

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Ernæringsenheden
Hospitalsenheden Vest

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

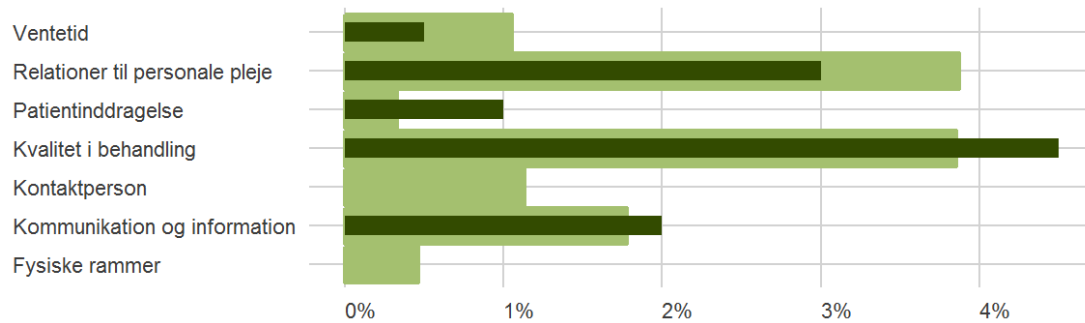
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Ernæringsenheden Holstebro, Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest

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?
17 Det er jo ikke ambulatoriets skyld, at regionen skærer i budgetterne/behandlingstilbuddene. Kunne da godt forestille mig, at personalet i ambulatoriet heller ikke føler, at de kan hjælpe patienterne med et enkelt latterligt besøg. De bliver vel formentlig også skåret ned i personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
6 Jeg synes alt i alt, at jeg kun mødte venligt og kompetent personale, som lyttede, og gjorde deres bedste for at hjælpe, så godt det kunne lade sig gøre. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
7 Jeg var inde hos en diætist, men han tilførte ikke ret megen viden. Havde jeg på forhånd vidst at det ikke var et forløb, men bare en konsultation, havde jeg ikke deltaget. Alt i alt synes jeg det var spild af tid at tage derop. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Uoplyst
29 Spild af tid da jeg ikke rigtig fik noget ud af besøget. Jeg kikkede ikke med den diætist, jeg var inde hos. Vi snakkede langt forbi hinanden. Ærgerlig. Kvalitet i behandling,	I høj grad
28 Kunne fortælle mig, hvad jeg SÅ skulle gøre...	Uoplyst
22 Bedre information omkring videre forløb. Kommunikation og information,	Uoplyst
2 Jeg undrer mig meget over, at jeg i marts får en tid i [sensommeren]. Til mødet i [sensommeren] informeres jeg om, at jeg ikke kan komme igen. Jeg foreslår, at man henvender sig via brev og informerer om den slags. Kommunikation og information, Ventetid,	Uoplyst
11 Informer patienten om, at det ikke er den rigtige person, man alligevel kommer ind til, når tiden var bestilt hos en anden, før man sidder derinde, og får at vide, at man alligevel ikke kan få den hjælp, man har ventet måneder på. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
31 Meget forståeligt og kompetent diætist som rådgiver ud fra situationen, og ikke bare fordi bøgerne siger, at det er sådan. Ærlig og helt klart den bedste samtale til dato. En skam at kommunen nu skal overtage, så	Uoplyst

- der ikke var mulighed for opfølgningssamtaler, som der ellers står skrevet i det fremsendte brev forud for mit første besøg. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,
- 35 De kunne spørge mere ind til ens sygdomsforløb. For det var derfor jeg havde bedt om hjælp. Jeg mangler stadig det jeg kom for. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje, Uoplyst
- 13 For mig vare det meddelelsen om en kronisk sygdom, men for personalet var jeg bare en ud af mange, og de havde lidt travlt. Relationer til personale/Pleje, Uoplyst
- 32 Yderst tilfreds. Uoplyst
- 5 Tænker, at det var en ide at planlægge det således, at man kunne komme til kontrol den samme dag. For mit vedkommende vil det sige, at jeg både kunne have en tid ved nyremedicinsk og ernæringsenheden den samme dag, så man ikke skal køre så mange gange, når man bor langt fra Holstebro! Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 8 Det er uhensigtsmæssigt, at man bliver indkaldt til undervisning i fremstilling af hjertevenlig kost [flere] måneder efter blodproppen. Der var kun ganske få nye informationer i forhold til det, der var blevet gennemgået flere måneder tidligere på hjerterehabileringsholdet. Det virkede som spild af tid. Diætistundervisningen burde integreres i hjerterehabileringen. Men det er jo for sent at gøre noget ved det, da hele forløbet flyttedes til kommunalt regi pr. 1/1 2017. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 1 Ville godt have haft en konsultation mere, så jeg tror, at jeg lettere kunne nå det ønskede væggtab. Kvalitet i behandling, I høj grad
- 14 Jeg var uforberedt på, at jeg skulle ind til en anden end jeg plejer. Og vedkommende havde vist "en dårlig dag" :-(. Relationer til personale/Pleje, I nogen grad
- 15 Jeg synes, det er for sent i forløbet at indslaget om kost og sammenhæng med blodpropper kommer. Kvalitet i behandling, Uoplyst

