

# Undersøgelse af patienternes oplevelser under ambulante besøg i Juliane Marie Centret 2013

En undersøgelse af patienternes oplevelser af ambulante besøg i Juliane Marie Centret 2013.

## Patienternes oplevelser af ambulante besøg i JMC 2013

87 % er i høj grad eller meget høj grad tilfredse med det ambulante patientforløb indtil nu (87 %)

81 % oplever, at personalet er imødekommende, når man møder op ved skranken (81 %) og 'når man kommer ind til undersøgelse/behandling ambulante (82 %)

78 % oplever en høj grad eller meget høj grad af medinddragelse i beslutninger og planlægning af ambulante undersøgelser og behandling

62 % blev kaldt ind til forventet tid i ambulatoriet. Af de 38 %, der måtte vente, blev kun 14 % informeret om hvorfor de ventede.

35 % oplever, at personalet ikke er informeret om dem, når de kommer til en ny afdeling.

84 % vurderer, at de har fået passende information om sygdommen/graviditeten, forløbet (79 %) og undersøgelse og



## **Baggrund**

Juliane Marie Centret har som målsætning, at "Det er resultatet for patienten, der tæller". Centret ønsker at sætte fokus på både den faglige kvalitet i behandling og pleje og på den patientoplevede kvalitet af behandlingsforløbet. Den enkelte patient og dennes familie skal opleve et patientforløb, som er velkoordineret på tværs af afdelinger og sektorer og tilrettelagt i samarbejde med patienten.

Vi ønsker at sikre, at patienterne møder en professionel organisation, hvor den faglige indsats er af høj kvalitet og patientsikkerheden i top. Patienterne skal møde et venligt og imødekommende personale, der forstår at kommunikere professionelt på den enkeltes præmisser.

### **Brugerinddragelse – en del af centrets strategi**

En vigtig del af JMC's strategi er at inddrage patienter og pårørende. Med patienten i centrum vil vi løbende forbedre vores behandlinger, vores planlægning og vores kommunikation, så vi sikrer at vi arbejder i den rigtige retning for at leve op til ovenstående strategi.

For at undersøge, i hvor høj grad centret lever op til strategien gennemførte centret i 2013 en måling af patienternes oplevelser under ambulante besøg og indlæggelse og deres tilfredshed med forløbet.

Formålet var at undersøge hvordan centret som helhed og de lokale afsnit lever op de ovenfor nævnte strategier og ad den vej få ideer til forandring og forbedring, set fra patienternes og de pårørendes perspektiv, herunder også forældre til mindre børn.

## **Metode**

I februar 2013 blev ca. 1.0000 ambulante patienter og forældre til børn i ambulante behandling ringet op og interviewet omkring deres oplevelser ud fra en fastlagt spørgeguide udarbejdet i samarbejde med Region Hovedstadens Enhed for Brugerundersøgelser.

Alle patienter samlet i november måned 2012 blev ringet op og interviewet af et professionelt firma. Patienterne og forældrene var fordelt procentvis på alle centrets 10 klinikker efter ambulante aktiviteter. Resultaterne blev opgjort med en skelnen mellem voksne patienter (fra 15 år) og forældre til børn.

## **Resultater**

Se alle resultater nedenfor. De specifikke resultater for alle afsnit kan tilgås fra Centrets interne p-drev. Har du spørgsmål til undersøgelsen, kontakt centerledelsen i Juliane Marie Centret eller kommunikationsrådgiver Linda Svenstrup Munk. [Linda.svenstrup.munk@regionh.dk](mailto:Linda.svenstrup.munk@regionh.dk)

# Resultater af undersøgelsen 2013

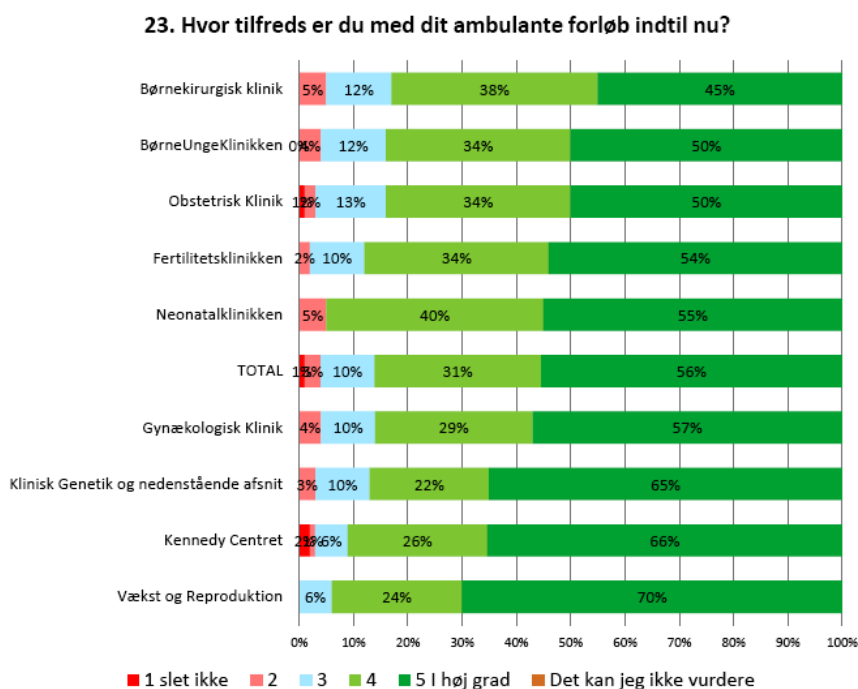
## Tilfredshed med patientforløb (87 %)

Der var generelt stor tilfredshed med de ambulante patientforløb.

87 % af de adspurgte tilkendegiver, at de er *tilfredse med deres ambulante forløb indtil nu*.

Kun 3 % svarer slet ikke.

80 % vurderer, at *forløbet var uden unødige besøg/undersøgelser*.



## Imødekommende og professionelle (81-82 %)

Personalet i samtlige ambulatorier for stor ros for at være imødekommende og professionelle. ”De har altid åbne arme, der er ikke noget, som er forbudt uanset, hvor ked af det man er. Det er lige fra rengøringsdame til overlæge. Utroligt engagement.”, forklarer en af patienterne. Og der er lignende kommentarer for alle ambulatorier. 81 % vurderede, at personalet var imødekommende, 'da de mødte op ved skranken' og 82 % vurderede, at personalet var imødekommende, 'da de kom ind til undersøgelse/behandling'.

## God kommunikation (81-85 %)

Langt de fleste af patienterne føler sig godt informerede og har fået svar på de spørgsmål, de havde undervejs (85 %). Personalet taler til både barn og forældre på en måde, som han/hun kan forstå (84 %). Undersøgelsen viser også, at patienterne oplever, at personalet udviser respekt for patienternes holdninger (81 %) og tager hensyn til patienternes behov (81 %), samt af personalet har sat sig godt ind i barnets/patientens sygdom/graviditet (81 %).

## Patienterne føler sig medinddraget (79-84 %)

Der er ingen tvivl om, at undersøgelsen viser, at patienterne og forældre til syge børn finder det vigtigt at blive medinddraget. Til spørgsmålene om medinddragelse svarer 94 % af patienterne og forældrene, at det er vigtigt for dem at blive inddraget i beslutninger om undersøgelser og behandling og 78 %, at det er vigtig for dem at blive inddraget i planlægning af tidspunkter for undersøgelser og behandling. Det ser ud til, at personalet i JMC lever godt op til dette: Patienterne

og forældrene tilkendegiver, at de er blevet inddraget i beslutninger om undersøgelser og behandlinger (84 %), og i planlægning af tidspunkter (79 %)

#### **Passende information (73-84 %)**

De fleste patienter og forældre i undersøgelsen vurderer, at de har fået passende information om undersøgelser (87 %), om sygdommen/graviditeten (84 %), om planen for det videre forløb (73 %) og hvad de selv skulle gøre i det ambulante forløb (79 %).

#### **Plads til forbedringer**

##### **Ingen information om ventetid (62 %)**

Et af de steder, der er plads til forbedringer er informationen om ventetid. Kun 62 % blev kaldt ind til den aftalte tid i ambulatoriet, og de 38 % der ikke gjorde, fik til gengæld ikke meget information om, hvorfor de ventede: Kun 14 % af disse fik information om, hvorfor de ventede.

##### **Ikke altid god information ved overgange (65 %)**

Et andet sted, hvor resultaterne ikke er slående gode, er ved overgange mellem afdelinger. Kun 65 % af patienterne vurderer, at personalet er informeret, når de kommer til en ny afdeling

##### **Forventningsafstemning (63 %)**

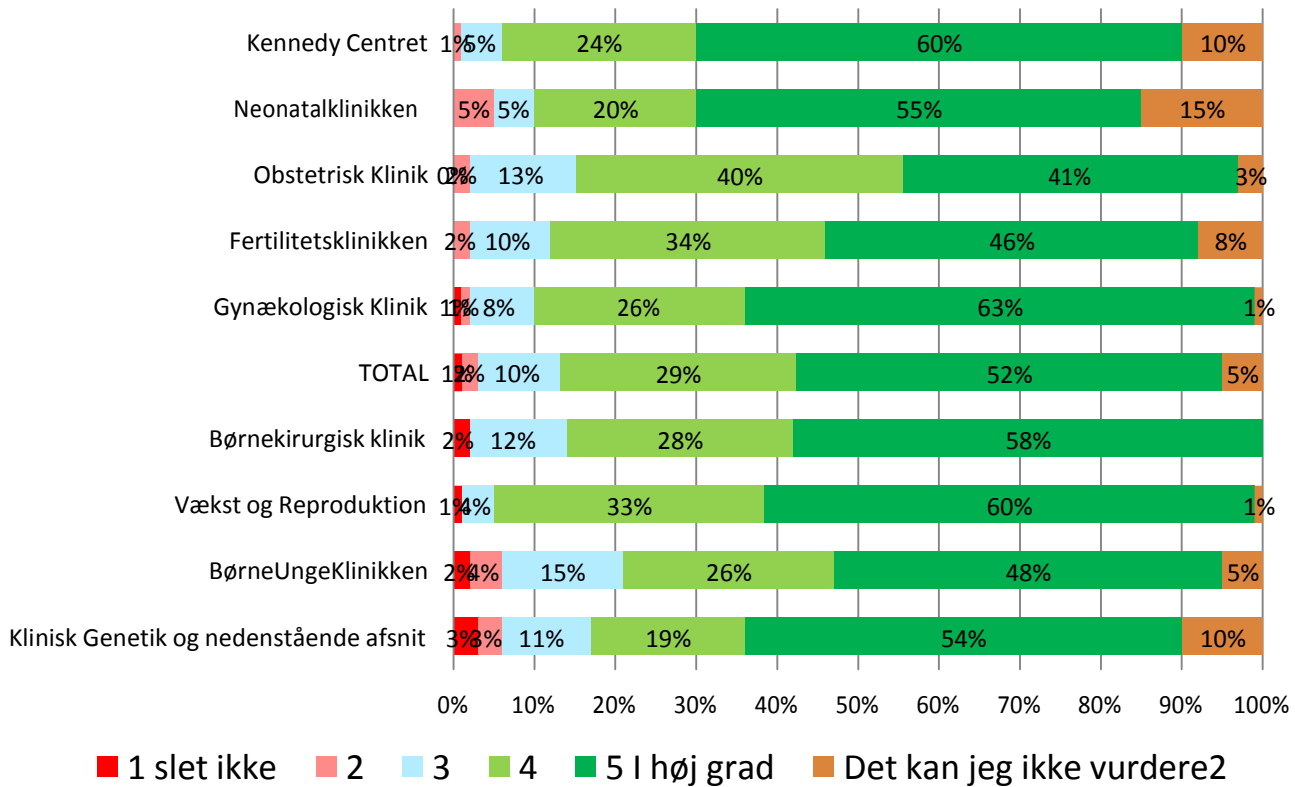
Til spørgsmålet "har personalet talt med dig om dine forventninger til, hvad de kunne hjælpe dig/jer med svarer kun 63 % positivt, så også her er der plads til forbedringer, ser det ud til.

Alle rapporter og grafer er tilgængelige på centerniveau og individuelt ambulatorieniveau på centrets p-drev under

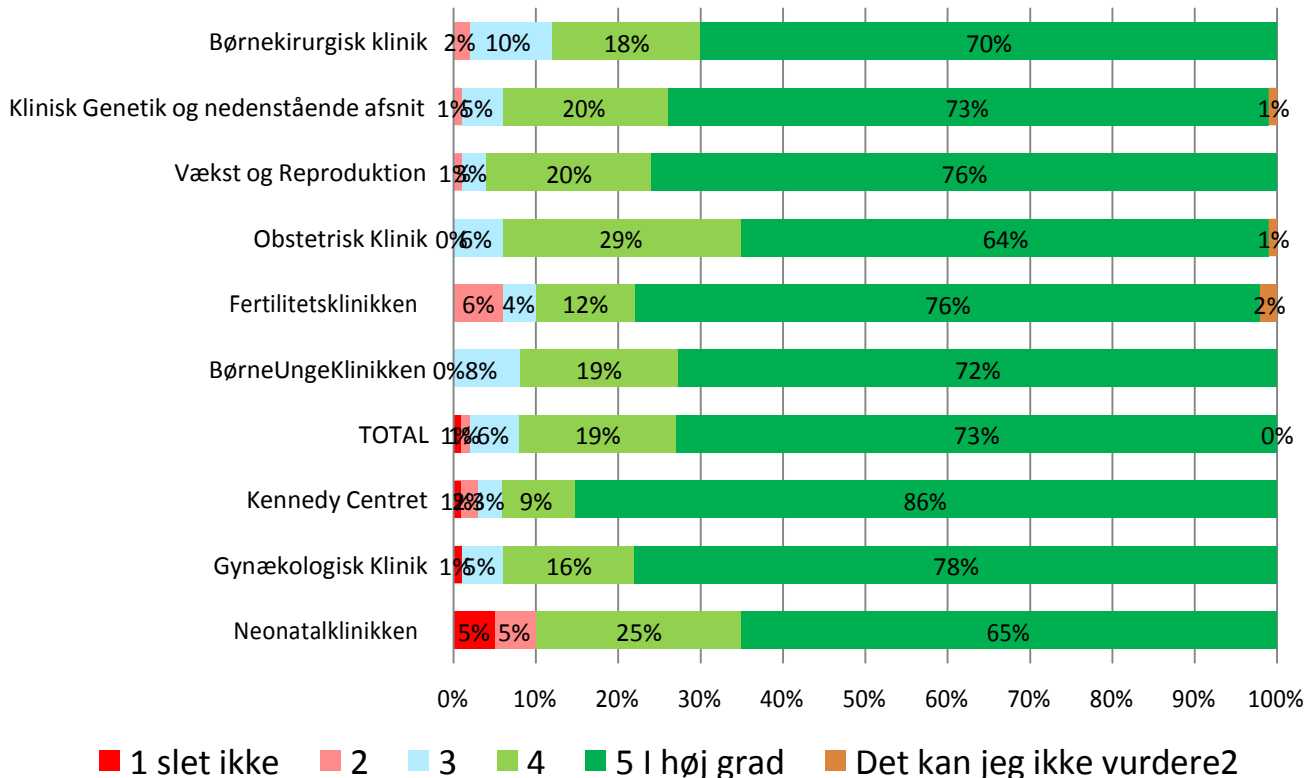
<P:\JMC\Centerfunktion\Patientoplevelser JMC undersøgelse 2013>

Se nedenfor:

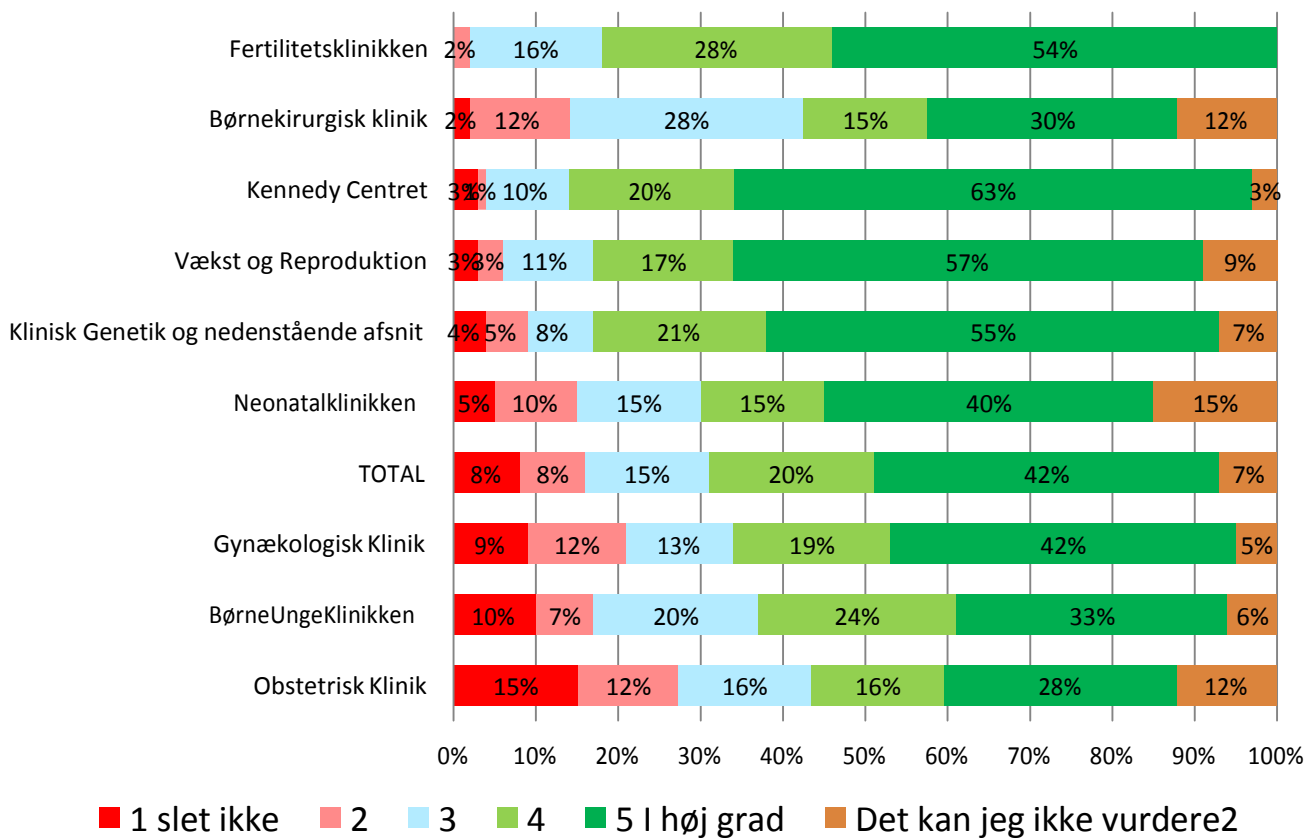
### 1.a Var personalet imødekomende, da du mødte op ved skranken/receptionen i ambulatoriet (el. jordemoderkonsultationen?)



