

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på
INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q
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 Indledning3
- 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	399
Besvarelser fra patienter:	168
Afdelingens svarprocent:	42%

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.

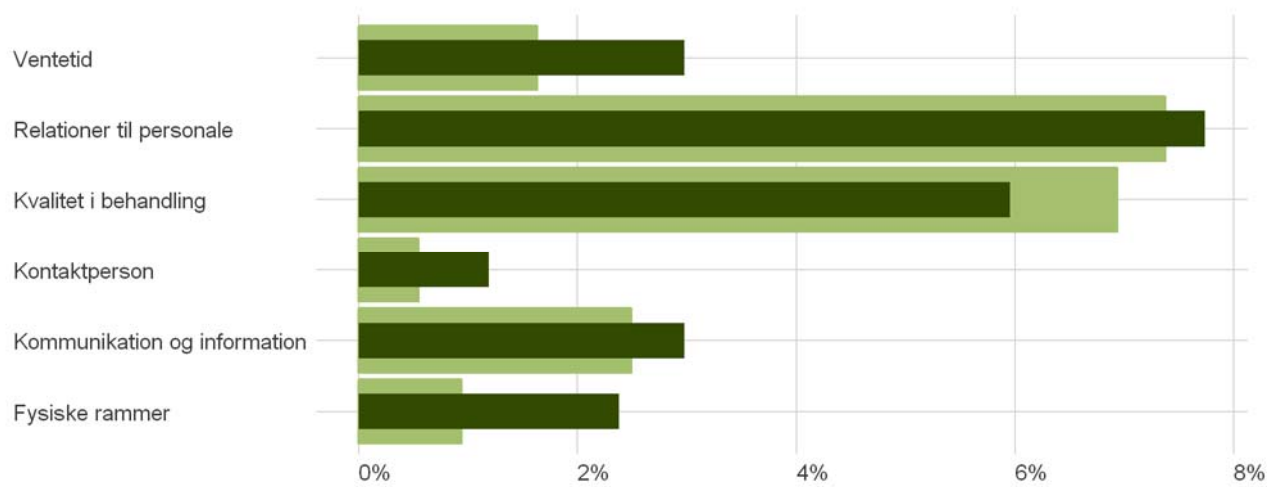
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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.)



INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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







ID	Kommentarer - Q-AMB.	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Blev ved ankomsten til afdelingen modtaget af et meget sødt og imødekommende personale, som orienterede mig om forløbet og fik mig vist ind på stuen . Jeg følte mig tryk og godt tilpas.	I høj grad
 10	Blev forsinket pga. trafik, men da jeg kom, var der herefter kort ventetid.	I høj grad
 21	Helt perfekt modtagelse og hjælp af personalet i receptionen.	I høj grad
 25	Professionel modtagelse.	I høj grad
 45	Meget fint!	I høj grad
 14	Mere fokus på diskretion.	I meget høj grad
 18	Utrolig rar modtagelse. Personalet havde tid og overskud.	I meget høj grad
 27	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
 28	Skiltning fra Afdeling Q og til, hvor der skal tages blodprøve er for ringe. Der sidder folk og venter lige ved lugen, hvor der skal bestilles blodprøver. Føler, at de kan høre alt det, der bliver talt om. Diskretionslinjen/distancen mangler.	I meget høj grad
 41	Altid dejligt at blive mødt af venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
 50	Irriterende, at man har en tid om morgenen/formiddagen, og at I så allerede er 25 til 30 minutter bagefter.	I meget høj grad
 15	Jeg tør ikke sige det, nej nej!!	I nogen grad
 37	Jeg fik et brev om, at jeg skulle få foretaget en blodprøve på en anden afdeling, inden jeg mødte op til kontrol, men i blodprøveafsnittet vidste de ikke, at jeg kom, og der var ikke sendt bestilling på blodprøven. Den ringede de og fik på afd. Q, men før den kom, gik der over 30 minutter, så jeg kom for sent til min tid på afd. Q. Det virkede heller ikke som om, lægen vidste noget om, hvad der stod i brevet, for han undrede sig over, at jeg ikke skulle have foretaget blodprøven efter kontrollen, hvis samtalen nu viste, at det var nødvendigt med en bestemt blodprøve, som ikke var bestilt på forhånd. Jeg ved ikke, hvad der er bedst, men det virker som om, den ene hånd ikke ved, hvad den anden gør.	I nogen grad
 39	[]. Ventetiden er forståelig nok og ikke ud over normalen.	I nogen grad
 42	Da jeg [i efteråret] var på infektionsmedicinsk afdeling [], snakkede jeg kun med en sygeplejerske, men ikke med min læge. Jeg har ringet et par gange, og jeg har insisteret på at få en ny tid, fordi jeg ikke fik en ny tid, da jeg var der.	I nogen grad
 30	Jeg stod ved skranken i 20 minutter, hvor folk bare gik forbi mig.	Slet ikke

