

Regional rapport



Kommentarsamling
Blodtrykscentret
Nyremedicinsk Afdeling C
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.

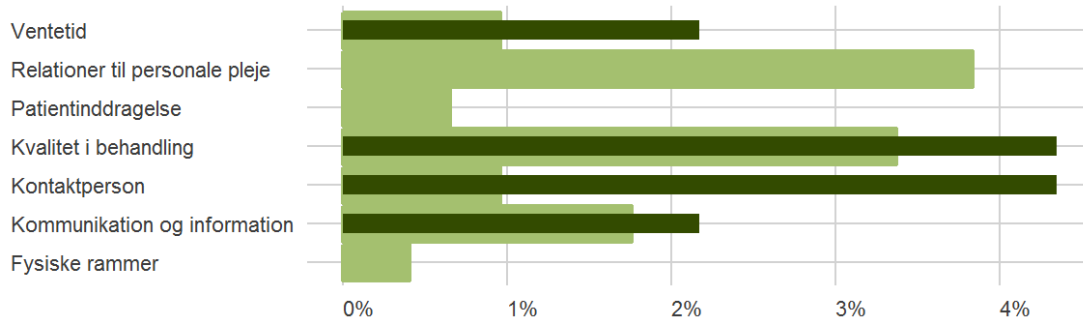
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
4 Ja, sygeplejersken bemærkede ved mit sidste besøg, hvor jeg fik døgnmålingsblodtryksprøveapparatet på om formiddagen, at mit blodtryk havde været meget lavt om eftermiddagen på første dag! Da jeg så havde samtale med lægen fik jeg to af blodtryksnedsættende tabletter nedsat til den halve styrke! Og jeg har det tilsyneladende fint dermed! Kvalitet i behandling,	I høj grad
1 Ses altid af samme overlæge. Han var desværre forhindret denne gang, men det var intet problem. Kontaktperson,	I høj grad
9 Der var to timers ventetid mellem undersøgelse og samtale med lægen. Det er uacceptabelt. Det virkede som om man var "glemt" ikke pga. travlhed, men snarere sjusk. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
6 Det betyder utrolig meget, at det er den samme læge der holder trådene sammen. Så tak for det :-). Kontaktperson,	I høj grad
8 Det er for svært at kontakte Blodtrykscentret på telefon. Udvid til at man kan ringe alle dage, så man har en chance. Kommunikation og information,	I ringe grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4 Når man ankommer og skal til at logge sig ind med sit sundhedskort, virker skitsen forkert, som den er vist på maskinen! Jeg taster selv mit cpr.nummer ind! Jeg har lagt mærke til, at der er mange, der ikke er dus med teknikken med at logge sig ind, og der er mange, der går over til informationen og melder sig ind der.	I meget høj grad
5 Selve behandlingen var velforberedt og helt i orden med et venligt personale. MEN modtagelsen af patienterne derimod var helt kaotisk. Venteværelset er fyldt med skilte med oplysninger om dit og dat, og selve indkaldelsen af patienter er forsøgt løst med et nummersystem og skærme med et virvar af numre. Da jeg ventede var der øjensynligt ingen der havde opdaget, at alle skærme var gået i stå, og først da jeg gjorde personalet opmærksom på, at der ikke var indkaldt patienter den sidste time skete der noget. En sygeplejerske måtte op at så på en stol ved hver enkelt skærm (så skete der da lidt i venteværelset) og nulstille dem, og så kom der gang i patienterne (altså dem der ikke var dårligt seende eller syge på anden måde). Hvis man ser bort fra det meget upersonlige i mødet med en maskine som det første, så vil jeg gætte på, at en hvilken som helst bager i dette kongerige har en mere velfungerende modtagelse. Jeg vil skåne jeg for min mening om, at man ikke kan få den næste tid med, når man allerede står ved skranken, men skal vente på e-post i e-boks, så man så skal ringe og lave om osv.	Ved ikke
3 Det ville være rart at kende rutinen på afdelingen, inden man kommer. Jeg skulle f.eks vente to gange. Først på en samtale med sygeplejerske og efterfølgende på lægen. Jeg var ikke informeret om denne todelingen i mit besøg.	I høj grad
9 Som sagt, ingen ventetid og informationen var udmærket.	I høj grad
6 En ting er at ventetiden fra du skal møde, til du bliver kaldt ind, er rimelig. En anden ting er ventetiden på mellemgangen til konsultationslokalet. Her har du ingen fornemmelse af, hvor længe du skal vente, før du bliver kaldt ind. Kort og godt hjælper det ikke, at den første ventetid i ventelokalet er rimelig, hvis du alligevel skal vente noget længere tid ved næste "step" altså på mellemgangen.	I høj grad
2 Der er normalt altid ventetid, men denne var meget kort.	I høj grad
7 Meget fin. Ingen ventetid.	I 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 Det er vanskeligt for mig at få overblik over, hvem der har den samlede information og beslutningskompetence i forhold til mit forløb. Jeg bliver henvist til flere afdelinger, og skal på forskellige sygehuse for at blive undersøgt. Men hvem skal give mig svar på alle disse undersøgelser, og hvornår?	I nogen grad
6 Kontakten til den sundhedsfaglige person/lægen er trygt og godt. Det samme gælder sundhedspersonalet/den der måler. Dog kan personalet i receptionen have godt af et eventuelt servicekursus, så man kan føle sig velkommen, når (og hvis) man henvender sig hos dem. De giver et indtryk af, at du kun forstyrrer ved henvendelsen hos dem.	I høj grad
8 Fik en ny type medicin, hvor der i pakken står mange bivirkninger. Det ville være godt med info om det, og hvad man skal holde øje med.	I ringe grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
Slange på døgnblodtryksmåler var defekt. Skulle retur i ambulatoriet for at få en ny.	Ja