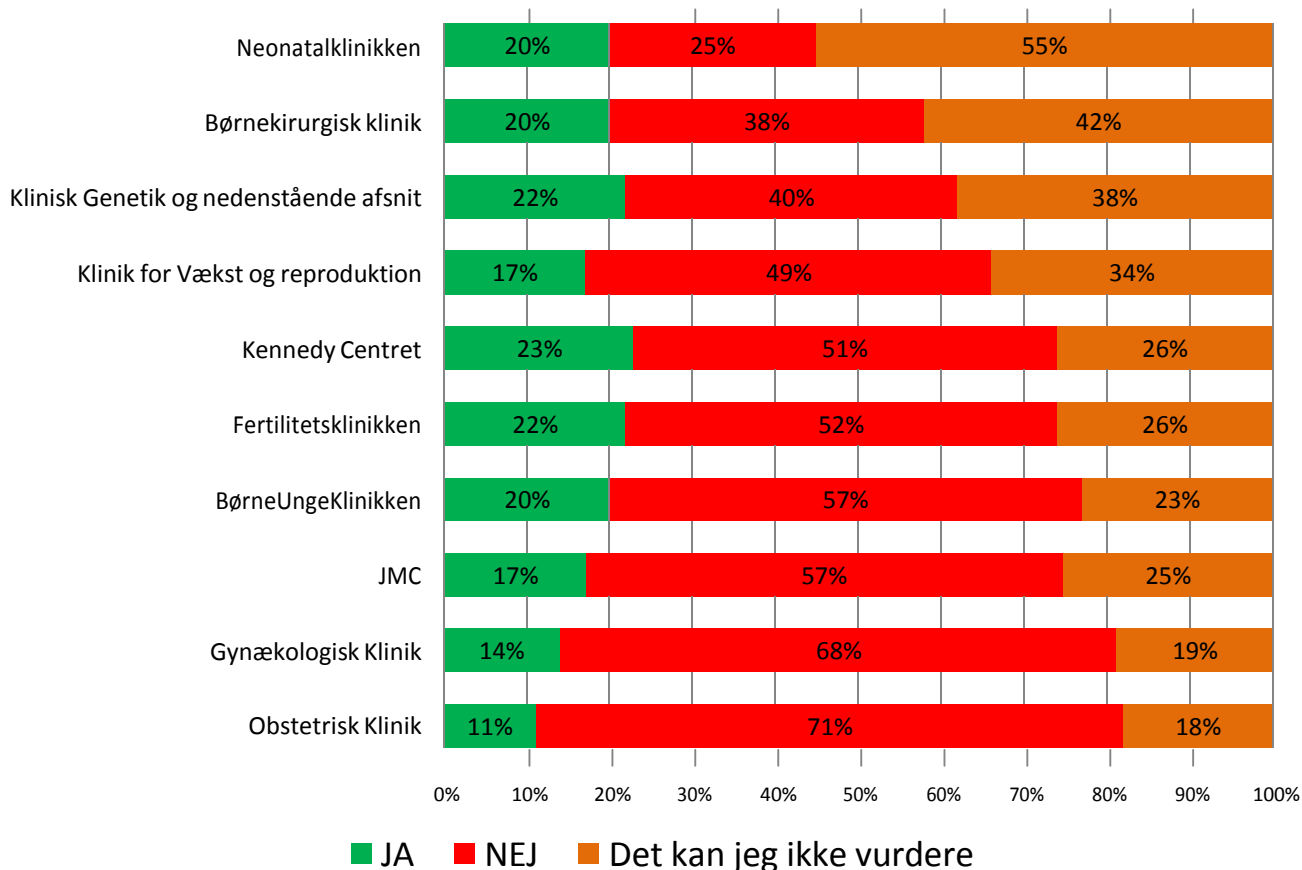
### 1.b Var personalet imødekomende, da du kom ind til undersøgelse/behandling?



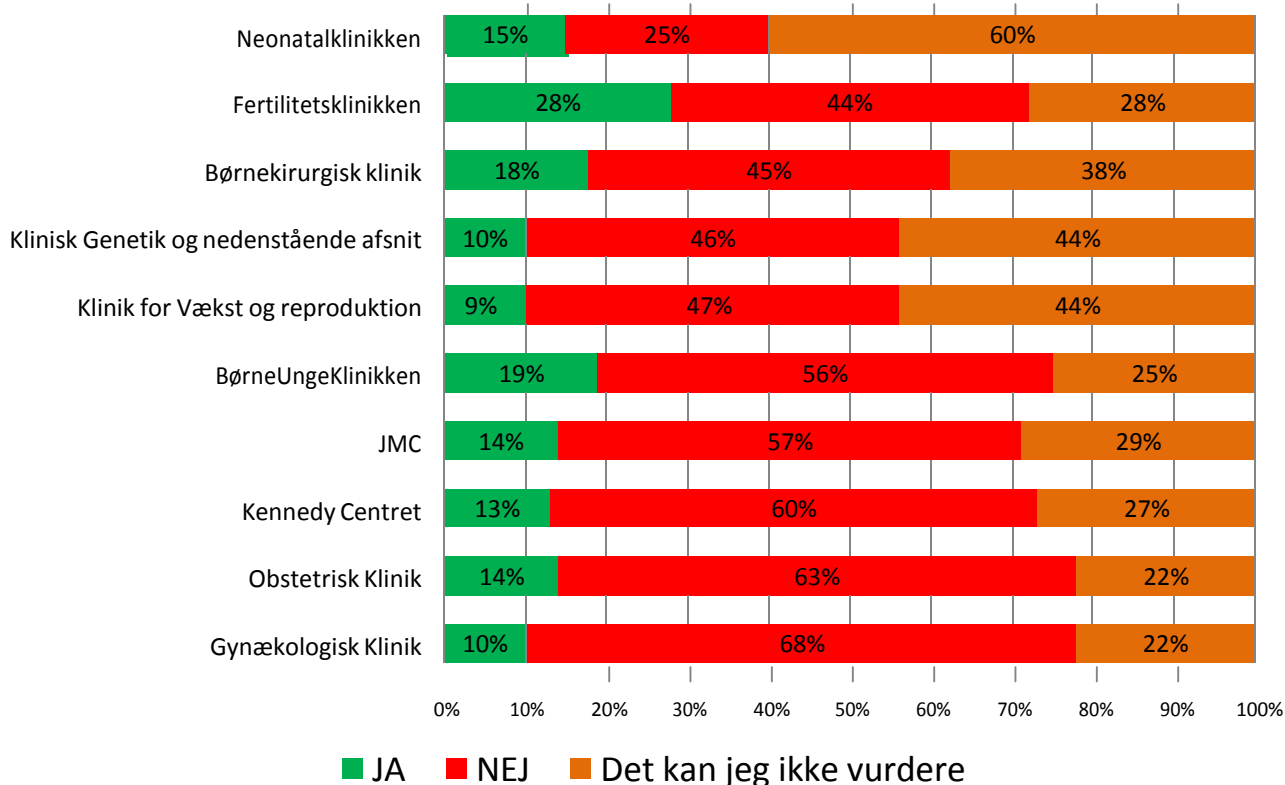
## 2. Blev du kaldt ind til den aftalte tid ved dit seneste besøg i ambulatoriet?



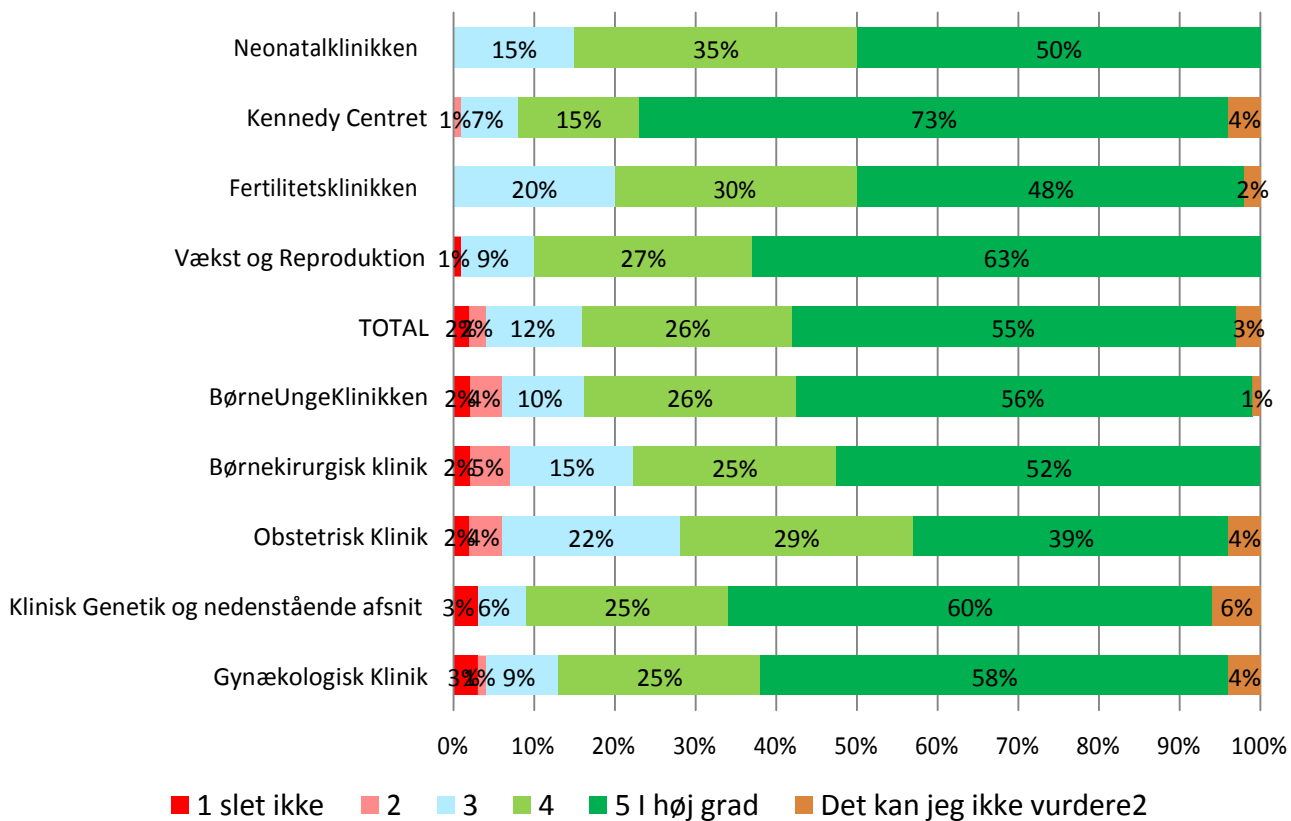
## 3. Fortalte personalet dig, hvor lang ventetiden ville være?



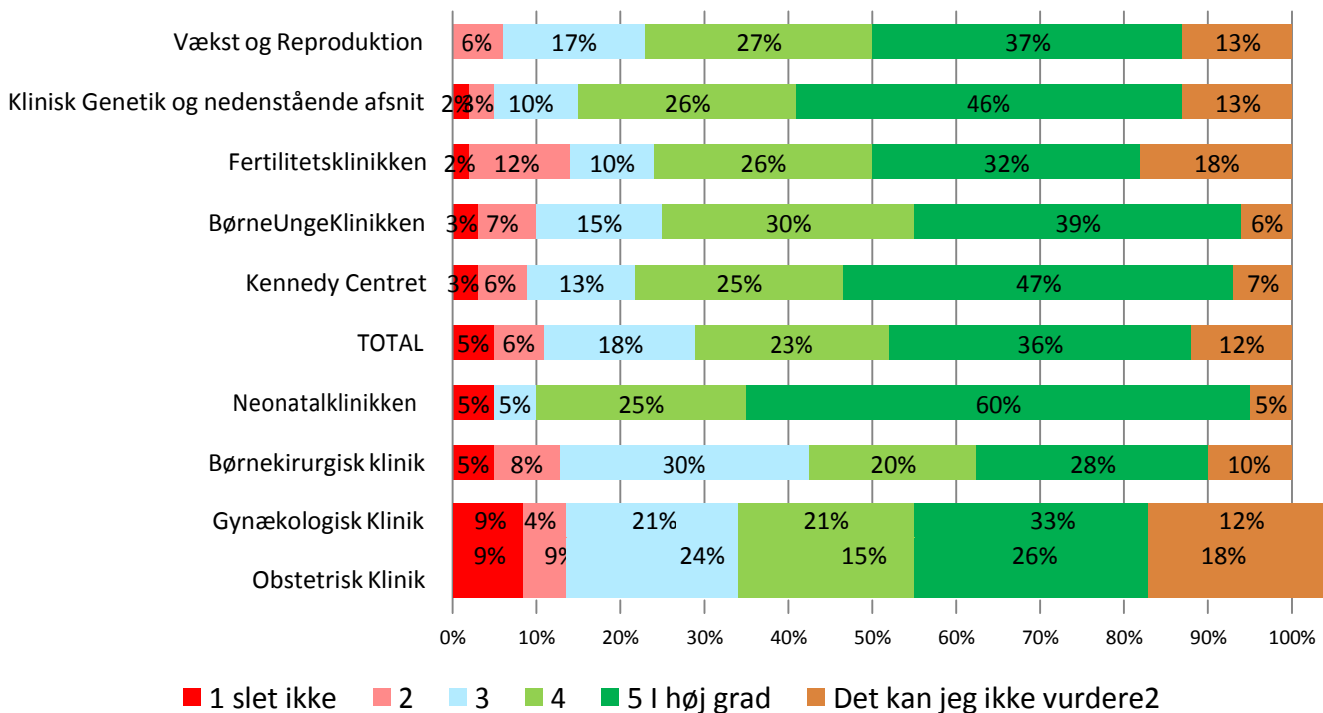
#### 4. Fortalte personalet dig, hvorfor der var ventetid?



