

Regional rapport



Kommentarsamling
Endokrinologisk Ambulatorium
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 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.

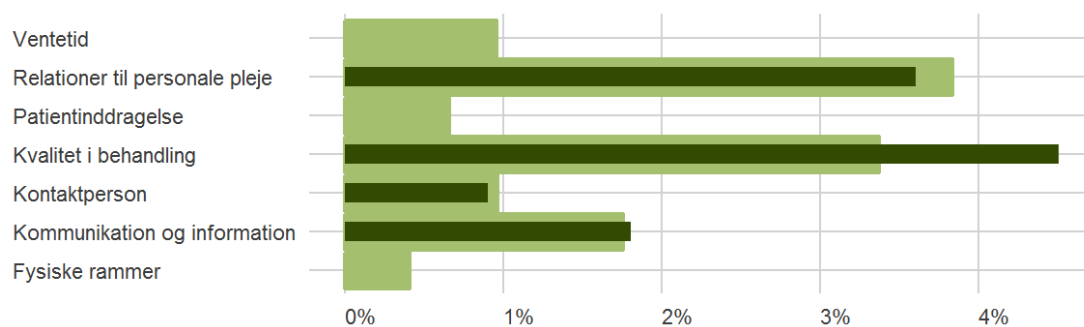
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
15 Bedre kontinuitet med hensyn til det faglige personale man møder. Kontaktperson,	I nogen grad
1 Jeg vil dog tilføje at lægen, jeg talte med [], var mere kompetent end lægen ved tidligere konsultation.	Ikke relevant for mig
2 Har fået en venlig og absolut kompetent behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
4 Ambulatoriet tog initiativ til yderligere undersøgelse, som ikke havde noget med den egentlige årsag til mit besøg. Det var en god oplevelse. Kvalitet i behandling,	I høj grad
19 En god behandling.	I meget høj grad
18 Det hele var ok.	I meget høj grad
14 Jeg syntes, at det var fint.	Uoplyst
20 Tag udfordringen op og brug de metoder, som måske ville virke. Men de bliver ikke brugt årsag ukendt. Måske har de opgivet for år tilbage. Lægen var også kun interesseret i, hvordan hun kunne afslutte mig. Efter jeg er blevet smidt ud af behandlingen, så begynder der at tegne sig et samlet billede af, at det længe har været formålet mere end at finde løsninger. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
13 Jeg glæder mig altid til, at skulle til samtale, da jeg synes, at jeg får meget god sparring og viden ved hvert besøg. Jeg føler mig set og forstået. Det er okay at have en øv-dag. Jeg går derfra med godt mod. Dog kan jeg se mest mening med at se sygeplejersken ca. fire gange årligt. Hvert andet år skal jeg se en læge, men jeg synes desværre ofte, at det er spild af både min og hans tid, da det bare bliver en kort snak om BPL, BT som slet ikke giver samme udbytte i forhold til behandling som samtale med SPL :) Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
9 Undlade sms'er.	Uoplyst
5 Silkeborg Sygehus er et trygt sted at komme. Der er plads til at tale med en læge eller en sygeplejerske. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
16 Hold øje med telefonen i telefontiden, om den virker. Jeg brugte en	Uoplyst

[]dag ca. en time og 45 minutter inden vi ringede med en anden telefon til en linje og kom igennem (den meldte optaget)! Kommunikation og information,

- 6 Der er altid venlighed, imødekommenhed og godt humør. Alt i alt et Uoplyst
rart sted at komme. Relationer til personale/Pleje,