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
15	Fik skiftet medicin, men fik ikke nok dosis siden [i sommers], og fik derfor mange bivirkninger, og blev meget, meget syg! Virkeligt dårligt.	I høj grad
19	Jeg blev foreslået at skifte medicinsk behandling. Spurgte specifikt til mulige bivirkninger. Blev orienteret om, at der var ingen forventelige af betydning. Kom hjem og læste indlægsseddel om meget hyppige bivirkninger, som jeg ikke kunne acceptere.	I høj grad
23	Jeg var til halvårligt tjek for min HIV og har derfor et aftalt møde med min læge med forudgående blodprøvetagning.	I høj grad
30	Jeg kom med akut [betændelsessygdom], og der gik flere timer, før jeg fandt ud af, at jeg var indlagt. Der var ingen, der vidste noget. Jeg fik selv ændret min indlæggelse til mobil.	I høj grad
37	Jeg fik ikke remedier med hjem til mine behandlinger, hvilket jeg fik stillet i udsigt ved en tidlige kontrol. Dvs. at jeg nu er nødt til at skulle en ekstra gang til Skejby (jeg bor [langt væk]) for at hente sprøjter etc. Igen virkede det som om, den ene ikke vidste, hvad den anden havde aftalt. Der var ingen sygeplejerske til stede, som kunne udlevere det og måske ville have tænkt på det.	I høj grad
42	Jeg fik aldrig nogen medicin og heller ikke råd og vejledning. Jeg har snakket med min læge, om min terapi for [min infektionssygdom], men hun siger alle tiders, at skulle vente det.	I høj grad
20	Alt perfekt!	I meget høj grad
35	Har spist de samme piller i mange år.	I meget høj grad
46	Lægen kendte ikke rigtig til medicinens bivirkninger, og indlægssedlen var på tysk, så han sagde bare, at hvis der var noget, skulle jeg kontakte min egen læge.	I meget høj grad
49	Min mor fortsætter med sin medicin dvs. ingen (ny medicin).	I meget høj grad
33	Er denne/kan sygdommen være genetisk? Vi har pt. to børn. Er det nødvendigt at få dem undersøgt?	I nogen grad
21	Hvad kunne jeg gøre i fremtiden for at undgå de tilbagevendende infektioner.	I ringe grad

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q**Beskriv den eller de fejl du oplevede**






ID	Kommentarer - Q-AMB.	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 8	Jeg fik at vide, at jeg havde sygdomme og fandt frem til, det var en fejl.	Ja
 15	Undrer mig over, at jeg blev ringet op af en anden person, som fortalte mig, at jeg skulle skifte medicin. Jeg spurgte om, hvem hun var, så sagde hun, at hun var læge! Nåh, hende har jeg aldrig set før. Kendte hende heller ikke! HVAD?	Ja
 16	Systemet var gået ned, så jeg skulle vente lidt længere.	Ja
 29	Fra sidste besøg er stedet, hvor man får taget blodprøver, er blevet flyttet. Da jeg ankommer går jeg hen, hvor det plejer at være. I har besluttet at flytte det et andet sted hen efter mit sidste besøg, det er flyttet langt væk, og det får man først information om, når man kommer. Det er ikke godt nok. Endvidere fik jeg den besked, at det er flyttet igen, så næste gang skal jeg igen til at finde det nye sted. Det er heller ikke godt nok. Det ville være rart med den information, før man ankommer.	Ja
 22	Kommet på Infektionsmedicinsk Afdeling i [flere] år med henblik på behandling! Der har de sagt, at jeg ikke kommer i behandling, det er for DYRT. KOMMER FREM NU! Føler mig til grin. De tilbageholder deres beslutninger, holder folk hen. Har betalt skat i alle de år.	Nej
 42	Jeg ved det ikke, man kan ikke vide sig sikker, hvis vi ikke har prøvet noget.	Uoplyst

