

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengeafsnit  
Øre-  
Næse-  
Halsafdeling H  
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 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 Brugerindvovering, 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.

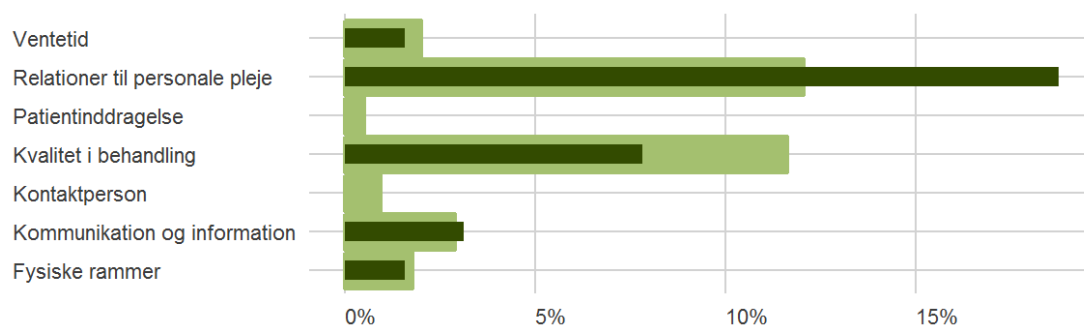
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
7 Personalet venligt og imødekommende, men er underbemandet. Under stort pres. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
20 Det var heldigt/rart at jeg havde stuen for mig selv. Fysiske rammer, 1 Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
4 Super behandling. Hele personalet var ekstremt venlige og forstående. En "fornøjelse" under omstændighederne. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21 Opfølgning efter sådan et styrt ville være på sin plads: Man ved jo ikke, om ryg og [] bliver rask igen. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
3 Natsygeplejerskerne var enormt venlige og opmærksomme. Dagspersonalet derimod glemte hele to gange på samme dag at informere mig om, at jeg kunne få noget at spise og hvornår og hvordan. Derfor måtte jeg begge gange stå op og lede efter personale, hvorefter det viste sig, at det var startet for længst, og der ikke var så meget tilbage. Det var fint til mit behov, men det var en træls situation, hvor jeg følte mig til besvær og til irritation. Det var jeg ked af i situationen. Desuden følte jeg mig meget overladt til mig selv med hensyn til medicinering, og da jeg var på højeste dosis morfin, var jeg omtåget, og fik flere gange taget det forkerte og på forkerte tidspunkter. Det følte utrygt og tilfældigt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
23 Bedre smertelindring. Nogle af sygeplejerskerne glemte de ting jeg bad om. Skulle opsøge flere gange for at få svar. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
5 Jeg blev meget dårlig den sidste dag. Følte overhovedet ikke jeg blev taget seriøst. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
26 Afdelingen koordinerede forløbet fra min ankomst til min operation og videre til min udskrivelse utroligt godt. Portører, sygeplejersker og læger var venlige og præcise. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
11 Sygeplejerskerne var dejligt menneskelige, og vovede sågar at drille mig en smule med, hvor meget af mit []skæg der så skulle klippes af. Det hjalp med at lette min uro, og bekræftede min tro om at min situation ikke var helt så slem, som jeg selv troede. 10/10. Ville blive indlagt igen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

2	Mere information og synlighed af personale. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I ringe grad
12	Som patient oplever man en velfungerende afdeling med personale, der sætter patienterne i centrum. Det virker som om der er overblik, og man føler sig som patient i gode hænder. At personalet så generelt har et godt humør bidrager til, at man befinder sig godt i en normalt stresset situation. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
15	Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
10	De fleste sygeplejersker og læger var meget søde og dygtige. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
13	Der var ingen MODTAGELSE på afdelingen andet end "du skal ligge på stue x". Hvad skulle ske? Havde ikke fået mad i otte timer (sulten og havde ondt). Fik indtryk af, at alt kørte efter "sådan-plejer-vi-at-gøre-reglen". Spurgte f.eks. om jeg kunne gå hjem og stadig være indlagt og fik at vide, "det er altså aldrig sket i de 15 år, jeg har været ansat og det kommer ikke til at ske". Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
9	Synes jeg ventede for længe. Efter ankomst til anden afdeling (to og en halv time) inden jeg blev tilset/undersøgt. Ventetid,	I høj grad
22	De var bare søde og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17	Rigtig godt personale. De ringede dagen efter min udskrivelse bare for at høre, hvordan den første nat var gået. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad