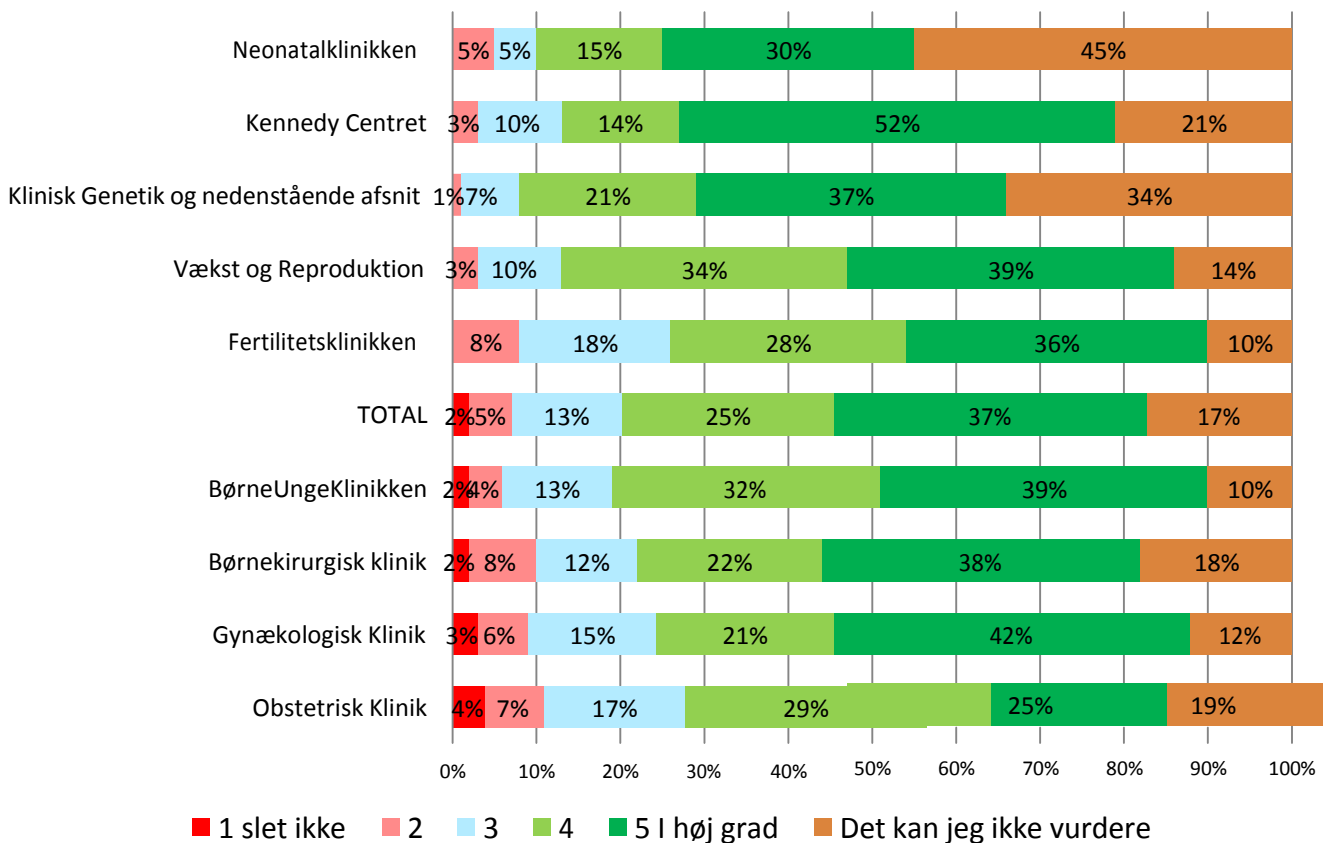
#### 5.a Hvordan vurderer du, at personalet havde sat sig ind i din/dit barns sygdom/graviditet ved det ambulante besøg?



## 5.b Hvordan vurderer du, at personalet havde sat sig ind i din/jeres livssituation ved dit/dit barns ambulante besøg?

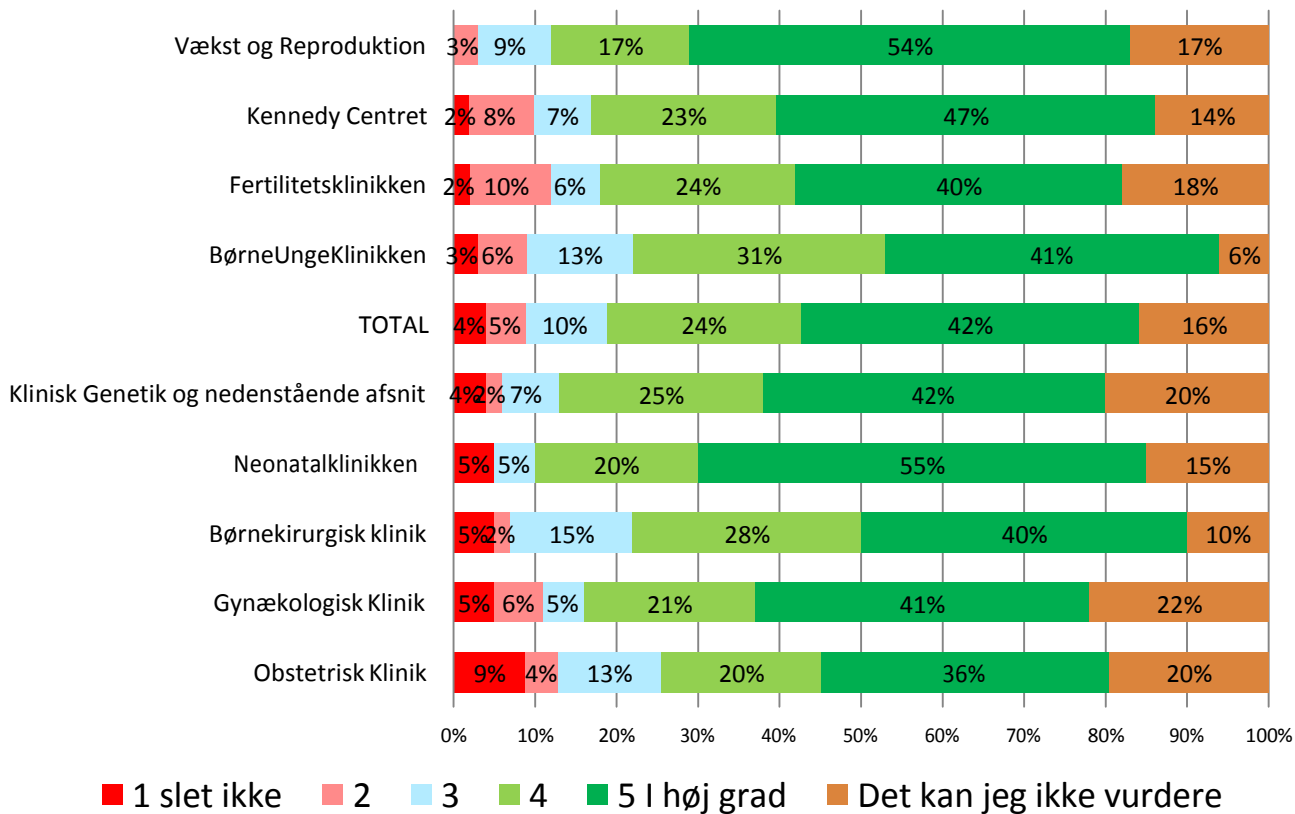


## 5.c Hvordan vurderer du, at personalet havde sat sig ind i dine/dit barns tidligere besøg i ambulatoriet?

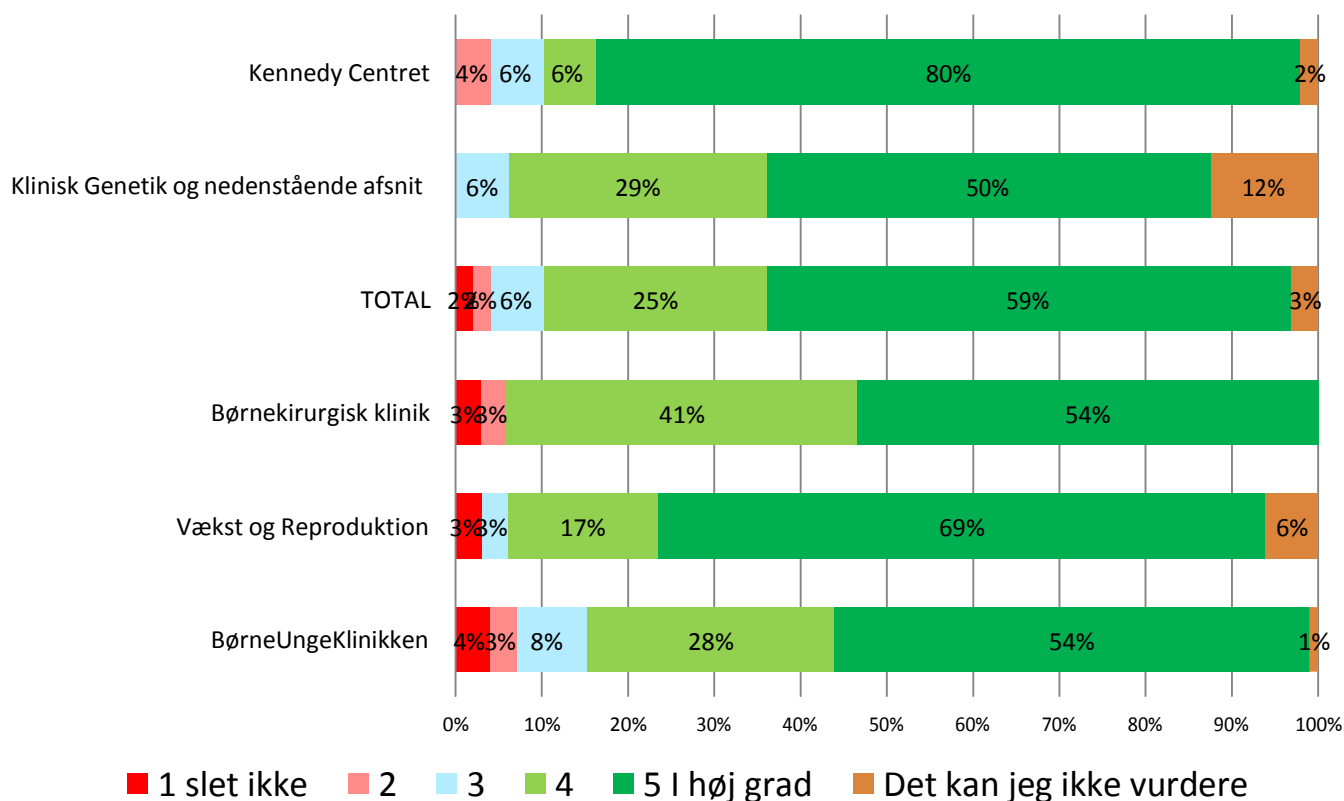




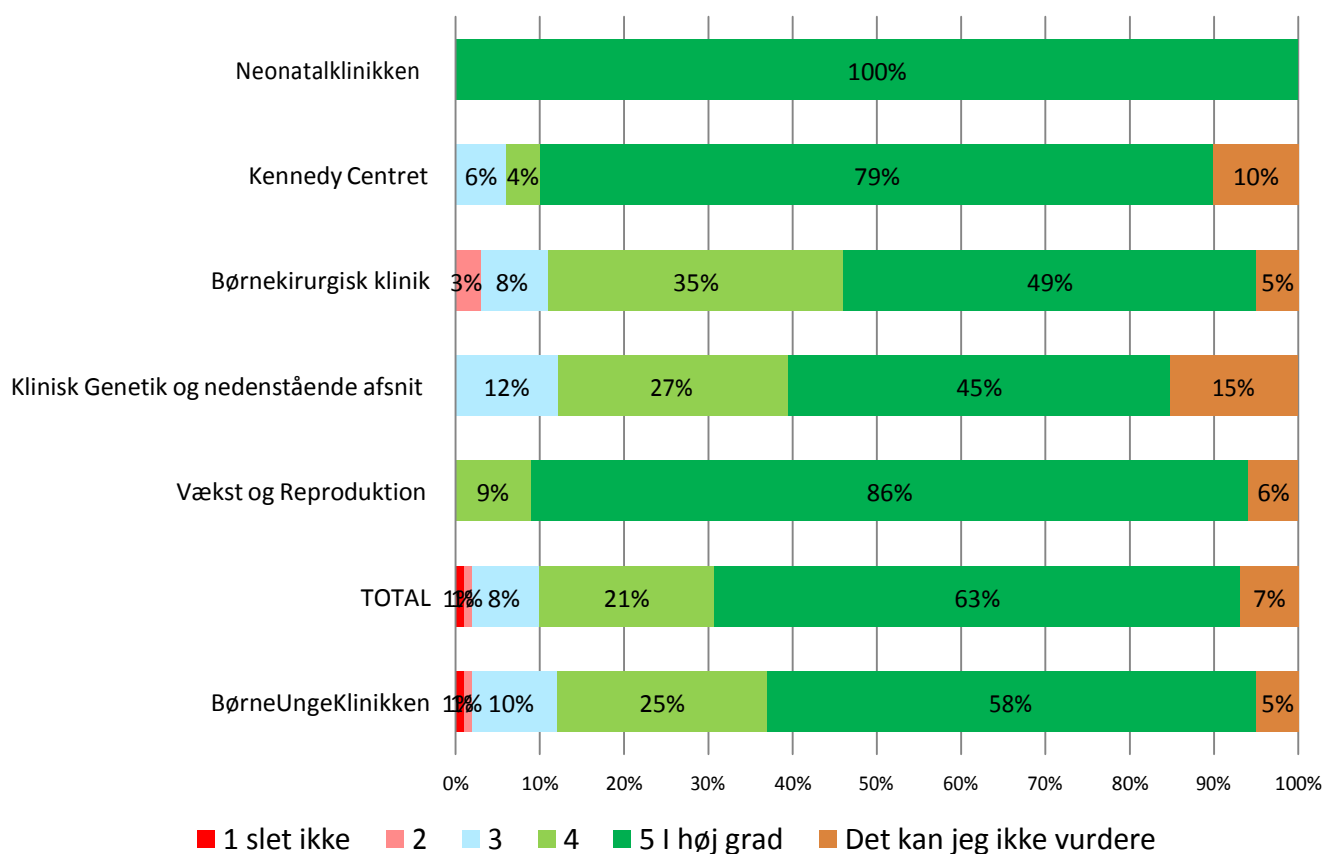
## 5.d Hvordan vurderer du, at personalet havde sat sig ind i dit/dit barns videre forløb i ambulatoriet?



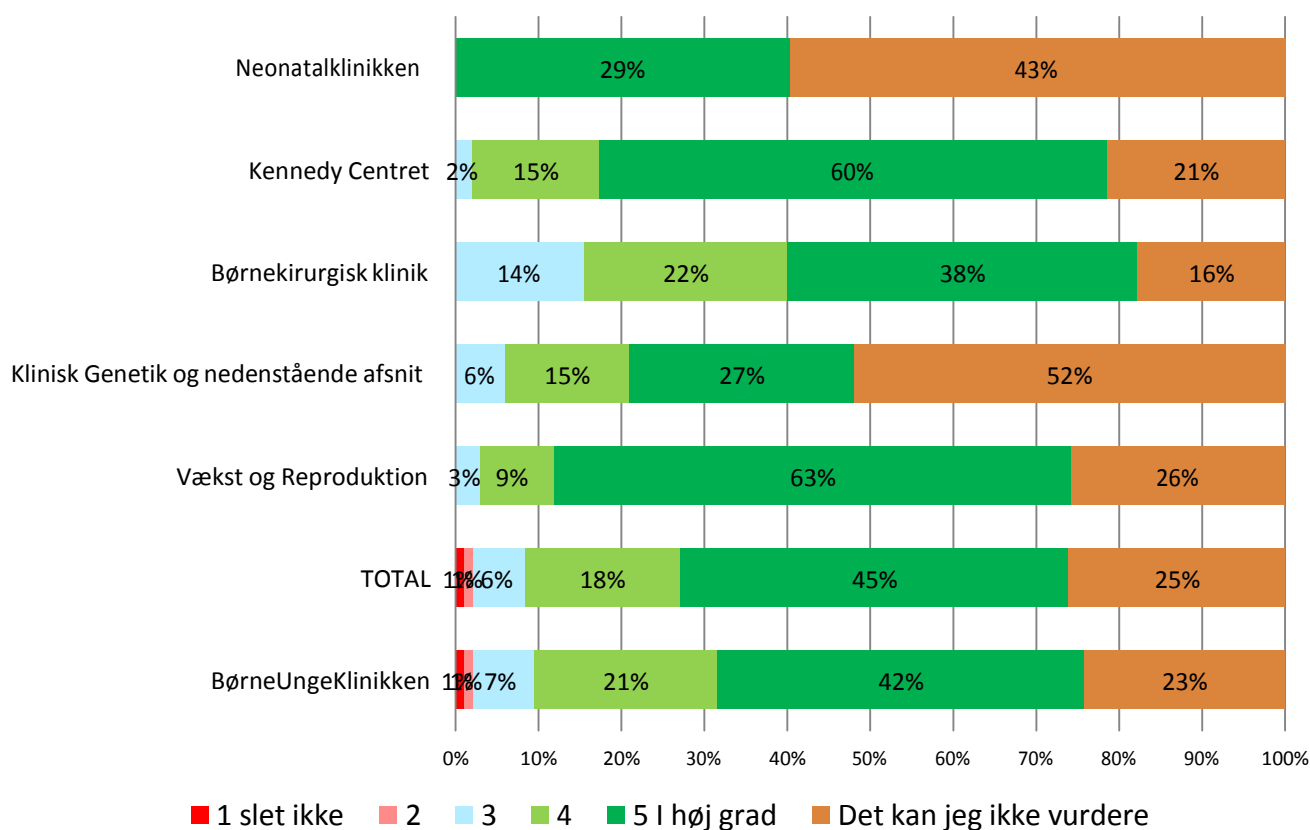
## 6. Tog personalet hensyn til dit barns behov?



