

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulatorium for Mave-Tarmsygdomme
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 Brugerindvølgning, 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.

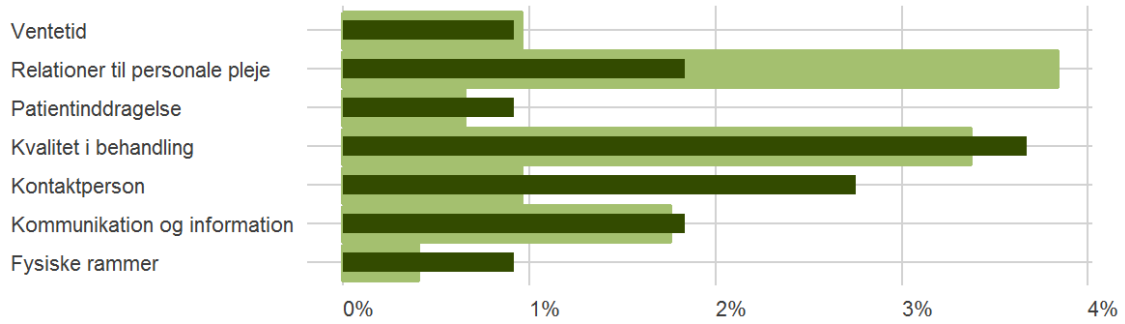
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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? |
|---|--|
| 18 Det er dejligt at komme i Ambulatoriet hvor I (næsten) alle har en god, veludviklet humoristisk sans. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 14 Jeg kunne godt tænke mig, at det var samme læge ved hvert besøg. Men jeg havde da opfattelsen af, at det var kompetente læger. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 16 De er utrolig gode til at få mig til at føle mig tryk, tager sig tid til at lytte/trøste samt rådgive. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 9 Følte ikke, at lægen havde tid til mig ved forrige besøg, hvorfor han så bookede endnu en opfølgende kontrol [flere] måneder senere. Jeg kunne godt have nøjedes med en af disse konsultationer, hvor den så bare var lidt længere. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 7 To gange har jeg ventet på telefonkonsultation, men forgæves. Det er træls at gå og vente på opringning fra kl. 09:00 til 16:00, og de så slet ikke ringer. Har kontaktet sekretæren næste formiddag, men følte mig lidt til grin: Var det mig, der glemte at komme, ville det koste 250 kr. Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 2 Ved den ambulante undersøgelse blev jeg modtaget med bemærkningen: Det er ikke sikkert, du kommer til i dag. Det blev jeg meget utilfreds med, da jeg er diabetiker, og havde fastet i et par dage, og kom [langvejs fra]. Jeg fik i min ventetid ikke besked på, om jeg kom til den dag, men heldigvis lykkedes det hen imod [eftermiddagen]. Ventetid, Kommunikation og information, | I ringe grad |
| 13 Jeg følte at der blev lyttet til min personlige problemstilling, de symptomer jeg har oplevet og at der i meget høj grad blev lyttet til min oplevelse af hele situationen, og taget højde for hvad jeg selv har gjort for at bedre mit sygdomsbillede. Og til sidst at jeg er blevet inddraget i, hvordan vi kan komme videre for at stille den rette diagnose. Også selv om mit sygdomsforløb har været snirklet og ikke har fulgt lærebøgerne i medicin ud af landevejen. Jeg vil gerne sige at jeg er dybt taknemmelig for at blive mødt på den måde, der på en gang er indlevende og professionel, og har givet mig muligheden for at deltage aktivt og tage ansvaret for mig selv og en god motivation | I meget høj grad |

