

Regional rapport



Kommentarsamling
Dagafsnit
Reumatologisk Afdeling U
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 Brugerindvolding, 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.

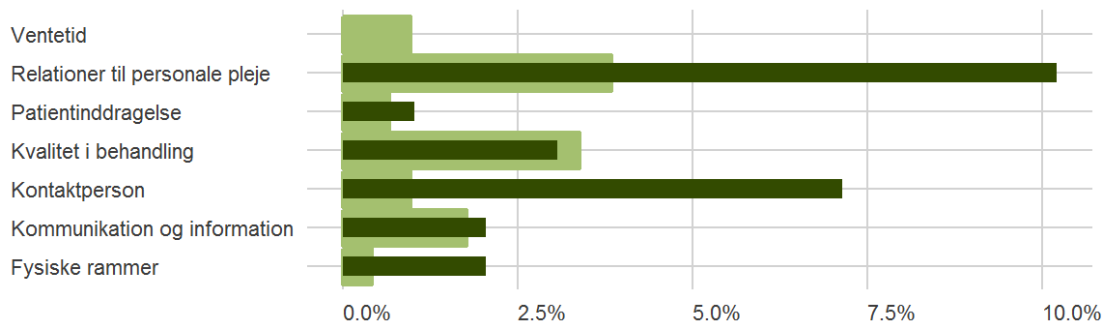
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
30 Det ville være trygt at samme læge fulgte ens forløb, eller et par stykker. Har oplevet mange nye læger gennem tiden, som jo så skal starte forfra desværre. Kontaktperson,	I nogen grad
23 De er altid søde og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
20 En travl sygeplejerske undskyldte det kaotiske forløb og det samme gjorde læge NN. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
13 Som kronisk syg er det meget frustrerende at møde en ny læge hver gang man kommer til kontrol. Jeg har mødt 20-30 forskellige læger på de seks år jeg har været patient der. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I ringe grad
19 Har haft flere forskellige læger under forløbet, men jeg føler nu, at jeg har en læge, der overordnet har styr på mit behandlingsforløb. Har nogle gange oplevet sygeplejerskerne have lidt travlt, og jeg har måttet vente på kontakt. Kontaktperson,	I høj grad
35 Det er en ny læge, jeg kommer ind til ved hver kontrol, men det betyder ikke noget, de er alle inde i min sygdom, føler jeg, så det gør ikke mig noget. De er alle utroligt søde, især mit sidste besøg, der fik jeg suget væske ud fra knæet (har prøvet det flere gange) den søde læge NN var utroligt god til det, jeg mærkede intet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
24 Fantastisk læge som gjorde en forskel. En uforglemmelig god og enestående konsultation. Anden gang i mit forløb. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
3 De er så imødekommende og forstående, også selvom man kan se, at de har temmelig travlt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
2 Ved at have samme læge hver gang. Nogle gange er de forberedt og nogle gange skal der læses i journalen. Kontaktperson,	Uoplyst
25 Man får aldrig den samme læge, det ville være rart. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
16 Det kunne være fantastisk, hvis man blev mødt af samme person, hver gang man skulle møde til kontrol. Kontaktperson,	I nogen grad
11 Jeg kan ikke forstå, jeg kun kan komme til kontrol i ambulatoriet [på	I nogen grad

