

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Planlagt indlagt  
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA  
Aarhus Universitetshospital

## 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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## 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 Brugerindvøling, 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

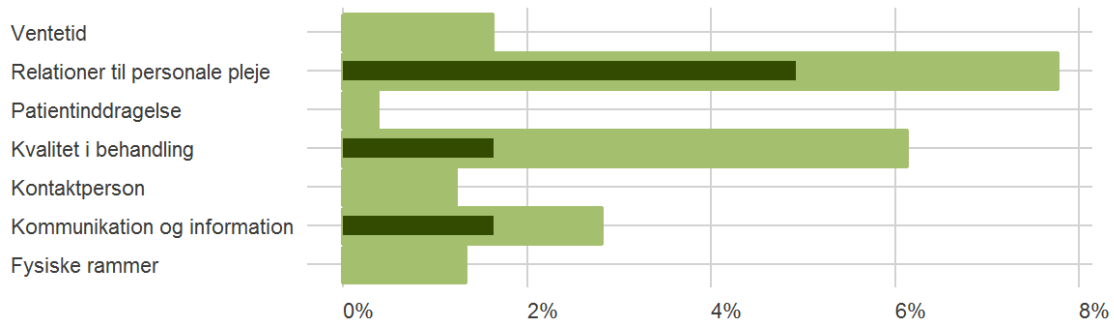
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



**MEA 1 Nørrebrogade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitetshospital**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2 Jeg er altid blevet godt modtaget af et absolut venligt personale, det [gælder] både sygeplejerske og lægen. Jeg har dem alt at takke for, at jeg hver gang at have været indlagt, hurtigt er kommet hjem til en god hverdag. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 Jeg synes afdelingen var ok.	Uoplyst
1 Informere om svar på blodprøver og scanning. Jeg talte aldrig med en læge under min indlæggelse [i efteråret]. Fejl i min indkaldelse. Fik brev om at jeg skulle indlægges på [specifik dato]. Heldigvis ringede jeg til afdelingen inden indlæggelsen og fik da oplyst, at jeg skulle komme [på et andet tidspunkt]. Da havde jeg forøvrigt købt togbillet. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
6 Det var et meget positivt og behageligt ophold på MEA. STOR smiley til alle.	I meget høj grad
7 Jeg har været godt tilfreds med en dags indlæggelse i [anden by] på den nye afdeling. Jeg er godt tilfreds. Personalet var flinke. Fik god mad. Alt fungerede godt. Tak for alt. Relationer til personale/Pleje, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
3 Alt gik fint.	I meget høj grad

**Øvrige, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus Universitets-  
hospital**

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

Er du alt i alt tilfreds  
med forløbet, fra du  
blev indlagt, til du blev  
udskrevet?

Kommentar

4 Jeg synes, at [NN] tog godt imod mig, og fulgte mig rundt til alle de un-  
dersøgelser, hun havde arrangeret [] [] []. Jeg fik desværre ikke "svar"  
på det store spørgsmål: Hvad kan der gøres ved den invaliderende træt-  
hed man har ved []? Hun var et rigtigt behageligt menneske. Relationer til  
personale/Pleje,

I høj grad



***MEA 1 Nørrebrogade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus  
Universitetshospital***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
8	Super god.	I meget høj grad
3	Ok modtagelse.	I meget høj grad

**MEA 1 Nørrebrogade, Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA, Aarhus  
Universitetshospital**

**32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæg-  
gelse og udskrivelse**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
1 Savnede svar på mine blodprøver og CT-scanning. I blodprøver tænker jeg i almindelighed samt mit kaliumtal.	I høj grad
7 Alt fungerede fint.	I høj grad
3 Mangler ikke information.	I meget høj grad