

Regional rapport



Kommentarsamling
Reumatologisk Ambulatorie - Randers
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.

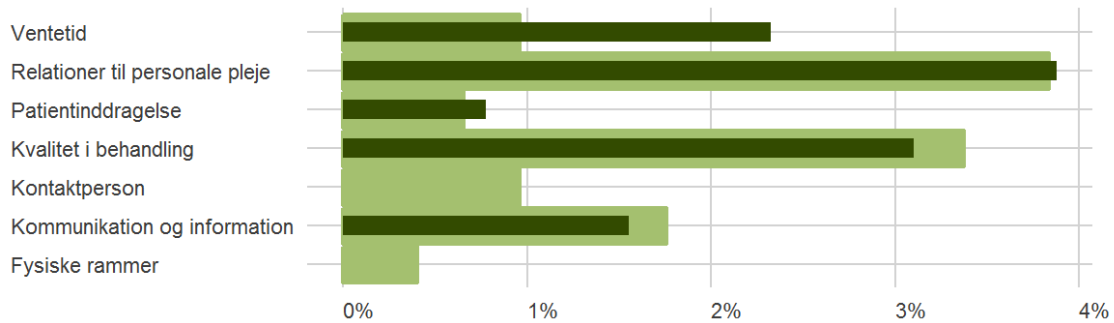
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
17 Lægen, NN, var fantastisk! Tog sig tid til at undersøge grundigt og til at forklare. Jeg kunne bruge flere behandlingsmuligheder, og mulighed for at tale mere om hvad min fysiske tilstand gør ved mig psykisk. Og at der ikke var så lang ventetid på samtaler. Patientinddragelse, Ventetid,	I nogen grad
5 Altid dygtige og rare mennesker. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
4 Eneste fornemmelse af ambulatorim er ventetid hver ottende måned uden kontakt. Ventetid,	Ved ikke
11 Besøget var en standardundersøgelse.	I meget høj grad
7 Den er en ting jeg godt kunne tænke mig, at I lavede om igen. Jeg skal have taget blodprøver tre gange før hver kontrol, og da jeg bor [langt fra sygehuset], kunne jeg godt tænke mig, at egen læge kunne få lov til at tage blodprøverne, som de kunne før. Jeg har ikke selv bil, så det er kørsel som kunne undgås (spild af offentlige midler). Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 Jeg synes at det var utroligt rart, at jeg efter min undersøgelse ved en læge kom ind til en meget sød sygeplejerske og fik informationer om hvordan og hvornår jeg kunne kontakte hende (og de andre sygeplejersker på afdelingen), hvis jeg kom i tanke om nogle yderligere spørgsmål omkring mit forløb. Det gav tryghed. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
9 Lægen jeg havde de første par gange fortalte ikke sit navn. Han lyttede ikke så meget til mig. Sidste gang med en ny læge gik det bedre, jeg havde også pårørende med. Min pårørende var ikke tilfreds med, at jeg skulle have den type medicin. Den påvirkede mig i negativ retning. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
2 Man bliver altid mødt med venlighed, når man kontakter ambulatoriet! Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
14 Ganske god funktion.	Uoplyst
15 Det var så dejligt, at der var TID til at tale med mig og informere mig om forløbet! Jeg sammenligner med de seneste besøg hos privat-	I høj grad

praktiserende læge, som ofte er ret utilfredsstillende pga. travlhed.

Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

12 Jeg synes de tog lang tid, om at finde ud af at jeg havde [] gigt. Men I nogen grad
efter diagnosen var stillet, gik det stærkt. Kvalitet i behandling,

8 Jeg oplevede det første besøg meget positivt, bortset fra en lang Uoplyst
ventetid. Årsagen kender jeg ikke. Jeg fik besked om at tage predne-
solon 15 mg. Intet ændrede min tilstand. Ved andet besøg konstate-
rede lægen, at jeg ikke havde []gigt, og da jeg spurgte, om han kunne
afvise [], svarede han, at det var en skraldebøtte for alle mulige syg-
domstilstande, men hvis jeg fik problemer, skulle jeg henvende mig.
Mit problem er stærke smerter i [] og i []. Smerter der kommer og går.
Efter anden samtale fik jeg meget stærke smerter og kontaktede
ambulatoriet, som anbefalede mig at tage Panodil eller lignende piller
fire gange om dagen. Hvis det ikke hjalp skulle jeg kontakte dem igen.
Det hjalp en smule på smerterne, men da smerterne vækker mig flere
gange om natten, ringede jeg igen og denne gang var svaret fra en
sygeplejersker, at jeg skulle henvende mig til smerteklinikken i [],
men at min egen læge skulle henvise mig. Jeg var noget forbavset
over den sidste besked. Ventetid,

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
16	Meget fin informationsskærm hvor man kan se hvornår man skal ind og at forsinkelsen øges.	I høj grad
17	Fint med nyt nummersystem, hvor man kan se, hvor man skal gå hen og forventet ventetid. Men frustrerende, når ventetiden hele tiden øges.	I høj grad
18	Informationsskærmen om hvornår man kan forvente at komme ind er meget misvisende. Har haft to besøg, hvor det begge gange var helt hen i vejret.	I meget høj grad
4	Kom 15 minutter før tid. Ny skærm i venterum viste at min ventetid var 45-50 minutter. Efter ca. 55 min hvor ventetiden var uændret på skærmen blev jeg pludselig hentet.	Ved ikke
13	Det fungerer fint.	Ikke relevant for mig
6	Det er helt ok med en kort ventetid. Jeg ved jo, at der er god tid alligevel, når det bliver min tur, og man bør jo vise forståelse for, at der kan komme en patient, der lige netop den dag, havde brug for to minutter ekstra.	I meget høj grad
10	Synes, det fungerede rigtig fint med at scanne sit sundhedskort og derefter følge de skrevne anvisninger hen til venteværelset.	Ved ikke
9	Når man har en tid skulle det jo betyde at der ikke er nogen nævneværdig ventetid.	I høj grad
2	Der er altid ventetid, men man føler også der er tid til ens konsultation.	I meget høj grad
19	Jeg er blevet godt modtaget/behandlet hver gang.	Ikke relevant for mig
15	Kun ros til modtagelsen!	I meget høj grad
12	Jeg havde tid sidst på dagen. Ok med noget forsinkelse.	I høj grad
3	Kunne være dejligt, hvis man fik besked, hvis der var ventetid.	Ikke relevant for mig

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?
4 Forløb som sidst og forrige gang.	Ved ikke
1 Personalet havde meget travlt, så jeg fik ikke, som jeg plejer, kort med hjem om blodprøvetider og næste undersøgelser. Det ville jeg få med post (har fået brev).	I meget høj grad
9 De værste bivirkninger måtte jeg selv finde på nettet, de var ikke optegnet i indlæggelsessedlerne. Det viste sig at pillerne var mere giftige end jeg havde fået at vide, og jeg fik faktisk alle de dårlige bivirkninger, så jeg er stoppet med medicinen.	I nogen grad
19 Jeg kom jo efter indkaldelse. Alt forløb nemt og godt.	I høj grad