

Regional rapport



Kommentarsamling
Reumatologisk Ambulatorium
Medicinsk afdeling
Hospitalenheden 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 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 Brugerindvolding, 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.

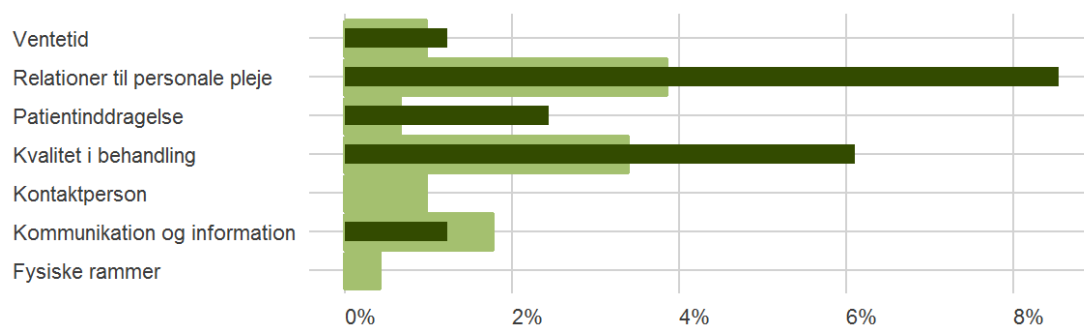
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
2 Personalet smilede altid ved ankomsten, tilbød at følge på toilet, serverede et glas iskoldt vand, fandt altid et eller andet læsestof i ventetiden. Det kunne ikke være bedre service. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
10 Ambulatoriets sygeplejersker er altid lyttende og imødekommende. Mine delvis negative svar skyldes udelukkende en læge NN, der glemmer at lytte, og ikke formår at få mig som patient med på den beslutning, hun havde truffet, allerede før jeg ankom. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	I meget høj grad
3 Alle sygeplejersker og læger, som jeg har talt med er meget venlige og meget professionelle. Jeg er meget glad for deres måde at behandle og modtage patienterne. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
11 Savner en skriftlig redegørelse for besøget. Savner en vejledning i behandling af sygdommen i fremtiden. Kommunikation og information,	I nogen grad
4 Jeg følte ikke læge NN lyttede til mig. Tidsmangel? Mangel på mulighed for at hjælpe mig? Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 Jeg fik tilbuddet om en indsprøjtning i de hævede led. Det var ikke så slemt denne gang så jeg takkede nej. Lægen var enig men gentog tilbuddet senere i forløbet og sagde, at jeg endelig skulle ringe hvis jeg fik behov for det senere. Når man ved, at man har muligheden, så er det nemmere at bide tænderne sammen og holde ud. Man føler, at der drages omsorg om en, og at lægen har været der for en, samt at jeg ikke bare var et journalnummer. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I høj grad
6 Jeg har været ved to læger, og jeg syntes, de er meget dårlige til at sætte sig ind i det enkelt mennesker. Hvis man fejler mere end en ting, har de svært ved at se kroppen som en helhed. Når de taler til en, sidder de bare og glor ind i en computer frem for at se på patienten. Syntes ikke man bliver hørt og forstået. I har en meget sød sekretær og sygeplejersker. De har menneskelig forståelse. Det syntes	I ringe grad

jeg godt nok ikke jeres læger har. Alt i alt er jeg meget ked af at komme i ambulatoriet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|---|---|------------------|
| 7 | Da jeg ankom uanmeldt, var der ikke tilrettelagt noget, men alle gange hvor der er aftalt konsultation, er der god tid til en kompetent information. Jeg føler at jeg bliver taget alvorligt. Personalet er virkelig kompetent og imødekommende dertil også altid venligt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 8 | Efter at have siddet en time og ventet på svar, var lidt skuffet og valgte derfor at tage hjem uden svar på undersøgelse. Ventetid, | I høj grad |
| 9 | Meget kompetente og omsorgsfulde sygeplejersker. Omsorgsfuld læge. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3 Alle sygeplejersker og læger, som jeg har været til at tale med, er meget venlig og meget professionel. Jeg er meget glad for deres måde at modtage patienterne.	I meget høj grad
4 OK modtagelse.	I høj grad
7 Da jeg kom uanmeldt ved seneste konsultation, var det en positiv oplevelse at blive tilset både af sygeplejerske og overlæge.	Slet ikke

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?
12 Mangler den "rigtige" forklaring på, hvorfor medicinen ikke kan afhentes på apoteket.	I høj grad
10 Inden jeg kommer til samtale, er det besluttet, at jeg skal skæres ned i medicin kun pga. besparelse. Jeg føler ikke, lægen lytter til mine argumenter for ikke at skære ned på nuværende tidspunkt.	I meget høj grad
11 Jeg savnede oplysninger om tidligere scanning og røntgen. Jeg savnede oplysninger om at leve med min sygdom, herunder øvelser. Jeg savnede gennemgang af min medicinliste.	I nogen grad
5 [Jeg mangler information om] hvordan bivirkninger har indflydelse på min hverdag.	I høj grad
7 Jeg bliver informeret hver gang angående medicin og andre relevante spørgsmål.	I meget høj grad
9 Ville gerne have vidst noget mere om afdelingsopbygning og "handlegange". Det var første gang jeg var på [ambulatoriet], og kender ikke noget til hvordan og hvorledes her... Jeg har valgt at flytte fra andet sygehus, og ambulatoriet her er helt ny for mig. Det ville have været rart at kende til min kontaktsygeplejerske...	I høj grad