

Regional rapport



Kommentarsamling
Reumatologisk Ambulatorium
Diagnostisk Center
Hospitalsenhed Midt

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.

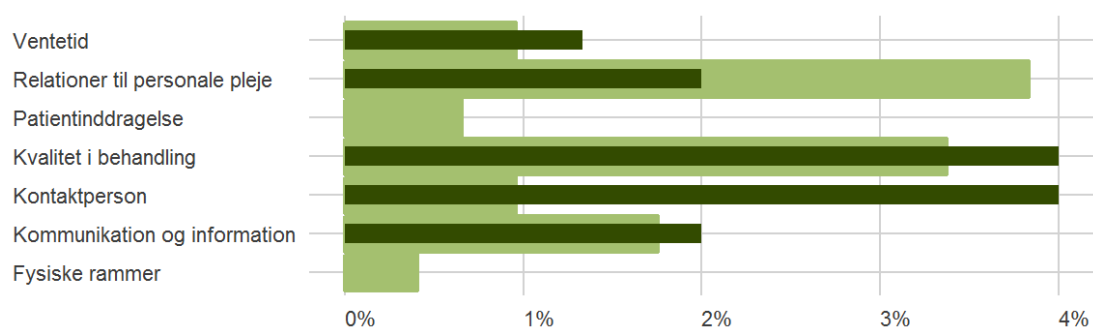
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
10 Det er meget frustrerende, at det er forskelligt personale hver gang. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	Slet ikke
22 De gør det rigtig godt på ambulatoriet. Men man mærker selvfølgelig at der måske er lidt for kort tid til at sætte sig ind i patientens journal. Det er fair nok, hvis det er en akuttid og det var mit seneste besøg, men er det et regulært kontrolbesøg, kunne man ønske at lægen (den samme hver gang) var lidt bedre inde i behandlingsforløbet. Så havde man måske opdaget, at jeg havde været undermedicineret et godt stykke tid. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I høj grad
7 Overholde aftaler. Være til at komme i kontakt med pr. telefon. Det tog [flere] dage og ingen ringede tilbage på anmodningen om dette pr. telefonsvarer. Kommunikation og information,	I nogen grad
20 Jeg er tilfreds.	Uoplyst
28 Jeg kommer regelmæssigt i ambulatoriet og får altid en super god behandling :-).	I høj grad
15 Der er meget lang ventetid på at komme igennem til en sygeplejerske, hvis man skal følge op på svar eller har spørgsmål. Det var ikke styr på noget ift. alle de prøver jeg skulle have taget, lige fra røntgen til blodprøver. Om det skyldes at jeg skulle have taget dem på andet hospital ved jeg ikke, men det var ikke ok. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
16 Jeg var træt af at jeg mødte en mig ubekendt læge i stedet for den sædvanlige. Ligesom jeg fik indtryk af at jeg ikke engang kunne regne med, at møde den samme læge ved min næste kontrol. Det skaber en vis utryghed. Kontaktperson,	I høj grad
5 Jeg er træt af spørgeskemaer!	Uoplyst
27 Jeg har været meget tilfreds, især de korte ventetider. Ventetid,	Uoplyst
19 Ny læge/sygeplejerske hver gang	I meget høj grad
4 Personalet er altid smilende og i godt humør. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
24 Jeg har oplevet, på trods af en skriftlig indkaldelse, at der ikke var afsat tid til mit besøg, da jeg ankom. Kvalitet i behandling,	I nogen grad