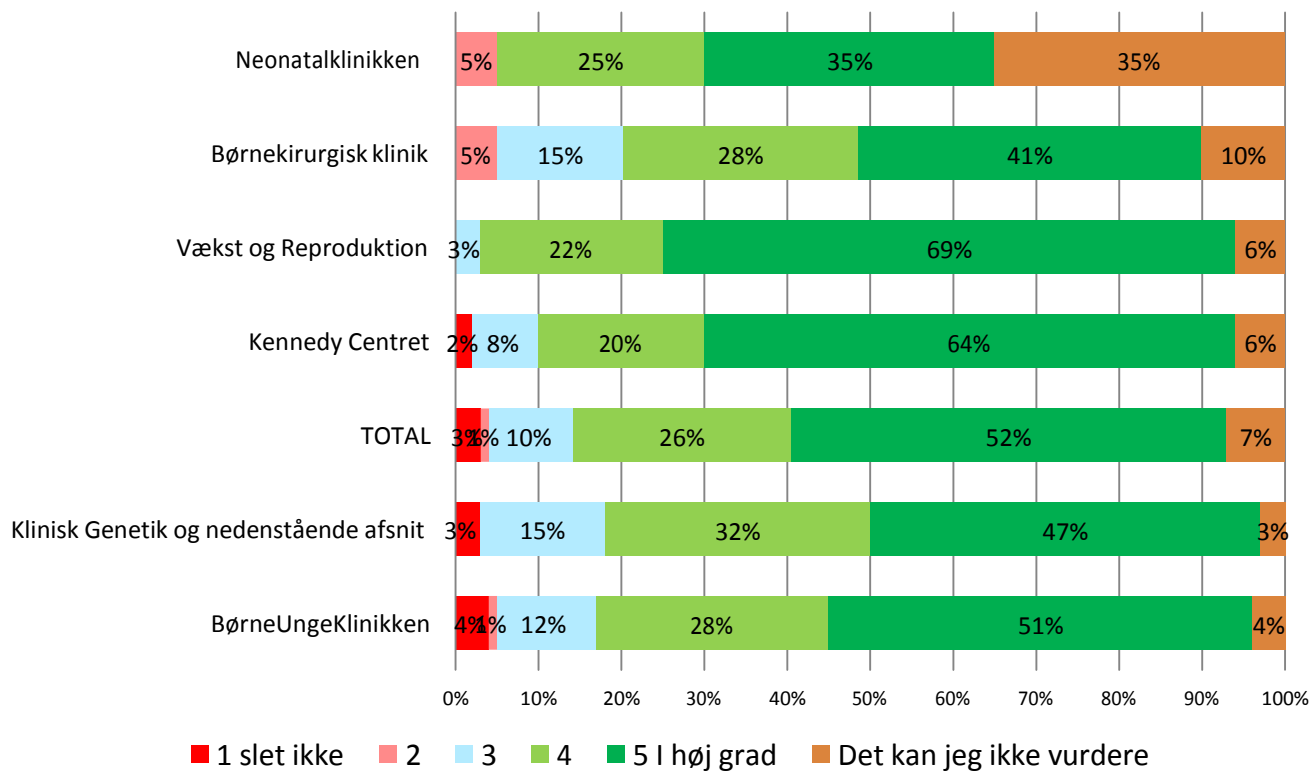
## 7. Talte personalet til dit barn på en måde, som han/hun kunne forstå ?



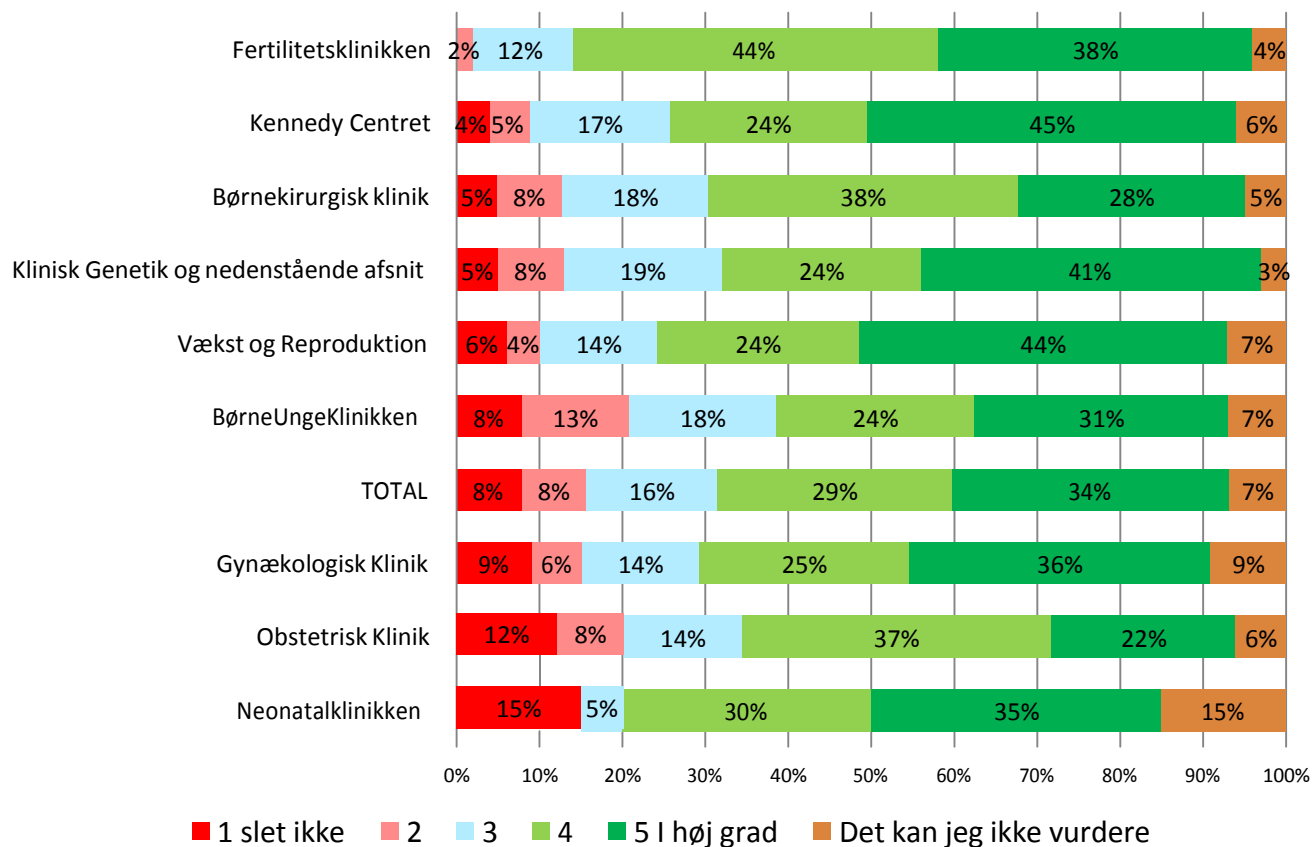
## 8. Tog personalet dit barns synspunkter alvorligt?



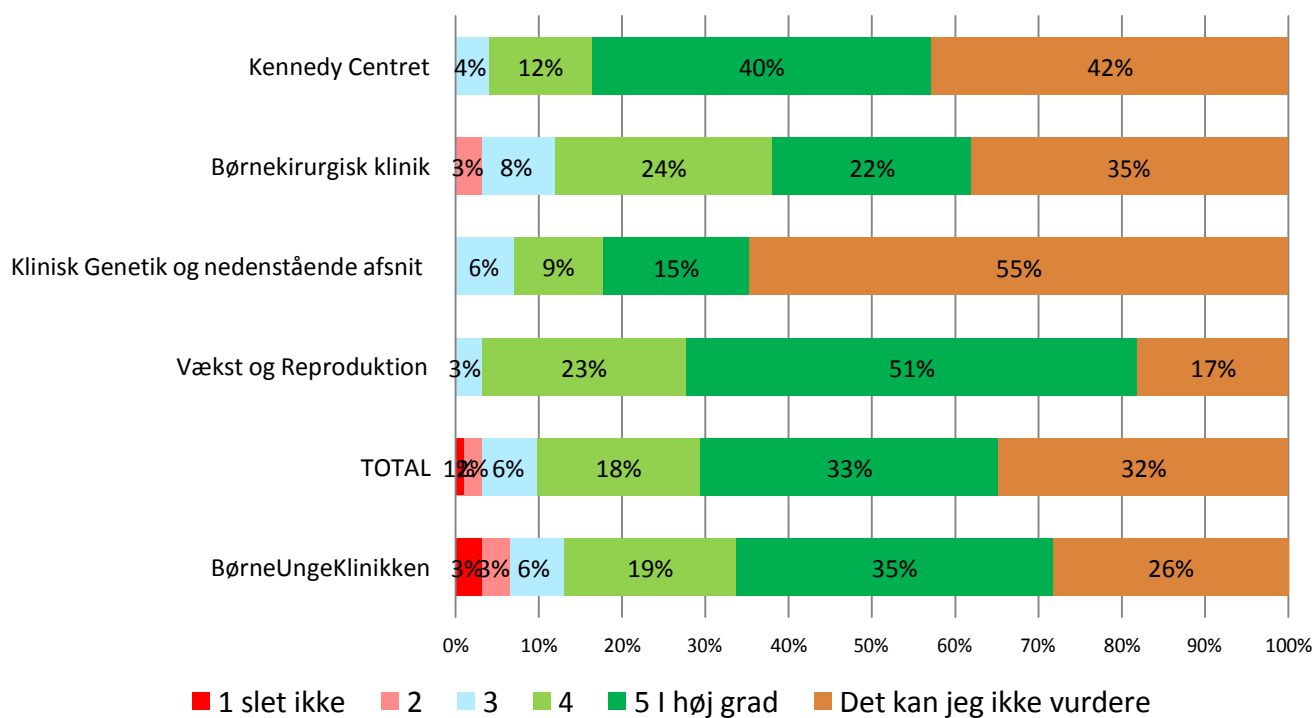
## 9. Følte dit barn sig tryk sammen med personalet?



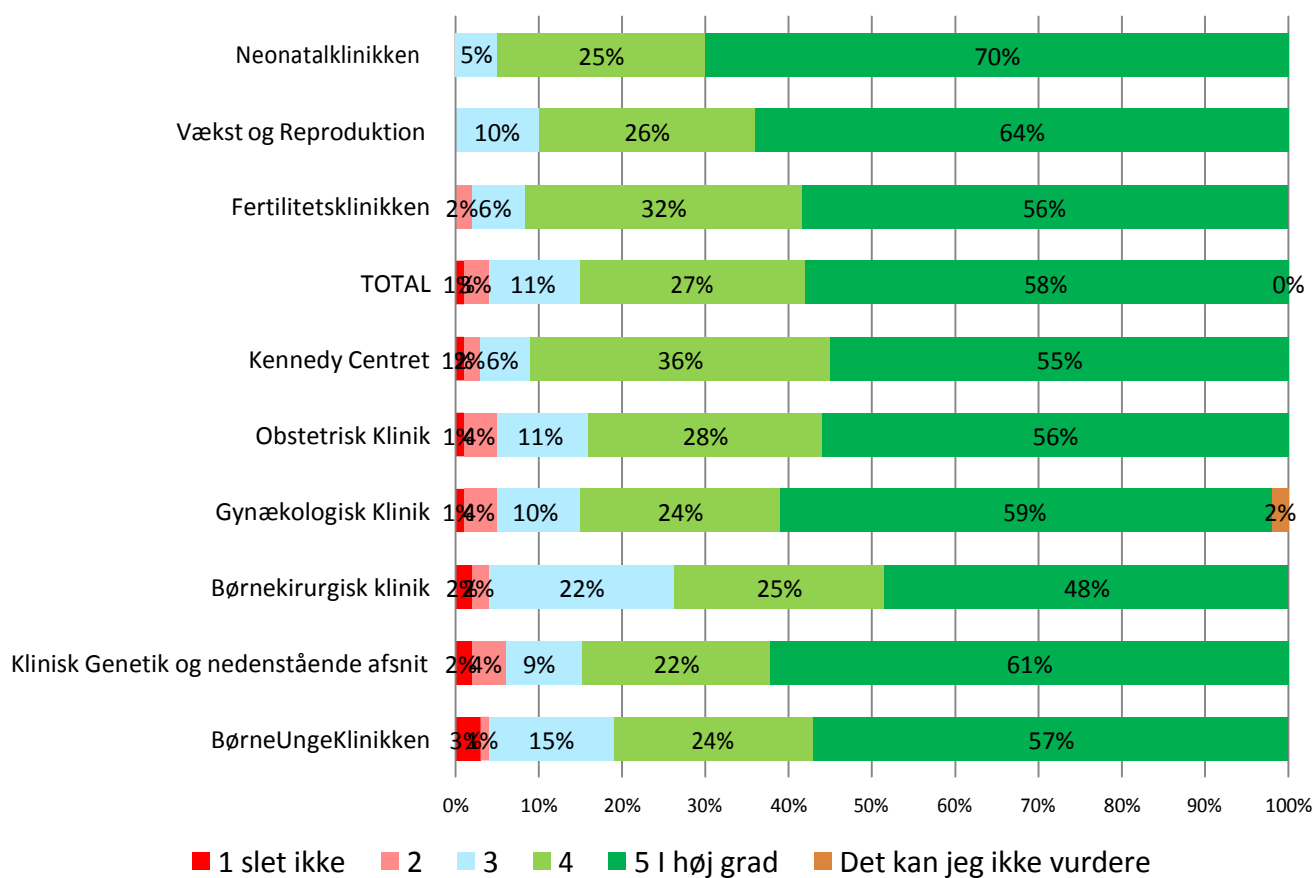
## 10. Har personalet talt med dig om dine forventninger til, hvad de kunne hjælpe dig /jer med?



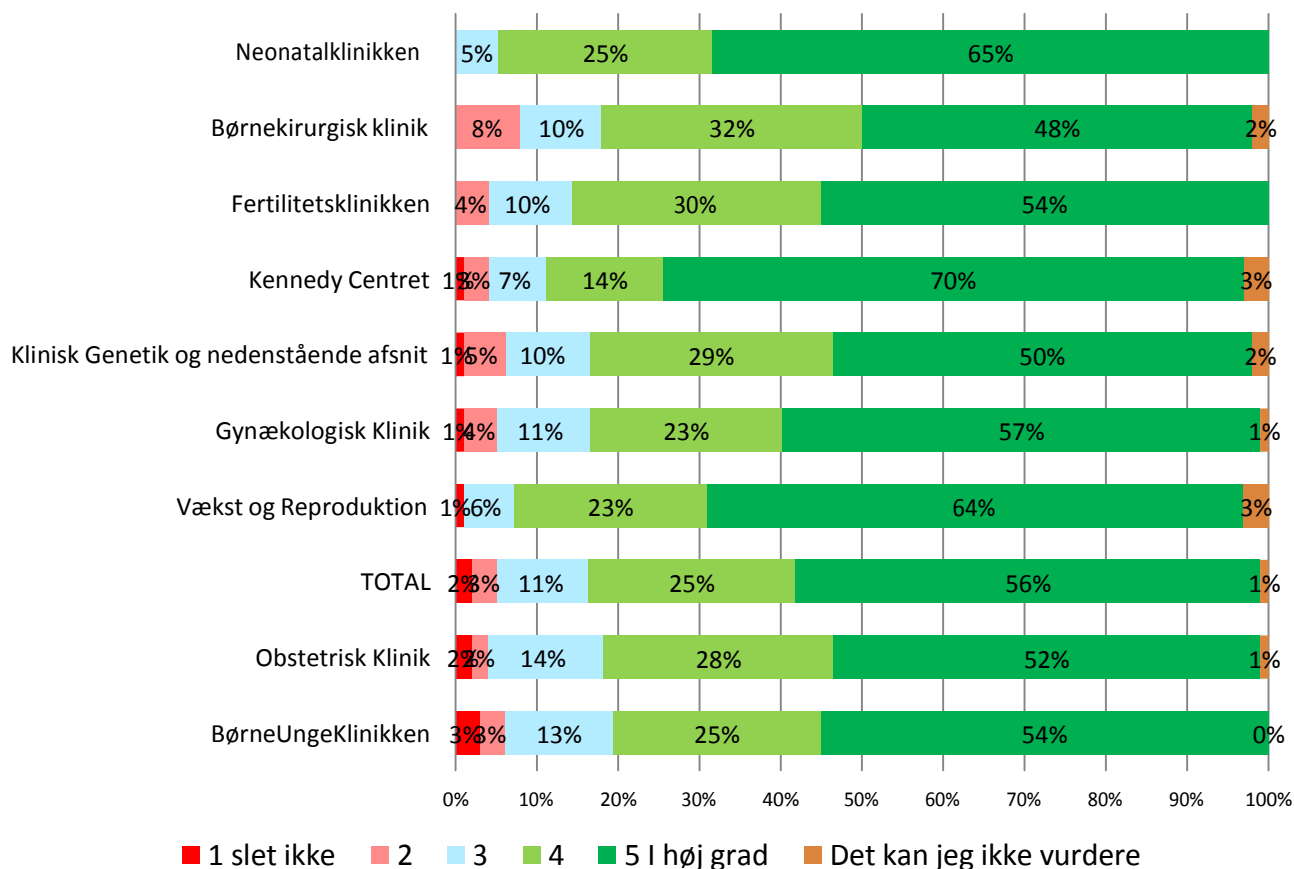
### 11.a Mit barn fik svar på sine spørgsmål



