

## Regional rapport



Kommentarsamling

Øre-  
næse- og halsklinik H  
Regionshospitalet Randers

## 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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 Brugerindvølgning, 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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

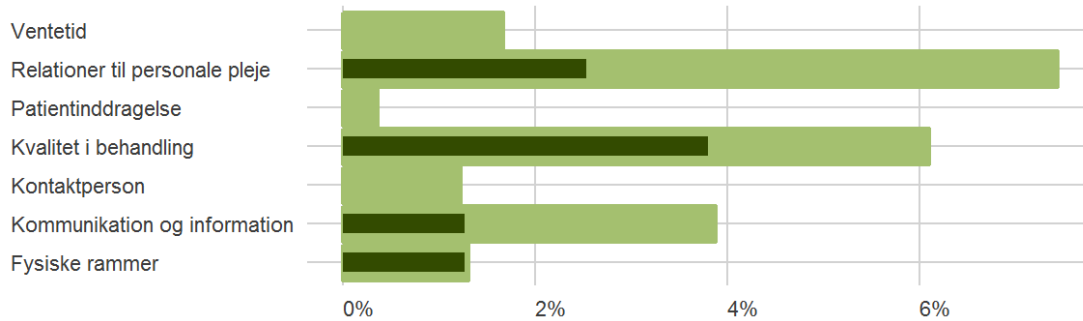
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



**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?
8 At sætte mig [som er i tyverne] på stue med [to patienter i firserne], der ikke vidste hvor de var og talte i vildelse syntes jeg var forkert! Og måtte flere gange ringe efter sygeplejersker da den ene flere gange prøvede at kravle ud af sengen. Væltede maden på gulvet samt forskellige drikkevarer. Fysiske rammer,	I nogen grad
10 Bedre samarbejde mellem afdelinger/sygehuse. Kvalitet i behandling, 5 Der var stor forskel på den sygeplejemæssige ekspertise. Jeg oplevede en sygeplejerske, der var fantastisk venlig og rummelig og kunne navigere i spidsbelastede situationer. Jeg lå og kastede op, en ny patient blev kørt ind på stuen og skulle have mad. En tredje patient blev akut indlagt. Hun klarede det hele med stor professionalisme. En anden sygeplejerske var svag i kontakten, gav forkert medicin og på et tidspunkt, hvor jeg var på toilettet, stak hun hovedet ind og spurgte om jeg ikke snart var færdig, fordi der var en anden patient, der skulle på toilettet (der var flere toiletter på afdelingen. Det var grænseoverskridende). Når man bor i [anden by] og skal til ambulans kontrol kunne det være fint at vide, om man kan komme på andet hospital i stedet for at skulle til Randers. Der var forskellige meldinger. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I meget høj grad I nogen grad
11 Man har følelsen af at andet hospital og Aarhus Universitetshospital ikke kommunikerer særlig godt.	Uoplyst
2 Synes virkelig sygeplejerskerne virkede ligeglade, og hvis man spurgte om noget, og når de lovede at komme tilbage med et svar, kom de aldrig og jeg fik først svar når jeg selv ringede efter dem. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
6 Vi blev lovet, at lægen kom og fortalte om operationen efter flytning til børneafdelingen. Men han kom aldrig. Kvalitet i behandling,	I høj grad
9 Jeg havde et meget godt indtryk af hele processen.	I meget høj grad
1 Ingen kommentarer.	I høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
7	I alt en dårlig oplevelse!	I ringe grad
3	Super dejlig modtagelse og de sødeste mennesker.	I meget høj grad
12	Mangler seng!	I meget høj grad



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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4 Portør hentede den forkerte patient. Det gav lidt ventetid.	Ja

**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?

- 
- 2 Jeg skulle selv hele tiden opsøge personalet, havde det lidt som om jeg var glemt. Lå alene på en firemandsstue og hver gang jeg var i kontakt med en sygeplejerske, var det fordi jeg selv havde ringet efter hende.

Slet ikke