Ernæringsenheden Holstebro, Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
20	En deltagerliste hvis samkørsel kunne have været muligt. Et program så jeg vidste, hvad jeg skulle arbejde med. Lidt autisme.	I meget høj grad
21	Alle på højeste niveau! Super god!	I meget høj grad
28	Det var den mærkeligst samtale jeg længe har haft! INGEN hjælp at hente her :-{.	I nogen grad
16	Vi blev meget hurtigt udskrevet, bare fordi mit barn har taget lidt på. Jeg synes det er for tidligt at udskrive multihandicappet barn, som spiser meget ustabil og har spisevanskeligheder. Som resultat skal jeg igen kontakte diætisten efter samråd med andet sygehus. Så ønsker længere tilknytning og grundige forløb på Ernæringsenhed.	I nogen grad
33	Jeg synes at man fremover skal give besked sammen med indkaldelsen om at der kun er givet til en enkelt gang. Så kan man selv tage stilling til om man synes at det er relevant. Jeg fik i hvert fald en dårlig oplevelse. Jeg ville gerne have været forberedt og evt. oplyst i indkaldelsen, for så var jeg nemlig slet ikke kommet.	I nogen grad
3	Skøn, skøn og lærerig uge :-).	I meget høj grad
23	Døren var låst, og jeg skulle finde et åbent vindue hvor jeg kunne få kontakt med sekretæren.	I nogen grad
13	Fin modtagelse. Der var en, der gik rundt, og tilbød noget at drikke.	I høj grad
19	Evt. en forklaring af hvorfor (hvis), der er ventetid?	I høj grad
24	Hvorfor har I tænkt jer at spare dette tilbud væk. Det er efter min mening det eneste, som hun lytter til. Og har en virkning! Vi kan netop se på hendes vægt, når der går for lang tid imellem besøgene. ØV.	I meget høj grad
5	Synes det er underligt at der hver eneste gang, jeg har været til kontrol ved Ernæringsenheden, har været ventetid. På trods af at maskinen man tjekker ind ved skriver, at der ingen ventetid er. Jeg har ofte måtte vente en halv time, hvilket jeg udmærket er klar over kan ske en enkelt gang. Men at det sker hver eneste gang er frustrerende. Især når man skal nå hjem for at hente børn inden institutionerne lukker.	I nogen grad
1	Modtagelsen var udmærket. Som jeg havde forventet.	I høj grad

- | | | |
|----|---|------------------|
| 26 | Synes det er ærgerligt, at der i forløbet er "så" mange forskellige læger inde over en. Er pt. med graviditetsdiabetes og kendt hypertension, der er behandlingskrævende før graviditeten. Virkede lidt som en overraskelse for lægen, at der var snakket igangsættelse 38+1. Dette var en "ny" læge, som jeg ikke tidligere havde mødt i forløbet. Ud over det har vi været fuldt tilfredse med forløbet. Dygtige fagfolk! | I høj grad |
| 25 | Utroligt fagligt dygtigt personale. Kæmpe ros til dem. | I meget høj grad |
| 27 | Der sad ingen, som man kunne spørge om noget. Man skulle bare sætte sig og vente på, man blev kaldt ind. | I nogen grad |
| 14 | Der kom en anden end hende, jeg plejer at være hos. | I høj grad |
| 30 | Fint. | I meget høj grad |
| 18 | Modtagelsen var upåklagelig. | I meget høj grad |
| 4 | Det var en god oplevelse, jeg fik svar på alle mine spørgsmål. Gik derfra med en viden, der gav mening. | I meget høj grad |