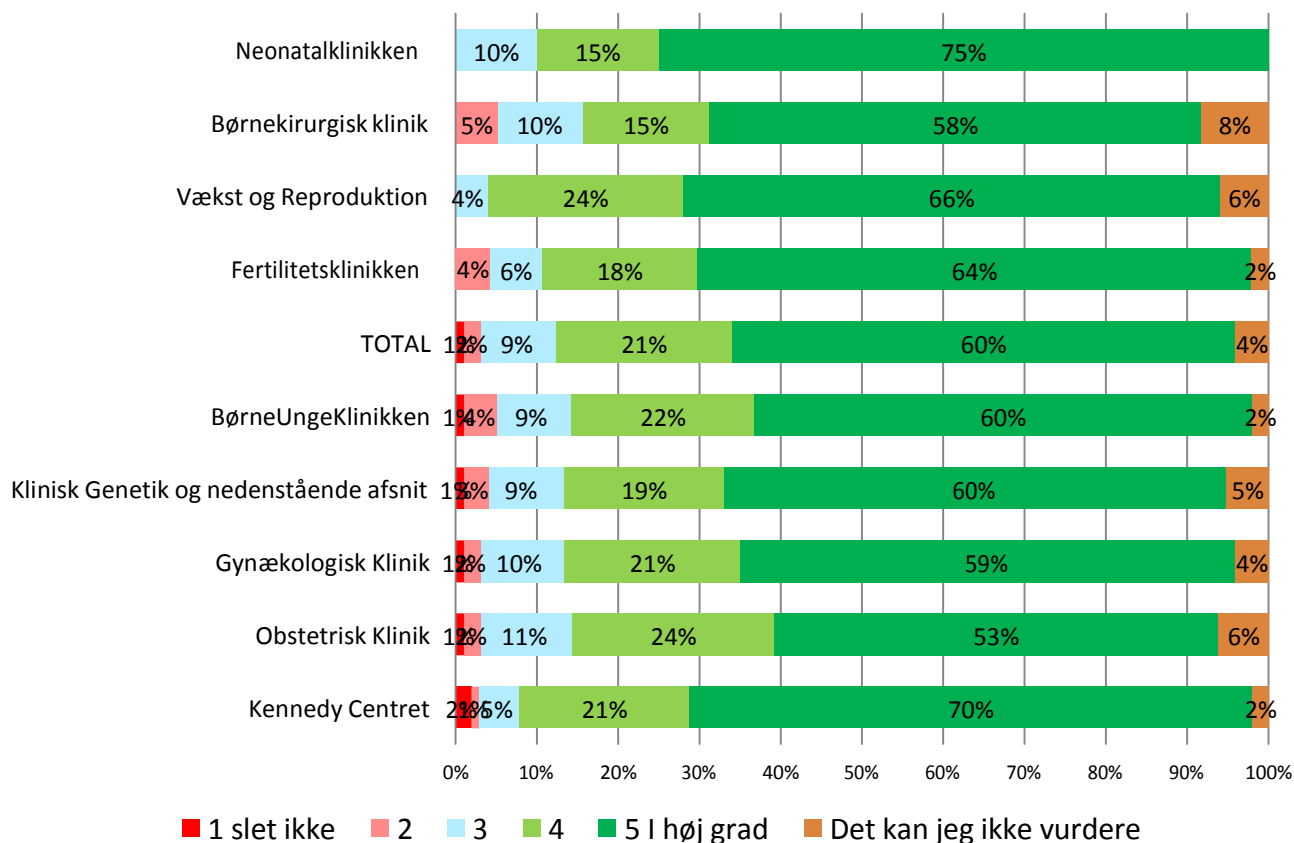
### 11.b Jeg fik svar på mine spørgsmål



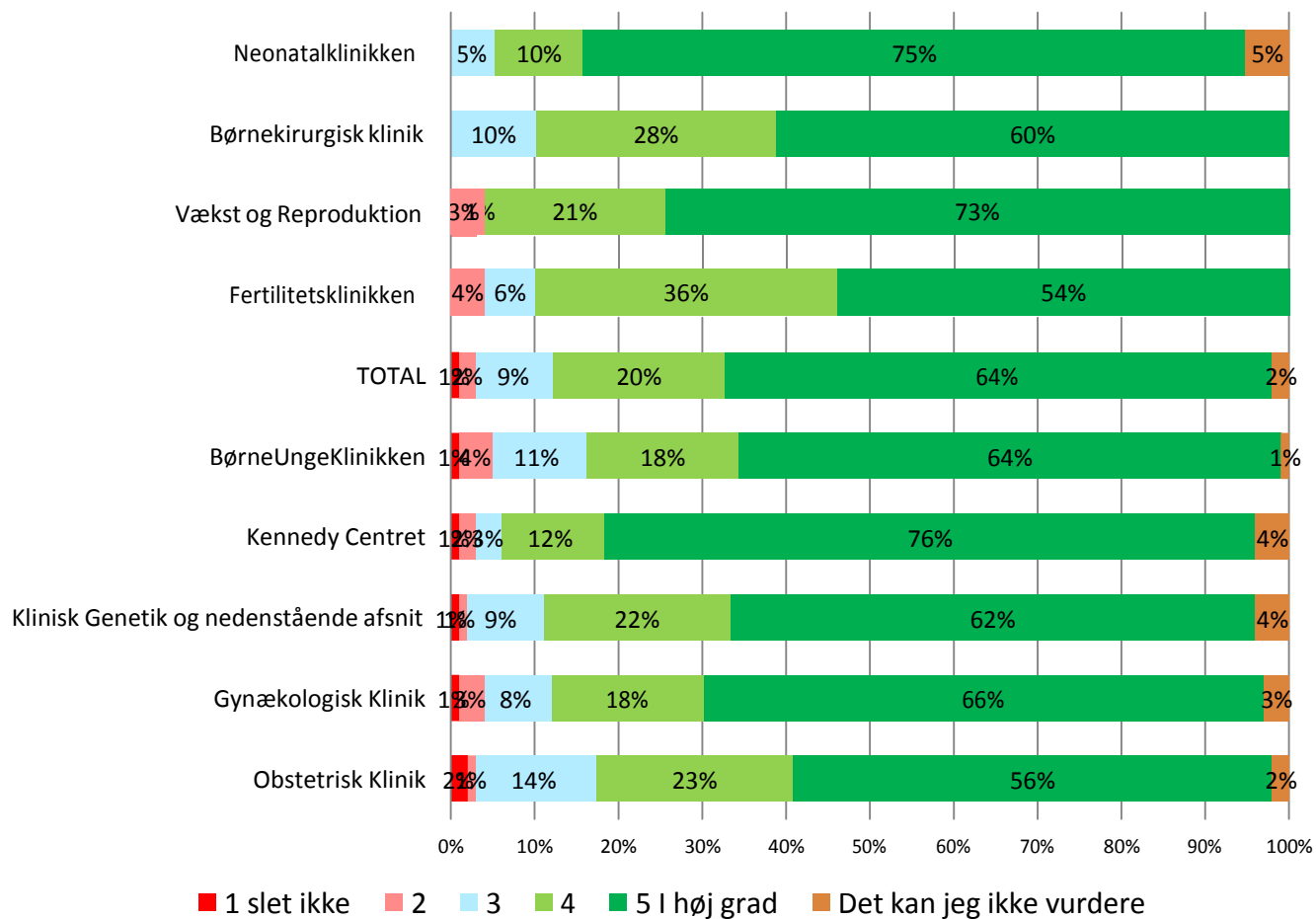
### 11.c Personalet tog hensyn til mine behov



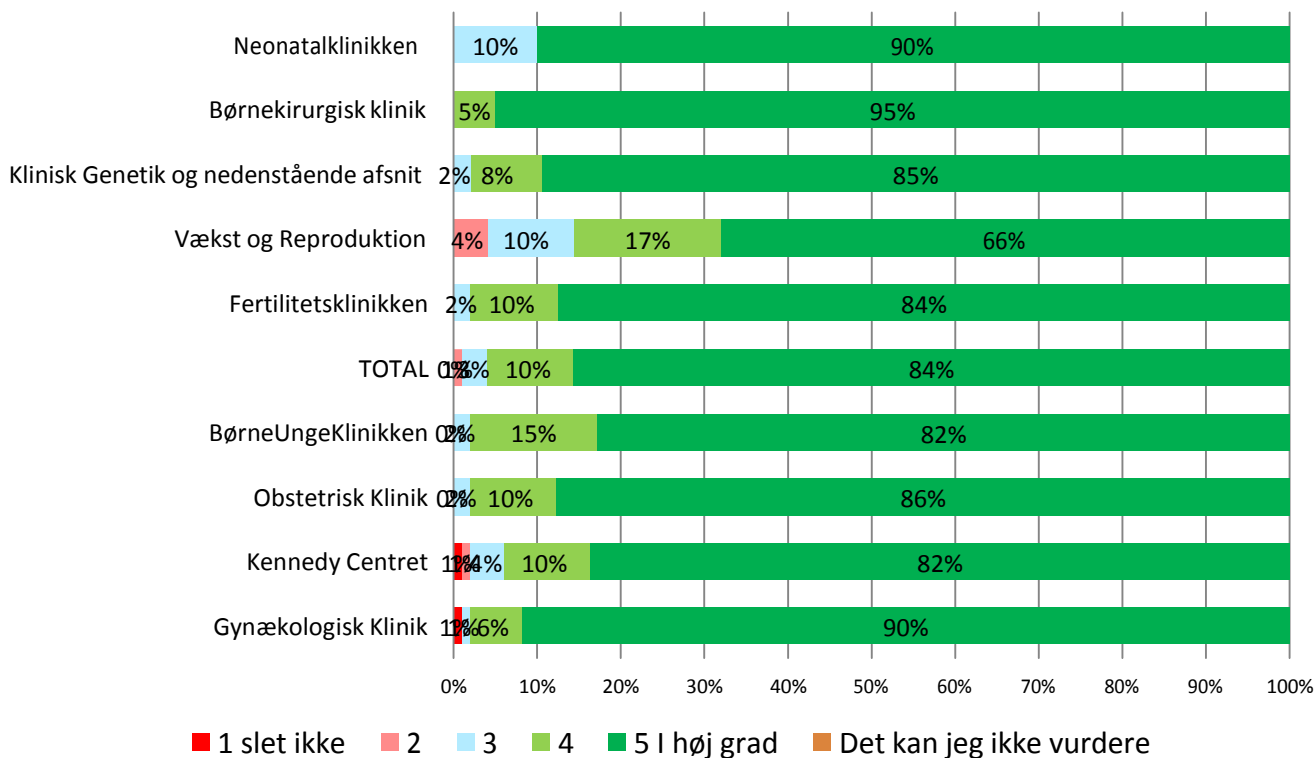
### 11.d Personalet viste respekt for mine holdninger



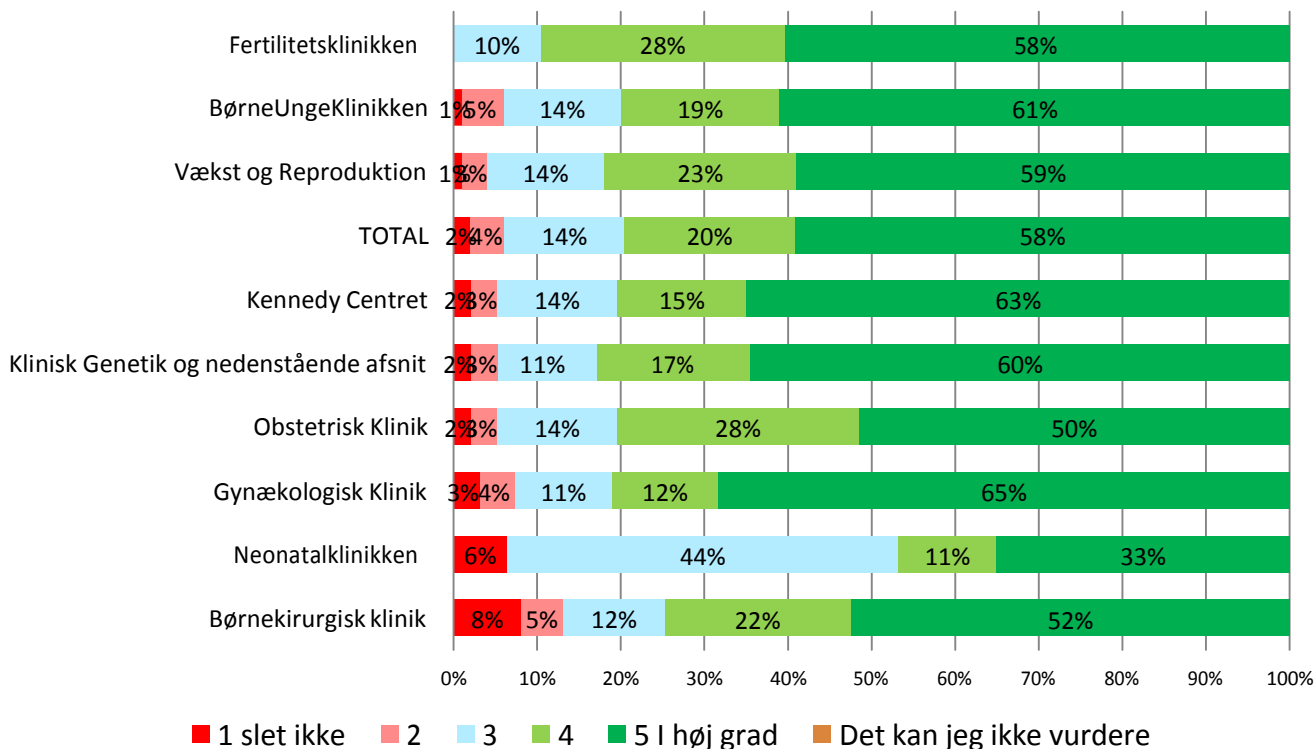
## 11.e Personalet lyttede til mine beskrivelser af mine/mit barns symptomer/min/vores situation



## 12.a I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at blive inddraget i beslutninger om hvilke undersøgelser/behandling du/dit barn skal have foretaget?

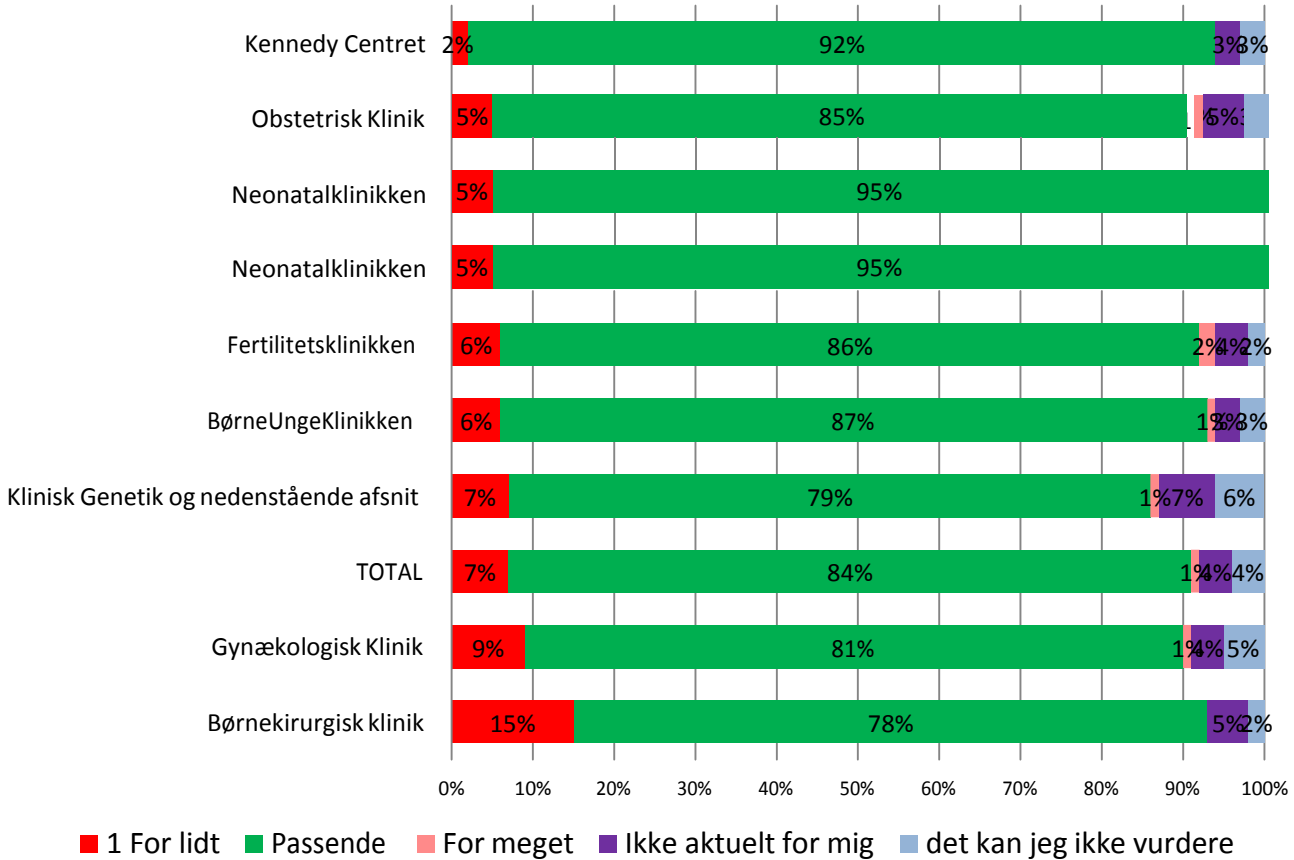


## 12.b I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at blive inddraget i planlægning af tidspunkter for undersøgelser, eller behandling?

