

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulatorium
Klinisk Genetisk Afdeling KGA
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.

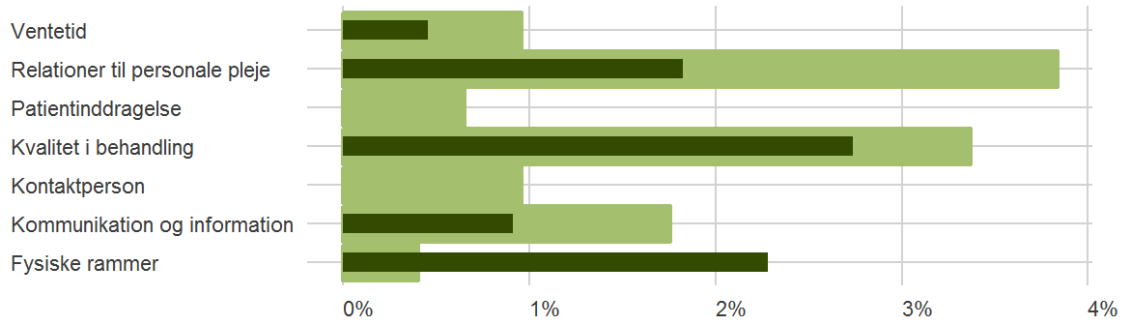
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Utroligt venlige og søde mennesker jeg har haft samtaler med. Utroligt godt tilfreds. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
9 Jeg mødte personale, der var meget imødekommne. Receptionisten, lægen og sygeplejersken. Kun ros. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17 Synes virkelig vi fik en rigtig god oplevelse, og NN var rigtig god til at forklare os hvad det hele handlede om, og fortalte det på en måde så vi forstod det helt klart og tydeligt! Kommunikation og information,	Uoplyst
28 Ambulatoriet gjorde alt rigtig fint, blot ærgerligt at det videre forløb har to års venteliste, og ligger i hhv [to forskellige byer]. Folk der har brug for denne hjælp, har i forvejen ikke meget overskud og at skulle vente og rejse landet rundt for ægsortering virker helt sort. Alternativet er privathospital [] som koster 70.000, hvilket det nok ender med, da det andet er uoverskueligt. Kvalitet i behandling, Ventetid,	Uoplyst
37 Jeg synes alt i alt, at det var en super god behandling, jeg fik på ambulatoriet.	I meget høj grad
41 Alt i alt gik forløbet helt uden problemer. Dvs.: Der var dårlig markering af, hvor toilettet var, som iøvrigt var MEGET upraktisk anbragt, idet man skulle gennem personalets fyldte spisestue. Fysiske rammer,	I høj grad
31 Min samtale med Genetisk Afdeling havde egentlig ikke noget med Gynækologisk Ambulatorium som sådan at gøre, men var betinget af en måske arvelig gynækologisk lidelse.	I meget høj grad
14 Jeg har været til genetisk udredning og har ikke været syg i forbindelse med min kontakt til hospitalet. Jeg var til to samtaler og sagde ved første samtale, at jeg ikke behøvede en mere, men bare kunne få vurderingen pr. mail eller telefonisk. Jeg blev indkaldt til nummer to og der var ikke noget nyt. Det synes jeg er spild af lægetimer, som kunne være brugt så mange andre steder. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
24 Jeg har kun positivt at sige om besøget og samarbejdet med lægerne på Nyremedicinsk Afdeling, som havde henvist os. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
38 Lægen burde blive bedre til at lytte og ikke have en "jeg ved alt"-	I nogen grad

