

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Lungeklinik - 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	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 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	196
Besvarelser fra patienter:	136
Afdelingens svarprocent:	69%

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 [].

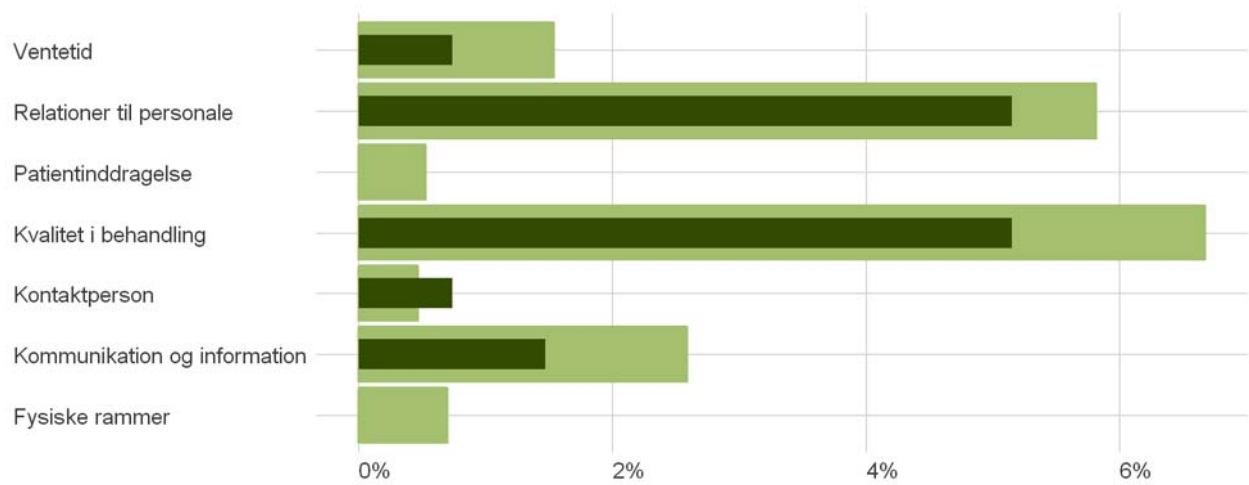
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Lungeklinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Lungeklinik - Randers	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Et hyggelig venteværelse med læsestof.	I høj grad
16	Jeg skulle møde i Akutmodtagelsen og ikke Lungeambulatoriet.	I høj grad
20	Behageligt sted at komme. Virker til at det fungerer godt.	I høj grad
23	Jeg synes, at det var en god betjening.	I høj grad
2	Der er elendige parkeringsforhold, som burde kunne ordnes.	I meget høj grad
7	Det var en god oplevelse med lungesygeplejersken.	I meget høj grad
10	Da jeg henvendte [mig] første gang ved modtagelsen, var der ingen ventetid. Jeg skulle imidlertid videre til flere andre undersøgelser andre steder på sygehuset. Ved flere af disse "stationer" var der ventetid af større eller mindre længde, hvilket er helt naturligt og forståeligt. I alle venteværelser var der fladskærme. Hvis det var muligt løbende at informere om, hvor lang ventetiden pt. er (du er nu nummer x i køen), tror jeg, ventetiden vil føles kortere. Vished føles kortere end uvished.	I meget høj grad
15	Receptionspersonalet virkede alt for alvorlige og nærmest afvisende i en forvejen svær situation. Afdelingen var generelt ikke særligt indbydende.	I meget høj grad
18	Søde og venlige medarbejdere.	I meget høj grad
21	Venlig modtagelse og information.	I meget høj grad
22	Det var kun kort ventetid, ca 15 minutter. Det helt ok :).	I meget høj grad
25	Kom med ambulance.	I meget høj grad
27	Da personalet så, at jeg havde det skidt, kom de med [] med det samme (flot).	I meget høj grad
30	Meget forberedt, jeg mangler ord, BARE GODT.	I meget høj grad
32	Jeg var heldig med at komme til andet sygehus,, idet jeg havde ventet i to måneder [].	I meget høj grad
35	Det var en stor oplevelse at blive kaldt ind 20 min før tid, da jeg altid møder op i god tid, kan man se, at det godt kan betale sig.	I meget høj grad
36	Hende NN, som modtog mig, var simpelthen så fantastisk sød og veltalende og nem at forstå.	I meget høj grad
37	Jeg ved jo, at der kommer akutte tilfælde ind.	I meget høj grad
3	Jeg er meget tilfreds. Altid søde og godt forklaret i forhold til det medicin, jeg skulle have. Så meget fint besøg. Tak.	I nogen grad

- | | | |
|--|---|--------------|
|  12 | Kom lidt hovedkulds ind i forløbet, da det var på et afbud. Har været flere gange på afdelingen til forskellige prøver/undersøgelser, men første gang var der meget lang ventetid. | I nogen grad |
|  29 | Jeg oplever, at der altid er lang ventetid. Jeg har [langt] til hospitalet, og der er altid lang ventetid, så jeg sætter dagen af til det. Jeg er pensionist, så jeg har tid til det, men jeg tror, at det er belastende for folk, der skal af sted i arbejdstiden. Jeg har talt med folk i ventetiden, der siger, at hospitalet stjæler folks tid. | I nogen grad |
|  31 | Følte, der ikke var ordentlig kommunikation mellem personalet. | I nogen grad |
|  1 | Blev lovet kontrol [på] ambulatoriet indenfor 14 dage. Ved henvendelse sagde man der ikke var tid, før der var gået fire uger. Ikke tilfredsstillende. | Uoplyst |

