

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Gynækologisk-obstetrisk Ambulatorium G - R  
Regionshospitalet Randers**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

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



# 1 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	54
Besvarelser fra patienter:	38
Afdelingens svarprocent:	70%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 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 [].

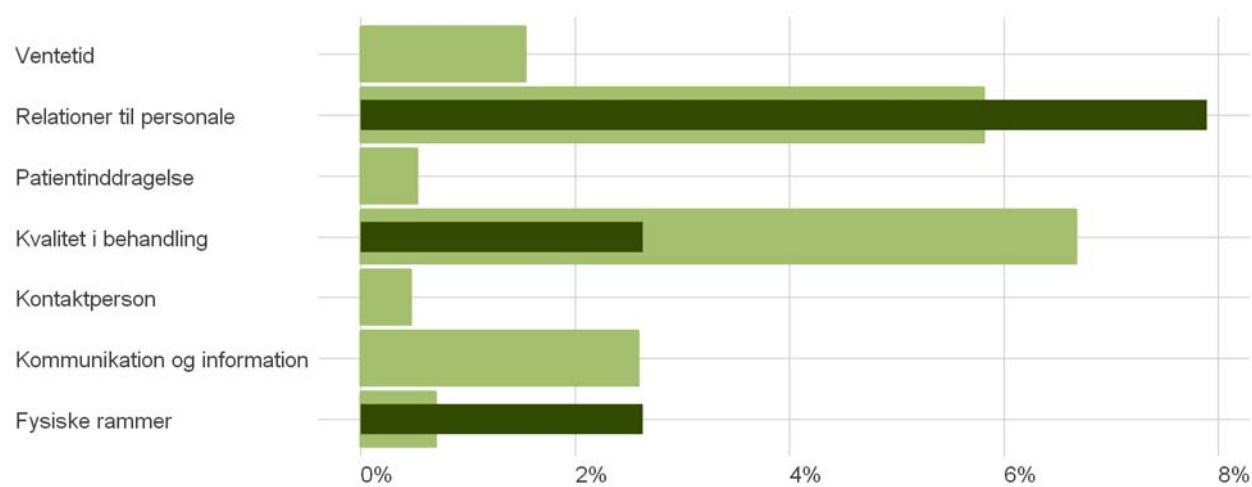
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)






## Gynækologisk-obstetrisk Ambulatorium G - R

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



ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Sørge for, at der er mere end et eksemplar af de instrumenter, der skal bruges til undersøgelserne.	I høj grad
ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium G - RGR	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Ved mit besøg i september var der ingen ventetid, men jeg var indkaldt tidligere i år også, og da måtte jeg vente en time.	I høj grad
 2	Jeg følte mig godt taget imod, og undersøgelsen gik som den skulle.	I meget høj grad
 3	God og kompetent modtagelse.	I meget høj grad
 4	Meget venlig modtagelse og undersøgelse.	I meget høj grad
 5	En dejlig varm stemning i modtagelsen.	I meget høj grad
 10	Sygeplejersken hostede og dækkede sin mund med højre hånd, herefter strakte hun den venligt frem for at hilse på mig. Da jeg er bekendt med hygiejne og smitteveje, gjorde jeg hende venligst opmærksom på, at jeg ikke ønskede at hilse med hånden.	I meget høj grad
 12	Nej, synes det var meget fint.	I meget høj grad
 13	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen!	I meget høj grad
 14	Meget fint. Rigtig godt. Ok.	I meget høj grad

**Gynækologisk-obstetrisk Ambulatorium G - R****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium G - RGR	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	7 Manglende information om bivirkninger og undersøgelsesforløb.	I nogen grad

## Gynækologisk-obstetrisk Ambulatorium G - R

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Instrumenter var ikke blevet gjort rene til tiden, så der opstod ekstrem lang ventetid.	Ja
ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium G - RGR	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 9	Der var problemer med "sugeren", og det gjorde en lille nervøsit et noget større end nødvendigt. Men et super personale til at klare situationen, så fuld tilfredshed fra mig.	Ja

## Gynækologisk-obstetrisk Ambulatorium G - R

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk-Obstetrisk Ambulatorium G - RGR	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Personalet havde tid og overskud til en. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Jeg synes, personalet var så søde og omsorgfulde. De gav sig tid til mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Alt var perfekt.	I meget høj grad
9	Have styr på det elektroniske udstyr inden patienten ankommer ellers et fantastisk personale og meget søde og beroligende.	I meget høj grad
11	Alle var meget søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Har ikke noget at sige.	I nogen grad
2	Rigtig godt.	Uoplyst
8	Rigtig god behandling. Kunne kun ønske mig, at man automatisk blev henvist til [anden by], når der er mulighed for det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	Sygeplejersken skal ikke hoste på sin hånd, og derefter hilse med den. [Fysiske rammer]	Uoplyst
14	Alt var OK.	Uoplyst