- holdning. Relationer til personale/Pleje,
- 23 Som førstegangsbesøgende på Skejby Sygehus var det lidt forvirrende med hensyn til at finde P-plads og finde fra ambulatoriet til blodprøvetagningen. Men alt i alt var forløbet tilfredsstillende, og personalet fortjener stor ros i det hele taget! Fysiske rammer,
- 7 Alt godt. I meget høj grad
- 18 Meget venlig og faglig kompetent læge. En god oplevelse at blive mødt med forståelse for mine bekymringer. Kvalitet i behandling, Ikke relevant for mig
- 39 Det kunne have været rart, hvis det var den samme læge NN, der lavede fostervandsprøven, som den der lavede moderkagebiopsien. På den måde ville personen ved andet indgreb, virke bekendt og skabe tryghed. Men ingen af de personer, der var til stede til moderkagebiopsien var der også til fostervandsprøven. Jeg er klar over, det kan være svært at få til at gå op i en travl hverdag, men hvis det kunne tilrettelægges sådan, tror jeg man som patient ville føle sig lidt tryg-gere i en i forvejen svær situation. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 40 Mit besøg i ambulatoriet foregik på Herning Sygehus, hvor ambulatoriets personale var rejst til for at gennemføre samtalen, som der i mit tilfælde var tale om. Jeg kan kun ytre stor tilfredshed med, at det kunne foregå noget tættere på min bopæl, end tilfældet ville have været, hvis jeg skulle køre til Skejby. Fysiske rammer, Uoplyst
- 34 Jeg synes helt sikkert godt, at der kunne være en eller anden form for information angående det meget forvirrende parkeringssystem, der sker ude foran indgangen. Parkeringspladsen indeholder hele tre forskellige "afdelinger". Vi parkerede ved de skilte, der matchede de store hvide navneskilte, der er sat på den bygning, hvor indgangen ligger til der, hvor vi skulle ind. Det var tilsyneladende ikke korrekt, og resulterede i en parkeringsbøde, der kunne have været undgået, hvis man lige var blevet gjort opmærksom på, om man nu også holdte på de rigtige pladser. Det kunne evt. være en lille folder med forklaring og anvisning, som man fik af sekretæren ved melding af ankomsten. Fysiske rammer, Uoplyst
- 29 Det var svært at finde ambulatoriet (klinisk genetisk afdeling), hvor jeg skulle til samtale. Der kunne med fordel f.eks. være sendt et kort med over området (med indkaldelsen), og i hvilket hus samtalen fandt sted. Fysiske rammer, Kommunikation og information, I høj grad
- 32 Personalet gav sig god tid til at forklare og rådgive. Kvalitet i behandling, Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
1 Et glas vand eller væske ville være dejlig.	I meget høj grad
16 Meget positivt og også forventeligt, at vi fik en feedback på vores familiesag. De fire fremmødte læger var velforberedte og afsatte halvanden time til dette og med oplæg om, at vi skal mødes igen om fem år for at lave en opfølgning igen.	I meget høj grad
8 Det var helt i orden.	I meget høj grad
9 Kun ros. Kompetente medarbejdere, der var velforberedte. Dejligt.	I meget høj grad
10 Adressen for ambulatoriet ud til gade og i gården kunne bestemt optimeres.	I meget høj grad
28 Man må jo forvente lidt ventetid.	I meget høj grad
37 Jeg fik en virkelig god modtagelse :-).	I meget høj grad
41 Jeg ventede et kvarter, men dette var ikke problematisk.	I høj grad
15 Rigtig fin modtagelse.	I meget høj grad
33 Modtagelsen var helt perfekt, og jeg kom ind til samtalen få minutter efter min ankomst til receptionen, så jeg nåede ikke at opleve de få minutter som egentlig "ventetid". Jeg synes derimod, at det er bekvemt, at man lige kan nå at sunde sig, komme (for mit vedkommende) på toilet og samle sig efter at have overstået kørsel, trafik og parkeringsudfordringer, inden man når frem. Til tiden. :-)	I meget høj grad
26 Jeg blev mødt af en smilende og imødekommende sekretær(?) ved skranken og vel mødt af både sygeplejerske og læge.	I meget høj grad
5 Flinke og rare mennesker.	I høj grad
42 Sekretæren kunne ikke, i sit skema, se den tid min kæreste og jeg havde fået. Tiden var dog booket til os med kort varsel, og en overlæge kom ud og tog imod os et minut efter, vi var ankommet.	I nogen grad
23 Jeg oplevede en professionel behandling og har kun godt at sige om forløbet.	I meget høj grad
22 Modtagelsen var ok.	I høj grad
20 Utrolig vanskeligt at finde stedet og parkeringspladsen.	I meget høj grad
7 Meget venlig sygeplejerske modtog os.	I meget høj grad
6 Jeg følte mig meget velkommen, og det var en god modtagelse. Hyggelige omgivelser.	Ikke relevant for mig
18 Der bør stå i indkaldelsen af Klinisk Genetisk Afdeling låner lokaler ved	I høj grad

Børneambulatoriet. Det giver lidt forvirring som [50 årig] at blive indkaldt på en børneafdeling.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 19 | Der var ikke meget ventetid, så gør ikke noget. | I høj grad |
| 21 | God oriering. | I høj grad |
| 13 | Meget velforberedt personale. Og utrolig kompetent, venlig og naturlig sekretær i venteværelset. | I meget høj grad |
| 40 | Modtagelsen var helt OK. | I meget høj grad |
| 4 | Jeg har ikke kommentarer. | I meget høj grad |
| 25 | Jeg syntes, at lægen var hjælpsom og meget betænksom. Hun tog sig tid til at forklare alle mine spørgsmål! Hvilket betød, at jeg gik fra at være nervøs til at føle mig lettet og ikke mindst lyttet til. | I meget høj grad |
| 3 | Sekretæren vidste ikke at vi skulle komme. Det var en anden som gav besked til hende. | I ringe grad |
| 30 | Der var meget kort ventetid, jeg nåede ikke engang at udfylde de papirer, der skulle udfyldes, og lige låne toilettet. Det var en god oplevelse. | I høj grad |
| 36 | [] Samtalerne er forløbet fuldt tilfredsstillende. | I meget høj grad |
| 35 | Det viste sig at jeg skulle have taget blodprøver. Det kunne jeg jo lige så godt have fået gjort inden konsultationen, i stedet for at jeg skulle stæse af sted midt i samtalen men ok det lykkedes. | I høj grad |
| 27 | Maskinen, som skulle registrere ankomst, var tilsyneladende i stykker. | I ringe grad |

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?
11 Jeg kan ikke huske om jeg spurgte om noget. Derfor jeg klikkede "ved ikke", men spurgte jeg om noget har jeg også fået svar.	I høj grad
41 Det forekommer at spørgsmålene er ret irrelevante, da konsultationen på Skejby Sygehus udelukkende drejede sig om at etablere et såkaldt stamtræ til udredning af familiær disposition. Dette foregik uden problemer med engageret reservelæge NN.	I høj grad
31 Ingen informationer.	I meget høj grad
2 Den indkaldelse, jeg fik til den samtale, jeg skulle til, kunne godt være gjort pr. telefon. Det er ingen kritik. Det var en god samtale, jeg havde. Det er bare langt at køre samt at finde en P-plads for så kort en samtale.	I høj grad
40 Ingen manglende information.	Uoplyst
12 Jeg fik lovning på at få svar på blodprøver i min e-boks. Dette er imidlertid ikke sket, og jeg afventer stadig svar på prøverne her [et par uger] efter besøget.	I høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
34 Der skulle efter endt konsultation bestilles en ny fælles tid til min mor og jeg. [Mit barns] videre forløb skulle indtil videre bare lukkes. Ved sekretæren lød det som om det ikke var noget problem, men efterfølgende har [mit barn] fået den aftalte tid og min mor og jeg ingen.	Ja