

Regional rapport



Kommentarsamling
Hjerteklinik
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 Brugerindvovering, 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.

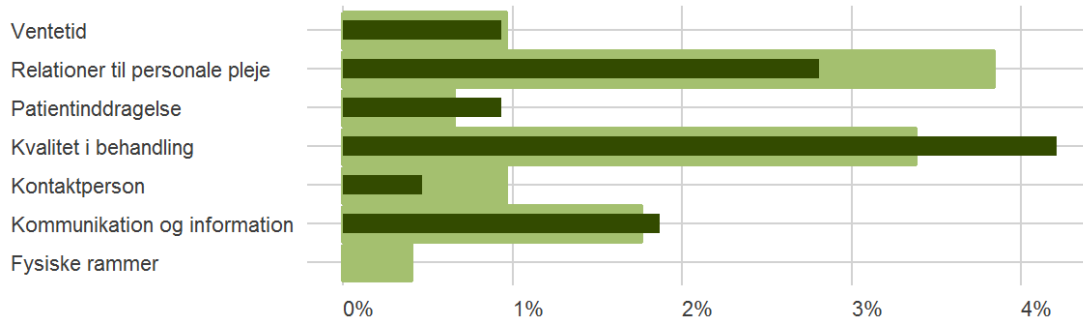
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Alt var super tilrettelagt med gode medarbejdere. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
13 Bare de er bedre til at svare spørgsmålene, og vende tilbage som lovet! Sker ikke ret tit. Træls for os der venter. Kommunikation og information,	I høj grad
5 Der gik lidt for lang tid fra indlæggelse og til samtale og start på efterbehandling. Ventetid,	I nogen grad
26 Fantastisk personale som er imødekommende, venlig og meget kompetente. Men de har for travlt og kan ikke overholde de indkaldelsestider, man som patient har krav på. Dette er meget utilfredsstillende! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
38 Personalet taler og konfererer med hinanden, og jeg får tilbagemeldinger! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
17 Det er dejligt at det er de samme personer, der tager sig af behandlingen. De var også meget opmærksomme på om jeg havde et telefonnummer, så jeg kan komme i kontakt med klinikken. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
2 UG med kryds og slange.	Uoplyst
9 Særdeles godt tilfreds.	I meget høj grad
14 Ambulatoriet har været en god og tryk oplevelse, og min sygeplejerske NN har altid haft god tid. Derimod var min oprindelige indlæggelse en meget dårlig oplevelse, og det bliver ikke med min gode vilje, at jeg indlægges på Randers igen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
32 Informere bedre om hvilke muligheder, der er for helbredelse samt konsekvenser af disse. Kommunikation og information, Patientinddragelse,	I nogen grad
22 Som skrevet før, ville jeg hellere undersøges i Aarhus af tidsmæssige og omkostningsmæssige årsager. Det koster jo trods alt at køre til Randers og retur. Forøvrigt var jeres telefondame meget velvillig og flink. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