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Det er befriende at have EN kontaktsygeplejerske og også befriende, at jeg første dag fik at vide, at hvis ikke vores kemi passer sammen, så er det helt i orden at sige det, og at jeg så vil blive tildelt en ny sygeplejerske. Det har nu ikke været tilfældet. Min kontakt foranledigede også, da jeg havde forklaret min situation, at jeg har fået samtaler med den til afdelingen tilknyttede [personale NN]. Det har været fantastisk at opleve, at der ingen slinger var i valsen med hensyn til at skaffe den ressource. Flot! [Kontaktperson]	I høj grad
12	Det er ikke kun Ambulatoriet, der er besværligt at finde. For hvis man ikke har været der før, finder man det nok ikke. Ellers er alt godt. [Fysiske rammer]	I høj grad
14	Personalet er altid imødekommende. NN er en kompetent sygeplejerske og altid klar til at høre på ens "problemer". [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Skiltning ikke brugbar, når man ikke kan læse. Streger på gulvet i forskellige farver til de enkelte afdelinger ville være nyttigt. [Fysiske rammer]	I høj grad
36	1. Ventetiden til blodprøvetagning kunne være mindre. 2. Ændring af lokation for blodprøvetagning var ikke kommunikeret klart. [Kommunikation og information, Ventetid]	I høj grad
38	Personalet på Afdeling Q virker kompetente på alle niveauer. :-) [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Ligesom forsøg i Silkeborg indføre betalingsgebyr, hvis en patient udebliver til behandling uden afbud.	I meget høj grad
9	Forberedelse, modtagelse, samtale og behandlingsforløb er virkelig perfekte. Patienternes inddragelse i behandlingsforløbet og prøvetagning inden samtale om behandling er en godt tanke. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Min nuværende læge er god til at lytte og forklare tingene uden at påtvinge sin mening. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Jeg kører [meget langt], og om formiddagen ville det være rart med et stykke brød/rundstykke efter turen. Sådan var det "i gamle dage". [Fysiske rammer]	I meget høj grad
26	Det er et rigtig rart sted at komme! Søde og imødekommende folk, altid tid til spørgsmål og snak, altid gode forklaringer og hjælp fra alle dele af personalet, altid nogen, der kender mig og min historie. Kort sagt en professionel og personlig behandling. Det betyder rigtig meget for mit eget forhold til min kroniske sygdom, at jeg nu og i fremtiden kan føle mig i gode hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Jeg går til regelmæssig kontrol []. Personalet er altid godt forberedt og gode til at informere. Jeg har altid kontakt til samme læge og samme sygeplejerske. Det eneste klagepunkt er, at blodprøvetagning var blevet flyttet til en anden afdeling. Det tog over fem gange så lang tid, som det plejer, og var meget kaotisk i forhold til at få taget prøven i afdelingen (Q), som jeg	I meget høj grad

