

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Reumatologisk Ambulatorium Holstebro
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 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	91
Besvarelser fra patienter:	70
Afdelingens svarprocent:	77%

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 [].

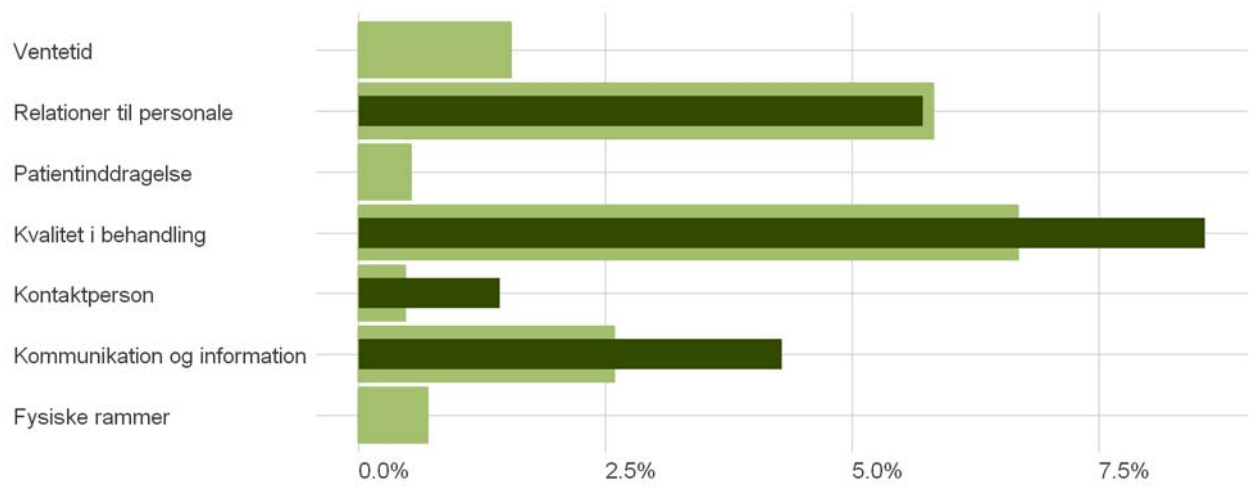
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Reumatologisk Ambulatorium Holstebro**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
 12	Fin modtagelse.	I høj grad
 3	Alt var bare i orden.	I meget høj grad
 7	Meget kort ventetid. Helt ok.	I meget høj grad
 13	Jeg er meget tilfreds med personalet og deres modtagelse af mig.	I meget høj grad
 17	Jeg er så taknemmelig for den helt utroligt gode modtagelse og behandling, jeg har fået alle gange (mange), jeg har været der.	I meget høj grad
 10	Jeg ved ikke, hvad jeg skal svare på. Da jeg sidst ankom, scannede jeg sygesikringskort og gik der fra ind til scanneren og udfyldte den, som jeg gør hver gang. Jeg snakkede ikke med nogen sygeplejerske. Kun med den, som fungerede som lægesygeplejerske.	Uoplyst


Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
12	Blev sendt videre til Silkeborg for at blive bedre udredt.	I høj grad
18	Var ikke informeret om, at der var blevet nye regler om fremmøde. Det viste sig, at det stod på bagsiden af den nye folder. Det viste sig, at man skulle komme før det angivende tidspunkt. For at udfylde bat prøven. Den angivende tid var hos lægen. Vi havde prøvet at melde vores ankomst. Maskinen virkede ikke. Der opstod stor forvirring, forstod ikke, hvorfor vi kom for sent. Fik meget skældud. Det skal siges, at vi kom i en akut situation. På grund af mange smerter. Jeg mener, at lægen ikke havde sat sig ind, hvorfor min mand var kommet. Tre dage senere fortalte hun os, at nu havde hun set på røntgenbillederne. Så han alligevel ikke havde en MR skanning. Det skal bemærkes, at vi var henvist fra egen læge.	I høj grad
17	Absolut ikke. Meget fyldestgørende besked alle gange af såvel læge NN som sygeplejerske NN og NN. Det er svært at takke nok for al deres omsorg.	I meget høj grad
11	Jeg har ikke manglet information omkring besøget.	I nogen grad
8	At jeg skulle have taget blodprøver inden. Og det er ærgerligt at spilde tid på en konsultation, når der alligevel både skulle røntgenbilleder og blodprøver til, før man kunne komme videre!	I ringe grad
2	Jeg havde svært ved at forstå lægen [].	Slet ikke

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 5	Var blevet henvist til forkert afdeling. Havde ikke fået at vide, at der skulle tages blodprøver.	Ja

Reumatologisk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Reumatologisk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Telefontiden kunne godt være længere, eller måske [kunne man] have to tidspunkter på dagen, hvor man kan ringe og snakke med en sygeplejerske. [Kommunikation og information]	I høj grad
15	Der var for lidt tid, da der var flere ting, der skulle gøres. Jeg skulle blandt andet skifte medicin. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Det er dejligt, at jeg har den samme kontaktsygeplejerske, og vi har god kemi. Jeg er glad for, at NN er rejst sin vej. Sidst jeg var akutafdelingen på ambulatoriet, var jeg inde ved en kvindelig læge. Hun var sød og kompetent. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Ambulatoriet er nærværende, empatisk og arbejder yderst professionelt. På den gode måde! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Jeg har været til undersøgelse flere gange de seneste år. Skiftende læger. Én sagde, da jeg fortalte, hvor mange smerter jeg havde: "Kan du ikke løbe, hvis der bliver skudt efter dig?" Da rejste jeg mig og gik. Jeg sagde, at jeg aldrig ville vende tilbage, men ved næste indkaldelse var der en ny person. Det virker bedre. Jeg har de seneste år oplevet mange læger, og de tager ikke smerte alvorligt, og jeg mener som [over 40årig], så vil jeg gerne blive på arbejdsmarkedet. Langsomme undersøgelser, ingen henvisninger til afdelinger eller andre sygehuse, som har større kompetencer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
5	Svært for en gammel kone som mig, der ikke helt kan forstå lægens sprog, "danske sprog". Jeg havde min datter med, og hun kunne fortælle mig, hvad lægen sagde. [Kommunikation og information]	Uoplyst
6	Jeg føler, at jeg er i gode hænder på sygehuset. Får også svar på spørgsmål. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Vise, hvor ambulatoriets personale er! En læge, der lytter i stedet for bare at snakke uden at høre på mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
14	De er venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
17	Som nævnt tidligere er jeg overvældet over den behandling, jeg har fået alle de gange, jeg har været der siden [foråret]. Næsten som om de ikke havde andre patienter end mig. Hvor er det VIGTIGT at føle sig TRYK! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

