

Regional rapport



Kommentarsamling
KFS Klinik for Stofskiftesygdomme
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA
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.

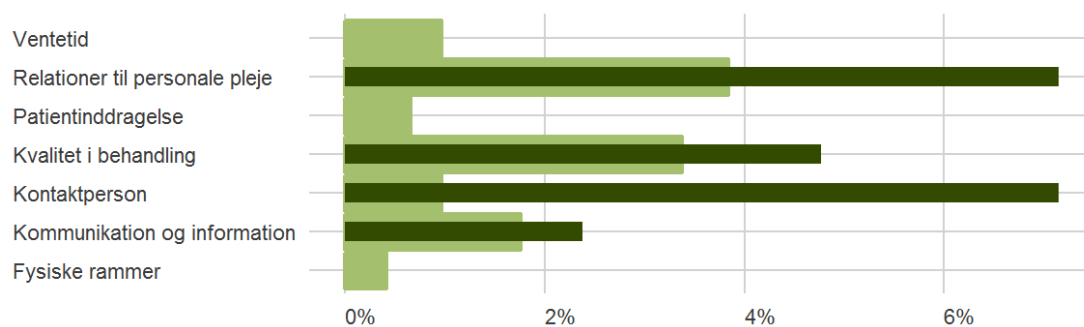
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Ambulatoriet må gerne stramme op på, at blodprøver lægges rigtigt og rettidigt ind på serveren. Har oplevet problemer hermed flere gange. Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 Jeg kom på ambulatoriet i forbindelse med min graviditet. Her følte jeg mig i MEGET trygge hænder. Jeg kom altid ind til den samme læge og dette gav mig en tryghed. Her i anden omgang, hvor jeg gerne vil være gravid igen [], kunne det have været rart, hvis jeg havde fået den samme læge som sidst, som kender til min sygdomsperiode. At få en ny læge som først skulle til at få kendskab til min historik var ikke særlig betryggende. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
11 Var utroligt flinke og meget oplysende. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
3 Der var et par gange, hvor der var aftalt noget, og det stod i min e-journal, som ikke blev overholdt, når jeg kom i ambulatoriet. Det blev klaret professionelt, da jeg sagde det de to af gangene, og den ene gang glippede det, hvilket jeg fik en undskyldning for senere. Jeg oplever generelt, at jeg er blevet taget seriøst af de kompetente medarbejdere, og de har været gode til at informere mig om undersøgelserne. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
7 Det kunne være trygt og dejligt, at møde den samme læge hver gang man kom. Jeg har været tilknyttet stofskifteklubben siden [foråret] og været der [en del] gange, og har endnu ikke mødt eller talt med den samme to gange. Kontaktperson,	I nogen grad
4 Rigtig godt var, at man mødte de samme personer i forløbet. Kontaktperson,	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?
1	Blodprøver forud var lagt forkert ind på serveren. Dels på det forkerte tidspunkt, og dels manglede der en prøve.	I meget høj grad
11	Fik en meget fin modtagelse.	I meget høj grad
2	Jeg oplevede ikke nævneværdig ventetid, og har således intet at beklage. Men generelt, ved en ventetid på hospitalet på længere tid end 15 til 20 minutter, bør man informeres om estimeret ventetid og gerne årsag.	I høj grad
6	Perfekt.	I meget høj grad
3	Det var så godt, alt var perfekt. Jeg kom ind før tiden. Personalet og hele forløbet var godt, det har været sådan en positiv oplevelse.	I meget høj grad
5	Jeg var godt tilfreds med modtagelsen i ambulatoriet.	I høj grad
12	Kære region midtjylland. Det ville være ønskværdigt, at hospitalet snart ville optimere, således at patienten kommer i centrum. Dette kunne fx være, at I kigger på den hele person og ikke stirrer jer blind på en skærm med nogle tal (blodprøver) men kigger, rører, undersøger og spørger patienten om, hvordan det går. Selvfølgelig sammenholdt med nogle tal. Jeg har været på ambulatoriet mange gange, og hver gang er det en ny "person", der skal rådgive mig ud fra skærmen. Jeg fornemmer ikke, at den læge, jeg kommer ind til, overhovedet har forberedt sig ved at kigge i historikken. Jeg brugte 3 timer på at udfylde et spørgeskema til mit første besøg. Jeg har ikke set det benyttet på noget tidspunkt. Jeg er desværre i den situation, at jeg har brug for hjælp og vejledning og behandling, så jeg forsøger virkelig at spørge den pågældende læge den dag, men jeg har oplevet, at behandlingsforløbet bliver ændret stort set hver gang. Jeg har ingen anelse om, hvordan I forbereder jer til mødet med patienten, og jeg ved godt, at I ikke har særligt meget tid sat af til hver fremmødte, men en gennemgang af hele forløbet (bare hurtigt) vil give mere helhedsforståelse for mig. I stedet skal der ændres i behandlingen igen igen. I øvrigt er det søde mennesker, man møder overalt.	Ved ikke
8	Det har været en lidt blandet fornøjelse. De sidste par gange har det fungeret fint, men tidligere blev jeg trods henvendelse i informationen siddende i venteværelset i over en time, da lægen i stedet havde prøvet at ringe til mig, selvom jeg sad i venteværelset. Han havde gået forbi mig flere gange uden at spørge, om jeg var patienten. Først da jeg igen henvendte mig i informationen, fandt de ud af deres fejl. Har tidligere haft	I nogen grad

mange forskellige personer inde over med vidt forskellige informationer og syn på min sygdom. Nogen har gået let hen over det hele, mens andre har spurgt ind.

- | | | |
|---|--|------------------|
| 4 | Jeg mødte udelukkende stor venlighed, imødekommenhed og hjælpsomhed. | I meget høj grad |
| 9 | Jeg skulle selv følge op på mange ting. Det er ikke tilfredsstillende. | I nogen grad |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
Skulle have taget blodprøver en uge før. Her var blodprøverne lagt forkert ind på serveren. Dels var tidspunktet forkert, dels manglede en vigtig prøve som lægen så manglede prøveresultatet på ved konsultationen.	Ja