

Regional rapport



Kommentarsamling
Skleroseklinik
Neurologisk Afdeling F
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 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 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.

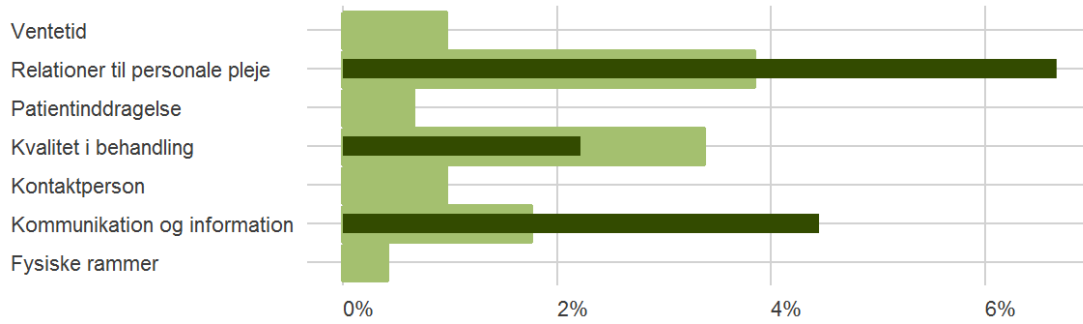
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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	Venlige, forklarende (informative) og punktlige. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
10	Jeg henvendte mig tidligt på året, da min sygdom var fuldstændigt ustyrlig og jeg ønskede omgående at komme i behandling, da jeg lige var blevet mor. Men der gik to måneder før der skete noget, og der skete KUN noget fordi jeg blev ved og ved med at ringe og sige, at det simpelthen ikke kunne være rigtigt jeg ikke kunne komme i gang med medicin eller i det mindste snakke med læge NN. Der fik jeg en meget sur besked om, at når jeg ikke var i behandling med medicin havde jeg INGEN ret til at tale med læge NN. Jeg var chokeret. Den samme person møder jeg ofte meget SUR. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
4	De gør det bare super godt.	I meget høj grad
3	Det er super godt, at det er den samme læge, der følger sygdommen ved ambulans behandling. Efter indlæggelsen fik jeg et telefonnummer, jeg kunne henvende mig på ved spørgsmål. Det var en tryghed. Kommunikation og information,	I meget høj grad
9	De behandlingsmuligheder der findes på markedet til mig, er vendt i et professionelt forum og flere forskellige behandlingsmuligheder er forsøgt. Så det er ikke personalet det er galt med, det er desværre medicinen, der ikke er opfundet endnu :-(. Jeg har kun stor respekt og ros til hele personalegruppen på Scleroseklinikken/Nørrebrogade. TAK! Relationer til personale/Pleje,	I meget 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	Det gik fint.	I høj grad
10	Jeg har rigtig tit endt med at blive sur over sidde vente længere end jeg syntes er fair. Får aldrig nogen årsag til det eller andet.	I nogen grad
8	Fik en læge NN, hun var rigtig sød og lyttede. Hun tog mine ting seriøse. Jeg ville ikke have noget i mod at komme ind til hende igen.	I meget høj grad
4	Det er den bedste afdeling jeg nogensinde har været på.	I meget høj grad
2	Jeg synes, at det er ubehageligt, at andre har konsultation med lægen i samme rum, hvor jeg får min medicin. Jeg synes simpelthen, at det er for privat.	I nogen grad
6	Altid god modtagelse.	I meget høj grad
11	Når man har en tid med en patient, hjælper det ikke at gå ind på kontoret for at sige god morgen og hygge snakke. Den tid kunne være brugt på at starte sin pc op så den var klar til brug, og så kunne tiden også være overholdt. Det var kun ti minutter det drejede sig om, men det er alligevel et irritationsmoment.	I nogen grad
5	Har ofte en tid om morgenen. Dog kan jeg konstatere, at jeg ofte først bliver kaldt ind mellem 15-20 minutter efter. Tænker: hvorfor kan man ikke komme til tiden, når man kommer som den første... Så kan jeg godt forstå, at de er bagefter resten af dagen... Og spild af tid som patient, når man kommer langvejs fra...	I meget høj 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?
3 Lægen rodede lidt rundt i min journal. Startede med at give mig svar på det jeg havde fået svar på ved sidste undersøgelse.	I meget høj grad
5 Spørger ikke mere om noget, da svaret altid er "Det er sådan det desværre er, det skal du lære at leve med."	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

7 Skulle efterfølgende have taget blodprøver som ikke var bestilt af afdelingen.

Ja