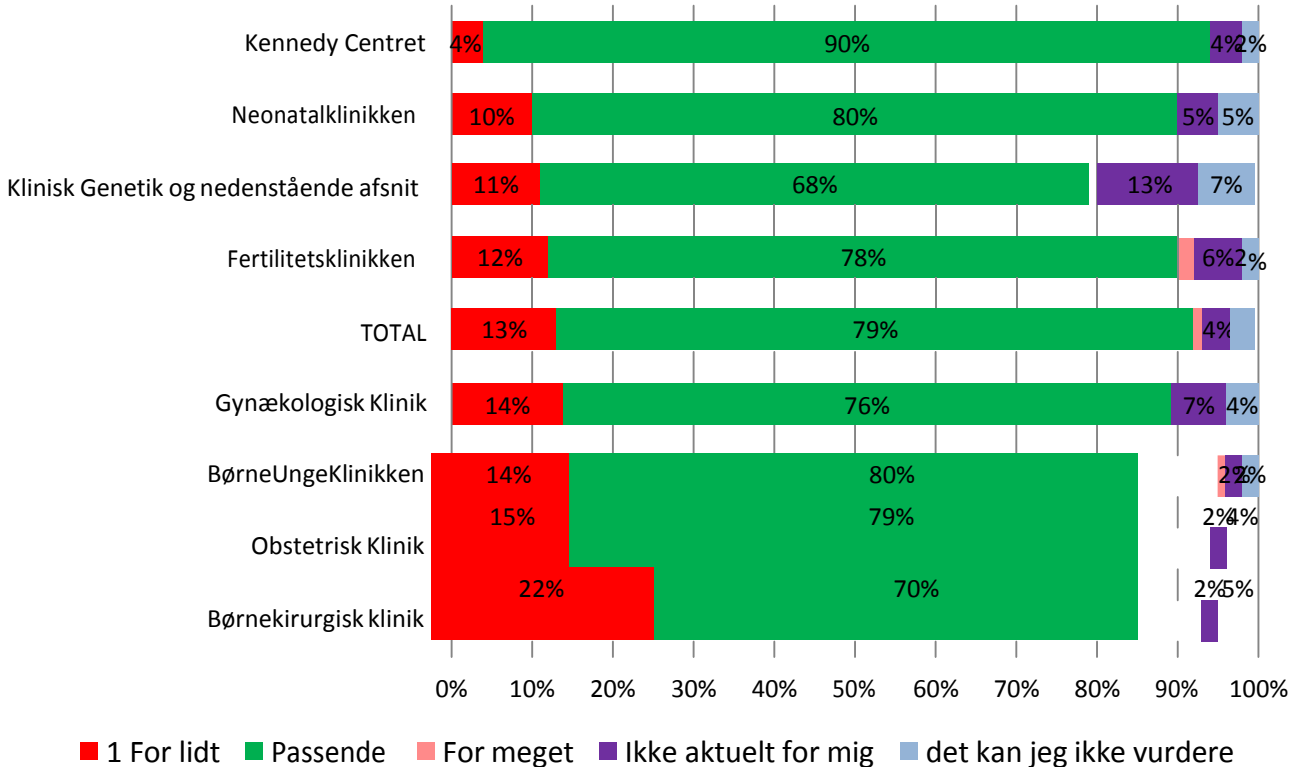




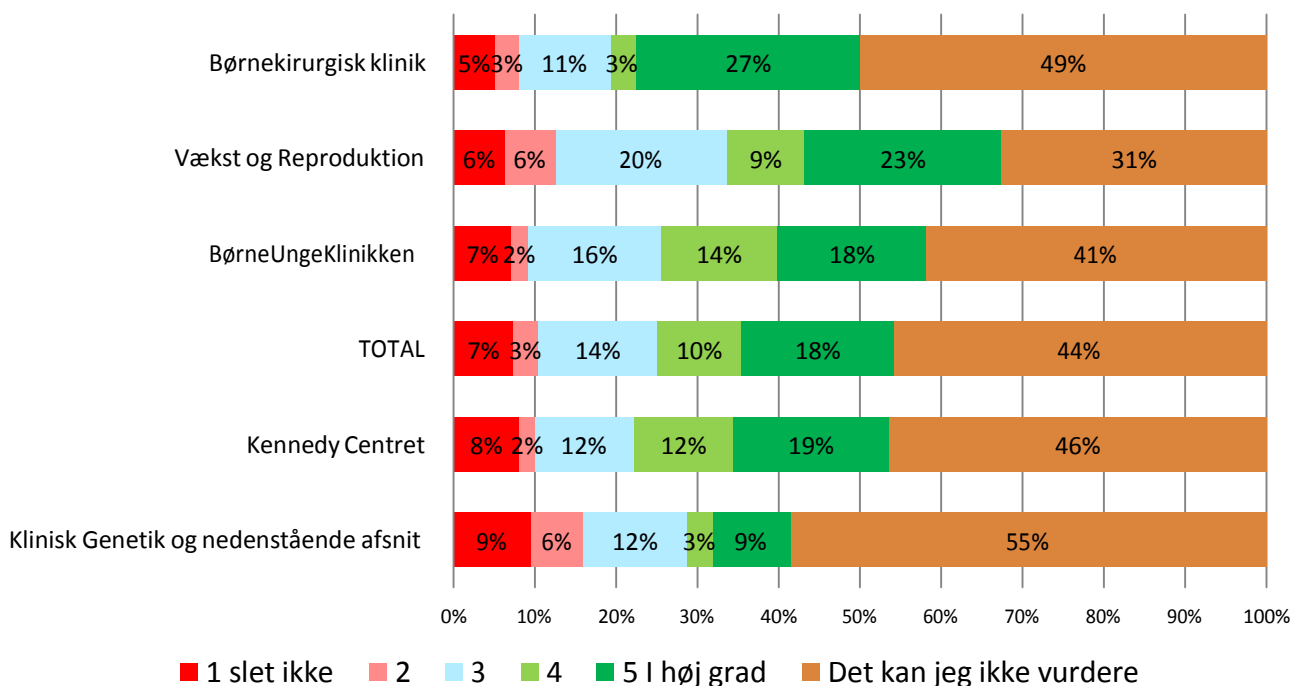
### 13.a I hvor høj grad er du blevet inddaget i beslutninger om hvilke undersøgelser/behandlinger, du/dit barn skal have foretaget?



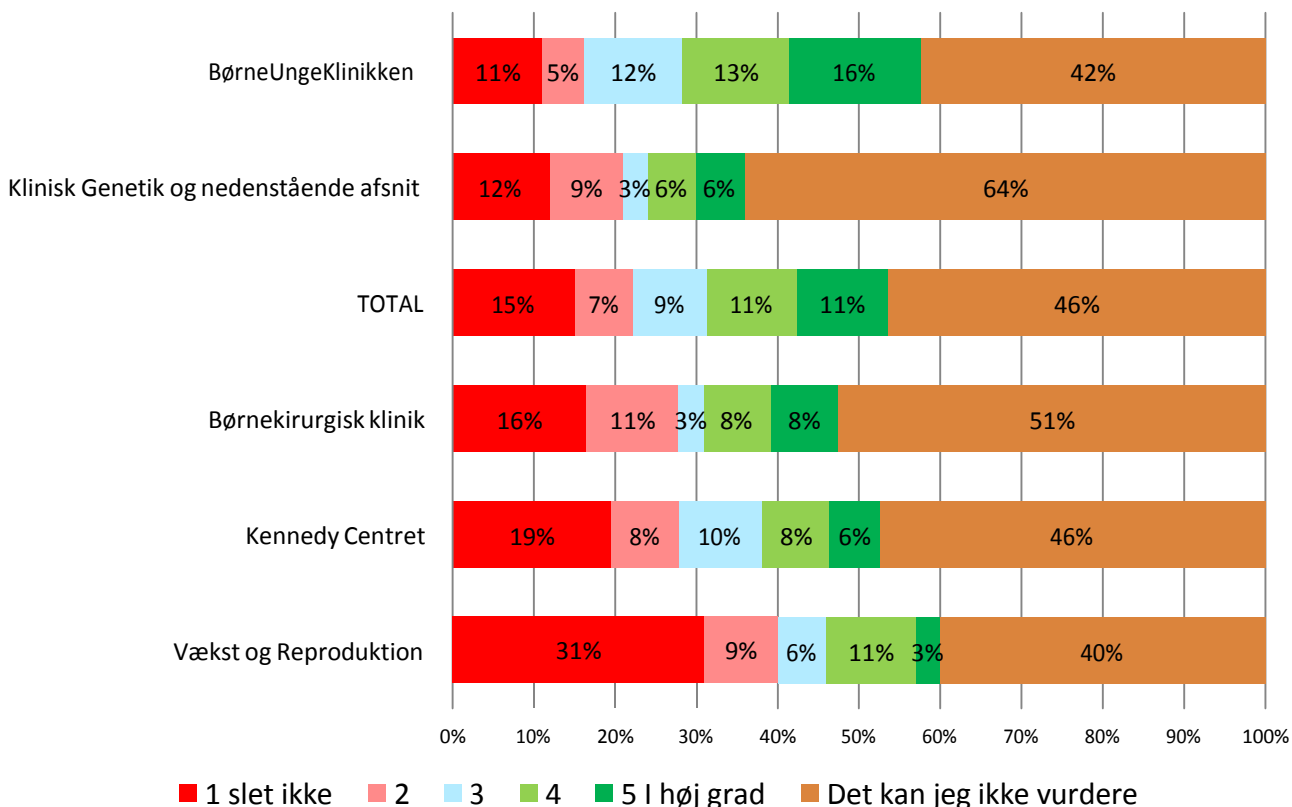
### 13.b I hvor høj grad er du blevet inddaget i beslutninger om planlægning af tidspunkter for undersøgelser, eller behandling?



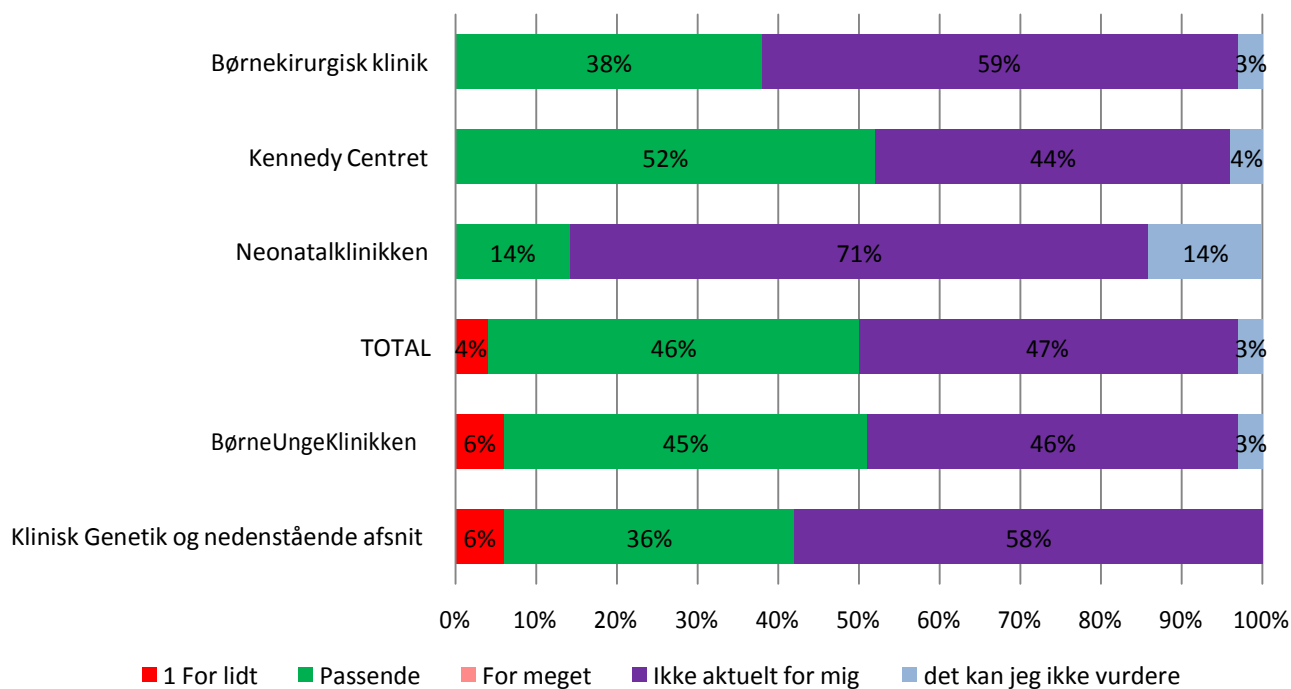
### 14.a I hvor høj grad er det vigtigt for dit barn, at blive inddraget i beslutninger om hvilke undersøgelser/behandling han/hun skal have foretaget?



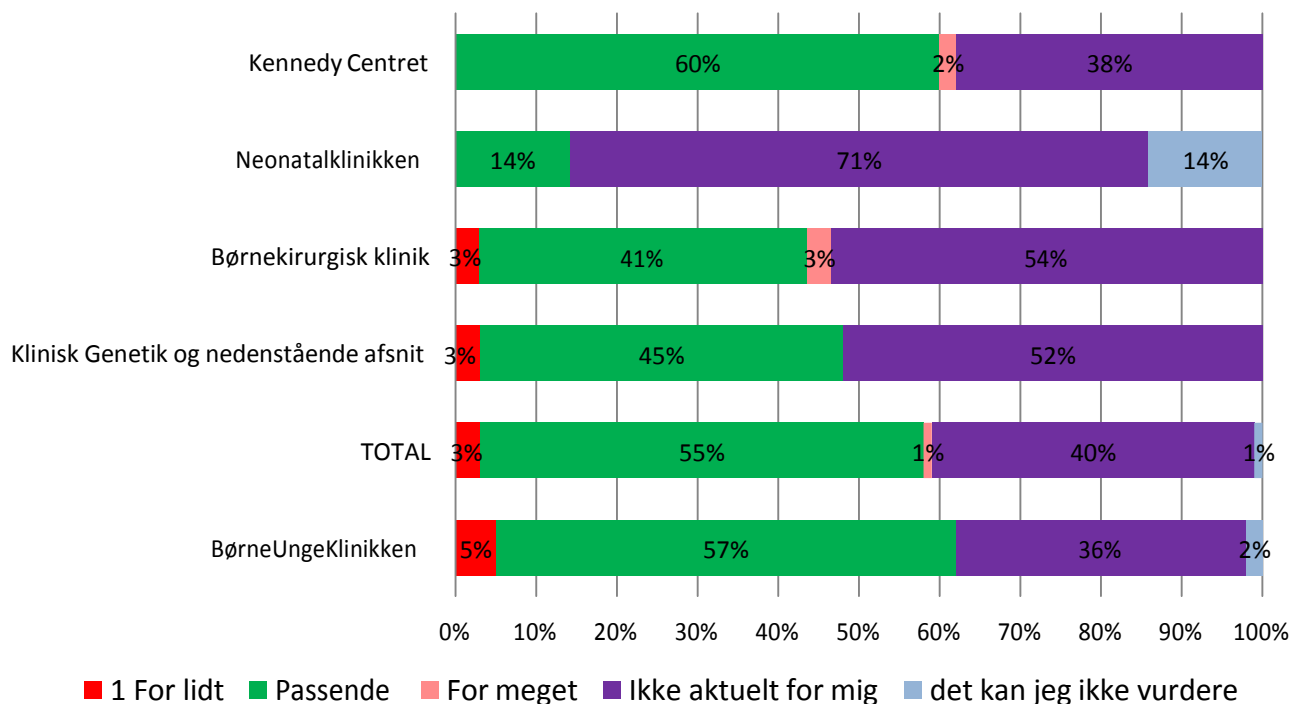
### 14.b I hvor høj grad er det vigtigt for dit barn, at blive inddraget i planlægning af tispunkter for undersøgelser, eller behandling han/hun skal have foretaget?



