

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulatorium for Blodsygdomme RHV
Medicinsk Afdeling
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 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.

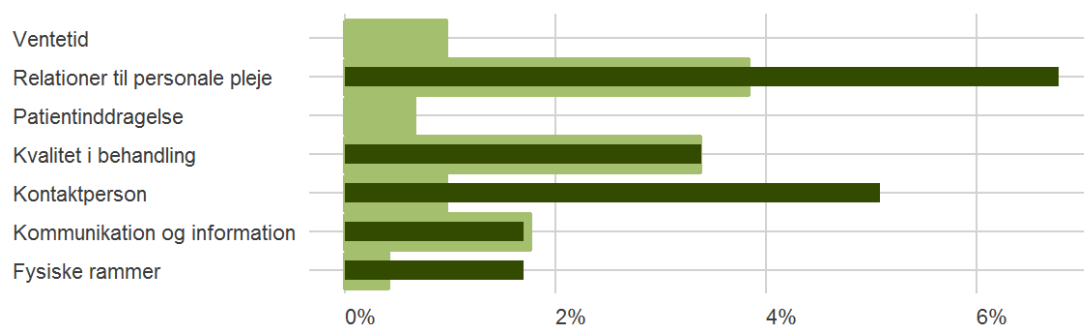
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar	
1 Jeg er ansat i []. Det er DAGLIGT, at folk spørger om vej til dit og dat, fordi de forskellige undersøgelsesafsnit har et navn, som ikke står på DANSK. Jeg får MANGE gange udleveret indkaldelsesbrevet til læsning, fordi folk ikke forstår undersøgelsesstedets navn. Fysiske rammer, Kommunikation og information,	I meget høj grad
3 Venlig og hjælpsomt personale. Relationer til personale/Pleje, 2 Jeg kunne godt ønske mig at det var knap så mange læger, der var inde over. Kontaktperson,	I høj grad
11 Fra [flere år siden] har jeg været tilknyttet Medicinsk Afdeling, Ambulatorium for Blodsygdomme, RHV på sygehuset i Viborg. Først [flere] gange kemobehandling og [mange] gange [af en anden behandling], derefter blodprøvetagning og kontrol hver tredje måned. Jeg har været til samtale ved diverse læger [mange] gange ved [rigtigt mange] forskellige læger. Det må kunne gøres bedre. Jeg ville være tilfreds, hvis der er to, tre, eller måske fire læger. Både sygeplejersker og læger er meget venlige og kompetente. Der har kun været én læge, jeg bestemt ikke brød mig om! Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 Jeg er i kontakt med en af ambulatoriets læger cirka hver anden måned, og har været det i cirka halvandet år. Stort set hver gang er det en ny læge. Jeg ville afgjort foretrække, at jeg mere eller mindre fast blev fulgt af f.eks. tre forskellige læger. Det er fint nok at se en ny engang i mellem, fordi det giver muligheden for at få en "second opinion" og stille samme spørgsmål og få forskellige svar. Men at man aldrig møder samme læger igen, er ikke optimalt. Kontaktperson,	I nogen grad
12 Stor venlighed og støtte. TAK. Relationer til personale/Pleje, 9 Alt har været i orden.	Uoplyst
13 Har været udmærket tilfreds med forløbet. Behageligt og venligt personale både i ambulatoriet og sengeafsnittet. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 Jeg får to portioner blod om ugen, og jeg føler en dygtig og meget venlig behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til persona-	Uoplyst

le/Pleje,

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
1 Det er som regel lægen der er ventetid på.	I meget høj grad
8 De er altid utrolig venlige og svarer beredvilligt på mine spørgsmål.	I meget høj grad
7 God og respektfuld modtagelse som tidligere.	I meget høj grad
9 Alt ok.	I meget høj grad
6 Bliver altid mødt med venlighed og smil!	I meget høj grad
5 Evt. ventetid bliver forklaret.	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?
9	Jeg har ikke manglet mere information.	I meget høj grad
4	Manglende information om at der ikke var en lægesamtale, som vi antog (vi er patient og datter).	I meget høj grad
13	Ville gerne have haft besked på scanningen, som jeg fik foretaget på Viborg sygehus forinden.	I meget høj grad