

Regional rapport



Kommentarsamling
Epilepsiklinik
Neurologisk 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.

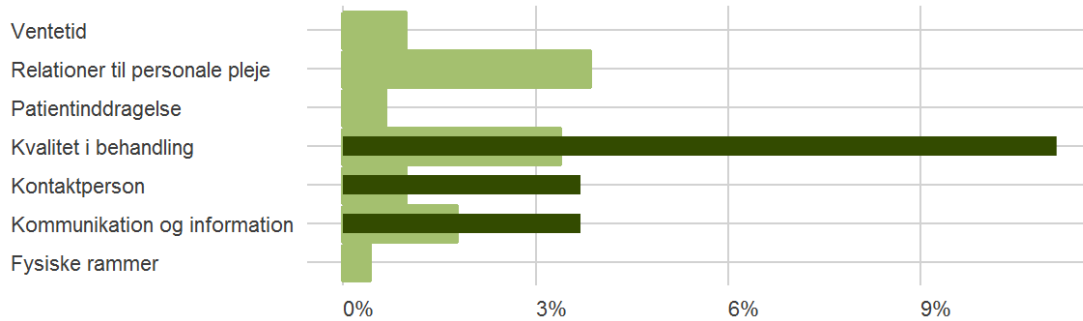
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
6 Det burde så vidt muligt være den samme læge, man som patient er tilknyttet, og der burde blive fulgt op på det, der bliver aftalt. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
4 Jeg måtte tage en fridag og med bus frem og tilbage til [en by] fra [en anden by] for en ti minutters konsultation, for at tjekke op på min epilepsi, hvor lægen intet ændrede og sagde, at det kunne være gjort telefonisk. Det havde [sygeplejersken] bare ikke indkaldt mig til. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
5 Jeg har periodiske konsultationer i ambulatoriet. På et tidspunkt følte jeg behov for en fremrykket konsultation. Det blev hurtigt aftalt uden "indvendinger". Lægen er "mentalt tilstedeværende" under konsultationen. Det har stor værdi. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3 Det var dejligt. Der var mulighed for at få en kop kaffe.	I nogen grad
7 Lægen var meget imødekommende og obs. på problemet.	I meget høj grad
5 Hurtig reaktion ved "henvendelses-skranken". Venlig modtagelse.	I høj grad
1 Der var forholdsvis lang ventetid da jeg havde tid. På trods af at jeg allerede havde en tid om morgen. Nu sad jeg tilfældigvis, og ventede lige ved siden af lægens kontor hvor døren stod åben. Så kunne ikke undgå at høre at der blev snakket delvist privat om frustrerende arbejdsforhold. Det er bestemt ikke forhold som gør mig som patient tryk ved situationen.	I nogen 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 Jeg synes generelt, det er under alt kritik, når jeg er til kontrol på Neurologisk Ambulatorium i Viborg, at der hver gang er forskellige læger, jeg kommer ind til. De sidste to gange er jeg blevet lovet, jeg kan blive tilmeldt elektronisk, så jeg ikke skal møde fysisk op. Dette er endnu ikke sat i værk. For to år siden blev der aftalt, jeg ville blive kontaktet med henblik på at komme på Hovedpineklinikken, da jeg dør med hovedpine. Rykkede for det 2 gange, men intet skete...	I ringe grad
5 Lægen var efter min opfattelse meget forberedt på min konsultation. Havde allerede en plan om det videre forløb. Optræder meget venlig, (men bestemt positivt ment).	I høj grad
1 Jeg valgte at blive flyttet til et andet sygehus efter min sidste konsultation. Synes jeg modtog mange modstridende informationer, og er skuffet over den måde man vælger at behandle mig og min sygdom på. Så mistede til sidst tilliden til denne læge/afdeling.	I nogen grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6 Der er ikke blevet fulgt op på det der er blevet aftalt.	Ja
1 Man havde glemt at kalde mig ind til kontrol efter forrige epilepsianfald.	Ja
2 Jeg blev forvekslet med en anden patient. Lægen tjekkede ikke mit personnummer, inden han begyndte at læse fra journalen.	Ja