

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Hjerteklinik - Randers
Regionshospitalet Randers**

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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

- 1 Indledning3
- 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 Brugerindvovering, 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	259
Besvarelser fra patienter:	186
Afdelingens svarprocent:	72%

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 [].

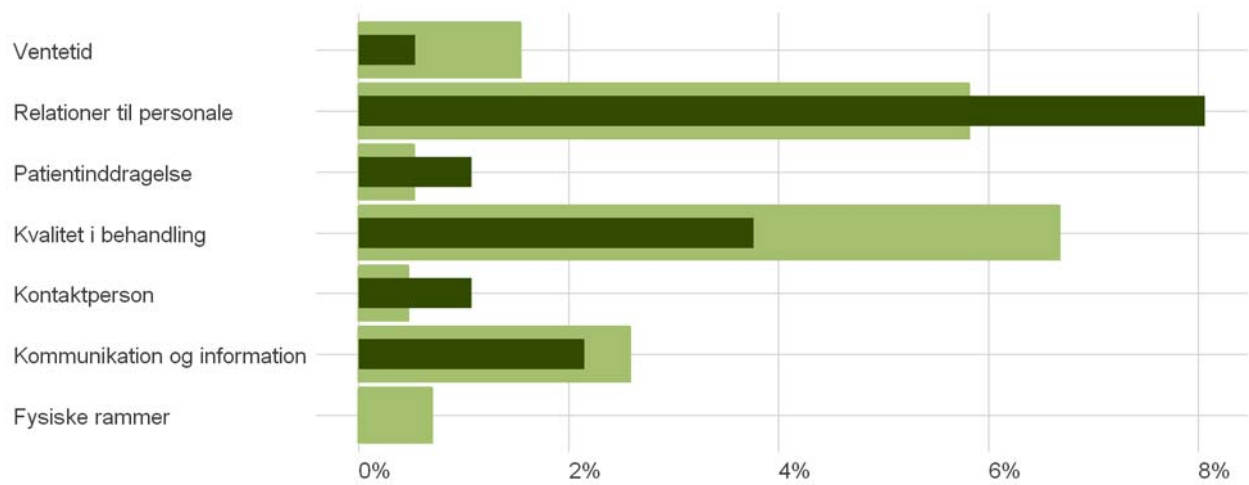
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





Hjerteklinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik - Randers	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Jeg blev modtaget af en maskine, hvor jeg skulle skanne mit sygesikringsbevis. Det var ok for mig.	I høj grad
12	Alt i alt godt tilfreds. Jeg kunne tænke mig, at man lagde flere besøg sammen. De besøg hvor man er af sted for 10 minutters undersøgelse. Kører ca. 30 kilometer for 10 minutter. Flere gange tæt op af hver besøg. Som skulle kunne lægges sammen.	I høj grad
14	Der var ikke noget at komme efter.	I høj grad
19	Blev modtaget meget venligt.	I høj grad
25	Fin modtagelse. Blev modtaget af lægen.	I høj grad
31	Min opfattelse er, at det er nytteløst.	I høj grad
35	Jeg kom ind en halv time før aftalt tid!	I høj grad
42	Det var OK!	I høj grad
4	Meget fint, og de var der på pletten. Kom ca. ti minutter før tid og kom ind med det samme. Så rigtig fint.	I meget høj grad
5	Sødt og venligt personale.	I meget høj grad
6	Ventetid pga. travlhed den dag på afdelingen.	I meget høj grad
15	Jeg har kun godt at sige om modtagelsen og den samtale, jeg havde med sygeplejersken.	I meget høj grad
21	Det var, som det skulle være.	I meget høj grad
24	Kom ind ca. 15 minutter før mødetidspunktet.	I meget høj grad
27	General meget tilfreds med min behandling. Ingen klager herfra.	I meget høj grad
29	Super imødekommende modtagelse. Jeg kom lidt for tidligt, men blev kaldt ind næsten med det samme.	I meget høj grad
36	God modtagelse.	I meget høj grad
41	Randers Hospital virker som et effektivt, venligt og kompetent hospital.	I meget høj grad
43	Alt klappede perfekt. Kom ind til tiden, til et meget venligt og engageret personale.	I meget høj grad
2	Lidt bedre sammenspil mellem sygeplejersken i information og patient, idet informanten var meget arrogant.	I nogen grad
46	Jeg blev ved en fejl sendt hjem fra billeddiagnostisk afdeling i stedet for at blive bedt om at gå på hjerteafdelingen. Jeg havde ikke fået nogen skriftlig indkaldelse eller vejledning om forløbet,	I ringe grad

det hele blev klaret over telefonen. Personalet på hjerteafdelingen var sådan set godt nok forberedt, men jeg blev kastet ind mellem andre, der ventede, hvorfor det hele bar præg af at være temmelig forhastet. Læren til jer kan være, at næste gang så send en mail eller et brev til patienterne og pas på med den lette genvej via telefonen.