	bestemt ugedag]. Har prøvet at få det flyttet til en anden dag, men forgæves. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	
36	Jeg kunne godt tænke mig, at man som patient blev tilknyttet en læge, i stedet for at blive sendt ind til en vilkårlig læge på afdelingen hver gang man er til kontrolundersøgelse. Kontaktperson,	I ringe grad
32	Jeg har selv flere gange skulle følge op på aftaler, tider osv. Kommunikation og information,	I ringe grad
1	Jeg er godt tilfreds med ambulatoriet. Min eneste anke er parkeringsforholdene. Jeg er dårligt gående og de fire handicappladser er næsten altid optaget, og de andre tæt på ligeledes. Nogen siger der er en vis udskiftning på betalingspladserne (som jeg ikke skal betale for, da jeg har handicapskilt), men jeg har ikke oplevet det. Nå, jeg har måske heller ikke verdens største tålmodighed. Fysiske rammer,	Uoplyst
31	De er altid behjælpelige, hvis man har spørgsmål. Man kan altid ringe og tale med en kompetent person. Kommunikation og information,	Uoplyst
29	Fantastisk personale. Meget venlige og gode til at informere om hvad der skete. Stor ros til deres engagement og måde at håndtere en på. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
33	Jeg er så glade for sygeplejerskerne på afdelingen, som gør alt hvad de kan for at få os patienterne til at få et godt besøg på afdelingen. Jeg er dog så ondt af dem, fordi de bestemt mangler flere plejer til at lave opgaver på afdelingen. Men 100 procent tilfreds med alt hvad de gør for mig og andre. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
14	Det kunne være rart at komme ind til den samme læge. Tror jeg har prøvet snart alle på afdelingen. Træls, at der er ting man skal forklare forfra hver gang. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
26	Jeg fik ikke skrevet før, at mine tider på ambulatoriet ligger meget tidligt om morgenen. Det tager næsten tre timer inden jeg er på afdelingen. Jeg kunne godt tænke mig, at mine tider ligger længere oppe af formiddagen, hvis der er mulighed for det.	I meget høj grad
15	ELEVATORSVIGT. Det er for dårligt. Fysiske rammer,	Uoplyst
27	Kunne ikke gøres bedre. Var lyttende og opmærksom. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
28 Jeg syntes, personalet gør det super godt, og jeg syntes generelt, at hele sundhedssystemet virker meget fint.	I høj grad
7 Jeg synes, at personalet er rigtig flinke og dygtige.	I meget høj grad
6 Jeg synes det kunne være skønt hvis man kunne komme ind til den samme læge hver gang man er der, i stedet for at det er en ny læge næsten hver eneste gang man er der. Desuden synes jeg at lægerne har alt for lidt tid til den enkelte patient.	I meget høj grad
37 Altid blevet behandlet godt.	I meget høj grad
17 Jeg er ret træt af disse tåbelige undersøgelser der bare koster, et i forvejen økonomisk presset system, en masse penge. Forholdene generelt på afdelingen afhænger helt og holdent af hvor meget personale der er til rådighed, og jeg ser ingen tegn på at de får tilført flere penge til at forbedre forholdene. Det betyder bare mere presset personale, OG DET KAN MÆRKES!	I nogen grad
20 Jeg henvendte mig til hospitalet for rutinemæssigt at få udleveret medicin. Da jeg meldte min ankomst stillede jeg to spørgsmål til sygeplejersken. Først hvorfor jeg pludselig havde fået to elektroniske indkaldelser til kontrol, med en måneds interval (normalt fire måneder), samt hvorfor det fremgik af min e-journal at jeg ved sidste kontrol havde udtalt, at jeg ikke ville deltage i en videnskabelig undersøgelse når undersøgelsen slet ikke blev omtalt og jeg overhovedet ikke blev spurgt til min deltagelse. Jeg havde ca. en måned før udfyldt og afleveret en tilmelding til at deltage. Den var blevet væk. Bortset fra at det tog to og en halv time og alt virkede kaotisk rodet så var der en overlæge der tog fat i min journal og rettede den til. De forkerte mødedatoer blev slettet og jeg ville få tilsendt nogle nye. Jeg har været patient på det hospital i et par år, og den afdeling jeg er tilknyttet har den idé at det er rigtig godt for os at få en ny læge HVER gang, men den dag jeg har beskrevet ovenover fik jeg den samme overlæge, som havde modtaget mig første gang jeg kom til kontrol, efter at vi var flyttet til Århus. Se det var dejligt. Ellers kaos og forvirring.	Slet ikke
22 Sig til folk, at de skal komme 15 minutter før deres tid. For jeg oplevede tit at folk kom 5 minutter før, og så kan de ikke nå af udfylde skema og bliver 5 minutter forsinkede. Og så bliver det lynhurtigt 20 minutter forsinkede, hvis man har en tid efter kl. 11, hvis man skal ind til lægen.	I høj grad

