

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme Silkeborg
Diagnostisk Center
Hospitalsenhed Midt

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.

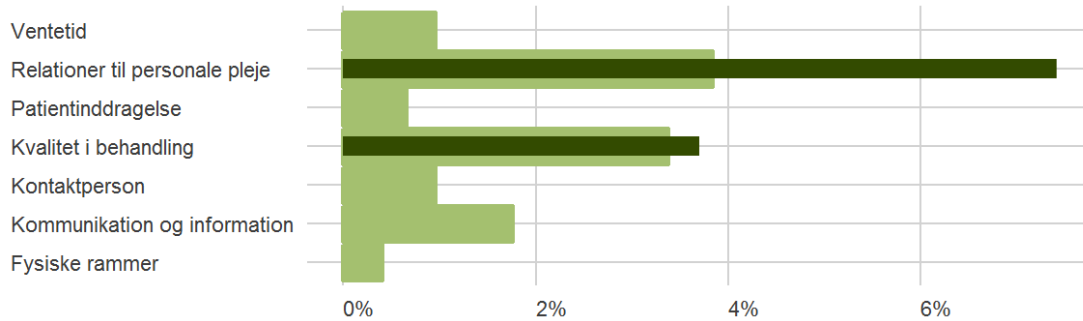
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
12 Godt.	I nogen grad
6 Ros fra mig for kompetent, venlig og afslappet atmosfære. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13 Personalet var søde, venlig og forklarende i forhold til, hvad der skulle ske. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
1 De udviste ro og tid. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
15 Det virker fint, og jeg er rigtig godt tilfreds. Jeg føler at "jeg er noget særligt", når jeg frekventerer afdelingen.	I meget høj grad
9 De gjorde alt godt. Information. Smil. Tilstedeværelse. Dygtige. Alt godt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
16 Jeg synes at personalet virker meget kompetent, både fagligt og til at "snakke" med. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 Jeg er mere end fuldt tilfreds med den behandling, som jeg fik.	Uoplyst
17 De var bare utrolig søde, og fik mig til at slappe af og føle mig okay. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
6 Super venlig modtagelse. Keep up the good work. Vigtigste for mig er, at tiden overholdes (af hensyn til efterfølgende arbejde) og, at jeg føler mig i trygge hænder, og det var tilfældet.	I meget høj grad
8 Det var en yderst kompetent modtagelse med rigtig god information inden undersøgelsen.	I meget høj grad
13 God modtagelse på afdelingen. Men meget svært at finde afdelingen når man ankommer. Meget dårligt overblik hvor afdelingerne skal findes, mangler i høj grad information, når man kører ind på sygehusets område. Et stor skilt ved indkørslen ville hjælpe meget.	I meget høj grad
15 Jeg blev, som altid, modtaget rigtig pænt. Efterhånden er jeg kendt med en del af personalet på afdelingen som altid er søde og imødekommende. Den korte ventetid jeg havde skyldes at når jeg skal til aftalte møder og behandlinger, kommer jeg altid i god tid. Skal man vente lidt over det aftalte tidspunkt er det da ikke noget problem. Folk skal lade være med at stresse og man har vel altid lidt ekstra tid, når man skal på hospitalet.	I meget høj grad
4 Alt var som forventet.	I meget høj grad
9 De var simpelthen så søde både ved modtagelsen og til undersøgelsen. Man følte sig så godt tilpas og fik alle de informationer som var nødvendige og mere til. Smil og glæde. Jeg har ikke rosende ord nok, og jeg håber det kommer frem til de rette.	I meget høj grad
10 Blødere toiletpapir på toiletterne. Det er en afdeling hvor mange patienter har mb.crohn eller colitis ulcerosa. For os er det som at bruge en kaktus med det hårde genbrugspapir der er på toiletterne. Syghuset kan spare på andre afdelinger, men på mave/tarm afdelingen skal der være blødt papir.	I meget høj grad
11 Fin service og god behandling.	I meget høj grad
3 God.	I meget høj grad
16 Det kunne være måske være en ide ved indskanningen af sygesikringskortet, at der blev oplyst hvis der var mere end 20 minutters ventetid i forhold til aftalte tid.	I meget høj grad
5 Modtagelsen var af høj faglig og kompetent karakter. Ja, helt i top!!!!	I meget høj grad
14 Ventetiden er kort, og nogle gange kommer jeg endda til før tid, så ingen anmærkninger herfra.	I meget høj grad
7 Jeg havde fået indkaldelsen et år før og var ikke obs. på at jeg skulle skanne mit sygesikringskort, inden jeg kom ind på afdelingen.	Ved ikke

2 Det er helt ok, at der kan forekomme ventetid.

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?
6 Alt i alt super.	I meget høj grad
15 Der er altid et rigtig dejligt personale på afdelingen til at informere. Der er blandt andet en sygeplejerske, som tager sig af mig. Hende har jeg et så fantastisk forhold til.	I meget høj grad
11 Ville gerne høre mere om evt. medicin.	I høj grad
16 Jeg kontaktede selv afdelingen da jeg havde fået et tilbagefald, og fik hurtigt en tid til samtale med lægen på afdelingen.	I meget høj grad
17 Helt vild venligt og informerende personale. Jeg følte nærmest jeg havde en personlig sygeplejerske der fulgte mig. Det var en god oplevelse trods en speciel undersøgelse man ikke har lyst til.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7 Var ikke opmærksom på at jeg skulle scanne mit sygesikringsbevis ind ude på trappeopsatsen inden jeg kom ind på afdelingen.	Ja