

Regional rapport



Kommentarsamling
Hjertemedicinsk Ambulatorium KAG
Medicinsk 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 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.

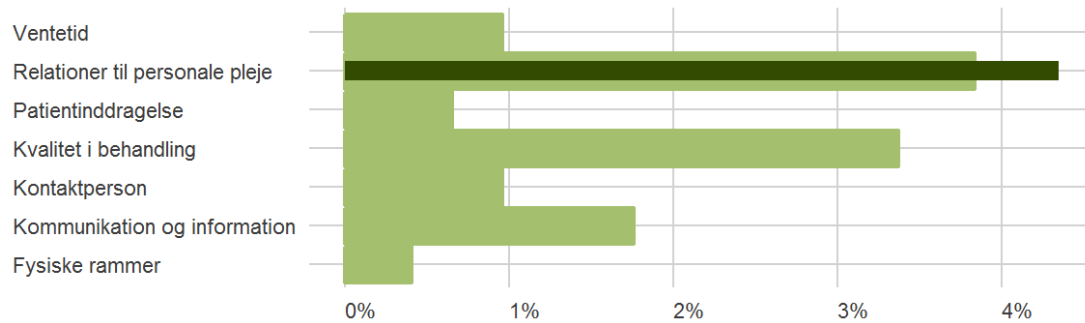
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
4 Personalet havde tid til et lille grin og lidt hyggesnak. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
<p>2 Det ville være rigtig dejligt, hvis der i indkaldelsen blev taget hensyn til et par ting. Bl.a. hvor lang transport man har, så de patienter, der kommer længst væk fra, også får de seneste tider. Ligeledes ville det også være en rigtig god ting, hvis lægen, som bestiller undersøgelsen, spørger patienten, om der er nogle ting som der så vidt muligt skal tages hensyn til. Eksempel: Jeg blev indkaldt til at komme om morgen og har ca. 20 minutter at køre. Så langt så godt, men jeg har en temmelig dårlig ryg og er blevet opereret i ryggen tre gange med større eller mindre held. Så hver morgen skal jeg bruge fra en til halvanden time inden jeg har fået min ryg gjort nogenlunde farbar. Det er vel og mærke efter indtagelse af en til to gange af 80 mg Ocycontin og 10 mg Morfin. Om det er en eller en Oxycontin afhænger helt af både hvordan jeg har sovet, smerterne, når jeg står op og hvor hurtigt jeg SKAL i gang. Så når jeg skal møde på Herning sygehus om morgen, skal jeg altså op meget tidligt. Og da jeg ikke ved, hvordan min ryg "skaber" sig, når jeg står op, ringer vækkeuret altså endnu tidligere, og det er altså tidligt, pga. dårligt hjerte, masser af medicin, kraftig søvnapnø og ikke at forglemme den gamle ryg. Så hvis nu jeg havde haft mulighed for at fortælle den læge, som bestiller undersøgelsen, eller nok mere relevant hans sekretær, så kunne der jo være blevet skrevet i bestillingen, at jeg helst ikke måtte indkaldes op af formiddagen eller så sent som det nu kan lade sig gøre. Jeg mødte ind til om morgen og fik straks skiftet tøj, undersøgt og lagt drop, så ingenting at klage over der. Men jeg kom altså ikke på briksen før op af formiddagen, og selve forberedelsen tog ca. en time, så logisk set var der altså mulighed for en lidt mere human morgenrutine hjemme hos mig selv, uden det havde flyttet noget ved undersøgelsen. Nå, lang smøre om en lille ting, som dog er en stor ting for mig. Derudover er jeg 110 procent tilfreds med undersøgelsens forløb fra start til slut. Aldrig før (og jeg har dog været igennem seks til otte KAG-undersøgelser) har en KAG-undersøgelse været SÅ smertefri og behagelig. En dygtig læge og nogle pragtfulde sygeplejersker, som alle forstod at holde stemningen på det plan, som langt de fleste mennesker kan lide, når de er på sygehus. Maksimum point til dem.</p>	I meget høj grad
<p>3 Jeg syntes ikke man kunne ønske sig en bedre modtagelse. Det er et fantastisk personale, så lad endelig være med at lave om på det.</p>	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?
4 Personalet var utrolige rare og hjælpsomme. Jeg følte mig tryk lige fra jeg gik ind på sygehuset til jeg var færdig behandlet.	Uoplyst
1 Efter ambulant undersøgelse på [sygehus] fik vi tilsendt et brev, hvori der stod, at jeg skulle have en pacemaker. Herefter måtte vi selv ringe til [andet sygehus], for at få mere information, forud for indoperationen af pacemaker. Her ville det være rart, hvis vi var blevet ringet op fra [sygehus], da de havde resultatet af den båndoptagelse, som var blevet foretaget af hjertets rytme.	I høj grad