- 17 Det ville være bedre, hvis det var den samme læge, som man kom ind til hver gang. Nu ser jeg sjældent den samme læge. Kontaktperson, I høj grad
- 11 Det vil være bedre, hvis det er den SAMME PERSON HVER GANG. Kontaktperson, I høj grad
- 13 Bemandingen af patienttelefonen er en tragedie. Mindst to af de sygeplejersker, der skulle hjælpe, burde ikke slippes løs uden opsyn. Begge gange fik jeg besked om, at det ikke var nødvendigt, at jeg talte med en læge. Grundet på to uger gammel blodprøve mente denne ikke, at det var på plads med lægekontakt. I samme åndedrag, som jeg fik at vide at ændring af dosering var en lægeafgørelse, men ingen grund til dette. Blev ændret ti dage senere, da det rutinemæssige opkald pr. telefon kom. IKKE GODT. Hun er væk nu. Seks måneder senere var jeg til kontrol på afdelingen og fik at vide, at der ca. 14 dage efter ophør med [medicin] skulle foretages en test for at afgøre om jeg selv producerer kortison nok. Da de 14 var gået uden, at jeg havde hørt noget, ringede jeg for at høre, hvad der skete. Notatet var ikke skrevet rent, så INTET var planlagt. Jeg kunne få en tid syv uger efter tabletophør, da den sygeplejerske, der foretog disse prøver ikke var der før. En behjertet sygeplejerske fik dog skaffet en udvej, så der var to ugers forsinkelse. Konklusion: 99 procent af personale og behandling er fremragende, men så sker der to gange noget, der fik mig til at sidde tilbage med en fornemmelse af, at der skal være snestorm i helvede, før jeg beder om hjælp igen! Det er ikke i orden, at når jeg beder om at tale med en læge, så mere end en gang bliver affærdiget med, at det ikke er noget jeg kan afgøre. Jeg har ringet fire gange og to gange ikke fået en pæn behandling. Ikke godt nok. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 23 Godt. I høj grad
- 8 Jeg har bedt om at få en fast reumatolog siden [sommeren]. Der er ikke blevet taget initiativ til dette. Da jeg var til akut tid i [efteråret] bad jeg den pågældende læge om at undersøge, hvorfor jeg ikke var blevet tilbudt fast læge, og om han evt. kunne gøre noget. Han tildelte mig straks en fast læge. Jeg forstår ikke, hvorfor ambulatoriet ikke handler på min forespørgsel tilbage i [sommeren], at jeg selv skal spørge læge ved besøg om hvorfor der ikke sker noget. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 2 Alt i alt er jeg super godt tilfreds med behandlingen. Tak for super behandling af jer. Uoplyst
- 18 Da jeg første gang blev indlagt for en svær leddegigt, var det en meget dårlig oplevelse. Jeg blev sendt fra den ene afdeling til den anden og ingen tog handling. En stor tak til en læge der endelig tog hand-

ling, og gav mig en del indsprøjtninger. Hvis ikke var jeg bare blevet sendt hjem uden behandling. Alle besøg hos jer efterfølgende har været gode oplevelser. Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|--|------------|
| 3 | Jeg ville gerne have vidst, at der var noget, der hed håndkirurgi. De var bedre til at undgå nerveskader i min finger. Den mulighed fik jeg ikke ved første operation. Kommunikation og information, | I høj grad |
| 26 | Åbningstiderne for telefonbetjeningen er vanskeligt at indpasse i et job, specielt pga. de lange ventetider når man ringer. Kommunikation og information, | Uoplyst |

