

Regional rapport



Kommentarsamling
Akutafdelingens Ambulatorium
Akutafdelingen
Hospitalsenhed Horsens

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 Brugerindvølgning, 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.

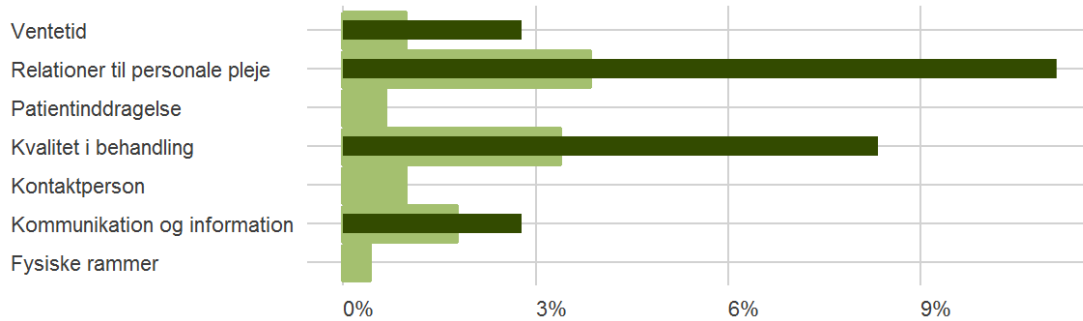
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 | Fuld tilfredshed. | I høj grad |
| 9 | Jeg har været meget tilfreds med hele undersøgelsesforløbet. Kun søde og hjælpsomme personer. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 6 | Akutfdelingen var meget opmærksom på, at undersøgelse og udredning fik et kontinuerligt forløb. Jeg kunne simpelthen ikke ønske det bedre. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 10 | Jeg er godt tilfreds med afdelingen. | I nogen grad |
| 11 | Det var helt i orden med den venlige behandling og vejledning jeg fik, og [] lægen var sød. Hun sagde, "forstår du ikke, så spørg" og næste dag, hvor jeg skulle møde var der andet personale, der var lige så søde og venlige. Lægen hed NN, det var en god oplevelse. Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst |
| 2 | I forbindelse med biokemiske prøver utrolig lang ventetid i centrallaboratorium. Da jeg blev sendt direkte fra ambulatoriet til laboratoriet var der jo ikke mulighed for at bestille tid. Kunne procedure i forhold til patienter, der sendes direkte fra afdelingen eller ambulatoriet gøres anderledes i forhold til ventetider i laboratoriet. Ventetid, | Uoplyst |
| 5 | Det gik hurtigt og var godt. Jeg blev hurtigt afklaret om der var cancer med i billedet, hvad der ikke var. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 13 | Jeg følte mig "set" og taget alvorligt. Selv om jeg selv syntes, at nu måtte jeg tage mig sammen og holde op med at være pivet. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 3 | Gav sig RIGTIG god tid. Tog mig seriøst. Relationer til personale/Pleje, 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? |
|----|--|---|
| 12 | Straks da jeg blev modtaget, blev der draget omsorg for mig. | I meget høj grad |
| 9 | Var venlige og imødekommende. | I høj grad |
| 4 | Det ville være godt med en umiddelbar visitation med estimeret tid for undersøgelse, gerne med nummersystem som ved Afdeling For bl.a. Blodprøver, EKG, Etc. Det vil være nemt og billigt at implementere. | Uoplyst |
| 6 | Alle på Akutafdelingen viste interesse for mig som patient. Man viste empati og var meget opmærksom på, om jeg følte mig godt tilpas. | I meget høj grad |
| 10 | Det var en god oplevelse. Alle, der var til stede, var forberedt på den behandling, jeg havde gennemgået, så jeg ikke behøvede at fortælle det igen. Stor ros til personalet. | I meget høj grad |
| 11 | Det var virkelig en god og meget venlig modtagelse. | I meget høj grad |
| 7 | Venlig, med professionelle personer med godt overblik. Super. | I meget høj grad |
| 2 | Har haft en dårlig oplevelse med at sidde i venteværelset til skadestuen. Det kunne være relevant med et andet venteværelse/placering. | I høj grad |
| 5 | Jeg fik en god modtagelse og de var dygtige. Jeg var tryk og glad, for der var plads til humor. | I meget høj grad |
| 8 | Beklag ventetiden. Forklar overordnet hvorfor. Endnu har jeg ikke oplevet at komme ind til undersøgelse til tilsagt tidspunkt, og ja, jeg ved godt, alle har travlt. | I meget høj grad |
| 13 | Jeg synes det var fint og professionelt. | 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? |
|---|--|
| 4 Jeg har, for så vidt angår Akut afdeling, og de undersøgelser jeg fik foretaget her kun ROS til afdelingen. Mit forløb på afdelingen har været effektivt med hensyn til medicinsk behandling og undersøgelser. Information om fremtidig behandling med medicin i hjemmet [medicin] og evt. operation af anden lidelse. At jeg kalder "mine" kontakter, på afdelingen, for A-team siger vel en del. Andre afdelinger Kunne lære meget her! | Uoplyst |
| 10 Jeg tror ikke jeg manglede information, da jeg skulle videre i systemet. | I nogen grad |
| 8 Det går hurtigt. Nærvær er ikke til stede. Der er travlt. Man er tyndhudet som syg og den svage part i samtalen. | I ringe grad |
| 13 Jeg kan jo ikke bede om information under en udredning der er i gang. Overordnet føler jeg mig behandlet rigtig godt. | I meget høj grad |