

Regional rapport



Kommentarsamling
Neurologisk Ambulatorium Holstebro
Neurologisk Afdeling
Hospitalenheden 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 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.

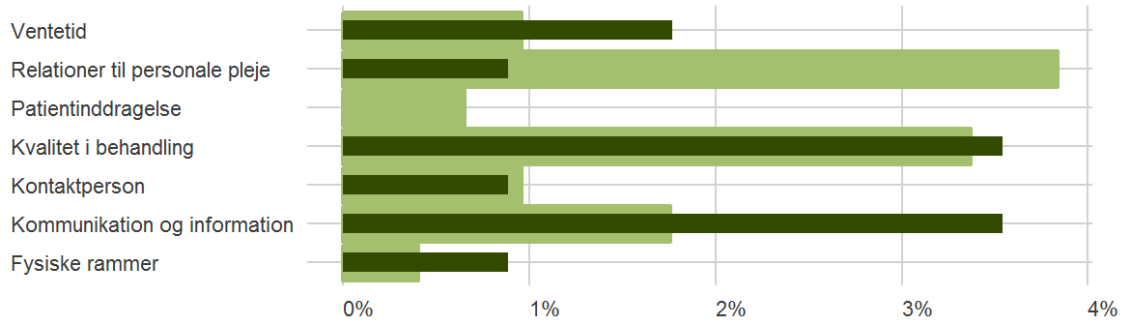
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
4 Bliv bedre til at indkalde til kontrol. De overholder ikke tiden: Der var aftalt efter et halv år, men der gik over et år fra sidste kontrol, og først efter vi selv havde rykket for en indkaldelse. Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig
20 Der bør være mulighed for at ringe, uden at skulle foretage 40 opkald og stadig ikke vide, om man kommer igennem. Kontaktlægen er umulig at få fat i, sygeplejersken kan man maile til. Lav venligst et telefonsystem, som man har ved privatpraktiserende læger, hvor man får at vide, hvilket nummer i køen man er! Kommunikation og information, Kontaktperson,	Ved ikke
8 Meget dårlig skiltning til ambulatoriet for blodprøvetagning. Fysiske rammer,	I høj grad
18 Glemte at indkalde mig. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
9 Det var fint. Jeg skulle bare hente mere medicin.	Uoplyst
13 De kunne lave test, der ville vise hvorvidt sygdommene havde udviklet sig eller ej. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
11 Er indkaldt til EN undersøgelse, hvor jeg ved henvendelse fik oplyst, at de ikke rigtig gjorde brug af "afbudliste". Er her en mulighed for forbedring? Ventetid,	Uoplyst
15 Jeg synes, jeg er blevet godt behandlet. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
3 Jeg oplevede, at jeg var røget ud af systemet, og at min læge skulle rette henvendelse for, at jeg kom til samtale igen. Kommunikation og information,	Slet ikke
6 Der gik for lang tid fra prøvetagning og scanning, til samtalen med lægen om diagnosen og efter forespørgsel fik vi et skriftligt svar fra en anden læge. Det var ikke rart at få konstateret begyndende Alzheimers i et brev, og der ingen var man kunne stille sine mange spørgsmål til. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
14 Det var rart, at tiden for indkaldelsen blev overholdt. For lang tid til næste undersøgelse! Ventetid,	Uoplyst
5 Mener alt var ok.	Ikke relevant for mig
10 Ambulatoriet var meget hjælpsomt og venligt. Relationer til perso-	Uoplyst

nale/Pleje,

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7	Skulle afhente medicin ved sekretæren.	I høj grad
23	Det er utrolig dejligt at det er den samme kompetente sygeplejerske jeg har hver gang. Hun er forberedt på mig. Hun er god til at svare på mine spørgsmål.	I meget høj grad
4	Der må være for mange patienter når de ikke overholder tiden og heller ikke får indkaldt til kontrol.	I høj grad
20	Efter henvendelsen [i skranken] skal man langt hen ad en gang for at vente. Stedet virker ikke venligt! Venteområdet er bare en gang. Efter at have ventet, skal man så tilbage for at gøre opmærksom på sig selv.	I nogen grad
1	Jeg skulle kun hente medicin.	I meget høj grad
18	Blev modtaget godt og budt velkommen.	I høj grad
16	Man føler sig ventet. Man er ikke en tilfældig patient.	I meget høj grad
22	Fik svar på mine spørgsmål og på hvordan kontrollen fremover skal foregå.	Uoplyst
11	Jeg fik en afbudstid. Dejligt.	I nogen grad
3	God modtagelse af lægen, som jeg er meget tryk og fortrolig ved.	I meget høj grad
5	Virker godt.	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 Fik ikke svar på de spørgsmål vi havde. Lægen havde ikke mere tid, så jeg mener ikke det er godt nok når man heller ikke bliver indkaldt til kontrol.	Ikke relevant for mig
2 Jeg var inde for at hente mere medicin og havde selv bestilt til at hente det, så der var ikke så mange spørgsmål, da jeg har taget medicinen i mange år.	I meget høj grad
12 Meget god.	I høj grad
13 Undrer mig over I spørger om ambulante besøg da det var en årlig kontrol?	Slet ikke
11 Fik afbudstid. Derfor havde lægen ikke den samme mulighed for at sætte sig ind i sagen.	Uoplyst
21 Har ikke manglet nogen information.	Uoplyst
5 Nej. Jeg var jo bare til eftersyn.	Ikke relevant for mig
17 Jeg havde en god fornemmelse af samtalen med lægen. Men samtidig følte jeg, at jeg måtte presse unødigt på for at få taget [foretaget noget], som jeg følte var meget relevant, da det forud havde vist sig, at jeg ikke var i niveau med min medicin.	I høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

19 Medicinkort svarer ikke til det, vi aftalte.

Ja