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
10	Det er mere en regel end undtagelse med ventetid. Jeg kan ikke huske på noget tidspunkt, jeg er kommet til til tiden.	I nogen grad
14	Jeg var på Silkeborg og ikke Viborg.	Ikke relevant for mig
20	Godt tilfreds.	I høj grad
28	Jeg var utrolig godt tilfreds med modtagelsen, og bare det at jeg havde kunne få en tid samme dag, som jeg ringede. Jeg havde vanvittigt ondt, så det betød meget, at jeg kom hurtigt til.	I høj grad
1	Jeg kommer fra [bestemt by], så det kunne være rart, hvis jeg kunne udfylde skærmen med alle spørgsmål hjemmefra. Og så ville det være en stor hjælp, hvis jeg kunne få tilsendt medicin med en af de taxaer der kører med patienter til og fra sygehuset flere gange om dagen, da det også vil spare penge for sygehuset og pengekasserne. Og ikke så ville det være skønt, hvis ikke det var en ny læge hver gang man kom ind til en læge og når jeg har en aftale om, at det er en læge jeg skal ind til, at det så ikke bliver lavet om til en sygeplejerske.	I meget høj grad
4	Rigtig, rigtig god modtagelse. Altid.	I meget høj grad
12	Rigtig god modtagelse. Jeg er rigtig meget tilfreds.	I høj grad
25	Meget søde personer i modtagelsen.	I meget høj grad
24	Jeg registrerede min ankomst, men registreringen blev formentlig ikke videresendt til relevante personer. Jeg henvendte mig derfor til personalet efter lang ventetid. Forklaringen var, at EDB-systemet ikke samarbejdede med pc'erne.	Slet ikke
23	Det var ok. Ellers ingen kommentar.	I meget høj grad
8	Det ville være rart med information fra personalet når der er ventetid.	I høj grad
6	Registreringen af min aftalte tid skal være i orden.	Slet ikke
18	Fik en fin modtagelse.	I høj grad
3	Ok.	I meget høj grad
26	Jeg er blevet behandlet både venligt og kompetent, som altid.	I meget høj grad
21	Tommel op!	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?
9	Ingen information.	Uoplyst
7	Jeg fik et kontaktkort men det var blankt udover et telefonnummer, til ambulatoriet. Jeg skulle komme til en undersøgelse, men blev ikke informeret om hvor det skulle foregå. Måtte ringe.	I nogen grad
20	Fin information.	Uoplyst
12	Jeg synes rigtig godt om Silkeborg Sygehus og lægernes og sygeplejerskernes behandling af mig. Så kun gode ting at sige. Og ros til personalet.	I høj grad
25	Lægen der konsulterede mig, lyttede ikke til mig. Jeg har et skadet knæ og leddegigt, MEN hun hørte ikke på mig. Det synes som om, at ALT jeg fejler, handler om gigt. Hun var ikke nærværende. Eksempelvis da jeg fortalte om forløbet med mit knæ, fokuserede hun på mine hænder, som hun studerede og mærkede på. Jeg kunne ønske, at hun lænede sig tilbage, og virkede som om, hun ville høre på mig, og interesserede sig for at hjælpe.	I høj grad
8	I samtalen med sygeplejersken, inden mit besøg, forstod sygeplejersken ikke mit problem. Jeg forklarede hende [mit problem]. Hendes forslag til mig var at det måtte man forvente ved et nyt indlæg, og at indlægget skulle gås til. Jeg protesterede idet indlægget var problemet som blev ved med at skabe inflammation []. Hun gentog sit forslag, og jeg måtte insistere på at komme ind og blive vurderet for inflammation. Hvis der er inflammation ved mine led, plejer jeg at blive tilbudt blokade, for at få bugt med inflammationen. I det notat, sygeplejersken efterfølgende har foretaget i forbindelse med mit opkald, kan jeg se, at hun ikke forstod problematikken og beskrev det ud fra sin egen forståelse. Det er frustrerende at ringe ind for at få hjælp, når sygeplejerskerne ikke forstår, hvad man har brug for hjælp til. Og jeg har det skidt med, at mine problemstillinger i forhold til at min sygdom bliver fejlagtigt beskrevet i min journal, da journalen også er et juridisk dokument. Får jeg efterfølgende brug for at dokumentere min sygdom (det har jeg tit brug for i forbindelse med ansøgninger til kommunen om hjælpemidler) står jeg dår-	I høj grad

ligt, i og med at mine problemer ikke er ordentligt beskrevet. Til gengæld forstod lægen jeg kom ind til fuldt ud hvad det drejede sig om, og han tilbød mig både blokade og at skrive henvisning til min kommune om at få lavet nye indlæg. Jeg var meget tilfreds med både at blive forstået hos lægen og med den behandling, han tilbød mig.

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
27	Blev fejlagtigt sendt til Mammografi i Silkeborg. Men for mig var det en god ting, da jeg grundet min alder ikke bliver indkaldt efter [specifik alder].	Ja
1	Skulle være ved en læge, men det var en sygeplejerske.	Ja
25	Lægen sugede væske ud af mit knæ og gav mig en blokade. Denne varede kun [lidt mere end et døgn]. Hun må have ramt forkert.	Ja
8	Jeg følte at jeg skulle kæmpe for at få lov til at komme ind til en læge. Efterfølgende en forkert beskrivelse i journalen af hvad min problemstilling og henvendelse drejede sig om.	Ja
6	Var ikke registreret til ankomst.	Ja