-  20 Havde fået forkert mødetidspunkt, så ambulatoriet havde ventede på mig to timer, før jeg kom. Slet ikke
-  28 [I sommers] var jeg til ultralyd af hjertet, men der var INTET PERSONALE, da det var [i weekenden]. Ingen ventetid. Jeg var yderst tilfreds med lægen. Andet kan jeg desværre ikke sige noget om (der var ingen på kontoret). Uoplyst






Hjerteklinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik - Randers	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
8	Jeg deltager i et projektforsøg, derfor kender jeg ikke medicinen.	I høj grad
17	Kunne godt tænke mig at få den samme besked som min læge. Måtte selv, efter 3 uger, kontakte lægen, om hun havde hørt noget.	I høj grad
22	Personalet var fortravlet og optaget af at udfylde skemaer på computer.	I høj grad
23	Ville gerne have haft samtale med en læge.	I høj grad
26	Ville gerne have haft information angående eventuelle bivirkninger ved det nye medicin. Følte ikke, at der blev fulgt op på de ting, den læge, der havde udskrevet mig, havde talt om. Der var travlt på afdelingen.	I høj grad
34	Det formoder jeg, at man vil få senere.	I høj grad
45	Manglede i høj grad information af en læge, inden sygeplejerske NN tog over. Har stadig ønsket om at tale med en læge, men det er åbenbart umuligt.	I høj grad
46	Det hele virkede forhastet, og jeg havde slet ikke modtaget information på skrift forud for undersøgelsen.	I høj grad
5	Nej, kun lige en afsluttende samtale med en hjertelæge og ikke kun dygtige sygeplejersker.	I meget høj grad
15	Jeg er meget tilfreds med den samtale, vi havde. Jeg følte mig godt tilpas under hele forløbet.	I meget høj grad
38	Jeg fik den information, som jeg havde behov for. Lægen forklarede og viste på et diagram, hvordan tingene, min sygdom, var.	I meget høj grad
43	Det var en helt fantastisk oplevelse, hvorledes "systemet" var engageret i min tilstand. Måske lidt skræmmende, idet jeg ikke selv opfattede min situation som alvorlig. Helt forbløffende engagement.	I meget høj grad
1	Jeg mener, at personalet har for travlt. De har ikke tid til den enkelte patient. Jeg mener nogle gange, at man får for lidt information. Dette er ikke en klage, men det er meget synd for jeres sygeplejersker, for de er meget søde og venlige.	I nogen grad
14	Jeg var desværre alene. Det var en fejl.	I nogen grad
42	Ved mit besøg i ambulatoriet på Hjerteklinik Randers, blev jeg mødt af en sygeplejerske (som var meget klog), men ingen læge. Hun løb ud og ind for at tale med en læge. Jeg mødte ikke lægen?	I nogen grad
19	Jeg fik sat et blodtryksmåleapparat på. Jeg skulle gå med det i 24 timer.	Uoplyst

Hjerteklinik - Randers

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hjerteklinik - Randers	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 9	Udstyrsfejl. Måleudstyr gik i stykker.	Ja
 11	Fik ikke relevante oplysninger angående den medicin, jeg fik i forvejen, derfor evt. genindlæggelse.	Ja
 31	Der var udstedt medicin, jeg ikke vidste noget om!	Ja
 46	Billeddiagnostisk afdeling sendte mig hjem, selvom jeg skulle have været ovre på [en anden afdeling], efter røntgenbillederne var blevet taget.	Ja
 42	Jeg ønsker altid en læge ved mine indkaldelser.	Nej

Hjerteklinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Hjerteklinik - Randers	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg har fået en rigtig god behandling af alt det personale, som jeg har været i kontakt med på Hjerteklinikken på Regionshospitalet Randers. De virker meget professionelle og har tydeligvis den rigtige indsigt i netop deres sygdoms område. Jeg har primært haft kontakt til NN, anden NN og tredje læge NN. De har givet mig en særdeles god behandling, og der er bestemt ikke noget at pege fingre ad. Dette til trods, at man som patient kan se, at der er meget travlt på klinikken. Jeg har kun ros til personalet på stedet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Jeg fik en god behandling og er udmærket tilfreds.	I høj grad
16	Jeg har kun positive oplevelser i forbindelser med ambulatoriet og personalet.	I høj grad
25	Da jeg har oplevet en del forskellige læger, vil jeg gerne fremhæve sidste besøg. Denne læge talte i et sprog, som alle kan forstå, og var nærværende og venlig. Det betyder meget. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	De er altid venlige og imødekommende, har man spørgsmål og man ringer, ringer de gerne tilbage med et svar, hvis det ikke er muligt at svare her og nu. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Ikke noget at indvende andet end, at det var godt.	I høj grad
40	Det kunne det nok ikke.	I høj grad
44	Personalet er bare så flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Personalet var venligt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	God patientinformation.	I meget høj grad
15	Jeg ved ikke om ambulatoriet kunne gøre noget bedre. Det kan jeg ikke vurdere, men jeg har mødt venlige og rare mennesker og følt, at de har været godt forberedt til samtale om min sygdomssituation. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Synes ikke, der var noget som helst at klage over.	I meget høj grad
29	Jeg vil gerne kommentere spørgsmålet om, hvorvidt én person havde ansvaret for det samlede forløb. Det er ikke tilfældet. Men det ville også være for meget at ønske. Til gengæld oplever jeg, at samtlige af de læger, der har haft deres specifikke del af ansvaret for mine undersøgelser/behandlinger, har taget ansvaret 100 procent på sig, og har sat sig ind i min samlede situation, som i løbet af blot syv dage involverede: Egen læge, Privatpraktiserende øjenlæge, Øjenafdelingen på andet sygehus, Neurologisk afdeling på andet sygehus, anden afdeling på Regionshospitalet Randers, Hjerterafdelingen på andet sygehus, anden afdeling på Regionshospitalet Randers, anden afdeling igen, egen læge igen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Jeg har modtaget meget kompetent behandling og kompetente svar på alle spørgsmål vedrørende min behandling etc. Meget venlige, hjælpsomme og omsorgsfulde sygeplejersker og	I meget høj grad

	læger. Tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
37	Jeg synes, det er en rigtig rar og venlig modtagelse, man får. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Jeg synes ikke, at ambulatoriet kunne gøre det bedre. 1. Kom til tiden. 2. Undersøgt af en læge [], at så han så også kunne sige, hvad jeg gerne ville høre, det gør det ikke dårligere.	I meget høj grad
43	Har ingen tidligere erfaring med sygehusbesøg, men alt gik langt bedre, end hvad man havde hørt om, fra andres oplevelser. Jeg er overrasket over systemets effektivitet og i særdeleshed med personalets professionelle optræden og engagement. Jeg er dog trods alt kun et almindeligt "nummer i systemet". [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
47	Ambulatoriet gør det rigtig godt. Det kan ikke være bedre. Man kan altid ringe til den sygeplejerske, du er knyttet til, hvis der er noget, man er i tvivl om. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
20	Jeg talte kun med sygeplejersker inden operationen. Det var også ok med mig, da det kun var en [simpel] operation.	I nogen grad
42	Jeg forstår ikke, hvorfor man ikke kan få en snak med en læge. Sygeplejersken løber ud og ind og spørger en læge, hvor ved jeg ikke, men det giver et dårligt indtryk som patient. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
22	Venlige og søde ansatte der gjorde deres bedste for at få mig til at føle mig tryk. Desværre også fortravlet og stresset personale og et stresset miljø præget af unødige alarmer og teknisk dytten og båtten, hvoraf det meste var larm, som ingen rigtig tog alvorlig og derfor virkede unødvendigt. Det samlede sygeforløb præget af "industriel professionalisme". [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
31	Sætte sig ind i forløbet inden jeg kommer. Der er jo også en grund til, at læger har to ører og kun en mund, man skal lytte mere, end man taler hen over folk!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
5	Ikke ambulatoriet, men Hjerтеаfdelingen. Samlet forløb, der er alt for megen uvished under så alvorlig sygdom, unødvendig ventetid på grund af ferie/ helligdage og lægers sygdom. Det koster samfundet mange penge med det unødvendige ophold, mens der ventes på undersøgelser og operation. Der burde være mere effektivitet mellem Regionshospitalet Randers og andet sygehus. Selvom man ved, at der står en operationsstue tom, og der ikke er økonomi til at operere. Det er helt unødvendigt, tag penge ved den unødvendige indlæggelsestid på grund af ventetid. Når folk hjemsendes midt i et forløb og stadig ikke er raske [gives] AKUT-nummer til en afdeling, der kan modtage den stadigt syge patient. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
2	Læge NN var utrolig god til at forklare de forskellige trin i forløbet. Dejlig at møde en læge man kunne stole på. Venlig og gav sig tid til at inddrage mig i forløbet. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
10	Jeg ville gerne, at jeg havde fået det bedre. Jeg har det svært med at trække vejret og sidder og sover, når jeg slapper af. Jeg har kontaktet min læge igen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Efterfølgende havde jeg behov for at få en tid lavet om. Sjældent har jeg mødt så stor hjælp-somhed og forståelse hos en medarbejder som den dag. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
18	Jeg fik en god behandling.	Uoplyst
19	Jeg var ikke indlagt. Det hele varede en halv time.	Uoplyst
39	God service og fleksibilitet.	Uoplyst

