

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Planlagt indlagt  
Karkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenhed Midt

## 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 Brugerindvoldering, 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.

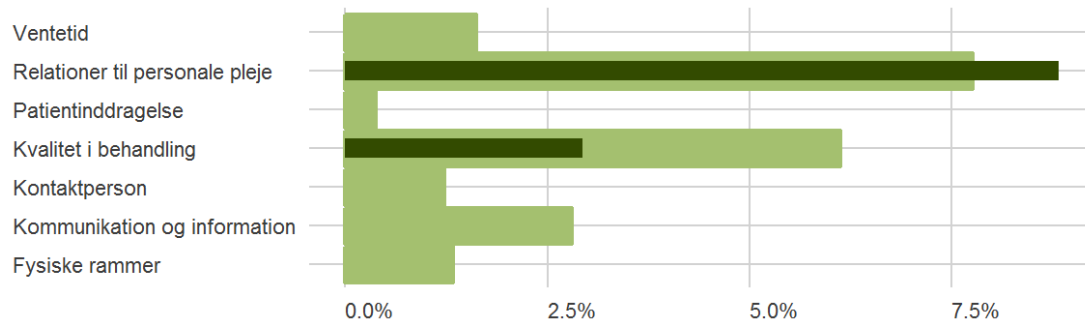
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



**V08 Karkirurgisk Sengeafsnit, Karkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed  
Midt**

**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 har kun godt at sige om afdelingen.	I meget høj grad
7 Intet.	I meget høj grad
11 Sygeplejersken hjalp meget omsorgsfuldt under hele forløbet, en stor hjælp. Man er jo lidt nervøs sådan en dag. Meget proffessionelt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 Jeg kan kun rose afdelingen og dets personale, for den omsorg der blev tildelt mig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6 Behagelig og fri omgangsform og meget professionelt personale (sygeplejersker samt læger). De tog sig tid til mine behov, og jeg følte mig i sikre hænder. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

## **V08 Karkirurgisk Sengeafsnit, Karkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed Midt**

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
2 Jeg blev rigtig godt modtaget af et meget venligt personale.	I meget høj grad
7 Afdelingen vidste ikke at jeg kom og skulle indlægges.	Slet ikke
10 Jeg skulle have ballon udvidelse i begge ben på indlægsdagen. Alt var klar på stuen, hospitalstøj lå klar, drobs i hånden og kørsel til operations stuen så hurtig at jeg vinkede til min kone. Imponerende.	I meget høj grad
9 Meget god modtagelse med venlighed.	I høj grad
8 God oplevelse.	I meget høj grad
11 Blev rigtig pænt modtaget. Super.	I meget høj grad
3 Meget sød modtagelse.	I høj grad
4 Jeg syntes ventetiden fra jeg var indkaldt [om morgenen] og så lå jeg og blomstrede i sengen indtil [om eftermiddagen]. Det var meget træls.	I meget høj grad
5 Jeg blev modtaget af meget venlige personer, som havde tid til at besvare mine spørgsmål.	I meget høj grad



**V08 Karkirurgisk Sengeafsnit, Karkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed  
Midt**

**15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
Fik en ballonudvidelse i benet, og der glemte de at lukke for en åre.	Ja

**V08 Karkirurgisk Sengeafsnit, Karkirurgisk Afdeling, Hospitalsenhed  
Midt**

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
1 Jeg var godt tilfreds med informationen.	I meget høj grad
5 Jeg er blevet grundigt informeret både ved indlæggelse og ved udskrivning.	I meget høj grad
6 Var i forbindelse med indlæggelsen og smertelindring lidt desorienteret og forvirret. Men personalet var rigtig gode til at informere min kontaktperson/pårørende :-).	I meget høj grad