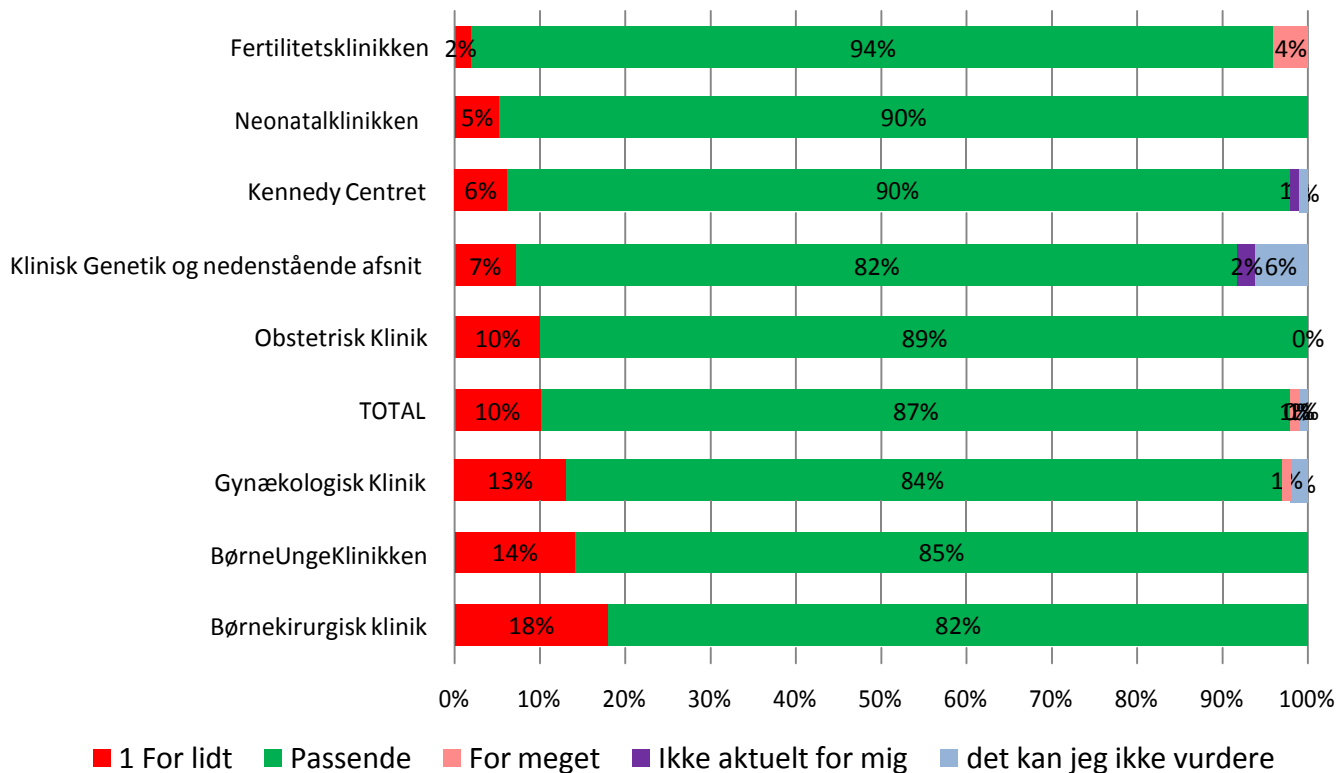
**15.a I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at blive inddraget i beslutninger om hvilke undersøgelser/behandling dit barn skal have foretaget?**



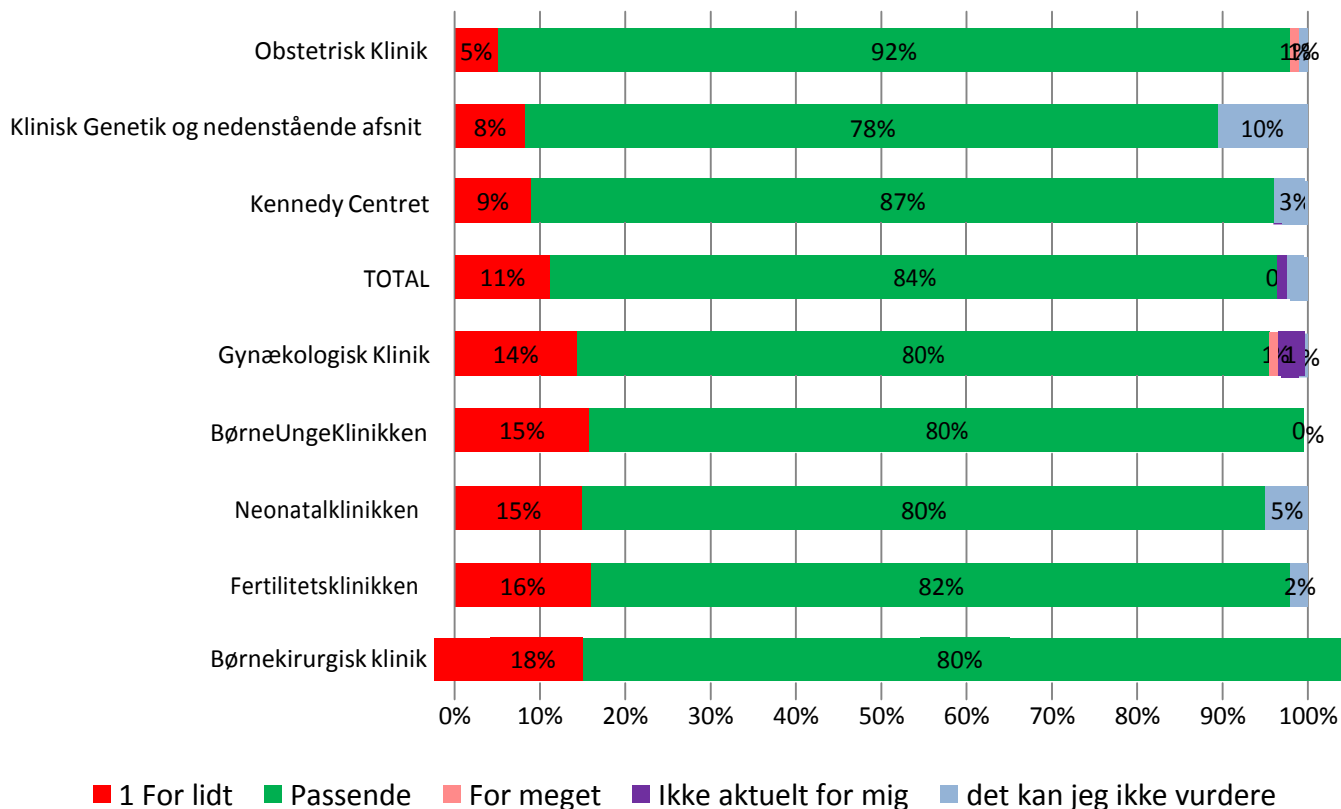
**15.b I hvor høj grad er det vigtigt for dig, at blive inddraget i planlægning af tidspunkter for undersøgelser, eller behandling dit barn skal have foretaget?**



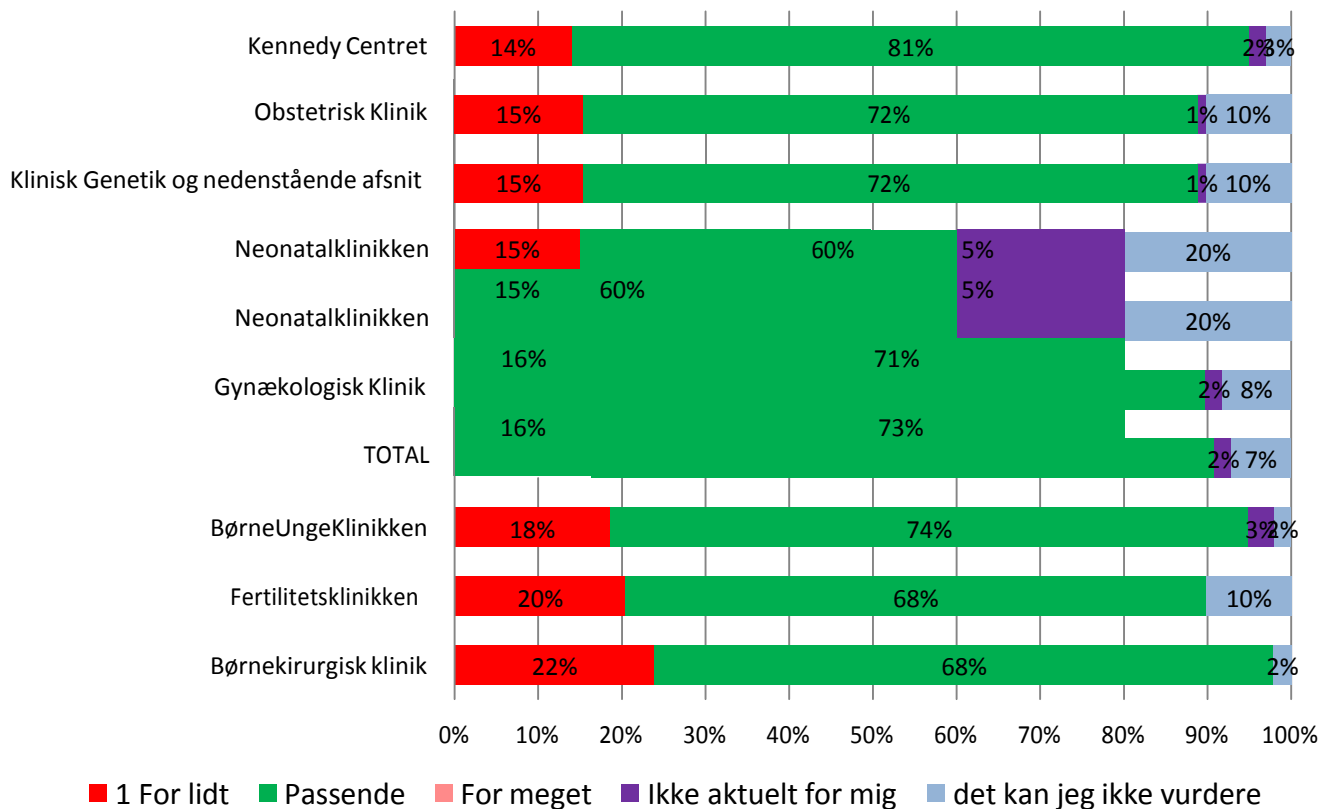
### 16.a Har du fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om undersøgelser eller behandling du/dit arn skal have foretaget?



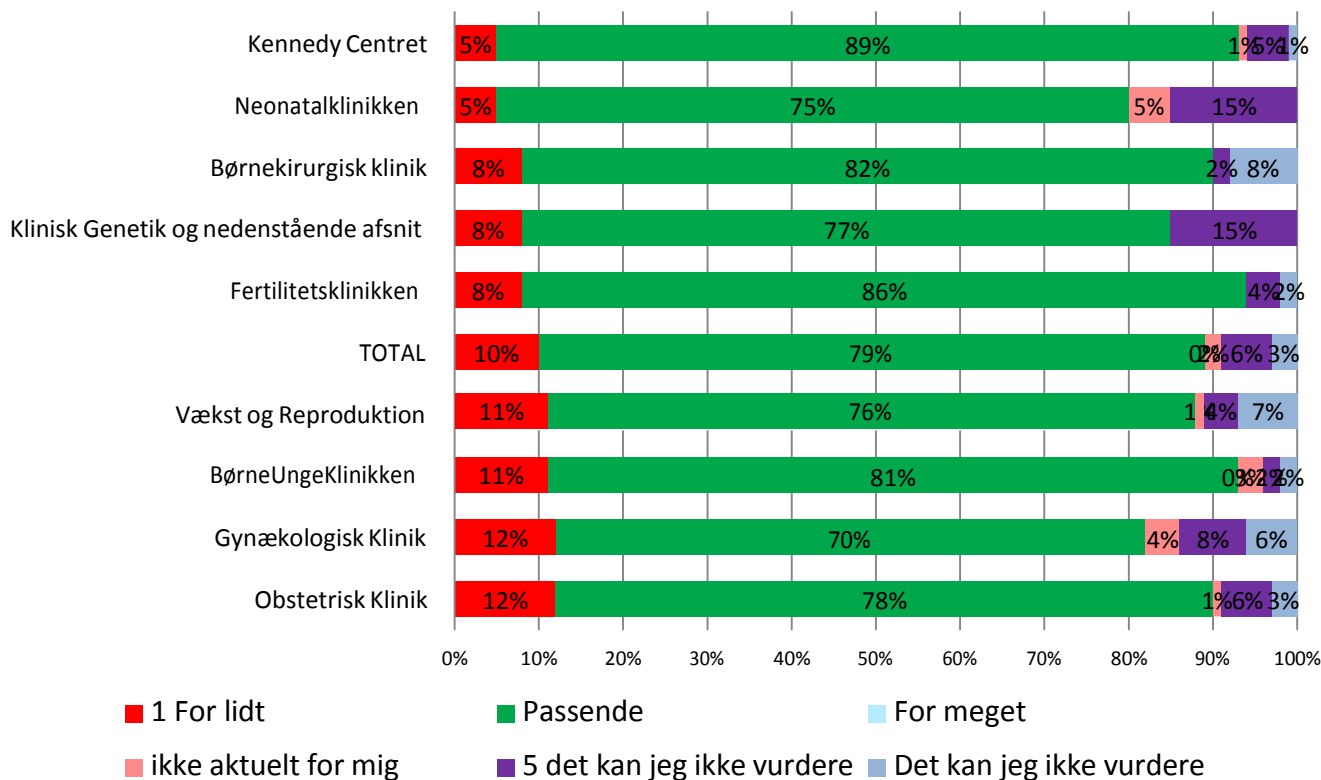
### 16.b Har du fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om din/dit barns sygdom el. graviditet?



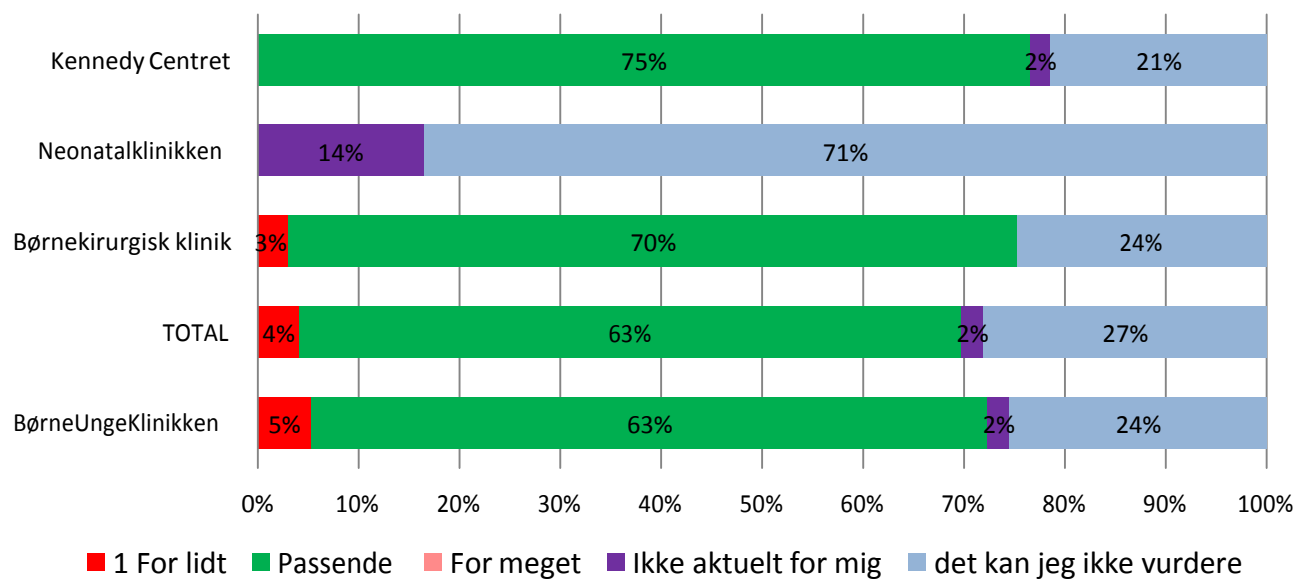
### 16.c Har du fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om planen for det videre ambulante forløb?



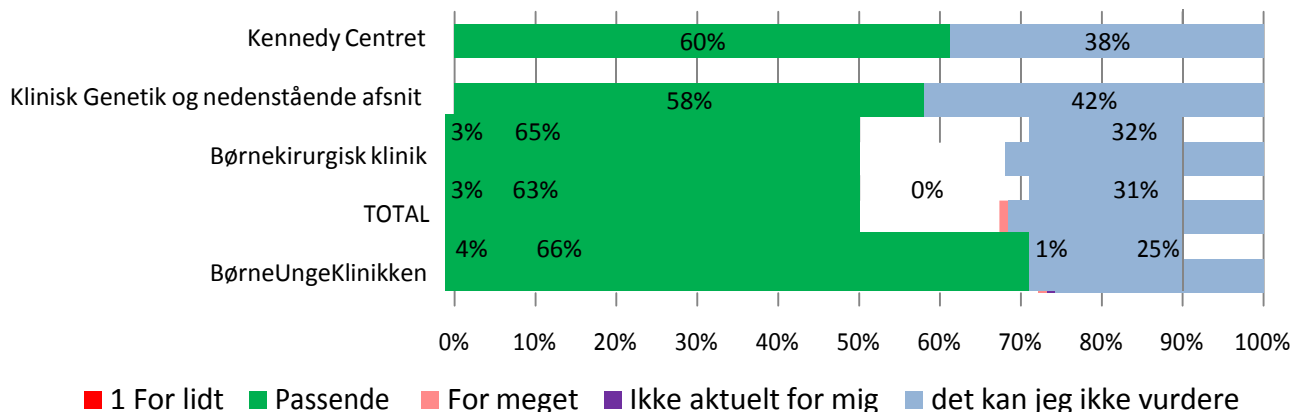
### 16.d har du fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om hvad du selv skulle gøre i det ambulante forløb?



