

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
ARBEJDSMEDICINSK KLINIK
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	177
Besvarelser fra patienter:	93
Afdelingens svarprocent:	53%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

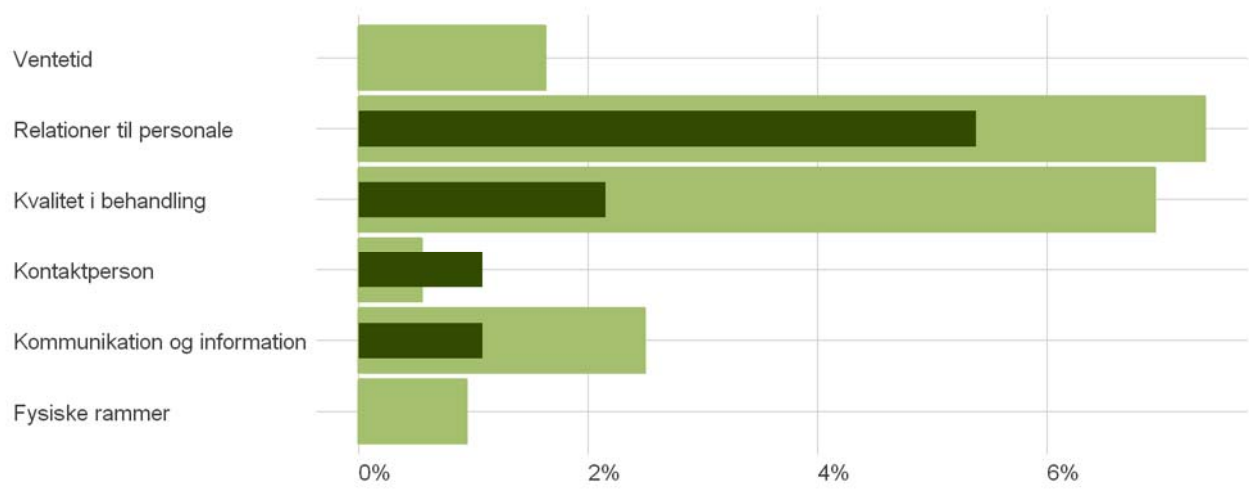
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.












Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)





ARBEJDSMEDICINSK KLINIK**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - AMK	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Alt OK.	I høj grad
 13	Sekretæren i modtagelsen var god til at informere og fortælle, hvad der skulle ske vedrørende undersøgelsen.	I høj grad
 14	Ingen.	I høj grad
 17	Meget kort ventetid.	I høj grad
 25	Hende, som tog imod mig i skranken, var en dygtig, imødekomende kvinde. Jeg havde virkelig brug for forståelse og tålmodighed. Det fik jeg ikke af behandleren.	I høj grad
 29	Mit besøg var i forbindelse med et gruppeforløb, så vi var flere til stede. Jeg blev dog straks bemærket ved min ankomst, da jeg tidligere havde haft ringet til stressklinikken pga. frygt for, at min stress skulle komme tilbage. Forløbet var helt fint og hjalp.	I høj grad
 12	Særdeles grundig, igangsættende og kompetent samtale (to og en halv time).	I meget høj grad
 20	[I sommers] var jeg på ambulatoriet i forbindelse med stresskurset, organiseret af MARS-gruppen ved arbejdsmedicinsk klinik. NN afholdt kurset, og der var vand, kaffe mv.	I meget høj grad
 21	Vi var en gruppe og var altid modtaget af to meget velforberedt ansatte.	I meget høj grad
 26	Mit besøg [i sommers] var en kursusgang [], så det var jo planlagt og kørte på skinner og efter planen.	I meget høj grad
 28	Fin, meget personlig.	I meget høj grad

ARBEJDSMEDICINSK KLINIK**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - AMK	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 9	Efter mit besøg, skulle jeg have en ny tid ca. tre måneder efter. Da jeg aldrig modtog en ny tid, måtte jeg selv ringe og rykke efter det.	I høj grad
 10	Ok.	I høj grad
 14	Ingen.	I meget høj grad
 20	Det vil være rigtigt godt, hvis der var et stresskursus del to, som fortsættelse af marsgruppen.	I meget høj grad
 25	Ville gerne have ringet til klinikken, men ikke til denne NN!	I nogen grad
 29	I forbindelse med gruppeforløbet har jeg ikke manglet information. I nogle tilfælde har jeg dog savnet den individuelle samtale, men omvendt har jeg også savnet fællesskabet i gruppen, når jeg har haft individuelle samtaler. Så det er vist en balancegang, som er svær at imødekomme.	Ikke relevant for mig

