

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Medicinsk Ambulatorium
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 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 Brugerindvøling, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	214
Besvarelser fra patienter:	125
Afdelingens svarprocent:	58%

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/2015/.

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

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 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 [].

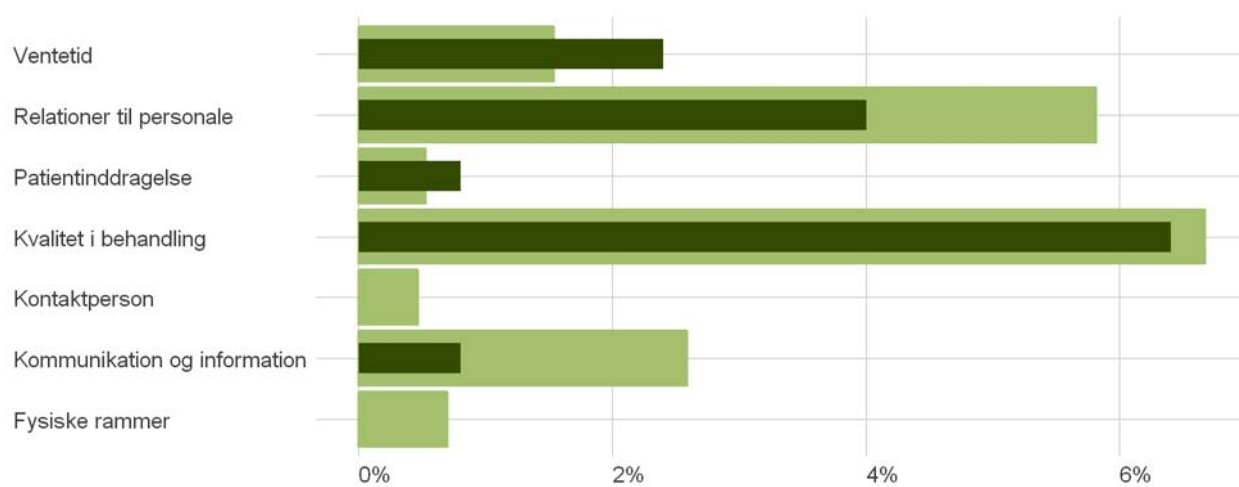
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Medicinsk Ambulatorium










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



ID	Kommentarer - Reumatologisk Amb - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Ofte er der ventetid af [varierende, kortere varighed under tre kvarter]. Ingen kommentarer til ambulatoriets sygeplejersker eller sekretær ved skranken.	I høj grad
 5	Det er hensigten, at patienten selv skal "melde sin ankomst" ved at scanne sundhedskortet ved en stander, men da der er to indgange til ambulatoriet og kun en stander ved den ene, var jeg ikke klar over, at jeg skulle gøre dette. Der var ingen skiltning om dette.	I meget høj grad
 9	Fin modtagelse.	I meget høj grad
 10	Når jeg er på reumatologisk afdeling ved sygeplejerske til medicin, er der aldrig ventetid, og de er velforbereede og søde. Ved halvårlig kontrol hos læge er der næsten altid forsinkelse i forhold til den tid, man har fået. Ellers god behandling.	I meget høj grad
 2	Jeg var ude for at hente medicin.	I nogen grad
 7	Talte KUN med lægen.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg synes altid, jeg får en god behandling.	I meget høj grad
 2	Fint.	I meget høj grad
 4	Kan mærke nedskæringerne.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Lunge Amb. - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Alt OK.	I høj grad
 2	Jeg har to gange været i konsultation i lungeambulatoriet og har været yderst tilfreds med behandling og undervisning omkring min astma. Meget professionelt, som jeg har været meget glad for. Selv min vægtøgning, som jeg klagede lidt over! Svaret var, at det kan du selv regulere! Jeg glæder mig til næste konsultation!	I meget høj grad
 6	Min oplevelse er, at det ikke kan gøres meget bedre.	I meget høj grad
 5	Fin, fin modtagelse.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Amb. - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg har kun mødt venlighed.	I meget høj grad
 3	Jeg kunne godt ønske mig at komme hurtigere i gang med behandling, da man skal være der [om morgenen] og venter så næsten en halv time inden behandling starter.	I meget høj grad

