

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning
Hospitalsenheden Vest**

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	81
Besvarelser fra patienter:	49
Afdelingens svarprocent:	60%

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 [].

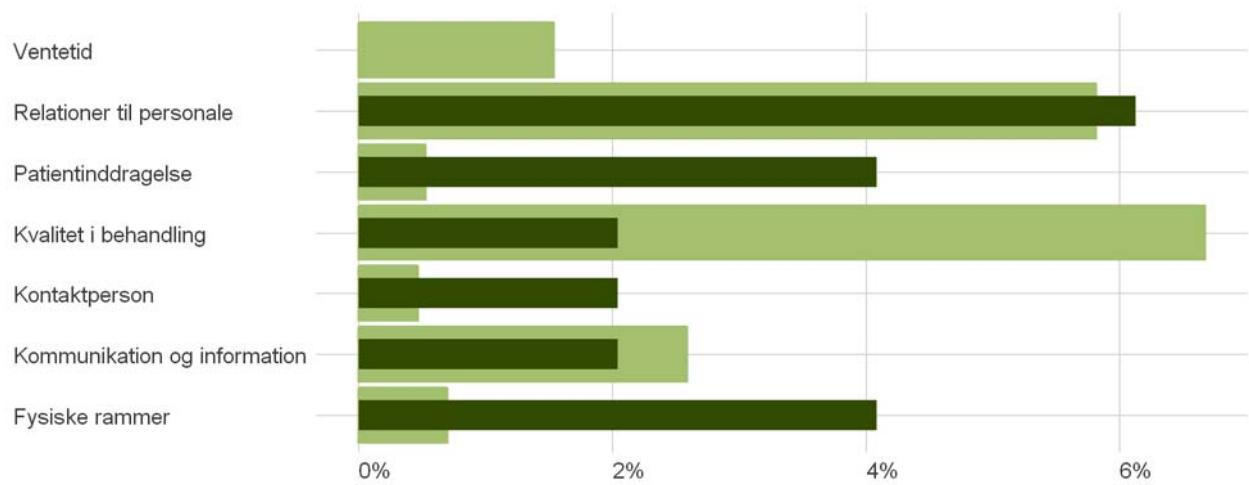
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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






Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Meget, meget lidt plads i venteværelset. Forvirrende, med alt det personale, der går igennem gangen.	I høj grad
 9	Ventetid. Fint, at der var kaffe, så det var ok.	I høj grad
 12	Synes godt, at der kunne stå lidt vand, kaffe og the i det nye venteværelse.	I høj grad
 3	Når man tjekker ind, hvilket jo foregår ved, at sundhedskortet scannes i automaten, kunne man jo skrive noget lignende dette: "Velkommen xx, du har en tid kl. 99.99, din ankomst er registreret. På grund af forsinkelse, er der ca. 99 minutters ventetid."	I meget høj grad
 6	Jeg ville gerne enten sammen med indkaldelsen eller ved fremmødet have oplyst, at jeg var berettiget til kørselsgodtgørelse. Det fandt jeg kun ud af ved samtale med andre patienter i venteværelset.	I meget høj grad
 8	Ventetiden var ikke mere end max. 15 minutter, det passer mig fint.	I meget høj grad
 13	Jeg har ingen kommentarer, idet jeg blev behandlet storartet. Jeg var i det hele taget godt tilfreds med min behandling, og det er jeg altid, når jeg kommer til undersøgelse eller behandling på Medicinsk Afdeling. Det er især i diabetesbehandling.	I meget høj grad
 14	Fantastisk, at der står en kaffevogn i venteværelset! Men det havde været endnu mere fantastisk, hvis der så også rent faktisk havde været noget kaffe i kanden (eller saftvand i saftvandskanden).	I meget høj grad
 5	Presset program. Mit gæt er, at når NN skal have rigeligt med patienter igennem på en dag, så tager en patient mere end det afsatte. Så rykker tiderne sig hurtigt.	I nogen grad
 15	Jeg har været indkaldt flere gange, og det har været af forskellig kvalitet og relevans. I de fleste tilfælde er det min opfattelse, at der ikke har været kendskab til mit forløb, men at man blot har haft et budskab, der skulle viderebringes. Det handlede for det meste om indkaldelse til nye scanninger, pausering af medicin og anden medicin. Allerede ved første møde gav man udtryk for undren over, at jeg var henvist til Diagnostisk Enhed, da scanningerne havde vist abnormitet ved venstre binyre, hvorfor jeg blev henvist til urologerne i Holstebro, som kunne meddele, at binyrerne ikke var en del af urinvejene, så det var ikke deres område, men endokrinologernes. Vores tålmodighed bliver stillet kraftig på prøve, og vi savner i den grad en tovholder med indsigt.	I nogen grad
 11	Der var ikke nogen til stede, som jeg kunne spørge. Efter tre kvarter gik jeg hen til en dør og bankede på, men uden svar. Blev kaldt ind fem minutter efter.	I ringe grad



Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 13	Jeg manglede ikke nogen information.	I meget høj grad
 6	Ville gerne ved fremmøde have haft besked om ventetidens længde inden konsultationen.	I nogen grad
 15	Jeg har følt, at det var mig, der skulle give information under forløbet. Indkaldelser har ofte været per telefon. Jeg har savnet, at der var papir på, hvad der skulle ske (E-boks). Jeg har eksempelvis ikke vidst, om jeg var hos endokrinologer eller diagnostisk enhed.	I nogen grad

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Ved udfyldelse af lægeerklæring til fornyelse af kørekort blev skrevet ukorrekt information, som kan betyde, at jeg ikke kan få fornyet mit kørekort.	Ja
 15	Jeg fik besked om at pausere med [medicin] i [nogle] dage forud for biopsi. Da jeg undrede mig over, at jeg ikke også skulle pausere med [anden type medicin], henvendte jeg mig til Herning, som ville undersøge nærmere og vende tilbage. Det gjorde de ikke, så jeg henvendte mig til Holstebro, som også ville undersøge og vende tilbage. Det gjorde de heller ikke, men jeg henvendte mig igen, og fik besked om også at pausere med [anden type medicin]. [Et par dage] før biopsien blev jeg ringet op fra Herning, som kunne fortælle, at jeg ikke behøvede at pausere [anden type medicin], så jeg tog dem igen, men [ved] fremmøde på Holstebro fik jeg at vide, at de ikke kunne biopsere, når jeg havde taget [anden type medicin]. Jeg fornemmede desuden uklarhed om, hvorvidt der skulle tages biopsi af binyre eller lymfeknuder. Jeg føler mig i det hele taget utryk ved situationen. (Vi er i [efteråret] nu. Udredningstiden har været uacceptabel lang. Jeg er [endnu ikke udredt]).	Ja

Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Diabetes og Stofskifte Ambulatorium Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Efter flytningen/sammenlægningen af ambulatoriet i Herning, er venteværelset nu blevet endnu mindre, og man sidder ikke mere i synlig afstand til modtagelsen. Men sidder gemt væk og kan føle sig glemt. Men sidder nu også samlet med patienter, der ikke har samme sygdom (diabetes), så jeg følte mig meget malplaceret. [Fysiske rammer]	I høj grad
1	Jeg blev oplyst om, at jeg kan besøge ambulatoriet i en anden by, som har åbent [på en bestemt ugedag], det er perfekt for jeg har kun halvt så langt dertil. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I meget høj grad
2	Man får tildelt en tid. Det er ikke acceptabelt. Man bør, som tidligere, kunne aftale en tid, som passer begge parter. Det sparer måske tid for sygehuset, men koster tid hos de private arbejdsgivere, at man efterfølgende skal til at ændre på tiden. To timer dagligt, hvor man kan få fat på en sekretær, er for lidt og for dårligt, dårlig service. Man kan få fat på ambulante personale, hvis absolut behov, men det er besværligt. Er ellers godt tilfreds med behandlingen og servicen, men adgang til tider og behandlere kan helt klart forbedres. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Jeg synes ikke, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, idet jeg var meget bekendt med afdelingen, da jeg tidligere har været ansat på sygehuset [].	I meget høj grad
4	Har ikke været på Herning eller Holstebro ambulatoriet med mit stofskifte, men Ringkøbing [i stedet].	Uoplyst
6	Lægen, jeg havde samtale med, havde travlt og de ting hun spurgte om, kunne hun have læst i min journal. Det drejede sig om, hvornår min sygdom var opstået, hvilken medicin jeg havde fået, for år tilbage, og hvilken dosis. Det kunne jeg ikke svare på. Den tilknyttede sygeplejerske var meget rolig og venlig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Jeg er diabetiker og har kun behov for samtale med lægen. [Patientinddragelse]	Uoplyst
15	Man burde udpege en kompetent tovholder, som er med under hele forløbet. Ind til videre har jeg været hos otte forskellige læger. Jeg har mødt nogle søde og imødekommende sygeplejersker. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

