stress (MARS). Jeg er blevet modtaget på bedste vis i løbet af terapien, som har været en absolut positiv og meget givende oplevelse for mig :-).	Ikke relevant for mig
14	Næsten ingen ventetid (meget tilfreds).	I høj grad
3	Var der en lørdag, derfor var der intet personalet. Og jeg var lidt forvirret over, hvor jeg skulle vente.	I meget høj grad
22	Patienterne må ikke få følelsen af at de er til besvær og spilder lægerens tid.	I nogen grad
18	Det var ok. Det var i top alting.	I meget høj grad
1	Jeg blev lidt stresset af at skulle udfylde spørgeskemager, igen, som jeg havde udfyldt på nettet, men ikke havde fået printet ud. Forbedringsforslag: Når man møder til samtalen, så er spørgeskemarene udprintet til den man skal til samtale med.	I nogen grad
4	God.	I meget høj grad
13	Det var fint at få et kort resume over hvad der skulle foregå.	I høj grad
10	Meget venlig og hjertelig modtagelse og hjælpsom. Det var en rar oplevelse.	I høj grad
19	Alle jeg mødte var meget imødekommende.	I høj grad
8	Meget venlig og professionel modtagelse.	I høj grad

Afsnit, Arbejdsmedicinsk Klinik, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6 Synes undersøgelsen var spild af både min, min mands, og lægens tid, for lægen havde bestemt at det var min [sygdom] som er skyld i mine skulderproblemer, og sådan var det. På trods af at en læge på det andet sygehus mente det helt sikkert var arbejdsrelaterede skader.	Ved ikke
9 Meget tilfreds.	Uoplyst
5 Jeg skulle udredes for arbejdsrelateret stresssygdom, og ønskede bistand fra arbejdsmedicinsk klinik. Men blev orienteret om, at der kun gives gruppetilbud, og at mine problemer (kravbalanceproblemer og samarbejdsvanskeligheder med nærmeste chef) ikke egnede sig til gruppen. Det undrer mig, at man ikke giver individuelle tilbud, hvilket der jo ofte kan være både relevans og nødvendighed i.	Uoplyst
13 Jeg mangler et journalnotat fra konsultation på Arbejdsmedicinsk Klinik, som jeg blev lovet at kunne læse på borger.dk og ikke kun en konklusion om, at jeg skal til videre udredning hos allergilæge, som var planlagt i forvejen.	I nogen grad
7 Min oplevelse af samtaleforløbet var meget positivt.	I høj grad
19 Jeg er ikke færdigudredt fra arbejdsmedicinsk klinik endnu. Skal til en lægeundersøgelse deroppe på mandag (sidst i oktober), hvorefter jeg vil modtage information om, hvordan de samlet ser min situation mv. Derfor er det lidt tidligt at svare på dette spørgeskema.	Uoplyst

Afsnit, Arbejdsmedicinsk Klinik, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
23 Underviser var ubehagelig, afvisende og antipatisk, da vi kom til, at jeg skulle fortælle om mine "oplevelser siden sidst": "NU stopper jeg dig lige her", "Hvad synes du så lige de andre på holdet kan bruge DET til?" og andre udtalelser i den retning og hun havde da muligvis ret, men da jeg i pausen spurgte indtil, hvad jeg havde sagt, der var så forkert, undlod hun at svare. Og eftersom jeg IKKE selv kunne se det overhovedet, brugte jeg adskillige søvnløse nætter på at gruble over, hvordan jeg kunne være så "dum", at jeg ikke forstod det. I stedet for at svare på mit spørgsmål vedrørende hendes reaktioner på det, jeg havde sagt, fortalte hun om, at hun ville være nødt til at ændre i kursets indhold, da så mange havde fået det dårligere (dette gjaldt IKKE mig). Kombinationen af den ubehagelige oplevelse og af viden om, at kurset fremover skulle tilrettelægges på en måde, så at de, der jo egentlig ikke længere passede ind i kursets "profil", kunne blive tilgodeset gjorde, at jeg valgte at stoppe på kurset. Jeg er stadig rystet over, at en psykolog kan tale, som hun gjorde, til en person, der er stressramt. Jeg føler mig stadig i nogen grad usikker på/over, at jeg ikke af mig selv forstod/ forstår, hvorfor det jeg sagde i den grad adskilte sig fra, hvad de andre sagde?	Ja
20 Ham jeg snakkede med sad hele tiden og forsøgte at få det til at virke som om jeg havde en depression, i stedet for at fokusere på det jeg egentlig var henvist til klinikken for. Og han gjorde det uden at informere mig om det. Til sidst blev jeg afvist fordi han havde fremprovokeret en depressionstilstand som det væsentlige i min tilstand. Meget ubehageligt at være blevet snydt på den måde, og det var meget ubehageligt ikke at have fået information om noget som helst af alt dette på forhånd.	Ja
12 Den professor der skulle lave undersøgelse, følte jeg var utroligt dårlig forbedret, havde ikke indhentet lægelige samt sygehusundersøgelser på mig, og var ikke ordentlig sat ind i den pågældende sag.	Ja