35	Vi fik en god modtagelse på ambulatoriet. Alle var venlige og effektive, og tingene blev afviklet hurtigt og godt. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
34	Fik blodtryks måler sat på, som skulle sidde et døgn. Det var bare fint det forløb.	Uoplyst
12	Det samlede indtryk var, at det fungerede udmærket.	I høj grad
29	Der er stor imødekommenhed og kontinuitet i betjeningen/behandlingen af mig. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I meget høj grad
16	Den pågældende læge undersøgte mit hjerte, og kunne fortælle at de symptomer jeg havde haft, ikke stammede derfra, men var små kramper i muskulaturen ved siden af hjertet. Det var ikke farligt. Lægen fortalte at min ene hjerteklap var lidt forkalket []. Hvad siger du til det, spurgte han. Jeg syntes det lyder godt, for jeg er jo [ældre]. Jeg er rigtig glad for at min læge sendte mig op på hospitalet. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
11	De tog sig tid til at tilrettelægge min indlæggelse, og er meget positive og et venligt gemyt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
42	Jeg er super tilfreds med forløbet, og siger tak for den information, jeg har fået.	I meget høj grad
45	Jeg fik en meget grundig og fyldig indføring i min sygdom, funktioner og hvilke behandlinger der er mulighed for. Jeg forstod ikke, hvilken medicin jeg skulle behandles med, og jeg mener ikke der blev oplyst om, hvilke bivirkninger der er eller kommer. Det ville være rart med oplysning om, hvad medicinen egentlig er, og hvilke bivirkninger der er de mest sandsynlige samt evt. ophør af disse (over hvor lang tid). Kommunikation og information,	Ved ikke
44	At opleve en lægesamtale i en dejlig atmosfære, det var rart! At den også indeholdt omtale af andre helbredsproblemer, det var et ekstra plus!	I meget høj grad
7	Alt ok.	I høj grad
19	Det fungerede fint for mig.	Uoplyst
36	Ved tidligere besøg i ambulatoriet har jeg ikke været tilfreds med udbyttet af mit besøg. Men denne gang var det godt. Ved tidligere kontrol blev der kun spurgt ind til hvordan jeg havde det, ikke nogen kontrol af min tilstand og oplysning derom. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
43	Mere kontakt mellem hospitalerne! Kvalitet i behandling,	Uoplyst
39	Jeg fik en ny hjerteklap [på andet hospital]. Nu går jeg til kontrol på Randers Sygehus en gang om måneden til samtale med en sygeplejerske og eventuel justering af medicin. Behandlingen: Eminent.	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
47 Jeg var super godt tilfreds. Jeg vil gerne rose jer for at være dygtige og omhyggelige. Dette er både i Randers og på andre hospitaler.	I høj grad
50 Man kunne godt få opdateret læsestoffet i venteværelset :-).	I meget høj grad
6 Ingen kommentarer.	I høj grad
24 Jeg har været meget tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
40 Jeg sad såmænd blot og ventede til det blev min tur. Det ventelistskema, som hang på væggen, virkede ikke vedrørende mit nr. Men det er uden betydning, da jeg alligevel skulle sige til, hvis jeg gik en tur.	Ikke relevant for mig
30 Har ikke noget at kommenter. Det var jo kun små fem minutter. Så helt, helt i orden.	I meget høj grad
46 Min modtagelse var under alt kritik. Jeg er i job og arbejder 40 km væk. Jeg ventede en time og 40 min, selvom jeg havde tid og kom ikke for sent. Jeg var ved skranken tre gange inden jeg blev så tosset, og spurgte om de havde glemt mig. Det havde de. FEDT. Jeg håber sku aldrig jeg skal derop igen. Vælger Skejby næste gang.	I ringe grad
3 Jeg var bare så glad for modtagelsen, undersøgelsen og samtalen med lægerne bagefter.	I meget høj grad
38 Det kan ikke gøres bedre!	I meget høj grad
17 De var velforberedte, og alt gled som det skulle.	I meget høj grad
2 Super oplevelse HELE vejen igennem.	I meget høj grad
9 Professionel og venlig modtagelse.	I meget høj grad
14 Ja, tiden blev aflyst på grund af sygdom, og næste tid er først i oktober.	Ved ikke
28 Jeg er vældig godt tilfreds.	I meget høj grad
20 Venligt personale.	I meget høj grad
48 Mere plads i venteværelset.	I nogen grad
32 Modtagelsen var god.	I meget høj grad
4 Jeg meldte afbud til undersøgelsen.	Ikke relevant for mig
22 Undersøgelsen var grundig, og lægen var flink. Jeg er blot utilfreds, at jeg som aarhusianer skal sendes helt til Randers, så det lægger beslag på næsten en hel dag, i stedet for at jeg kunne fortsætte med at blive testet her i Aarhus, hvor jeg kun skulle bruge et par timer.	I meget høj grad
35 Jeg NN skriver dette for min mand NN. Vi mødte ind på hjerteafdelingen på Regionshospitalet i Randers pga. at min mand havde det meget dårligt med en [lav puls]. Han blev hurtigt sendt til Akutafdelingen og derefter til	I meget høj grad

Skejby og fik sat en pacemaker ind og landede her i hjemmet [] om aftenen. Vi er så taknemmelig for den gode og hurtige behandling han fik, og at han efterfølgende har det fint.

- | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 34 | Fik en god behandling og god oplysning om emnet. | I høj grad |
| 12 | Det var i orden. | I nogen grad |
| 29 | Alt var meget fint og perfekt for mig. | I meget høj grad |
| 16 | Vedrørende ventetiden, blev jeg en smule nervøs, idet min bil var parkeret, hvor der var tidsbegrænsning. Der stod i venteværelset, at man ikke måtte forlade afdelingen. Jeg blev beroliget af personalet, at de ikke gik til frokost før jeg var blevet behandlet. | I meget høj grad |
| 11 | Jeg skulle indlægges via akutafdeling, der var kun kort ventetid. | I meget høj grad |
| 1 | Modtagelsen ok. Jeg er rigtig godt tilfreds med behandlingen. | I meget høj grad |
| 10 | Jeg var ikke opmærksom på at man kan booke en tid til blodprøvetagning. I indkaldelse stod ambulatoriets åbningstider. Det kan være en hjælp, hvis I tilføjede "du kan booke en tid...". Det skal siges at ventetiden uden at have booket tid var kort, ca. 15 minutter. | I meget høj grad |
| 7 | Medicin er alt for dyr? | I meget høj grad |
| 21 | Fin modtagelse. | I meget høj grad |
| 31 | Alt personalet er altid søde og venlige, men jeg kunne godt tænke mig lidt mere information om ventetiden. | I høj grad |
| 25 | Tavlen med nummer henvisning til tid fungerede ikke. Tiderne skiftede hele tiden. Ved henvendelse til skranken blev der straks iværksat indkaldelse til undersøgelse så forsinkelsen blev kun på ca. 20 min. | Ikke relevant for mig |
| 33 | Var indlagt ad to omgange. Første gang blev jeg sendt hjem igen. Dagen efter kom jeg tilbage med [somatisk sygdom], viste det sig. Modtagelsen på ambulatoriet var præget af mange forskellige ansigter og fejlagtige tolkninger på prøvesvar. Generelt en utryk behandling. | I ringe grad |
| 23 | Alle de gange, jeg har været på Afdelingen har alt været perfekt. | I meget høj grad |
| 37 | Super service til tiden og svar med det samme. | I meget høj grad |
| 15 | Alt ok, hurtig og god behandling. | I meget høj grad |
| 49 | Alt ok. | 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?
27 Ingen manglende information, men en meget effektiv undersøgelse og fin behandling.	I høj grad
13 Jeg har ikke kunnet komme igennem på det telefonnummer jeg fik hvor jeg skulle ringe hvis jeg havde spørgsmål. Sekretæren kunne ikke svare mig, og jeg blev lovet tilbagemelding hver gang hun efterfølgende skulle snakke med lægen, men enten hørte slet ikke [noget], eller også gik der flere uger før jeg hørte fra dem! Det synes jeg ikke der er i orden. Nu går jeg stadig og venter på at få svar på en undersøgelse som jeg har fået for flere uger siden, og tid til næste undersøgelse, men der sker bare ingenting! Tiden er altså lang for dem der venter. De ved ikke hvad der skal ske for en selv. Jeg fik bare tilbud om en ultralydsscanning som jeg har fået for lang tid siden. Det er som om de ikke har styr på tingene? Det er hvad jeg føler. Træls!	I høj grad
38 Det har jeg ikke!	I meget høj grad
17 Det gør jeg ikke. Alle var flinke til at forklare og vise, hvad de forskellige undersøgelser viste og hvilken betydning, det har for mig.	I meget høj grad
14 Ja, jeg kunne godt have brugt en opringning efterfølgende for at høre hvordan medicinen påvirker mig. Jeg har meget svært ved at blive opdoseret, så der er faktisk altid bivirkninger. Med så lang tid til næste besøg så kunne jeg godt have brugt en telefonsamtale, hvilket jeg selv vil forsøge i næste uge.	I nogen grad
41 Af det medicin jeg tog i forvejen var der en pille jeg ikke måtte tage sammen med det nye, men det havde jeg ikke fået besked om, så jeg tog alt mit medicin om morgenen. Det fik så indflydelse på længden af mit ophold som var berammet til at strække sig fra tirsdag [formiddag] til torsdag [formiddag]. Nu kunne jeg først komme igang med behandling tirsdag [aften], og jeg måtte altså rykke alle planer og faktisk bare var til opbevaring i 10 timer. Jeg kunne så først tage hjem torsdag [aften].	I høj grad
18 Forklaring om medicin. Den var ikke nødvendig, da den ikke blev lavet om.	I høj grad

