

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Respirationscenter Vest
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.

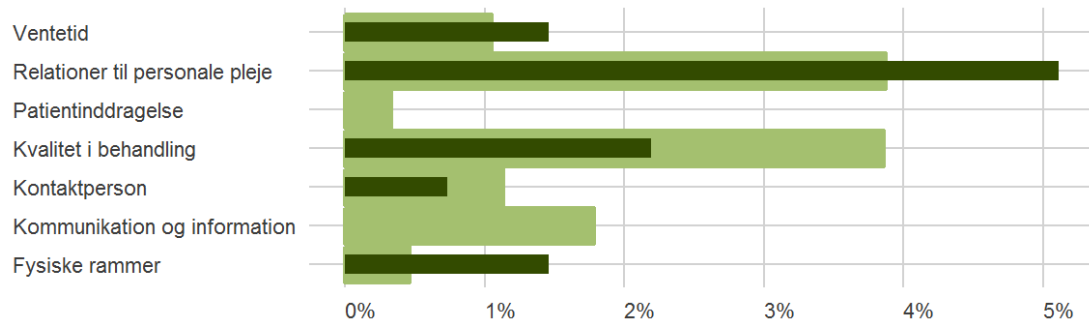
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Respirationscenter Vest Ambulatorium, Respirationscenter Vest, 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?
20 Jeg har i hele forløbet været lidt frustreret over, at der var så lang ventetid, og i og med at det jeg undersøges for foregår på forskellige afdelinger, og der er ventetid til hver enkelt undersøgelse, så går der lang tid fra, jeg går til min egen læge med problemet, og til jeg på et tidspunkt får en afklaring. Det har heller ikke været fuldstændig tydeligt for mig, hvordan udredningen hænger sammen fra første færd, der har jeg nok manglet et slags overblik. Men det er meget positivt, at jeg blev ringet op fra ambulatoriet med tilbud om en tidligere tid, da der havde været et afbud. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
4 Ambulatoriet var velforberedt, til jeg kom til undersøgelsen, som forløb til min fulde tilfredshed, og alt var i orden. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
5 Sygeplejersken og kontorpersonalet skal give udtryk overfor patienten, at de er der for at skabe tryghed for patienten. [Personale] hos [privat klinik i anden by] har i dag givet udtryk for, at hun er der for at skabe tryghed for patienten. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
28 Jeg var glad for den personlige betjening og pleje i forbindelse med indlæggelsen. Samme kontaktperson til alt. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
19 Den eneste kritik jeg har, var modtagelsen, hvor man henvender sig ved ankomsten. Her sad der ingen ved lugen, men tre personer ved den modsatte væg, der ikke virkede særlig "kundevenlige". Da jeg skulle gå, skulle jeg have en ny tid for aflevering af det lånte batteri, men det opgav jeg, da der var folk foran mig, der ikke blev betjent, mens personalet sad uanfægtet ved den fjerneste væg. Sygeplejersken derimod var meget imødekommende og venlig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18 Jeg følte mig ikke særligt velkommen, når man skal stæse rundt for at finde personale, når man har en aftalt tid? Relationer til persona-	I nogen grad

le/Pleje,

- 30 Man bliver altid mødt af venligt og hjælpsomt personale. Den tid, man har fået, passer altid. Der er meget kort ventetid ét til to minutter, hvilket jeg ikke vil kalde ventetid. Jeg havde en tid [om eftermiddagen] og jeg var inde i undersøgelseslokalet [fire minutter]. Hvis man har længere ventetid kan det måske skyldes at man er kommet i god tid. Det er nemt at finde, hvor man skal henvende sig, når man kommer og venterummet er lige ved afdelingen. Det er i stueetagen hvilket er godt, hvis man er dårligt gående. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Fysiske rammer, I høj grad
- 29 Det eneste, jeg finder mærkeligt, er, at man ved lugen skal sige sit personnummer højt, så alle kan høre det. Sidder i et lokale, og det er ikke tydeligt, hvem af dem der tager sig af skranken. Det kunne være mere diskret for patienterne. Fysiske rammer, Ikke relevant for mig
- 8 Ved mit besøg i [efteråret] [] var forløbet hurtigt, og viste det sig senere, ikke særlig grundigt. Det krævede flere besøg [] hvor, og det skal understreges, der blev arbejdet særdeles grundigt og omhyggeligt. Altså en noget ujævn oplevelse. Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 23 Da jeg har diabetes, syntes jeg, at der mangler noget [mad] til den gruppe. Særligt til morgenmad. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 9 Jeg kunne godt tænke mig at undersøgelsen var mere omfattende, da jeg følte at målingen var lidt misvisende pga. det var meget svært at sove med udstyret på den første nat. Jeg havde 3 møder i alt for at komme igennem undersøgelsen og det var med 3 forskellige sygeplejere. De var alle flinke og dygtige, men det ville have været bedre hvis det havde været den samme. Det vil mindske forvirring og sikre at man ved patienten er informeret om de rigtige ting. Uoplyst
- 21 Godt: Da jeg pludselig blev ked af det var sygeplejersken meget lyttende og forstående. Relationer til personale/Pleje, I høj grad

