

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Enhed
Regionsrygcenter
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.

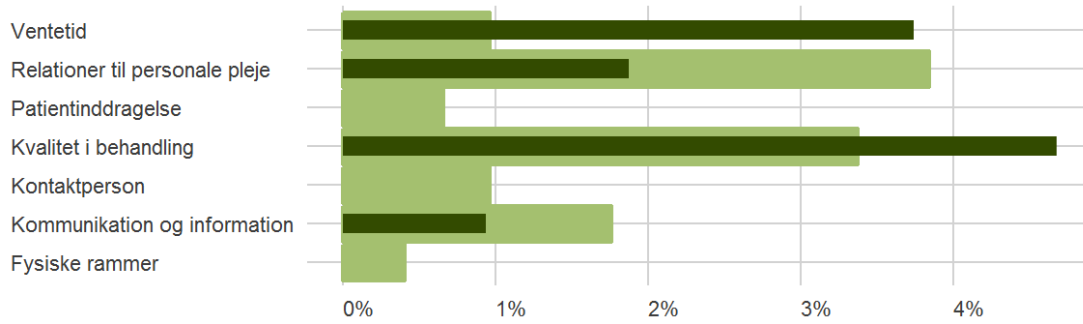
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
24 Jeg var bare glad for at være der.	Uoplyst
23 Ventetiden var alt for lang imellem besøgene, så vi (familien) måtte ringe og få en tid før. Det var lidt forvirrende, da de sagde, at vi ikke havde nogen tid, men det fandt de så alligevel ud af, at vi havde. Det var en lidt træls oplevelse. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
17 Synes de burde være mere professionelle. Og lægen, jeg kom ind til, havde i hvert fald kun skimtet min journal. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
1 Da jeg forsøgte at flytte den første tid, jeg fik, ville jeg skulle vente yderligere tre måneder udover den måned, jeg skulle vente i forvejen. Det betød at jeg, måtte afsige en aftale. Det var en smule besværligt men dog muligt. Jeg synes behandlingen var præget af professionalisme og mennesker, der i høj grad vidste, hvad de havde med at gøre. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
7 Jeg er fuldt ud tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
11 Det var fint nok.	Uoplyst
20 Forventede en samtale med en læge, men blev kun modtaget af en fysioterapeut. Efter at have ventet i lang tid på at komme til Rygcenter Silkeborg gik jeg derfra med en følelse af, at det var lige meget. Fik intet ud af det. Havde i høj grad forventet, at der var en læge (specialist) indover, som kunne give mig en følelse af at blive taget alvorligt, og som kunne hjælpe mig videre. Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4 Jeg synes det tager for lang tid angående svar på undersøgelser. Ventetid,	Ikke relevant for mig
15 Bedre planlægning af bemanning til ambulatorietider. Men yderst tilfreds med den måde fysioterapeuten tacklede den manglende lægesituation på. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
8 Har sjældent mødt så flot en modtagelse og fantastisk samtale og orientering af læge og fysioterapeut. Alt i alt en rigtig god oplevelse. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
24 Der var en meget sød person fra røde kors sammen med mig. Jeg kom det rigtige sted hen på sygehuset, og det selvom jeg ikke kunne huske, hvor jeg skulle være. Det var en super god oplevelse. Tak for det.	I meget høj grad
13 Det var tilfredsstillende.	I høj grad
21 Jeg fik en super modtagelse. Kom alt for tidligt. En sød rengøringsassistent bød på frisklavet kaffe og vand. Det var dejligt.	I meget høj grad
12 Jeg ventede en halv time. Det var ok.	I meget høj grad
1 Alt var som det skulle være. Tak!	I meget høj grad
10 Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
3 Fin procedure.	I høj grad
11 Tolken var ikke så god. Jeg vil ikke snakke med tolken på Skype. I fortalte mig at jeg skulle have taget billede på andet sygehus, og jeg har ikke fået svaret tilbage. Jeg har meget, meget ondt. Jeg vil have svaret så hurtigt som muligt.	Ikke relevant for mig
2 Forslag til forbedringer og kritik. Som smerteplaget patient har man behov for at personalet har empati og forståelse. Dette var bestemt ikke tilfældet for sekretær NN som i den grad både var nedladende og provokerende under telefonsamtaler, [hvor jeg ringede] for at høre angående den lange ventetid. Selv samme person er efter min og andre patienters mening ikke kompetent nok til at varetage den stilling hun er ansat til. I så fald burde hun IKKE tale med patienter! Resten af personalet, de rigtige fagpersoner, var dog meget professionelle og havde den nødvendige empati.	I høj grad
19 Det er et voldsomt lille venterum og ikke egnet for alle at stå eller sidde så klemmt i venterummet, især ikke når man kommer med smerter. Der var slet ikke plads nok.	I meget høj grad
18 Det hele var meget fint.	I meget høj grad
6 Måske skulle de informere folk om der er lang ventetid når de kommer.	I nogen grad
15 Efter at have modtaget første indkaldelse, blev jeg ringet op dagen før besøget om at jeg var blevet overbooket, så fik en tid senere på måneden. Kunne dette måske have været undgået med bedre planlægning? Ved besøget skulle jeg ses af to læger NN. Den ene læge, der skulle se mig, dukkede ikke op (skulle først have været i et andet ambulatorium, og derefter komme i afdelingen). Den anden læge NN virkede som om at hun	I nogen grad