4	Meldt afbud.	Uoplyst
35	Der har været god information hele vejen igennem.	Uoplyst
34	Det var jo egen læge som skulle informere. Ellers var forløbet i orden.	Uoplyst
12	Kunne ønske årligt (jævnligt) møde med lægefaglig person for snak og eventuel undersøgelse.	I høj grad
29	Jeg er fuldt informeret.	I meget høj grad
16	Jeg fik en skrivelse fra hospitalet, om hvad man vil foretage sig, og den var efter min mening rigtigt god.	Uoplyst
45	Jeg opfattede ikke hvilken medicin jeg skulle behandles med eller hvilke bivirkninger der var forbundet med behandlingen, hverken i indkøringsperioden eller på længere sigt. Jeg har efterfølgende været indlagt for indkøring af medicinen, men jeg har fortsat ingen viden om hvad det er for et stof jeg behandles med eller dets bivirkninger. Nogle bivirkninger kan jeg selvsagt mærke her i indkøringsperioden. Hvilke skadelige bivirkninger der kommer over tid er jeg ikke bekendt med. Jeg har fået udleveret medicinskema. Jeg er henvist af behandlende læge på Medicinsk Afdeling til medicinens indlæggelsesseddel angående medicinens indhold og virkninger. Jeg er ikke fagperson indenfor det medicinske område. Jeg er ked af ovenstående kommentarer, da alle jeg har været i kontakt med eller blevet behandlet af, har været meget kvalificerede læger, sygeplejersker osv. og de har alle været meget venlige. Pga. stærke hovedsmerter, synsforstyrrelser, kvalme, stærke mavesmerter med udstråling mellem skulderbladene, trykken i strube op mod ørene har jeg efterfølgende kontaktet apoteket (egen læge har ferie) for at finde ud af, om jeg tager medicinen korrekt, og hvor længe jeg skal forvente bivirkningerne.	Ved ikke
44	Har fået god information både per telefon og skriftligt.	I meget høj grad
10	Både faglig og personlig upåklagelig behandling.	Uoplyst
8	Lægen virkede ret presset. Der var ikke meget tid til rådgivning om eventuel behandling. Jeg var indkaldt for kontrol af hjerteflimmer og der var nok ikke afsat tid til en større konsultation da det viste sig at jeg, mod forventning, havde fået hjerteflimmer igen.	I høj grad
7	Alt var ok.	I høj grad
19	Det var en [behandling] jeg tidligere havde fået foretaget. Så det var OK.	Uoplyst

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
46 De glemte mig. Ventede 1 time og 40 minutter.	Ja
41 Det beskrev jeg i forrige mulighed for svare, og da jeg skulle hente det nye medicin på apoteket, var der ingen recept til mig. Havde så heldigvis nummeret til afdelingen, så jeg kunne ringe. Måtte køre en extra gang.	Ja
45 Jeg er ikke bekendt med fejl.	Uoplyst
25 Sundhedskort blev registreret ok, men derefter gik der rod i tiderne for undersøgelsen. De skiftede hele tiden, og ventetiden blev længere og længere. Blev dog rettet ved henvendelse til skranken, teknik er ok, men den menneskelige kontakt fungerer dog bedre.	Ja
33 Jeg blev fejlagtigt sendt hjem med alvorlig tarmslyng, som en scanning kunne have opdaget. Efter indlæggelsen fik jeg af en reservelæge oplyst, at min tilstand ikke var operationskrævende. Få minutter efter fik jeg oplyst, at jeg skulle opereres hurtigst muligt. Amatøragtig behandling.	Ja