

Regional rapport



Kommentarsamling
Lungemedicinsk Ambulatorium Skive
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 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.

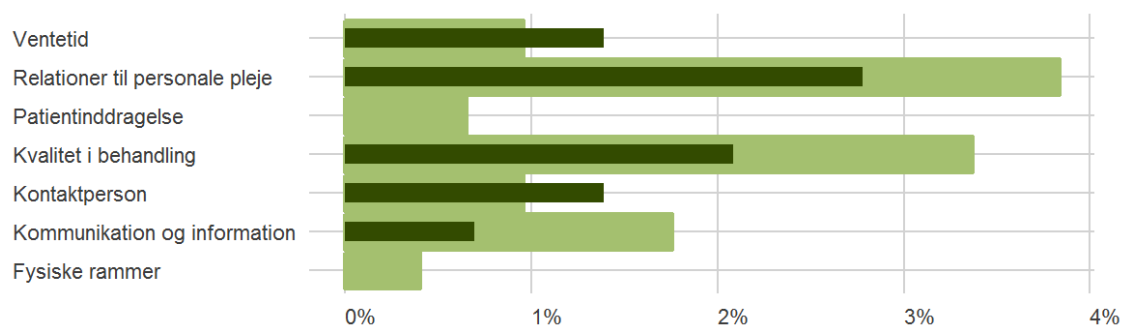
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
12 Jeg [har] fået at vide på et tidligere tidspunkt i forløbet, at det var en læge NN, der var ansvarlig for mit forløb. Efterfølgende [] læger, som dog havde læst journalen (det læser man jo sommetider, at den behandlende læge ikke helt havde styr på sygehistorien). Så dette altså tilfredsstillende. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1 Meget imødekomende personale. Jeg føler mig tryk. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
8 Godt tilfreds.	I høj grad
2 De kunne godt oplyse hinanden om min tilstedeværelse. Den sygeplejerske, der skulle have mig, havde travlt på andendagen til [behandling]. Ingen andre vidste jeg var der, så jeg sad og ventede i evigheder til trods for at jeg henvendte mig. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
27 Jeg er i det hele taget godt tilfreds med alt hos jer.	Uoplyst
14 Har haft samme personalekontakt. God snak. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
21 Jeg har ingen klager.	Uoplyst
9 [Det tog] lang tid at få tid hos en læge, halvanden måned. Ventetid,	Ikke relevant for mig
18 Alt var perfekt for mig. Tak.	Uoplyst
4 Der var megen lidt samtale mellem personalet og jeg. Kommunikation og information,	Uoplyst
17 Det mener jeg ikke de kunne.	I høj grad
22 Jeg har ikke noget at udsætte på Skive Sygehus.	Uoplyst
24 I det store hele havde jeg et positivt indtryk. Personalet havde den nødvendige tid til at informere og snakke om de problemer man havde oplevet derhjemme, og hvad der eventuelt skulle gøres ved det. Hun var interesseret i hvordan jeg havde det og hvordan det var gået siden sidst. Der var ingen stress og jag og jeg følte, at hun havde god tid til at gå de forskellige ting igennem. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
11 I begyndelsen af mit forløb var det en ny læge jeg mødte hver gang til mine samtaler, og som er meget anstrengende som patient. Fik	I meget høj grad

talt det igennem med læge NN, og det har efterfølgende været den samme læge, der har fulgt mit forløb, så det er jeg rigtig taknemmelig for. Kontaktperson,

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
15 Når jeg bliver indlagt på en afdeling kan jeg ikke få mad på grund af allergi, så jeg må få sendt mad op hjemmefra.	I nogen grad
5 Den korte ventetid, jeg havde, gav ikke anledning til at skulle forklares.	I meget høj grad
1 Dejlig varm modtagelse med øjenkontakt og et "velkommen".	I høj grad
8 Generelt en god oplevelse.	I høj grad
2 Skive Sundhedshus er på INGEN måde gearret til blodtransfusioner. Personalet er søde og hjælpsomme, men har ikke det påkrævede udstyr og hjælp til patienter, der ikke er til at stikke i.	I ringe grad
20 Modtagelsen var helt i orden.	I meget høj grad
16 Helt ok.	I meget høj grad
26 En god oplevelse at komme til skive.	I meget høj grad
27 Jeg har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
28 Behagelig og venlig.	I høj grad
19 I starten af oktober blev der lavet bronkoskopi på andet sygehus. Administrationen ved Medicinsk Afdeling, Lungemedicinsk ambulatorium Skive. Der er ingen besked/brev om resultatet af ambulatant bronkoskopi hverken til patienten eller egen læge indtil nuværende tidspunkt. Min kommentar til dette er "dumpekarakter". Ambulatoriet kunne gøre kommunikationen meget bedre!	I nogen grad
21 Jeg har været tilfreds i hele forløbet.	I høj grad
18 Alt var perfekt, jeg er meget taknemmelig, tak.	I meget høj grad
4 Jeg kom ind før tid, så det var da dejligt.	I meget høj grad
23 Fagmæssig høj standard. God og behagelig behandling.	I meget høj grad
17 Jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
3 Alt var godt.	I meget høj grad
22 Intet at klage over.	I høj grad
7 Meget godt Sygehus.	I meget høj grad
24 Modtagelsen var venlig og imødekommende. Hun var velforberedt og interesseret.	I høj grad
10 Ikke nævneværdig ventetid.	I meget høj grad
11 Dejligt imødekommende venligt personale. Har følt mig godt modtaget.	I meget høj grad
13 Jeg ville ønske, at hverken patienter eller personale bruger parfume, da jeg har svært ved at tåle duften.	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?
12 Jeg har været i ambulatoriet hos læge NN. Efterfølgende hos diverse andre læger. Ville gerne vide hvornår det var læge NN og hvornår det var en anden læge, jeg skulle til samtale hos.	I meget høj grad
8 Ingen mangler.	I høj grad
2 Det er helt tåbeligt at indkalde patienter til behandling, der tager mellem to til fire timer, for så kun at have parkeringspladser man må holde på i maksimum tre timer. Hurra for anden fagperson, der selv tilbød at løbe ned og flytte min parkeringsskive. Sygeplejersken hverken kunne eller ville hjælpe.	I ringe grad
20 Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst
27 Jeg var rigtig godt tilfreds.	Uoplyst
28 Jeg fik ikke at vide at kroppen har lagret en "frygt" for hvepsestik, så ved evt. stik vil kroppen reagere som var det en sværm. Min nabo er læge [og fortalte mig dette].	I høj grad
6 Det ville være rart hvis man på indkaldelsen kunne angive den forventede tid undersøgelserne tager.	I meget høj grad
25 Modtog den nødvendige information.	I høj grad
21 Jeg har ikke manglet information.	Uoplyst
9 En meget kompetent sygeplejerske.	Ikke relevant for mig
23 Jeg kunne godt som første gangs bruger af jeres hospital have haft glæde af et detaljeret kort/forklaring om, hvordan jeg kommer til hospitalet via tog eller bus. Evt. bus-nr. Ligeså et kort over udvendige indgange til hospitalet. Et kort over indvendige hospitalsområder der er relevant for mig. Disse oplysninger kunne i ligge på jeres hjemmeside og evt. informere om tilstedeværelsen af disse oplysninger i indkaldelsesbrevene.	I meget høj grad
17 Jeg mangler ikke information.	I høj grad
7 Jeg havde et godt besøg.	Uoplyst