

Regional rapport



Kommentarsamling
Livsstilcentret Ambulatorium Brædstrup
Livsstilcentret
Brædstrup
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 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.

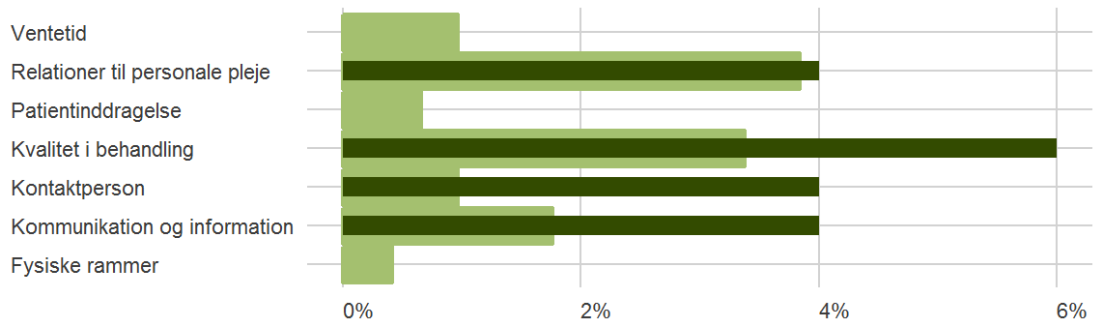
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
9 Ved ikke, om det hører til den afdeling, men jeg får taget blodprøver af egen læge, der viser høje tal ved gluten. Hun beder medicinsk afdeling tage kontakt til mig til en samtale for videre forløb. Jeg bliver indkaldt til gastroskopi på sygehuset. Ringer derud og får en tid [om morgenen] og ikke [eftermiddagen], da jeg skal møde op fastende. Får fri fra job, og møder op. Er ret nervøs, og da jeg ligger mig på puden, og er klar til at få en slange i halsen, spørger lægen, om jeg har spist gluten. Det havde jeg men brød, kage og pasta uden gluten på egen læges opfordring! Så afviser lægen mig, og beder mig gå, da han sagde jeg skulle have spist gluten [flere] uger før! De informationer skulle de nok have givet mig inden, og var derfor min læge fra starten bad dem tage en snak med mig! Følte mig lidt til grin, og havde det ubehageligt ved hele situationen! Endte med jeg måtte bruge min private sundhedsforsikring hos [], som sagtens kunne lave undersøgelsen ved, at jeg havde spist lidt glutenholdigt mad en uge før. Blev desværre glutenintolerant! Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
6 I stedet for at sende otte forskellige efter mig så brug kun ÉN læge og ÉN sygeplejerske. Kontaktperson,	I nogen grad
10 Stor respekt for dem som vil hjælpe mig til at komme videre i mit liv. Kun ros til alle medarbejdere her fra mig! Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
13 Der skal være mere tid til hver patient. Det er ikke sjovt, at man føler, at man næsten bliver skubbet ud af døren, fordi der er flere patienter i vente. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
7 Jeg har været igennem et forløb indtil nu på [næsten et år]. Jeg har i perioden ikke mødt samme læge/sygeplejerske mere end én gang i forbindelse med kontrolbesøg mv. Det føles ikke særligt trygt. Ved længere forløb mener jeg, at det vil være en fordel for patienten, at det i det mindste er samme læge man møder. Jeg har, ved at spørge læger/sygeplejerske, fået et overblik over "en plan for mig", men har savnet, at denne plan blev kommunikeret til mig af sygehuset af	I nogen grad

egen drift. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 4 | Jeg skal stadigvæk passe mit arbejde, selvom at jeg har diabetes. Måske en form for hensyn i forhold til de patienter som er i arbejde, så undersøgelser kunne være enten først eller sidst på dagen. | Ikke relevant for mig |
| 14 | Det var dejligt, at lægen så hele min person. Fin omsorg til alle undersøgelser. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 2 | Vi føler os taget rigtig godt i hånden. | I høj grad |

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
6	I forventer, at vi giver besked, hvis vi bliver forsinket, eller udebliver, og vi forventer det samme. Vi vil gerne have besked, hvis der er ventetid, og hvor lang tid den forventede ventetid er, hvis det er mere end fem minutter.	I høj grad
3	Kan kun sige at der er en af receptionisterne der er noget sur, og [det er] ikke særlig rart når det er hende der sidder der. Den anden dame som sidder der er vidunderlig, og hun tager altid godt imod én, også når man skal have en ny tid :-).	I meget høj grad
5	Jeg går til diætist i Horsens. Min modtagelse startede med, at jeg var vant til at der i dette område er stole til store og almindelige mennesker. Jeg er glad for min numse ikke var bredere, så jeg ikke kunne sætte mig i dem. I stedet for at skulle blive begloet af mennesker med alle mulige teorier, om at jeg var for stor til at sidde i de små stole, en voksen mand næsten ikke ville kunne sidde i. Det var mit første indtryk af sygehuset. Jeg følte mig velkommen hos personalet, der var glade og smilende.	I nogen grad
13	Det kunne være en god idé, at selve brevet i e-boks, der ønsker et svar, VAR TIL AT LÆSE. Bogstaverne var fuldstændig ulæselige.	I nogen grad
7	Min besvarelse vedrører alene sidste besøg, som jeg er blevet bedt om. Jeg vil gerne pointere, at der ved tidligere besøg har været lange ventetider.	I meget høj grad
1	Det kan gøres bedre.	I meget høj grad
11	Det er idiotisk at sætte skærme op så man var nødsaget til at sidde i en akavet stilling for at følge med. Der skal flere skærme op og så skal de give lyd.	I høj grad
12	Det fungerer meget fint.	I meget høj grad
2	Altid søde, smilende og imødekommende.	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?
9 At der ikke var folk der bare kom ind to gange på kontoret hvor jeg sad til aftalt tid med diætist! Meget uprofessionelt.	I nogen grad
6 Når man fortæller man har allergi for nogen ting/ingredienser, så forventer man ikke, at der bliver udskrevet piller med disse i. Hvilket blev gjort to gange. Og apoteket kan ikke give andet medicin end det, der er udskrevet. Så der gik yderligere to uger før end jeg kunne få den rette medicin.	I nogen grad
13 Jeg har brug for gratis parkeringsplads. Det er utilgivelig at patienter skal betale for parkering.	I nogen grad
7 I mit indkaldelsesbrev stod der: "tilbyde dig tid til kontrol ved en sygeplejerske". I bør i brevet skrive hvad mødet/besøget konkret vedrører (I ved det, men patienten ved det nødvendigvis ikke).	I nogen grad
8 Personalet ved skranken/sekretær bør være mere imødekomende når man møder i afdelingen, selvom man skal registrere sig elektronisk i dag.	I meget høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

6 At de udskrev medicin, jeg er allergisk for.

Ja