næsten var forbedret på at han ikke kom. Dette virkede noget uprofessionelt på mig. Hun var dog vaks, og fik en anden læge, der havde fri, til at blive, og jeg blev således også set af en læge.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 14 | God modtagelse. | I meget høj grad |
| 16 | Venlig og imødekommende. | I meget høj grad |
| 22 | Det tidspunkt jeg havde fået tilsendt, var ikke det samme som jeres tidspunkt. | 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?
21 Efter mange undersøgelser over flere år fik jeg den bedste mest omhyggelige snak og forståelse af mine kroniske rygsmerter.	Ikke relevant for mig
17 Jeg synes ikke, jeg er blevet taget seriøst. Første gang kun en fysioterapeut, som ikke gav mig nærmere ift. afklaring, øvelser m.m. Jeg går til genoptræning der, hvor jeg bor. Smertehåndtering blev sat igang, men jeg rykkede dog selv efter det, og måtte bede min læge om at rykke tilsidst. Kan læse på min journal på nettet, at der skulle være forsøgt at ringe til mig, hvilket ikke er tilfældet. Dybt uprofessionelt. Og den fysioterapeut var aldrig til at træffe. Anden gang fik jeg en akuttid og kom endelig ind til en læge. Men det fik jeg heller ikke noget ud af, og det eneste hun prøvede, var at give min psyke skylden for rygsmerter, hvilket IKKE er tilfældet. At man før har været psykisk syg, betyder ikke, man skal trædes på, og der skal køres i det! Find dog den egentlig grund. Jeg begriber ikke, at man virkelig ikke kan gøre mere, men det er deres beslutning, og den må jeg leve med. Min anden og sidste gang ved psykolog i forbindelse med smertehåndtering blev faktisk kun brugt på min frustration over rygcentret og den læge, der tilså mig. Jeg vil dig give psykolog NN stor ros! Men dælme ikke til de andre to!	Uoplyst
1 Jeg var overordnet set meget tilfreds, men har siden ringet tilbage til den fysioterapeut, der havde min sag, for igen at få forklaret, hvad det var de så på mine billeder fra MR-scanningen.	Uoplyst
11 Jeg har meget ondt. Jeg vil bare have det væk.	Uoplyst
2 Jeg havde forventet en samtale og undersøgelse ved en rygspecialist, men min samtaleundersøgelse var ved en kiropraktor og det var jeg slet ikke forberedt på. Disse har aldrig før kunnet hjælpe mig og derfor føles ti måneders ventetid lidt latterlig.	I høj grad
6 Jeg mangler en samtale med en læge, som jeg ikke fik. Jeg fik ikke noget at vide om hvad jeg fejler, men kun hvad jeg ikke fejler. Man giver en diagnose på iskias, som jeg overhovedet ikke har nogle symptomer på. Jeg er tilmed blevet tilset af en læge tidligere, som ikke kunne finde nogen iskias eller andet i mit tilfælde. Jeg mener	I ringe grad

ikke at en fysioterapeut kan stille en diagnose på noget, og at hun i den grad ikke har hørt efter hvad jeg har sagt, og tilmed skriver noget vrøvl.

9 Der blev ikke givet et helt klar billede af min rygproblemer.

Slet ikke

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
17	Jeg er ikke gift og har jeg ikke skrevet, at jeg er i mine papirer. Men det er åbenbart blevet noteret fejlagtigt og kan ses i min journal.	Ja
5	Jeg mangler stadig svar på blodprøverne. Jeg har forsøgt at ringe, men personen jeg talte med sagde at jeg ville blive kontaktet.	Ja
6	Jeg fik ikke snakket med en læge fordi de var forsinket.	Ja
15	1. Først overbooket 2. Læge kom ikke til aftalte møde om eftermiddagen i ambulatoriet.	Ja
9	Havde forventet at tale med en specialist indenfor rygproblemer.	Ja