Lungeklinik - Randers







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

ID	Kommentarer - Lungeklinik - Randers	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
6	Det ville være godt med lidt mere tid til at tænke sig om. Der er flere spørgsmål, når man er inde hos lægen.	I høj grad
14	Evt. bivirkninger kunne være interessante at få oplyst, og hvor jeg i [sådanne] tilfælde skulle henvende mig.	I høj grad
16	Blev henvist af andet sygehus til Randers Sygehus. Mangler orientering om, hvilket sygehus jeg nu "tilhører" ved evt. fremtidige spørgsmål til sygdommen eller til fremtidige kontrolbesøg.	I høj grad
20	Føler mig velinformeret.	I høj grad
29	Ingen mangler.	I høj grad
34	Diverse blodprøver? Forløb af udredning? Fra start.	I høj grad
32	Jeg så gerne, at jeg fik en god og venlig information af medarbejderne i [] informationen, af sygeplejerske og af læge NN. Jeg tilhørte andet sygehus, men jeg var meget glad for at komme til Randers efter to måneders ventetid og fik hurtigt en lungeundersøgelse. TAK.	I meget høj grad
33	Jeg blev overført til Lungemedicinsk Afdeling næste dag, grundet mit sygdomsforløb.	I meget høj grad
35	Det har undret mig, at min lungekapacitet var så god, som den viste, da jeg selv syntes, at den var gået en del tilbage i forhold til for et halvt år siden, da jeg som laver en del hver dag inden for mit fag, og kan mærke, at jeg ikke kan løfte og måske overanstrenger mig, som jeg har kunnet inden for det sidste halve år. Jeg synes, jeg gør en hel masse til hverdag for at holde mig i form. Blandt andet cykler jeg [mange] km dagligt, og det er da mine muskler i mine lægge der gør, at jeg har svært ved at gå. Jeg ved godt, at hele mit liv har foregået i støv fra isolerings asbest opløsningsmidler, så det kan vel ikke være anderledes.	I meget høj grad
3	Al post kom i e-boks, og alt var, som det skulle være. Meget fint.	I nogen grad
13	Ved jeg ikke endnu.	I nogen grad
38	Manglede lidt om fremtidsudsigterne. Derudover forstod jeg ikke alvoren og afviste derfor selv behandling.	I nogen grad
17	Når der bruges [uerfarne] til besøget, kunne hun muligvis have læst journalen inden. Almindeligvis er personalet godt inde i journaloplysninger.	Ikke relevant for mig

Lungeklinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Lungeklinik - Randers	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Hele personalet har altid store smil på læberne.	I høj grad
13	De var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Kunne godt ønske lidt mere orientering om fremtidige kontrolbesøg. [Kommunikation og information]	I høj grad
24	Jeg synes, at de var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
37	Ja, at vi kommer ind til den samme læge hver gang. Det er altså nemmere, hvis vi har set hinanden før. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Er OK.	I meget høj grad
30	At vi har verdens bedste syge- og sundhedsvæsen. Dygtige læger og sygeplejersker mv., som alle leverer et fantastisk arbejde hver dag. Så ja, jeg er meget tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Personalet er meget imødekommende og kompetent. Jeg synes, det har taget for lang tid at få den korrekte medicin og dosering af medicin. Det er lidt svært selv at blande sig, når de første besøg varetages af læge NN, som ikke lige har ens sygdom som speciale. Måske kunne der gøres lidt mere ud af at oplyse om lægens spidkompetencer. Omvendt med [sygeplejerskerne]: De kan jo godt få lidt længere snor med en som mig, der er langt henne i behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Ved indlæggelsen på anden afdeling, blev jeg glemt. Vagthavende læge skrev, i udskrivningsbrevet til egen læge, at jeg havde udskrevet mig selv, og at jeg ikke tog telefonen, da han ringede. Jeg lå i en seng på anden stue, i al den tid, efter mine undersøgelser var afsluttet [om formiddagen] og til, efter adskillige rykkere, jeg fik besked [sent om aftenen]. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	NEDSÆT VENTETIDEN. Planlægningen må tage hensyn til andres tid. [Ventetid]	I nogen grad
9	Lungeklinikken gjorde sådan set, hvad de skulle, og jeg har ikke noget at udsætte på dem. Men min samlede oplevelse inklusiv [flere] dages indlæggelse på Medicinsk afdeling var præget af stor usikkerhed, stress og utroligt mange læger med hver deres mere eller mindre humane tilgang til min sygdom. Det vil være en stor forbedring, om man kunne have færre læger i et forløb, og om man kunne få et bogstaveligt talt roligere forløb. Det er noget af det mest stressende, jeg har oplevet i mit liv. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
33	Fagligt dygtigt personale. De er imødekommende og yderst hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
31	De skulle tage at læse tingene fra de tidligere besøg. Så jeg slap for at skulle fortælle det samme til [flere] mennesker i løbet af et besøg. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

	3	Meget fint og en god oplevelse.	Uoplyst
	4	Ja, godt tilfreds.	Uoplyst
	5	Jeg synes, at jeg havde en god oplevelse af besøget.	Uoplyst
	6	Spørge til den psykisk belastning det har været. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	19	Jeg har været til [] behandling gennem flere måneder, og behandlingen har altid været helt i top. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	26	De var simpelthen så søde og flinke og gode til at trøste og lindre mine smerter. De fortjener en buket og en guldmedalje. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