for mig til at arbejde for et godt helbred. Det er min oplevelse at denne tilgang i langt højere grad vil kunne give folk modet og lysten til at stå på egne ben, også selv om man som jeg, bliver erklæret kronisk syg. Jeg er SÅ glad og taknemmelig. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 15 | Så vidt jeg husker, var det læge nummer fire i ambulatoriet, som jeg talte med. Det kunne gøres bedre :-). Kontaktperson, | I høj grad |
| 17 | Stor ros til alle i ambulatoriet. I gør det rigtig godt. Jeg er en glad og tilfreds "kunde" :-). | I meget høj grad |
| 12 | Det ville være rart, hvis man kunne forsøge at tilrettelægge, så man mødte det samme personale hver gang. Jeg har mødt dygtige medarbejdere hver gang, men det ville være rart, hvis man havde den samme læge eller sygeplejere. Jeg ved faktisk ikke, hvad den læge, jeg går hos, hedder, da det er en, jeg har talt med til kontrol, en anden der har lavet undersøgelserne, og en tredje der har været med, når jeg har fået medicin. Kontaktperson, | I nogen grad |
| 10 | Det er meget fint, at der afholdes samtale inden behandling, og at denne foregår i separat lokale. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, | I høj grad |

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

| | Kommentar | Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet? |
|----|---|---|
| 14 | Jeg har kun rosende ord til modtagelsen. Jeg kom ind ca. 15-20 minutter før tid, da en anden patient formentlig var udeblevet. | I meget høj grad |
| 1 | Man kunne godt mærke at der var travlt på afdelingen. Da jeg kom hjem opdagede jeg, at de der klemmer til at overvåge mit hjerte ikke var blevet fjernet. Men jeg blev behandlet seriøst og professionelt ved undersøgelsen. | I høj grad |
| 7 | Det ville være rart at det var den samme læge til alle samtaler, så der ikke er to læger der har hver sin mening. Det er lidt forvirrede. | I høj grad |
| 6 | Jeg kan ikke se at samtaler af den karakter ikke lige så godt kan foretages pr. telefon. Det vil spare både patientens og deres tid og ressourcer. | Ved ikke |
| 17 | Synes de gør det rigtig godt alle sammen og hver gang. Gode til at informere. Alt i alt, rigtigt rigtigt godt. | I meget høj grad |
| 4 | Ok modtagelse. | I høj grad |
| 5 | Synes den var helt fin. Var klar på ventetid, da der jo altid er travlt, når det angår syge mennesker. | I høj grad |
| 3 | Sommetider kan det være svært at forstå, hvad lægen siger, da han med nogle ord ikke kunne huske, hvad de hed på dansk. Det er derfor for en som mig svært at være sikker på, hvad han siger, da ordene som sagt ikke altid kommer flydende. Men meget lille detalje. | I høj grad |
| 8 | Jeg kom kun efter medicin men blev modtaget venligt og hurtigt. | Ikke relevant for mig |
| 11 | Normalt er jeg tilfreds med mine besøg. Dette besøg var dog meget negativt, grundet mødet med den pågældende læge. | Slet ikke |

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 ikke modtaget en tilbagemelding på undersøgelsen endnu. | Uoplyst |
| 4 | Spurgte ind til forskellige ting, bl.a. bivirkninger som personalet ikke kunne svare på. | Uoplyst |
| 11 | At blive taget seriøst og at blive lyttet til. At forstå hvad der skete og hvad der skulle ske. Manglede medbestemmelse. Jeg følte at jeg fik at vide, at jeg var dum, og ikke selv kunne mærke, hvordan jeg havde det. Desuden fik jeg intet at vide om den nye medicin, som lægen mente jeg skulle tage. Mangel på respekt, medbestemmelse, håndgribelighed samt begribelighed. Jeg vil gerne tilføje at jeg normalt er tilfreds med mine besøg hos jer, men denne gang har jeg haft andre læger. Jeg vil også tilføje at jeg efterfølgende ringede til jeres rare personale og spurgte om jeg kunne få en fast læge, det var intet problem. Jeg måtte også selv "vælge". Igen en god oplevelse. | I nogen grad |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

| | Kommentar | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|----|--|---|
| 1 | De blå terminaler til hjertekardiogram blev ikke fjernet. Jeg opdagede dem da jeg kom hjem. | Ja |
| 4 | Sygeplejerske kunne ikke lægge venflon. Efter tredje forsøg måtte en anden til. | Ja |
| 11 | Jeg kunne se andres journaler, navne, sygdomme samt cpr numre. Disse lå frit fremme på bordet. Det er imod loven og respektløst for ens borgere/patienter. | Ja |