

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter  
på  
DERMATO-VENEROLOG. S  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	51
Besvarelser fra patienter:	27
Afdelingens svarprocent:	53%

### 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

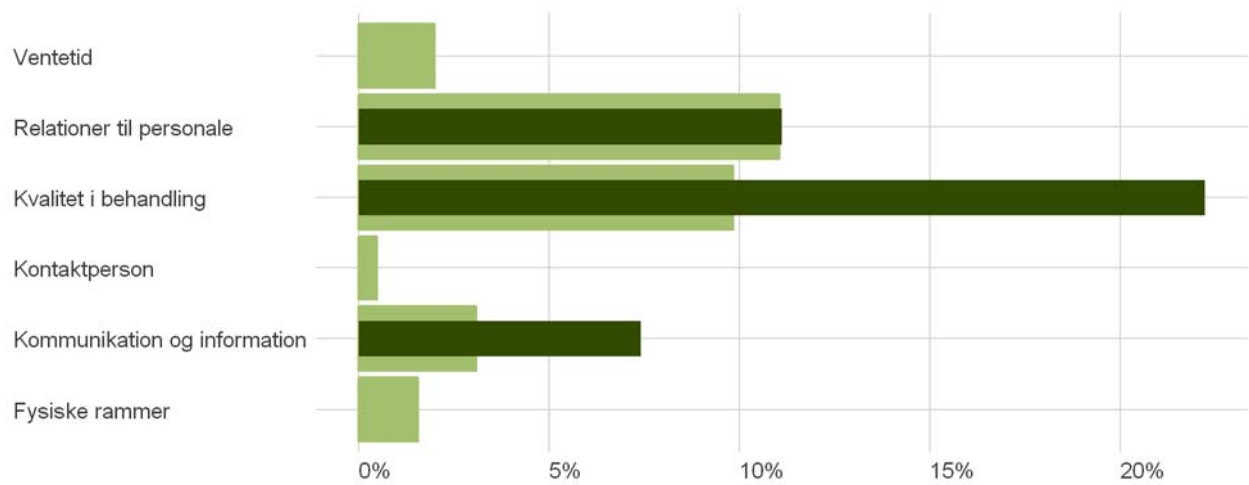
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)



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.)







**DERMATO-VENEROLOG. S****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - S1	Var personalet forberedt på din ankomst?
	6 Den var ok, dejlig personale.	I høj grad
	8 Perfekt modtagelse med en fin imødekommenhed.	I meget høj grad

**DERMATO-VENEROLOG. S****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**




ID	Kommentarer - S1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	2 Hjemmesygeplejersker er ikke lige gode herhjemme.	I høj grad
	8 Ikke manglet information, da jeg kommer på afdelingen hver fjerde uge og vi har aftalt dato ved næste indlæggelse.	I meget høj grad

**DERMATO-VENEROLOG. S**

**Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S1</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
5	For mig har indlæggelsen på Marselisborg været en ca. 110 procent positiv oplevelse med et fantastisk resultat. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
7	Indlæggelse burde vare noget længere. Så havde jeg nok været længere fremme med at blive til et menneske igen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Det er megen imødekommenhed af hele personalet. Jeg er kommet der igennem [nogle] år og har kun rosende ord for den behandling og pleje, jeg har fået, og kan ikke tænke mig noget bedre sted at blive behandlet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Jeg var rigtig godt tilfreds med den lægeundersøgelse, jeg fik før min udskrivning. Lægen var rigtig god til at forklare i et sprog, man kunne forstå, om bivirkninger ved medicin, hvad man skulle være opmærksom på, hvis det skulle bryde ud igen. Jeg følte mig godt hjulpet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
2	I gjorde det godt. [].	Uoplyst
4	Jeg har fået den bedste behandling og modtagelse både på Marselisborg, hvor jeg er indlagt og på Skejby, hvor jeg er til behandling. ALLE ER SÅ SØDE VED MIG. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Forventer at få et svar på alt, når behandlingen er afsluttet, der kan bruges til noget. Måske finde baggrunden for lidelsen? [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
1	Personalet er meget omhyggelige med information om behandling og evt. bivirkninger. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
2	Jeg synes, afdelingen fortjener stor ros! De har været meget venlige, imødekommende og hjælpsomme og taget hensyn til, hvad jeg havde at sige. Jeg har altid følt mig taget godt "hånd om". [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

**DERMATO-VENEROLOG. S****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - S1</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
 3	Ved indlæggelse er der mange forskellige læger, man skal forholde sig til.	I høj grad
 8	Jeg forventede fra starten, at jeg kunne helbredes, men efter flere forskellige medicinbehandlinger igennem to år har jeg indstillet mig på, at sygdommen er kronisk	I høj grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
 1	Længerevarende behandling. Fremover månedlige behandlinger af to dage.	I meget høj grad



