

Regional rapport



Kommentarsamling
Fælles Medicinsk Ambulatorie M
Medicinsk afdeling M
Regionshospitalet Randers

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.

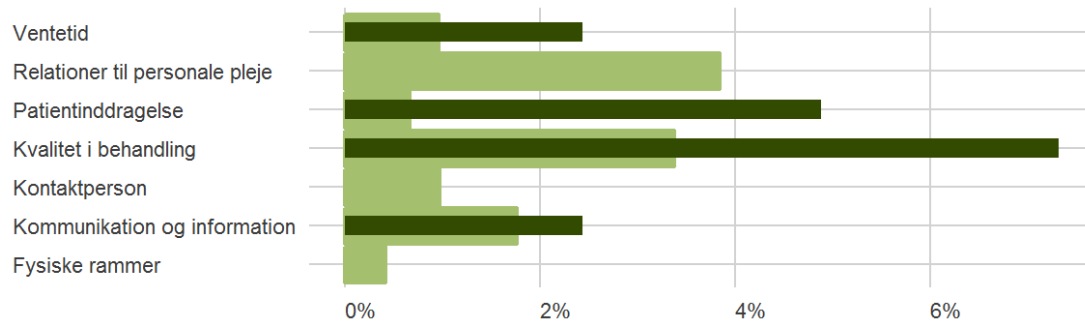
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
9 Jeg er IKKE tilfreds med, at de ikke får fat i en læge NN straks, da mine armer og arm er ødelagt bagefter. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4 I forhold til mit samlede forløb, vurderer jeg, at der kan være meget stor forskel på, hvordan den enkelte læge forholder sig til sine patienter. Den læge, som jeg er tilknyttet for tiden, er lydhør overfor mine beskrivelser af, hvordan jeg oplever sygdommens udvikling, og hvornår der er behov for medicin. Jeg har tidligere haft den modsat oplevelse af en læge, som i større grad KUN så på, hvad blodprøverne viste og ud fra dette skønnede jeg ikke havde behov for ny dosis. URIMELIGT at patienten ikke bliver hørt! Det var min opfattelse, at denne læge vurderede ud fra en økonomisk vinkel? Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I nogen grad
2 Intet at påtale.	Uoplyst
1 Alt det praktiske var meget velsmurt, men jeg fik ingen informationer om, hvad jeg blev undersøgt for. Der blev taget en masse blodprøver, der ikke viste noget. Men da jeg stadig ikke har fundet en forklaring på mit sygdomsforløb, ville det være rart at vide, hvilke spekulationer der kan udelukkes, altså udover at det ikke var kræft. Jeg er nu henvist videre til en anden afdeling (med tre måneders ventetid) uden at jeg rigtig ved, om det er der jeg "hører til". Ventetid, Kommunikation og information, Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I nogen grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
6 Det virkede som det skulle.	I høj grad
9 At de tilkaldte en læge NN straks, i stedet for en smertefuld prøvetagning.	I høj grad
3 Ventetiden var kort, så jeg forventede ingen undskyldning.	I høj grad
2 Nej. Dejlig afslappet modtagelse og orientering om hvad der skulle foregå. Super.	I høj grad
7 Ventetiden var ikke længere end forventet og ikke noget problem.	I høj grad
5 Det er ok.	I 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?
8 Lægen henviser mig til en subakut scanning. Efter fem dage har jeg intet hørt og ringer til afdelingen, som henviser mig til at ringe til Røntgenafdelingen, hvor de siger at jeg skal henvises videre til Horsens. Til Horsens skal jeg selv ringe på et oplyst telefonnummer, hvor jeg i løbet af en uge får en tid. Det beskrevne står i skærende kontrast til den meget kompetente behandling vi fik på afdelingen.	Ikke relevant for mig
2 Intet at påtale.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

- 9 Jeg har ingen blodårer. Det er galt hver gang med årer og meget andet]. Det er først tredje gang, de vil sender bud efter en fra Narkoseafdelingen. Mine årer er ødelagte efter gentagne gange. De kunne lige så godt gøre det med det samme.

Nej