Ernæringsenheden Holstebro, Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest

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 I kunne ikke hjælpe mig da det var besluttet fra politisk side at I ikke må hjælpe folk med væggtab. Den information ville jeg gerne have haft inden da jeg blev meget skuffet og ked af det.	Uoplyst
17 Havde regnet med et forløb, hvor jeg kunne blive hjulpet til at smide de genstride kilo over tid. I stedet blev jeg informeret om, at man kun kunne få én samtale af økonomiske årsager. Det vidste jeg ikke på forhånd, og havde jeg vidst det, var jeg ikke kommet. Synes, det var spild af min tid. Jeg kom jo netop, fordi jeg ikke kan tabe mig og havde brug for en, der virkelig kunne vejlede mig, der spiser sundt, dyrker motion, og alligevel har vægtproblemer. Da jeg oveni er gigtpatient, er det ekstra vigtig for mig at få nogle redskaber til at tabe mig/holde vægten, da jeg ikke længere formår at træne så effektivt som tidligere. Kan få det indtryk, at vi nærmest sparer os selv ihjel i dette land efterhånden.	Uoplyst
29 Ja, det startede jo med at jeg blev informeret om, at vi godt kunne få denne snak, som så ville blive den sidste. Uden mulighed for opfølgning på nogen måde, da regionerne åbenbart havde nedlagt den slags hjælp. Det var jo ikke ligefrem den bedste start på et forløb jeg havde set frem til at få noget hjælp til. Men sådan må det jo være.	I høj grad
12 Jeg synes, at det oprindelige indkaldelsesbrev til undersøgelse for Cøliaki havde for lidt information omkring, hvad der skulle foregå. F.eks. stod der ikke noget om, at min datter burde have skruet op for indtag af gluten inden det første ambulatoriebesøg, hvilket næste gjorde, at blodprøverne ikke kunne bruges.	I nogen grad
22 Jeg kunne godt tænke mig mere information omkring videre forløb. Specielt hos fødselslægen følte jeg, at jeg manglede lidt informationer i forhold til hvad der kommer til at ske.	Uoplyst
11 Jeg føler, jeg har manglet information, og følte mig ikke rigtig hjulpet, da jeg gik derfra. Havde i forvejen ventet måneder på denne tid, og kommer ind til en jeg ikke skulle have været ved, da hun ikke hav-	I nogen grad

de rette viden om lige den hjælp, jeg var henvist til at skulle have hos en anden. Får bare forslag til hvad jeg kunne prøve at forbedre på en uges prøve, men har så først en tid små tre måneder, hvor jeg skal til opsamling på denne uges forløb. Først her kan jeg forhåbentlig få den relevante hjælp, som jeg egentlig var henvist til at skulle have i første omgang.

- | | | |
|----|---|--------------|
| 23 | Spild af tid at få én samtale med diætististen. Burde have fået information om at jeg kun blev tilbudt en samtale og ikke et forløb. Den information ville være gavnlig inden mødet. | Slet ikke |
| 10 | Synes det er meget irriterende at der ikke kan blive opfølgende samtaler, og at man kommer til at føle man bliver tabt på gulvet, og det er bestemt ikke meningen når man søger hjælp. | Uoplyst |
| 13 | Jeg havde en klar fornemmelse af at der ikke var tid til for mange spørgsmål. Ellers to meget kompetente personer jeg talte med. | Uoplyst |
| 24 | Vi fik at vide, at det var sidste besøg pga. besparelser. :-{. | Uoplyst |
| 34 | Jeg har bøvl med min mavemund der ikke lukker helt, så jeg får syresænkende medicin. Jeg har i mit sygdoms forløb tabt mig en masse, og derved skal jeg have en kost hvor jeg tager på. Men der er generelt ikke megen viden indenfor det område i forhold til hvilke former for mad jeg skal holde mig fra og hvad jeg godt må få. I ved en masse om alt det jeg bare skal spise, en masse af for at tage på, men ikke i forhold til min sygdom, så jeg har selv skulle "undersøge" hvad der ikke er godt for mig. | I nogen grad |
| 14 | Visse ting kom bag på mig, og jeg fik derfor ikke spurgt ind til andet. | I nogen grad |

Ernæringsenheden Holstebro, Ernæringsenheden, Hospitalsenheden Vest

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

11 Var inde ved den forkerte.

Ja