Respirationscenter Vest Ambulatorium, Respirationscenter Vest, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
10	Alt virker professionelt og OK.	I høj grad
27	Fejlnotering af dato.	I nogen grad
14	Kom uanmeldt og blev godt modtaget i receptionen, og jeg fik hjælp til mit problem af en sygeplejerske.	Ikke relevant for mig
5	Jeg ankom [i efteråret] for at spørge om en ny maske, da et hængsel til den aktuelle maske var gået i stykker i siden, hvor en rem skulle sættes fast. Jeg blev afvist og fik at vide, at jeg skulle ringe til depotet og her bestille en ny maske. Jeg ville senere blive kaldt ind til kontrol af mit SD-kort. Jeg tilbød at hente mit SD-kort med det samme ude i bilen, så det kunne aflæses, da det kun tager et øjeblik, men det blev afvist. Jeg har dags dato været til kontrol med mit SD-kort [i en anden by], og det viser, at jeg er velbehandlet.	Slet ikke
28	Hjælpsomt personale med relevante anvisninger.	I høj grad
11	Det var vist kaffepause med snak.	I nogen grad
16	[Længere] ventetid til at komme ind til en konsultation [end konsultationen tager] er ikke i orden.	I høj grad
24	Sødt og venligt personale.	I meget høj grad
13	Modtagelsen var perfekt: Venlig, imødekomme lyttende og klar kommunikation.	I meget høj grad
6	Godt.	I meget høj grad
12	Ventetid på 10 minutter.	Ikke relevant for mig
15	De gange jeg har været der, er det altid med et smil. UG.	I meget høj grad
18	Der var ingen i modtagelsen. Fandt omsider nogle personer i et personale- rum. Efter nogen tid måtte jeg igen finde en medarbejder for at spørge, hvornår det blev min tur. Med ca. 20 minutters forsinkelse blev jeg omsider kaldt ind .	I nogen grad
26	Når man er berettiget til kørselsgodtgørelse, [kunne det være rart] at det foregik mere automatisk, så man ikke hver gang skal have fat i en person/sekretær der skal bruge tid på at finde sedlen og spørge ind til hvor man kommer fra, hvor langt man har, om man kan bruge offentlig transport osv. Det må kunne gøres bedre også så man ikke kun får kørepenge	I høj grad

hvis man husker at spørge.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 2 | Kun ros til personalet. | I meget høj grad |
| 30 | Ventetiden var kun på ca. 2 min, så der var ingen grund til at informere om det. Jeg blev meget godt modtaget af en sød sygeplejerske, og fik gode informationer i forbindelse med konsultationen. Jeg fik information om bestilling af materialer, og leveringen heraf gik meget hurtigt. | I meget høj grad |
| 25 | Alt klappede til UG. | I meget høj grad |
| 23 | Modtagelse gik lige efter bogen, synes jeg. Og jeg følte mig velkommen.
RART. | I meget høj grad |
| 22 | Den var helt ok. | I meget høj grad |
| 9 | Jeg blev taget godt i mod og kom faktisk ind tidligere end min mødetid. Det var meget rart, selvom jeg selvfølgelig var forberedt på at vente da jeg kom alt for tidligt. | I høj grad |
| 3 | Det er min opfattelse at min mødetid er lig med at de læser min journal, og når de er færdige bliver jeg indkaldt. | I høj grad |
| 21 | De to af gangene kom jeg til før tid. | I meget høj grad |

Respirationscenter Vest Ambulatorium, Respirationscenter Vest, 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?
10 Fik måleapparatur med hjem til om natten. Næste morgen fik jeg at vide at jeg havde kørselsforbud, hvilket jeg finder meget ubehageligt. Det kunne man godt have gjort opmærksom på inden, så jeg evt. kunne have haft chauffør med. Det er sgu svært at få sin Citroen med i bussen. Jeg ved godt det er en politisk beslutning, men det er sgu ikke i orden, at sygeplejersken skal beskæftige sig med dette.	Uoplyst
19 Da mit besøg ikke var undersøgelse eller behandling, men blot at låne et batteri til min sepapmaskine, virker spørgsmålene lidt ved siden af. Men jeg skal prøve at udfylde felterne, så godt jeg kan, ud fra formålet med mit besøg.	I meget høj grad
7 Jeg oplevede en meget dårlig behandling fra den person til mødet. Hun var uforberedt og manglede kompetence i sin fagområde.	Ved ikke

Respirationscenter Vest Ambulatorium, Respirationscenter Vest, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4	Alt var perfekt og i orden.	Nej
1	Sad med udstyr på i over en time. Det skulle have været 30 minutter.	Ja
17	Havde telefonisk aftalt, at jeg skulle have en scanning af hjertet. Det var personalet ikke informeret om ved min ankomst på afdelingen. Da personalet blev orienteret om dette, tog de hurtigt handling på dette og bestilte tid på hjerteafdelingen, og scanninger blev foretaget efter en halv time. Super godt og hurtigt. Tak.	Ja