

Regional rapport



Kommentarsamling
MEA Ambulatorium NBG
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

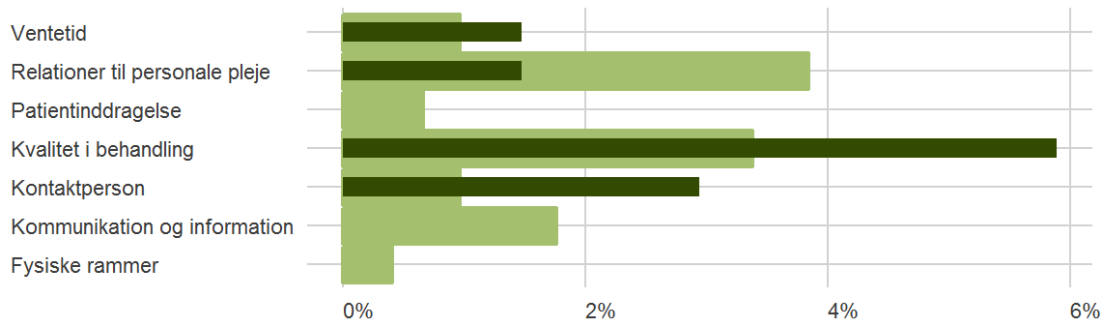
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
3 Det ville være dejligt, hvis der var overensstemmelse mellem ambulatorium og laboratorium i forhold til, hvad det er, der skal testes for, og at jeg ikke møder op med en urinprøve i laboratoriet, som de ikke kender noget til. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
6 For lidt tid til den enkelte patient. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
10 Jeg kunne godt tænke mig kortere ventetid. Ventetid,	I nogen grad
9 Jeg har fået tilkøbt en læge og en sygeplejerske. Dette er meget beroligende og virker meget professionelt. Kontaktperson,	I meget høj grad
2 <input type="checkbox"/> Personalet er/var meget kompetent. Fornemmede en smule vanskelighed ved at planlægge næste ambulante tid qua flytning til det nye Skejby Sygehus <input type="checkbox"/> . Kvalitet i behandling,	I høj grad
1 Ikke relevant.	I høj grad
7 Jeg var tilknyttet NN [til han ikke længere var på afdelingen]. Herefter blev jeg tilknyttet en ny læge som ved andet besøg ikke var der. Det var ikke hensigtsmæssigt <input type="checkbox"/> , da jeg gerne vil være tilknyttet en fast. Så hellere få udsat tiden eller gøre det pr. telefon. Kontaktperson,	I høj grad
13 Det var nok bedre for 20 til 30 år siden. Men sådan som I skærer ned på personale, kan man godt mærke, at der ikke er noget at give af. Med de pressede forhold der er i dag, må det siges at være ok det hele. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4	Super god oplevelse. Ros til sygeplejersken.	I meget høj grad
5	Ingen kommentar. Jeg er tilfreds.	I høj grad
8	Det var en personlig fejl som var årsag til den lange ventetid. Da jeg henvendte mig til receptionen, kom min aftale i løbet af fem minutter.	I ringe grad
2	Meget præcis overholdelse af aftalt tid i ambulatoriet fra såvel kompetent sygeplejeske som læge.	I høj grad
11	Ventetid er ok, da lægen altid tager sig tid til alle mine spørgsmål også.	Ved ikke
1	Jeg fik en meget fin behandling, og det var nogle meget søde læger der tog sig tid til mig.	I meget høj grad
13	<input type="checkbox"/> En sød og rar <input type="checkbox"/> læge.	Ikke relevant for mig

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
12 <input type="checkbox"/> . De sidste mange år har jeg gået til kontrol fast hos den samme overlæge hos jer og er yderst tilfreds med ham, der er ingen mangler og efter min mening heller ikke noget der kan gøres bedre, alt er tip top i orden.	I meget høj grad
2 Jeg skulle nok selv have været mere præcis i mine spørgsmål for at få tilfredsstillet mit behov for specifikke informationer om øget dosering af medicin qua indtagelse af medicin for at holde sygdom i bero.	I høj grad
1 Jeg var fuldt tilfreds.	I høj grad
13 Efter tidligere besøg er jeg sendt blodtryks[måling]. De sendte mig til Skejby som operede mig i lysken. <input type="checkbox"/> (Før kunne jeg gå 20 meter). Nu kan jeg hoppe, danse og springe.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

13 Alt er OK med kryds og bolle.

Uoplyst