	6	Jeg blev modtaget af en meget venlig og imødekommende læge. Det samme gælder det øvrige personale.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Amb. - HEH		Var personalet forberedt på din ankomst?
	4	Jeg blev meget venlig modtaget, fik forklaret undersøgelsen grundigt, og var helt tryk under undersøgelsen. Efter fik jeg en fin forklaring på, hvad det er, man kan se på billederne. Vi talte om kalk- og d-vitamintilskud.	I høj grad
	1	Fungerer fint.	I meget høj grad
	5	Jeg overså tjek ind-læseren begge gange og brugte skranken. Den var placeret "anonymt" og tidligere på gangen, end hvor man forventer at finde den til de bagerste ambulatorier.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Diabetes Amb. - HEH		Var personalet forberedt på din ankomst?
	1	Vi mødte ved receptionen og spurgte, hvor vi skulle være, og blev vist over til bygningen, hvor vi skulle være og vi satte os ind, men der var ingen andre og kom ingen. Så efter ti minutter gik vi over til hovedbygningen igen, og der mødte vi resten af holdet, som havde stået og ventet på os i ti minutter. Det kunne vi godt have undværet, og vi missede jo noget tid af undervisningen.	I høj grad
	4	Det virker meget hektisk og fortravlet. Det går alt for hurtigt. Konsultationen gik alt for hurtigt, [der var] ikke tid til forklaring og ordentlig information. Synes heller ikke, at det er i orden at blive fedtet af med en sygeplejerske, der blander sig i medicineringen. Synes dog, at læge NN tog sig tid til mig, hvilket, jeg synes, var betryggende og viser en interesse for mig, som jeg ikke kan finde ellers.	I høj grad
	2	Kaffemaskinen er forældet.	I meget høj grad

Medicinsk Ambulatorium




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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Amb - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Jeg fik ikke ny medicin. Jeg får jævnligt taget blodprøver, så de kan regulere min medicin.	I høj grad
 5	Efter besøget har jeg været til en undersøgelse. Jeg har efterfølgende fået brev fra ambulatoriet om, at denne undersøgelse var helt normal, men ikke noget om, hvad jeg så skal i stedet. Problemet er jo ikke løst.	I høj grad
 6	Svar på egne relevante spørgsmål.	I høj grad
 9	Fik alt at vide.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Lunge Amb. - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Ikke informeret om bivirkning.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Amb. - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Har efter to henvendelser pr. telefon ikke modtaget skriftlig resultat af blodprøve [taget i efteråret]. Det er en fast aftale.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Amb. - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Jeg har i den grad manglet opfølgende information. Det er nu [en måned] siden, at jeg var til ambulant konsultation []. Min henvisning blev modtaget på Medicinsk Afdeling [i efteråret]. Der manglede, ved konsultationen, svar på få blodprøver, og lægen, jeg talte med, sagde, at hun ville ringe til mig, når svarende kom og, at jeg fortsat skulle tage medicinsk behandling indtil svarene fremkom. Jeg er nu, [en måned] efter konsultationen, stadig IKKE blevet ringet op og har ej modtaget brev. Jeg har rykket sekretæren to gange og rådført mig via egen læge. Sekretærens svar var første gang, at der ville "blive lagt en opgave" til lægen. Anden gang blev det oplyst, at jeg ville blive ringet op. Egen læge oplyser, at svarene har været tilgængelige i den elektroniske journal længe. Det at give mig svar er en specialists opgave, hvorfor jeg fortsat skal rykke ambulatoriet for svar? Så nu [et par måneder] efter, at egen læge henviste mig, har jeg endnu ikke modtaget diagnose svar og tager fortsat medicin.	I høj grad
 4	Vi talte ikke om eventuel medicin. Det var op til min gigtlæge.	I meget høj grad
 3	Min læge havde fri den dag, jeg forsøgte at kontakte hende. Da jeg skulle have mit medicin sat ned, på grund af smerter, fik jeg en anden læge NN i røret, men han mente ikke, det var hans arbejdsområde. Så den nærmeste hjælp, jeg fik, var af en meget sød og engageret sygeplejerske. Så stor tak til hende.	I nogen grad

ID	Kommentarer - Diabetes Amb. - HEH	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	4 Kunne godt have brugt en mindre nedladende tone af sygeplejerske NN. Jeg har haft det i [mange år], behøver ikke at starte forfra.	I høj grad
	1 Fysioterapeuten måtte gerne være lidt bedre. Tage hensyn til diverse skavanker og ikke bare komme med ubrugelige råd.	I nogen grad












Medicinsk Ambulatorium









Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Lunge Amb. - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Apparaturet jeg havde med hjem virkede ikke efter hensigten.	Ja
ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Amb. - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	I forbindelse med min glutenallergi fik jeg af ny læge at vide, at tallene efter 3-6 måneder skulle have ændret sig markant. Det er en ganske ny oplysning for mig, idet jeg er af den opfattelse, at jeg lever glutenfrit. Ellers ville jeg bare have så ondt i maven med deraf følger, mange toiletbesøg med meget dårlig mave.	Ja
ID	Kommentarer - Diabetes Amb. - HEH	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Vil dog pointere, at jeg ikke vil have ordineret medicin af en sygeplejerske. Slet ikke når hun fordobler min dosis af et præparat, hun lige har fortalt mig, er belastende for mine nyrer. Kunne være at I skulle bruge lidt flere penge på at give en god diabetesbehandling i stedet for kun at lappe skaderne. Føler ikke, at jeg [].	Nej