	plejer. [Relationer til personale/Pleje]	
33	Jeg kunne godt tænke mig en tolk næste gang, da jeg ikke er særlig god til at forstå dansk. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
35	Stor ros. Altid veloplagt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Særlig godt: 1. Den læge, jeg skulle tale med, havde på forhånd tilkaldt en læge fra et andet speciale til at se på nogle særlige symptomer på huden. 2. Der var god tid, og jeg fik flere tider hurtigt, fordi jeg havde behov for det. 3. Sammenhængende plan for undersøgelse og behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
40	Der manglede en fast lægelig kontaktperson, således resultater af undersøgelser hurtigt blev kommunikeret til mig. [Kontaktperson]	I nogen grad
47	Min oplevelse er, at jeg har haft mange forskellige læger igennem mit forløb. Det har været lidt forvirrende, da der er sagt noget forskelligt fra læge til læge. Ellers ok. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
21	Synes, at lægen ved mit andet besøg i ambulatoriet (ikke samme læge som første gang) talte ned til mig, men jeg forstår altså IKKE lægesproget! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
34	Jeg fik ved et af mine besøg i ambulatoriet taget nogle blodprøver, og selvom jeg ringede ind en uge efter, at de blev taget, for at høre om resultaterne og fik at vide, at en læge ville ringe tilbage til mig, hørte jeg aldrig tilbage. Jeg var derfor nødt til at vente fire uger (til min næste tid) på at få resultaterne af prøverne, og ved denne lejlighed var det eneste lægen gjorde at fortælle at alle prøverne var negative, og de derfor ville afslutte forløbet. Jeg mener at denne konsultation derfor var spild af både min og lægens tid, da dette nemt kunne være klaret over telefonen eftersom ingen af de ting, der blev testet for var alvorlige, og lægen kunne have brugt den tid til at se en anden patient. [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
37	Jeg synes, alle jeg mødte var venlige og kompetente, men der manglede kommunikation mellem de forskellige involverede, som nok skyldes, at der hele tiden bliver ændret på procedurerne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
30	Mobilindlagt i en uge. Ny læge hver dag, som startede fra bunden. Blodprøver om morgenen og så mange timers ventetid på ultralydsscanning. En anden dag var jeg deroppe om morgenen til blodprøver og blev så kaldt derop igen, fordi de for resten også ville have fæcesprøver. Det virkede kaotisk og ukoordineret, men læger og sygeplejersker var søde og engagerede hver især, isoleret set. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
3	1. Bedre ventetid eller bedre venterum. 2. Bedre dækkende gardiner ved sengene. [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
4	Der er meget ventetid, og det er svært at kontakte telefonisk efter behov. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
15	Når en person bliver akut indlagt, så forventer man, at deres ansvarlige læge følger op på patienten under indlæggelsen! Det har undret mig, fordi jeg kunne lide lægen, men hvor blev hun af!! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Det er første gang, jeg har været indlagt. Så vidunderligt personale. Professionelt, super. Jeg fik så god behandling.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
 25	Rart personale. Man følte sig i trygge hænder. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 31	De tog mig alvorligt og satte et forløb i gang. Alle er meget venlige, og man føler, at de har styr på, hvad jeg skal. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 41	Dejligt, at man tydeligt mærker personalets høje faglige kompetenceniveau, samtidig med, at man mødes med nærvær og venlighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 48	Jeg er så godt tilfreds med mine oplevelser på Afdeling Q, Skejby. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 52	Alt ok.	Uoplyst

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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

ID	Kommentarer - Q-AMB.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Jeg er tilfreds og glad for jeres service. Gud velsigne jer! Og Danmark.	I høj grad
11	Jeg har ikke modtaget nogen behandling endnu. Er i udredning.	I meget høj grad
20	Ved sidstnævnte tre spørgsmål har jeg svaret generelt omkring hele forløbet.	I meget høj grad
26	Angående mine to gange "ved ikke": Efter at jeg blev foreslået/introduceret til eventuel skifte af det ene af mine medikamenter ved konsultationen for et år siden, valgte jeg ved den seneste konsultation at skifte. Der var IKKE problemer med min tidligere medicin, SÅ det handlede ikke om at forbedre helbred. Måske fravær af nogle bivirkninger, som jeg måske aldrig har haft? Men dét tør jeg ikke udtale mig om pt.	I meget høj grad
32	Jeg er i en stationær tilstand med kronisk sygdom.	I meget høj grad
35	Er kommet i Q-ambulatoriet [gennem mange år].	I meget høj grad
43	[Jeg] har ikke modtaget behandling endnu.	I nogen grad
30	Jeg modtog ingen behandling og blev sendt videre til [en anden afdeling] til videre udredning. Mine tal er blevet bedre af sig selv. Eneste indflydelse, jeg havde var, at jeg ville sove hjemme, og det fik jeg lov til. Man afviste min egen formodning om bivirkninger ved [bestemt medicin], men jeg tror, de er mere lydhøre over for den på [anden afdeling]. Er dog stadig ikke udredt eller klogere.	Slet ikke
2	Min egen læge ville straks have givet penicillin. Her skulle der gå en uge samt en holdningsændring til, før jeg fik det. For en sikkerheds skyld...	Uoplyst
15	Jeg var med til at sige ok, til at skifte medicin (tidligere medicin).	Uoplyst
31	Der er sat et forløb i gang, og håber at blive sendt videre til udredning, hvis der ikke findes noget, som kan give svar på mine smerter.	Uoplyst
44	Jeg er meget glad for min ny medicin og har ingen bivirkninger endnu.	Uoplyst
46	Der var kun en behandling, så selvfølgelig tog jeg imod den behandling.	Uoplyst