13	Når man scanner sit kort kunne det være rart hvis der stod på skærmen om der er forsinkelser. Så kan man f.eks. nå frokost eller andet i ventetiden.	I meget høj grad
9	Jeg var vistnok dagens sidste patient, så lægen var allerede klar til at tage imod mig et par minutter før tid hvilket var positivt.	I meget høj grad
35	Jeg synes det er OK, men de skærme vi skal beskrive vores gigt på fungerer meget langsomt. Jeg var ved at blive lidt stresset, idet jeg kom lige inden min tid pga. trafik og parkering, og så var systemet MEGET langsomt.	I høj grad
3	De skærme man skal besvare spørgsmål på fungerer dårligt. Der er et tit problemer.	I meget høj grad
38	Den var helt ok.	Ved ikke
12	God.	I høj grad
18	Modtagelsen var ok og uden problemer.	I høj grad
11	Det er svært at vide, om personalet er forberedt på min ankomst, når man bare scanner sit kort i en automat, men det er de vel.	Ved ikke
32	Når en læge er syg, bør det stå på skanneren, at det er tilfældet. Der bør også stå, at man kan forvente ekstra ventetid, indtil en anden læge kan tilse en. Jeg sad og ventede, og da jeg til sidst spurgte i receptionen, hvorfor jeg ikke blev kaldt ind, sagde de, at lægen var syg, og de var ved at finde en løsning. Det kunne de godt have fortalt mig. Evt. kunne man sende en SMS om, at der kunne være ventetid, pga. færre læger på arbejde. Så var man orienteret og kunne så spørge i receptionen, når man mødte ind.	I ringe grad
5	Det er normalt med ventetid, da lægen er grundig og bruger den tid der er behov for ved hver enkelt patient.	I meget høj grad
1	Jamen man scanner jo bare sundhedskortet og udfylder spørgeskemaet. Så venter man på, at blive kaldt ind. Så vidt jeg husker, var jeg knap færdig med at indtaste mine svar på skærmen.	Ikke relevant for mig
31	Jeg sad [mange] minutter og ventede, efter jeg skulle have været inde, men hvis vi "kræver" ordentlig besked, kan det nogle gange tage lidt ekstra tid, så det er helt i orden med mig, at tiden smutter lidt.	I meget høj grad
33	Meget tilfreds!	I meget høj grad
8	Jeg vil meget gerne have den samme læge fremover. Det føler jeg mig mest tryk ved.	I høj grad
26	Man bliver altid godt modtaget, når man kommer ned på afdelingen.	I meget høj grad
4	Det var en rigtig sød læge, men det er ikke rart altid at komme ind til en ny!	I nogen grad
15	Jeg ville ønske meget, at elevatoren VIRKER hver gang, da jeg ikke kan gå på trapper.	I meget høj grad
27	Alle var flinke, smilende og venlige.	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?
22 Jeg har prøvet at jeg ikke kun få min biomedicin på grund af en tand der skulle rodbehandles, og jeg fik så mange gigtsmerter at jeg måtte ringe til hospital for at få smertestillende. Jeg fik at vide hvad de skulle gøre ved det, og jeg skulle ringe til min egen læge. Da jeg ringede til lægen, som var på ferie, fik jeg at vide jeg skulle ringe til hospitalet, fordi de vidste hvilken medicin jeg skulle have. Jeg snakkede med hospitalet og lægen tre gangen før sygeplejerske nede fra lægen ringede til hospitalet, hvorefter lægen fra hospitalet ringede til mig, og lavede en bestilling på smertestillende nede på apoteket som jeg kunne hente.	I meget høj grad
13 Scanningssvar lå ikke klar selvom det var et opfølgende besøg, hvor mine billeder skulle have været taget op til konference inden.	I ringe grad
34 Jeg syntes at det er træls at det er forskellige læger hver gang. Jeg mener at dette også er årsagen til ventetid, da lægerne skal bruge mere tid til at forberede ved en, de ikke kender. Der går også en del spildtid med at forklare ens tidligere forløb under undersøgelsen, da lægen umuligt kan læse alt ud af journalerne. Jeg vil sige at 25-50% af tiden går med at forklare ting som en læge man tidligere havde haft, nok ville kunne huske ret hurtigt. [Ved] akuttid er det helt i orden at de er forskellige læger, men konsultation ville gå meget mere smooth og hurtigere hvis man kender personen. Det hele virker lidt ligegyldigt, da man ikke føler at en ukendt person rigtig kan sætte sig ind i ens situation.	Uoplyst
2 Det er meget vanskeligt at svare korrekt på disse spørgsmål, da det har stået på i [over seks år] med min fod. Har forskellige læger hver gang, ca. tre gange årligt. Nogen gange godt og nogen gange skidt.	Uoplyst
18 Jeg fik at vide, at den nedtrapning til nul af den aktuelle medicin var ok. Det viste sig dog senere at jeg efter egen mening og krop ikke kan undvære den. Så jeg er blevet nødt til at tage medicin igen. Egen beslutning.	I meget høj grad
32 Synes ikke der bliver spurgt om, hvordan jeg kan/skal håndtere min sygdom, når jeg ikke kan tåle medicinen.	I ringe grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 1 | Så vidt jeg husker var mit sidste besøg på ambulatoriet vellykket. Jeg har dog enkelte gange mødt en læge som det var meget vanskeligt at kommunikere med. Jeg har kun mødt sygeplejersker der var nemme at kommunikere med. | Uoplyst |
| 21 | Information om bivirkninger og komplikationer ved behandling. | Slet ikke |
| 33 | Jeg synes, at der skal laves en informationsbrev om bestemt medicin, ligesom man gør ved andet medicin. | I meget høj grad |
| 27 | Jeg er helt tilfreds med forløbet og føler mig velinformeret. | I meget høj grad |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
20 Har beskrevet det tidligere.	Ja
22 Kun sket en gang på ti år, men jeg har prøvet at få en forkert tid så jeg fik min medicin med fire ugers mellem rum, og jeg skal have det vær 8 uge. Jeg skulle selv have opdaget det, men jeg synse også at de måske også skulle have opdaget det.	Ja
10 1. Ventetid på omkring 45 minutter. 2. Lægen havde ikke sat sig ind i min sygehistorie. 3. Lægen lyttede ikke til, hvordan jeg havde det. 4. Meget mangelfuld undersøgelse i forhold til sidste undersøgelse, som var en anden læge. 5. Meget lidt information fra lægen.	Ja
11 Jeg var på ambulatoriet få dage forinden og skulle have taget blodprøver. Jeg sagde til bioanalytikeren, at der formentlig lå nogle projektblodprøver, der skulle tages. Det undersøgte hun, og det gjorde der ikke. Så hun tog bare det normale sæt. Da jeg var i ambulatoriet, blev jeg sendt i laboratoriet for at få taget projektblodprøverne, der alligevel skulle tages. De var bare kodet forkert på vejen fra ambulatoriet til laboratoriet. Meget frustrerende når man skal skynde sig på arbejde.	Ja
15 Ja, elevatoren virkede ikke ved mit besøg i [foråret]. Det var MEGET stressende, da jeg ikke kan gå på trapper.	Ja