Medicinsk Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Amb - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	De holder styr på min sygdom.	I høj grad
 6	Jeg føler altid imødekommenhed.	I høj grad
 8	Ambulatoriets personale er altid venlige og imødekommende, når man kommer, både når det er aftalt og uanmeldt, som f.eks. afhentning af medicin, eller hvis man har mange smerter og lige kigger forbi for at aftale en tid. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 4	Gennem de seneste 5 år har jeg været til ambulant kontrol hos den samme læge hver gang. Det giver en stor tryghed og det er en kæmpe fordel ikke at skulle begynde forfra på min sygehistorie hver gang. Det sparer tid for os begge. Sygeplejekontrollerne har været hos to forskellige sygeplejersker, der begge har specialeerfaring, hvilket har haft og har stor betydning for mig i forhold til vejledning og råd angående min sygdom. Det er trygt at mærke, at sygeplejerskerne har stor erfaring med specialet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 10	Sygeplejerskerne i Reumatologisk ambulatorium er så søde og venlige, og meget hjælpsomme, hvis der er problemer. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 1	Jeg fik en meget venlig modtagelse af NN. Det er dejligt at blive modtaget sådan.	Uoplyst
 9	Alt perfekt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Medicinsk Ambulatorium - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	De gjorde det særlig godt.	I meget høj grad
 1	Jeg skal til læge og diætist samtidig, men diætisten sidder i Horsens og lægen i anden by. Det har tidligere været sådan, at jeg kunne få besøgene samlet i anden by. Det er der desværre ikke mulighed for mere. Jeg får dog besøgene tilrettelagt på samme dag. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 3	Jeg måtte ringe og klage. Derefter fortsatte forløbet til UG :-).	I ringe grad
ID	Kommentarer - Lunge Amb. - HEH	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	De kunne godt have færdiggjort undersøgelsen for søvnapnø. [Kvalitet i behandling]	I høj grad

	6	På grund af mit arbejde ([i anden region]) passede det mig bedst fredag. Intet problem. Super godt klaret. TAK.	I meget høj grad
	1	Føler ikke, jeg bliver lyttet rigtigt til. Sygeplejerskerne ved (tror de) alt om lungesygdomme og KOL, så de ved bedre end én selv, hvordan man har det! Det ville være dejligt altid at kunne komme til samme sygeplejerske, der kender én! Der var lang ventetid fra sygeplejerske til læge! Lægen snakkede, men lyttede ikke på mine lunger, eller sendte mig til røntgen eller noget andet. Hun var sikkert faglig dygtig, men jeg skulle prøve noget nyt medicin i et halvt år, og så skulle jeg komme igen. Ingen kontrol! Det er utrygt! Jeg føler, jeg var en ekspederings sag! Og det føles ikke godt! Har ellers før følt mig godt tilpas ved at komme i afdelingen, men det er jeg ikke pt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]	I nogen grad
	7	Alt OK.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Gastroenterologisk Amb. - HEH		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	2	Jeg blev stillet i udsigt at blive indkaldt til samtale med diætist, hvilket jeg ikke er blevet endnu, det var trods alt [i oktober], jeg var til samtalen. Lægen pointerede, at det var for at passe på mig, så der var måske brug for en kikkertundersøgelse af min tarm. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
	6	Ingen bemærkninger, jeg havde en meget positiv oplevelse.	I høj grad
	5	Ved ankomst til sygehuset fik jeg at vide, at der ville være maksimalt en times ventetid. Jeg ventede i [markant længere tid], og det gjorde mig nervøs for operationen at vente så længe. Jeg spurgte flere gang, hvornår det var min tur. [Ventetid]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Endokrinologisk Amb. - HEH		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	2	Jeg mødte venlighed ved telefonisk kontakt til sekretærene, men det har ikke ført til diagnose-svar endnu.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Diabetes Amb. - HEH		Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	3	Har altid følt mig godt behandlet af de personer, som fulgte mit forløb.	I meget høj grad
	4	Synes at efterbehandling/opfølgning har været ikke-eksisterende. Har prøvet at kontakte sygeplejersken flere gange. Hun har ikke ringet tilbage. Spændende når jeg nu er opstartet med insulin, uden, at der er nogen, der vil vide, om jeg tager en korrekt dosis, eller om jeg skal have mere eller mindre. Synes ikke, at jeg har tillid til den behandling, jeg får. Godt, at jeg selv arbejder i sundhedssektoren, ellers havde jeg ikke kunne vide, om jeg er ved at slå mig selv ihjel med en ikke sikret medicinsk behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	1	Jeg synes fysioterapeuten skulle tage lidt mere hensyn til at folk, af forskellige grunde, kan have	Uoplyst

svært ved at motionere. Det hjælper ikke på motivationen at dunke folk i hovedet. Når man får diabetes, skal der ske mange ændringer [].
[Kvalitet i behandling]



2

Dejligt positive og imødekommende.
[Relationer til personale/Pleje]

Uoplyst