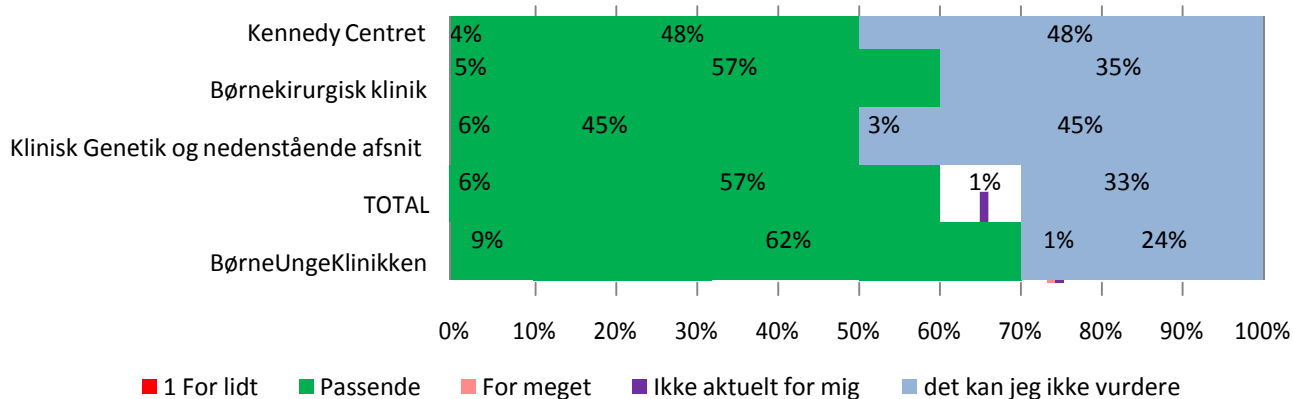
### 16.e Har du fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om hvad dit barn selv skulle gøre i det ambulante forløb?



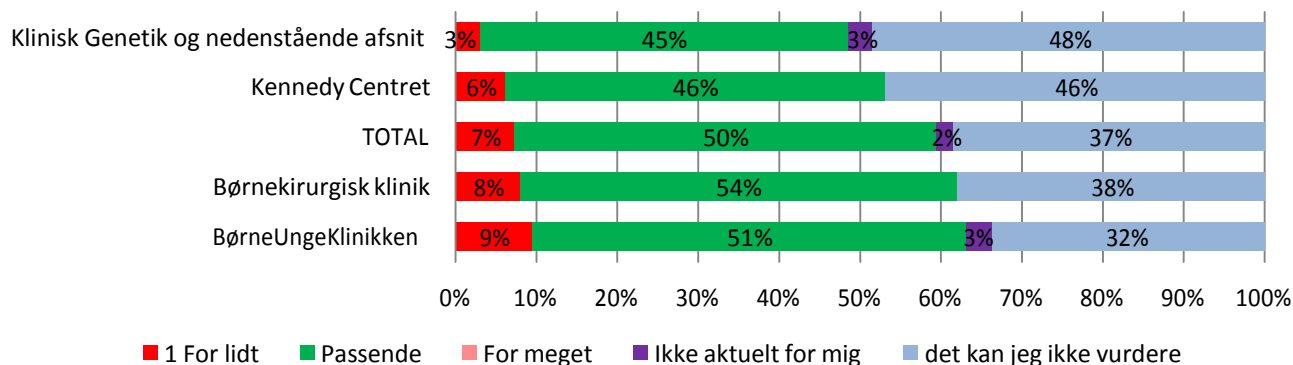
### 17.a Har dit barn fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om undersøgelser, eller behandling han/hun skulle have foretaget?



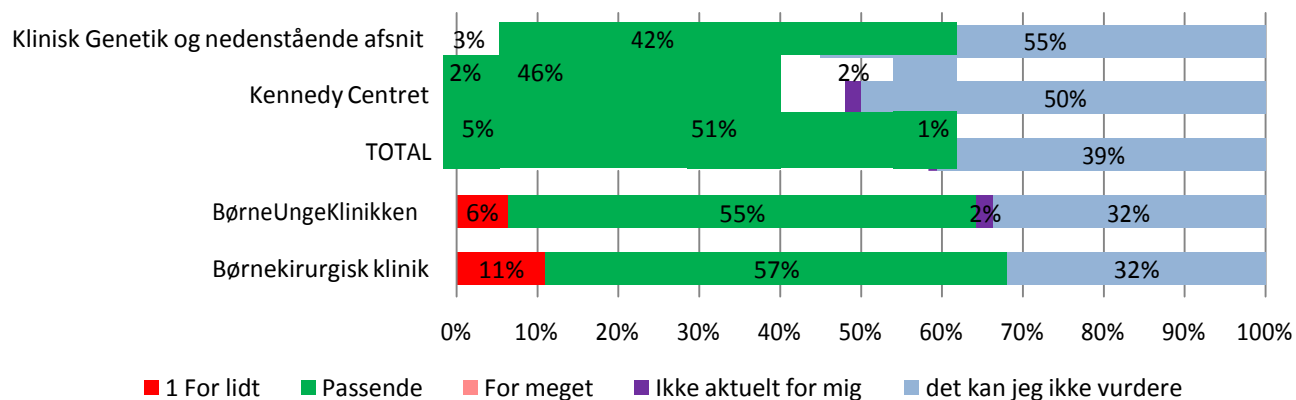
### 17.b Har dit barn fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om sin sygdom?



### 17.c Har dit barn fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om planen for det videre ambulante forløb?

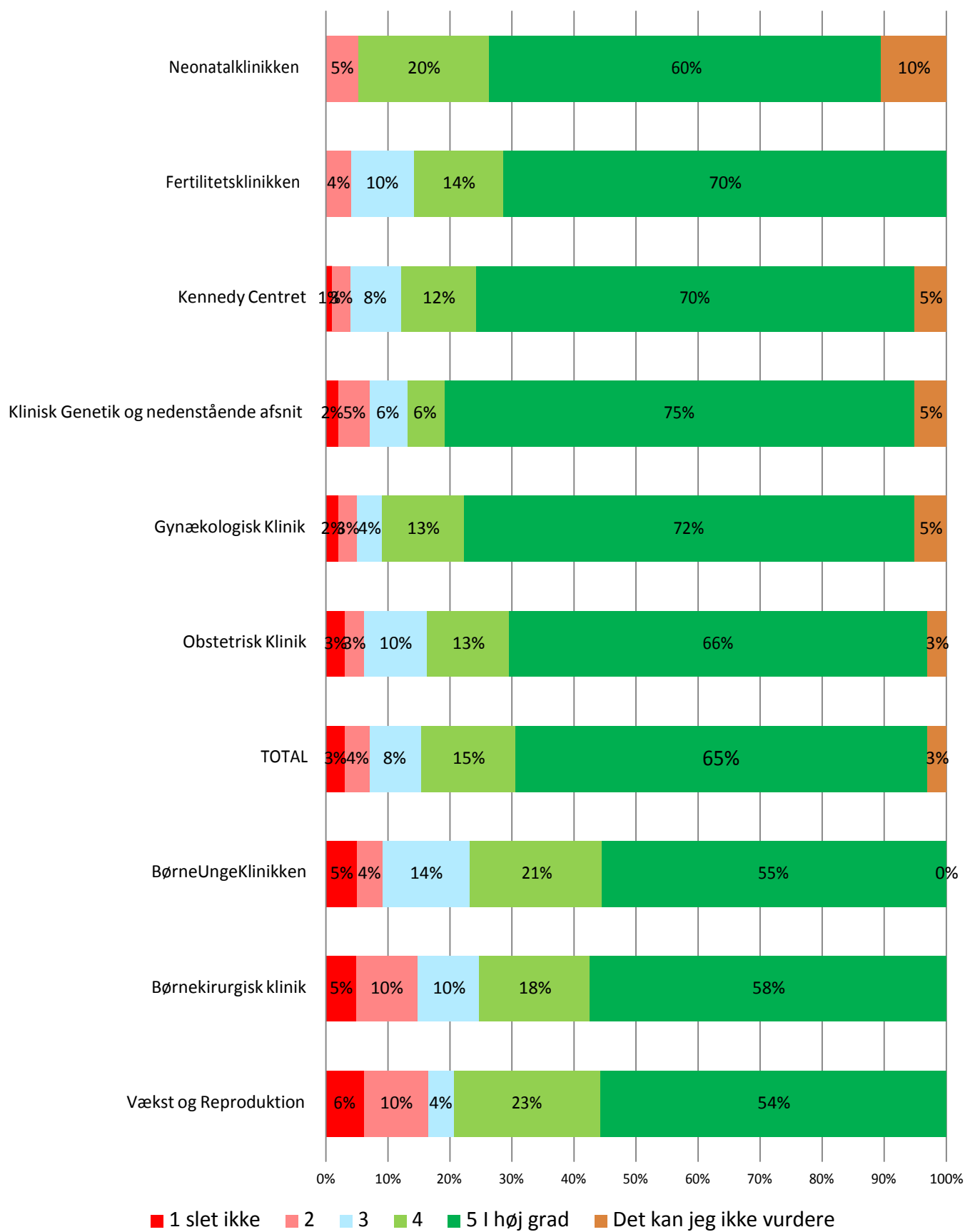


### 17.d Har dit barn fået for meget, passende eller for lidt information af ambulatoriet, om hvad han/hun selv skulle gøre i det ambulante forløb?

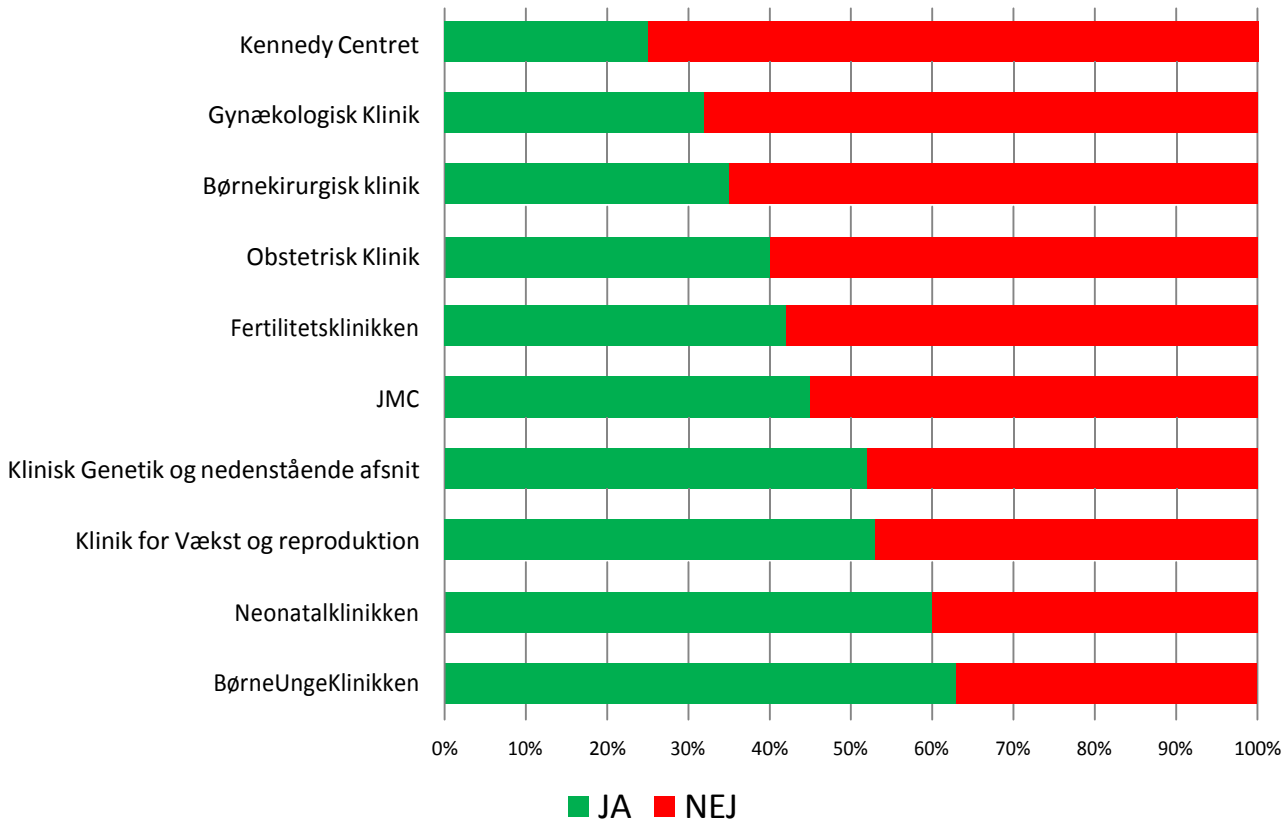




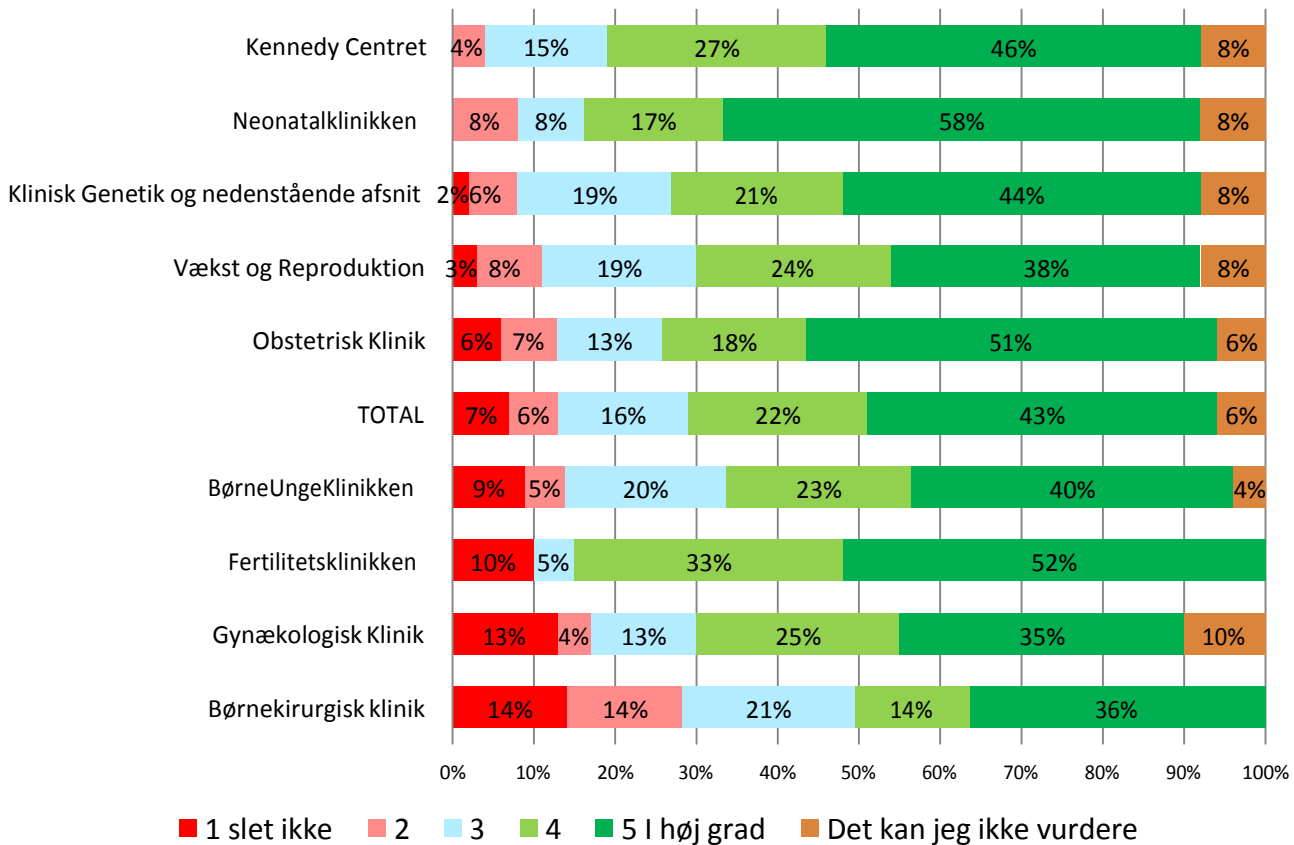
## 18. Vurderer du, at dit forløb var uden unødige besøg/undersøgelser?



### 19. Har du i forbindelse med dit nuværende forløb været tilknyttet flere afdelinger/afsnit?



### 21. Var personalet informeret om dig/dit barn og dit/jeres forløb, når du kom til den nye afdeling?



### 23. Hvor tilfreds er du med dit ambulante forløb indtil nu?