ARBEJDSMEDICINSK KLINIK**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - AMK	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 25	1. Behandler virkede irriteret. 2. Behandler virkede frustreret. 3. Behandler kunne ikke danne overblik. 4. Behandler kunne ikke fastholde overblik. 5. Behandler virkede noget demotiveret!	Uoplyst
 29	Nej, ingen fejl.	Uoplyst















ARBEJDSMEDICINSK KLINIK

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - AMK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
20	Kursusforløbet var enormt værdifuld for mig.	I meget høj grad
26	Jeg synes, det var rart, at det var den samme [fagperson], jeg mødte til visitationssamtalen og til selve Mars-forløbet.	I meget høj grad
28	En kontaktperson. [Kontaktperson]	I meget høj grad
7	Følte mig godt modtaget, set og blev viderehenvist til relevant behandling. Så rigtig godt forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Bedre information til pårørende mangler i behandlingen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
4	Var ved arbejdsmedicinsk klinik (personale NN) for beskrivelse af min sygdom. Modtog ikke behandling.	Uoplyst
6	Nej, synes det var et okay forløb. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Jeg var måske ikke så meget klogere efter besøget.	Uoplyst
10	Jeg var meget TILFREDS.	Uoplyst
16	Super søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
18	En samtale er ikke tilstrækkeligt.	Uoplyst
19	Jeg blev visiteret til et forløb for stressramte, og den psykolog, der afholdte forsamtalen, præsenterede mig for den psykolog-kollega, der skal lede dette forløb. Det var rigtig godt! God og afslappet stemning til forsamtalen med yderst professionel psykolog og stor grad af ligeværdighed. Det fik mig til at slappe af. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
24	Meget venligt og hjælpsomt personale :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
25	Behandleren bør IKKE lade sig irritere af patientens manglende evne til at huske datoer, tidspunkter osv. ved samtaler med stressramte. Jeg har været meget fortvivlet efter samtalen. Undrer mig over, at der ikke bliver fulgt op med flere samtaler (det får [en pårørende] på en anden klinik). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Min første samtale med NN var en stor hjælp. I starten var jeg meget ked af, at gruppeforløbet var med to andre psykologer, men det viste sig dog at være ok, da vi først kom i gang.	Uoplyst

ARBEJDSMEDICINSK KLINIK

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - AMK	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 21	Jeg blev henvist via min læge og skulle have samtykke fra min arbejdsplads.	I meget høj grad
 7	Jeg blev videre henvist til et relevant tilbud, så det er rigtig godt.	I nogen grad
 11	Lægen formåede ikke at forholde sig til mine oplysninger og min egen oplevelse af min tilstand. Havde ingen forslag til videre forløb.	I ringe grad
 1	Jeg føler, at jeg spildte min tid!	Uoplyst
 2	Jeg fik ingen information om ideer til genoptræning, vejen frem i fremtidige job, hvad jeg skal holde mig fra, eller hvad der kan forbedre/hjælpe min situation.	Uoplyst
 5	Blev henvist til MR-scanning til efterfølgende videre udredning.	Uoplyst
 6	Fik øvelser til genoptræning af skulder. De hjælper dog ikke, som jeg også havde forventet. På nuværende tidspunkt er min skulder uforandret, og har stadig daglige smerter.	Uoplyst
 8	Ingen behandling. Jeg modtog en vurdering af, hvorvidt det kunne være en arbejdsskade.	Uoplyst
 15	Er i behandling på Arbejdsmedicinsk Klinik (MARS-projekt) og er i forløb nu og er ikke færdigbehandlet.	Uoplyst
 18	Jeg ønskede at få flere samtaler, så mit stress, igennem et forløb på f.eks. fem samtaler, kunne reduceres.	Uoplyst
 22	Disse spørgsmål i dette spørgeskema passer ikke til Arbejdsmedicinsk Klinik. Jeg deltog i et meget lærerigt og givende gruppeforløb med to kompetente psykologer.	Uoplyst
 23	Kunne kun komme på MARS-forløbet, hvis jeg var i arbejde og synes, det var svært at svare på. Skulle finde ud af, om jeg troede jeg fik nyt job i MARS-forløbet, for så kunne jeg ikke deltage, det kunne jeg heller ikke svare på, men blev glad for, at jeg måtte deltage, selvom det er uvist, om jeg kan holde ud at være på min arbejdsplads.	Uoplyst
 25	Ærlig talt, spild af min tid og behandleren, læs systemet, at få samtale og så få besked på at gå hjem til egen læge igen. Skuffet. Afmægtig. Ked af det.	Uoplyst
 27	Den elektroniske udgave fejler gentagende og derfor denne udgave :-{.	Uoplyst
 29	Jeg fik anbefalet et gruppeforløb på stressklinikken af en tidligere stressramt. Forløbet har helt igennem opfyldt mine forventninger.	Uoplyst

