

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulatorium C
Nyremedicinsk Afdeling C
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 Brugerindvøling, 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.

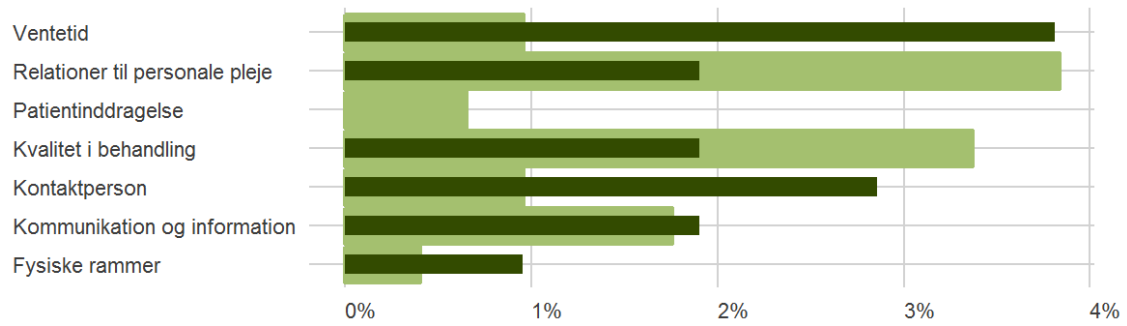
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
13 Det ville være dejligt, hvis man kunne købe en kop kaffe, da ventetiden indimellem kan være lang. Fysiske rammer, Ventetid,	I høj grad
7 Det kunne være rigtig rart, hvis det kunne være den samme læge, man kunne komme til at snakke med hver gang, eller i det mindste bare nogle af gangene. Når man kommer, har man følelsen af bare at være en af mange, der bare skal igennem i løbet af dagen. Forståeligt nok at der er travlhed og ikke alle er syge nok til at få opmærksomhed. Man kunne måske overveje telefonkonsultation, hvis man nu fik målt blodtryk samme dag som man får taget blodprøver og urinprøve, så kunne man eventuelt slippe for en hel time i venteværelset for at få at vide, at det ser fint ud og vi ses igen om et år. Kontaktperson, Ventetid,	I ringe grad
6 Undgå skiftende læger! Kvalitet i behandling,	Uoplyst
15 Jeg savner lidt, at have kontakt/konsultation med en læge. Det med at have kontakt til forskellige læger, hver gang jeg er til ambulante undersøgelser, kan godt være lidt frustrerende. Kontaktperson,	I høj grad
17 Det er dejligt, at vi med tiden har fået en fast læge og sygeplejerske. Sådan var det ikke det første halve år. Da var det forskelligt hver gang. Det betyder rigtig meget at det er den samme læge hver gang. Kontaktperson,	I nogen grad
3 De gør det rigtig godt.	I meget høj grad
10 Der kunne godt gøres noget ved ventetiden, til man kommer ind. Ventetid,	I meget høj grad
8 Telefonisk kontakt kan kun ske tirsdage og torsdage mellem kl. otte og ni og 13 og 14. Så når mit blodtryk pludseligt bliver meget lavt, eller jeg får meget slemme medicinske bivirkninger udenfor telefon-tid, er det utroligt frustrerende at blive mødt med en hær af "du må ringe næste tirsdag". Ja, jeg kan også ringe til min egen læge, men hvis jeg skal snakke med ham, som ingen oplysninger har om mit forløb, så kan han i min optik ligeså godt overtage hele forløbet. Den manglende kommunikation fra afdelingen har helt klar været det, der har været allermost frustrerende i mit forløb. Kommunikation og	I nogen grad

information,

- | | | |
|----|--|------------|
| 1 | Efter samtale med sygeplejeske, [hvor jeg også fik] taget blodtryk, ventede jeg en time på samtale med en læge. Ventetid, | Uoplyst |
| 5 | Jeg er meget tilfreds. De gør en meget professionel og personlig opgave, som jeg er meget taknemlig for! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 12 | Personalet er altid meget professionelle, venlige og imødekommende. Har altid tid til at give en et eventuelt svar på relevante spørgsmål. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
11	Meget venligt og imødekommende personale, som tager imod en ved ankomst.	I meget høj grad
2	Da jeg ikke husker så godt, efter jeg for fem år siden havde en blodprop i hjernen, og jeg er så træt af disse spørgeskemaer. Så lad andre svare. Det vil fremover blive svar som dette skemas, I vil modtage. NN.	Uoplyst
14	Det er rart at komme til disse kontrolbesøg. Jeg mærker ikke noget til mine "svage" nyrer. Blod og nyretal kontrolleres ligesom al min medicin styres.	I høj grad
9	Kortere ventetid og planlægning.	I nogen grad
4	Det ville være fint hvis man blev orienteret om hvor lang ventetiden er. Samtidig ville det være rart at få at vide hvis den læge man er vant til at komme hos til ikke er tilstede. Det er utrygt at veksle mellem flere læger.	I nogen grad
3	Lægen kom slet ikke. Han var blevet væk. Men der [kom] endelig en anden læge. Meget forvirrende.	Uoplyst
16	Modtagelse og ventetid var det bedste siden 2007, hvor jeg startede på hospitalet. Behandlingen fra personalet har altid været meget fin.	I meget høj grad
8	Det kunne være rart hvis der var vandkrus tilgængeligt i venteområdet.	I nogen grad
5	Jeg ser gerne, at man ved ankomst kommer direkte til blodtryksmåling, og så kan man vente, indtil lægen er klar til at snakke. Men tak.	I meget høj grad

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?
14 Deltog for flere år siden et omfattende forsøg. Men har savnet svar om dette.	I meget høj grad
9 Det kunne være rart, hvis lægen fortalte, hvilke virkninger og bivirkninger medicinen har, hvad den gør. Og at man ikke selv skal spørge. Jeg bryder mig ikke om bare at få stukket et præparat i hånden. Dette vil give mere mening for mig.	Uoplyst
16 Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
1 Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

3 At lægen ikke kom som aftalt. Han var blevet væk sagde de i informationen.

Ja