

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
Arbejdsmedicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

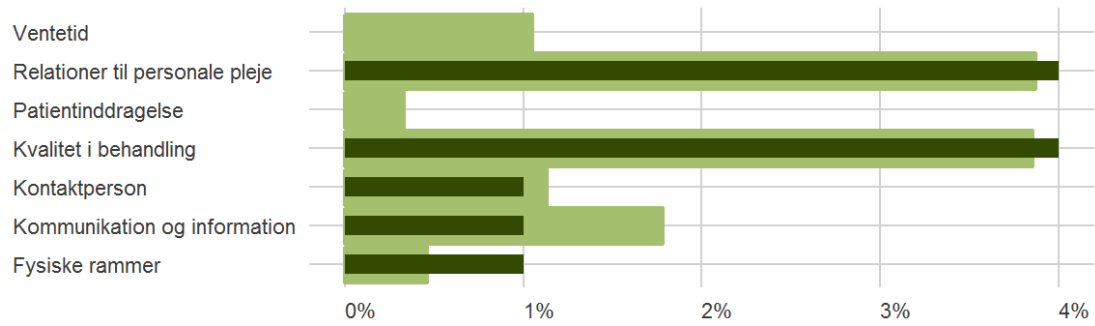
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Arbejdsmedicinsk Klinik Herning, Arbejdsmedicinsk afdeling, Hospitals- enheden Vest

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 Er meget tilfreds.	Uoplyst
7 Dejligt at der var vand i venteværelset. Fysiske rammer,	Uoplyst
8 Meget dygtigt og imødekommende personale, der satte sig ind i min situation. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
19 Det er rigtig godt at kunne blive behandlet på andet hospital, når ambulatoriet egentlig ligger i Herning. Det er også en stor lettelse, at det er den samme behandler hver gang. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
18 Jeg synes, at den person der skal tale med en henvist fx mig, bør være åben og forstående. Vi bliver jo henvist til en samtale, fordi vores læge har henvist os og bør derfor blive modtaget med respekt for vores problem. Jeg havde nok ikke forventet, at jeg kun skulle til en samtale som heldigvis endte med en pusteundersøgelse. Hvis ikke det sidste var sket, ville jeg havde følt, tiden havde været spildt. Selve undersøgelsen er dog ikke anderledes, end det min egen læge har udført, så hvordan personen kan sige, jeg ikke har noget på lungerne må stå hen i det uvisse! Men jeg har så meget tillid til systemet, at jeg tænker, det nok er rigtigt. Hvis ikke opsøger jeg egen læge igen. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
2 Var super søde og meget villige til at svare på spørgsmål og forklare hvad der skulle ske. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	Uoplyst
11 Har haft den samme læge til alle mine besøg, og det er rigtig godt. Så er man fri for, at skulle fortælle ens historie forfra hver gang. Kontaktperson,	I nogen grad
14 Der er ro og tid til samtalen. Det giver tryghed. Kvalitet i behandling,	I høj grad
13 God oplevelse og kompetent læge/personale. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

Arbejdsmedicinsk Klinik Herning, Arbejdsmedicinsk afdeling, Hospitals- enheden Vest

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
17	Jeg er meget tilfreds med det hele, men vil især nævne NN, som jeg virkelig har haft glæde af i mit forløb. Så tak for det!	I meget høj grad
9	Havde lidt transport dertil og kom lidt før, kom så også til lidt før, det var godt.	I høj grad
4	Vel modtaget. [Fik] tilbudt drikkevarer.	I meget høj grad
5	Dejligt at blive mødt på gangen.	I meget høj grad
10	Varm og rolig modtagelse. Jeg følte mig velkommen og tryk selvom, jeg ikke vidste, hvad jeg skulle ind til.	I meget høj grad
1	Parkeringsforhold. Det var umuligt at finde en plads.	I meget høj grad
16	Jeg oplever det ikke som et problem, at skulle vente fem til ti minutter.	I høj grad
13	Det var en god oplevelse på sygehuset. Serviceminded personale.	I høj grad

Arbejdsmedicinsk Klinik Herning, Arbejdsmedicinsk afdeling, Hospitals- enheden Vest

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	Intet.	Uoplyst
18	Personen jeg var til møde med var lyttende og stillede mange spørgsmål. Hun virkede deltagende og interesseret i mit problem, men jeg oplevede også at personen var forbeholden over for mit problem ud fra personens egen viden om problematikken. Hun sagde på et tidspunkt "hvad havde du egentlig forestillet dig, jeg kan gøre ved det", "jeg synes din arbejdsgiver har gjort mange ting allerede nu". Det ændrede jo ikke mit problem med arbejdspladsens indeklima problemet, mistanke om skimmelsvamp og min påvirkning af lunger og respirations området eller bekymring på egne og andres fremtid. Men jeg blev bekræftet i, at mit respirationsområde påvirkes af et eller andet, og at hun kunne sige, at jeg ikke havde påvirkninger af lungerne. Jeg blev ikke røntgenfotograferet men udførte pusteøvelser på maskinen. Jeg var dog velkommen til at vende tilbage, hvis der opstod nye problemer.	Uoplyst
12	Skal videresendes til test og har ikke hørt fra det.	I nogen grad
10	I indkaldelsesbrevet var det kun meget sparsomt beskrevet, hvad jeg skulle, og det var det eneste, jeg havde at forholde mig til. Og der var kun én person: Næmlig psykologen i Skive.	Uoplyst
15	I indkaldelsen kunne der godt have stået hvor lang tid der var sat af til mig og hvordan/med hvad, tiden skulle bruges.	Uoplyst
13	Dygtig læge som undersøgte mig.	Uoplyst

**Arbejdsmedicinsk Klinik Herning, Arbejdsmedicinsk afdeling, Hospitals-
enheden Vest**

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
3 Jeg sad i møde første gang i flere timer. Da jeg har ADHD er det ikke godt. Vedkommen har fået at vide at en time af gangen er rigeligt.	Ja
2 Egen læge fik ved en fejl ikke skrevet i vandrejournalen om et punkt der skulle undersøges og jeg glemte selv at spørge. Så skal ind og undersøges igen.	Ja