

Regional rapport



Kommentarsamling
Laser Ambulatorium
Hud og Kønssygdomme
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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

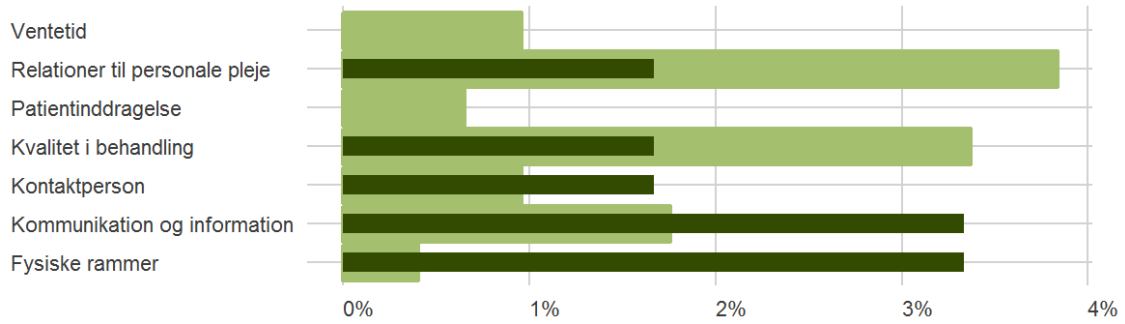
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
3 Er blevet behandlet professionelt og meget venligt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
5 Der er lidt slidt og indelukket i selve venterummet. Der trænger til nye blade at kigge i. Fysiske rammer,	Uoplyst
6 Det er meget svært at ringe dertil, da telefonen ringer men ikke bliver taget. Kommunikation og information,	I høj grad
11 De kunne starte med at give mig den samme læge i hele forløbet. Jeg har erfaret, at jeg må fortælle dem hvad medicin/salver jeg ikke må få. Det kunne være godt hvis at I talte sammen. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
15 Jeg synes alt i alt det har været en god oplevelse. Jeg er ikke færdig med at komme der. De siger at de ikke slipper mig endnu.	I meget høj grad
8 Godt.	Ikke relevant for mig
4 Når man ankommer til den anførte adresse, er der ikke tilstrækkelig information om, hvor undersøgelsen faktisk skal foregå. Her må man finde indgangen til den generelle bygning og så få en forklaring på, hvor man skal bevæge sig hen. Fysiske rammer,	Uoplyst
14 Jeg var røget af listen til det årlige kontrolbesøg. Kommunikation og information,	Slet ikke
9 OK.	I høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2 Ikke ualmindelig ventetid, på grund af travlhed.	I høj grad
7 Ja, jeg synes, hvis der er over 15 minutters ventetid, er det godt at vide grunden dertil.	Ved ikke
3 Virker perfekt og professionelt.	I meget høj grad
12 Da jeg skulle have en ny tid, var der ingen på kontoret.	Ikke relevant for mig
13 Jeg kan kun sige at jeg har det bedste indtryk af afdelingen. Jeg føler hver gang jeg kommer, at jeg er den vigtigste person i verden. Overlæge NN er en særdeles dygtig og kompetent læge. Jeg kan kun rose afdelingen til skyerne.	I meget høj grad
15 Jeg kan kun sige, at jeg blev modtaget af et meget smilende og venligt personale. Jeg har været der flere gange med samme resultat.	I meget høj grad
17 Mindre ventetid ville være dejligt.	Ved ikke
1 Jeg blev ikke informeret, men spurgte selv og fik svar. Lægen var SUPER god, da jeg var noget presset efter ventetiden. Han forklarede situationen og var virkelig god til at give mig en god oplevelse.	I høj grad
8 Meget imødekommende personale og læge.	I meget høj grad
10 Man kunne servere ventepomfritter ligesom på Mc'Donald's.	I høj grad
4 Der var for det modtagende personale ikke meget at være forberedt på. Blot om CPR svarede til den fastlagte tid, og så henvise til ventelokalets placering. Der blev givet besked om forsinkelse.	I ringe grad
14 Oplysning om ventetidens længde og årsag.	I meget høj grad
9 Nyere blade eller aviser i venteværelse ellers OK.	I meget høj grad
16 Det er som jeg slet ikke skulle være tilstede. Det føltes som en gæst vis besøg ikke er velkomment.	Slet ikke

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?
7 Jeg modtog en laserbehandling ved mit forrige besøg på hospitalet der i forhold til de øvrige behandlinger jeg har fået virkede meget effektiv. Jeg gik ud fra at det var sådan en behandling jeg skulle have igen. Det var det så åbenbart ikke, men det kan også være det var mig der misforstod.	I ringe grad
13 Intet manglede. Alt var tilrettelagt.	I meget høj grad
11 Pt. overført til Læge NN i Grenå, men kan ikke forstå at jeg skal have en henvisning fra egen læge hver gang [].	I ringe grad
9 Ok.	I høj grad