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
1	Da jeg havde ventet i tre kvarter efter det tidspunkt der var aftalt, spurgte jeg i receptionen, hvor meget de var bagefter med hensyn til patientmodtagelse. Sekretæren mente ikke de var bagefter. Da der var gået noget tid fik jeg besked på at der ville komme en læge. Det gjorde der også, men jeg var blevet GLEMT. Bedre styr på aftaler.	I ringe grad
18	Det var fint. Bruger sit sygesikringskort for at tjekke ind.	I meget høj grad
14	Fint. Ok.	I meget høj grad
7	Der kunne måske informeres om hvis der er mere end 15 minutters ventetid.	I meget høj grad
20	Jeg ved ikke om jeg får mulighed for at kommentere forløbet senere. Diabetesafdelingen opgav at behandle mig. De har ikke flere skud i bøssen, og derfor bad de mig om at blive væk fremover. Med den baggrund virkede modtagelsen overdrevet venlig.	I høj grad
13	Jeg kommer på ambulatoriet ca. fire gange årligt. Jeg oplever sjældent ventetid. Når jeg kommer til stedet er der altid smil fra de ansatte og en god atmosfære.	I meget høj grad
17	De var kommet til og slette min aftale ved et uheld.	Slet ikke
11	Jeg skulle bare køre mit sygesikringsbevis hen foran modtagelsesstanden og derefter sætte mig i venteværelset, og da jeg kom i rigtig god tid, var der lidt ventetid. Ellers ikke.	I høj grad
3	Det var en stor og positiv oplevelse at blive modtaget og undersøgt i ambulatoriet. Det kan ikke gøres bedre. Venlige hilsner og tak.	I meget høj grad
12	Tilfredsstillende.	I meget høj grad
10	Jeg fik en perfekt behandling. Dygtig læge med god forklaringsevne. Der er således ikke plads til forbedring.	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?
1 Jeg har aldrig oplevet et så specielt forløb af en konsultation. [Sidste vinter] fik jeg på andet sygehus foretaget en gammastråling. Jeg har tidligere i år af anden læge fået besked om at alt var i orden. [Sidst på sommeren] får jeg så beskeden om at det måske kan se anderledes ud. Lægen jeg talte med, havde en anden opfattelse af min situation, så der skulle foretages en nåleprøve. Jeg stod overfor [en masse planer i starten af efteråret]. Lægen jeg talte med, ville ikke tage ansvar for, at denne prøve først blev foretaget efter [disse planer]. Jeg havde tidligere ventet [et halv år], og nu kunne det ikke gå hurtigt nok. Det vil sige nogen har vurderet forkert.	Ikke relevant for mig
18 Det har jeg ikke. Er kommet der i ti år.	I meget høj grad
14 Nej.	Uoplyst
20 Jeg fik jo vist døren. Sygehuset har opgivet min behandling trods jeg altid er ærlig om mine egne evner i forbindelse med behandlingen. Så forholder man sig kun til min ærlighed og konkluderer, at jeg ikke selv deltager, men jeg gør jo det jeg kan. Det er ikke nok til at være i behandling på sygehuset, og derfor har de udskrevet mig fra fremtidig behandling. Hele mødet drejede sig om at jeg ikke i fremtiden ville modtage nogen form for behandling på sygehuset. Så jeg blev smidt ud af behandlingen og det er nu op til mig selv at søge anden behandling uden for sygehuset.	Slet ikke
13 Jeg skulle have aflæst sensor som jeg havde lånt i to uger. Desværre var programmet til at aflæse sensoren gået ned. Derfor var det ikke muligt, men jeg fik i stedet lov til at låne sensoren med hjem igen hvilket jeg kun ser som en fordel for mig :-).	I meget høj grad
8 I to omgange har teknikken i overførslen af min insulinpumpe til PC ikke virket, så de resultater har manglet og kunne derved ikke bruges fremadrettet.	I høj grad
3 På ingen måde.	I meget høj grad
6 Ved [nogle] læger har der i HØJ grad været rigtig god information og mulighed for spørgsmål, og man følte de havde rigtig god tid til at høre på en. Derimod har der været [andre] læger der dels var	Uoplyst

meget svære at forstå, og selv havde svært ved at forstå mine spørgsmål og bekymringer. Samtalen ender helt på lægens præmisser, og det er IKKE tilfredsstillende da det er MIT helbred og MIN krop det handler om.

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Jeg henviser til tidligere noteret!	Ja
13	Computerprogram virkede ikke pga. nogle ændringer fra it-afdelingen. Sygeplejerske havde gjort it-afdelingen opmærksom på, at jeg skulle komme, men desværre fungerede det ikke alligevel.	Ja
8	Problemer med dataoverførslen fra insulinpumpe til computeren.	Ja
17	De havde slettet min aftale.	Ja
5	Der kan komme sygdom.	Ja