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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
24 Jeg blev slet ikke modtaget i afdelingen. Jeg fik en seng, og personalet kom når jeg ringede efter dem, men ingen hilste på mig eller informerede mig om hvad planen var. Jeg måtte selv bede om at få intravenøs væske. Og først da jeg bad om at blive udskrevet, kom der en læge og tilså mig. Jeg [] ved nu hvor vigtigt det er at blive budt velkommen, og at nogen har overblik over hvorfor man er der, og hvad planen er.	Slet ikke
8 Kom meget hurtig ind på en modtagelsesstuen, MEN der gik en time inden der kom en læge :-(. Måtte vente endnu halvanden time. Jeg var blevet glemt, og det indrømmede de blankt på skadestuen, læge NN havde ventet på mig i en time :-{.	Slet ikke
19 Efter direkte mishandling på [andet hospital] (NB! det burde lukkes nu, så der ikke kommer flere dårlige eksempler der fra!) var det dejlig med professionelt personale hos jer. Det er jeg meget taknemmelig for.	I meget høj grad
4 Alt var super godt.	I meget høj grad
3 Der var alt for travlt. Jeg følte mig totalt overset af sygeplejerskerne ikke fordi de ikke ville, men fordi de virkede stressede/ikke havde overblik. Jeg forsøgte i noget tid at få fat på en af sygeplejerskerne i rummet, da jeg havde brug for at kunne tage mit smertestillende da jeg fik temmelig ondt, men hun havde nok at se til med en anden patient og overså mig. Da jeg havde revet et operationssår i halsen op var det ikke muligt for mig at råbe op eller få kontakt, og jeg fik det først da det var begyndt at gøre meget ondt. Det var uheldigt, for det gjorde mig en smule utryg. Igen, mangel på sygeplejersker var mit indtryk af situationen, for de ansatte var venlige og imødekommende, men de var bare trætte.	I nogen grad
5 Ventetiden var lang. Efter at have ventet [i flere timer], og lægen havde besluttet, jeg skulle indlægges, blev jeg glemt. Så istedet for fem minutter gik der [markant længere tid] i venteværelset. Det var uacceptabelt.	Slet ikke
26 Jeg blev sendt fra anden afdeling. De gjorde et super arbejde, som	I meget høj grad

betød, at jeg ved ankomsten til Aarhus straks kunne blive tilset af en læge. Jeg oplevede en kompetent og venlig modtagelse og behandling.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 14 | Rigtig god modtagelse og søde sygeplejersker.  | I nogen grad     |
| 25 | Jeg sad i venteværelset i lidt over fire timer inden jeg blev indlagt!<br>Men det er ikke kritik at den er blevet placeret hvor den er i spørgeskemaet. Der gik lang tid, ja! Men jeg har stor respekt for jeres arbejde og jeg ved i gør hvad i kan. Jeg følte mig rigtig godt behandlet!   | I ringe grad     |
| 11 | Sygehuspersonalet gjorde det rigtig godt, selvom det var mærkbart at de godt kunne bruge nogle flere kolleger.   | I høj grad       |
| 16 | Det hele gik ok.   | I meget høj grad |
| 2  | Jeg sad og ventede i to timer, inden jeg kom til i H ambulatoriet, hvor jeg var blevet henvist til af en øre-næse-hals læge. Det synes jeg var rimelig lang ventetid!  | Slet ikke        |
| 12 | Kom på ambulatorium med symptomer og blev hurtigt og professionelt indlagt herfra. Oplevede hele vejen gennem forløbet, at der var mulighed for forklaringer, at jeg som patient var i centrum og at forløbet ville (og blev) et trygt forløb.   | I nogen grad     |
| 18 | Jeg har kun ROS til personalet. Tak for rigtig god behandling.   | I meget høj grad |
| 10 | Jeg sad i to og en halv timer i venteværelset (efter at være kommet til aftalt tid) med ekstreme smerter, som morfin ikke kunne tage. Det til trods måtte jeg opleve at en kvinde, der råbte af personalet, fik sin voksne datter ind før mig for hun ville i hvert fald ikke vente. Det er virkelig svært at se på, at når man opfører sig grimt, så kommer man foran i køen. | I ringe grad     |
| 6  | Venligt personale, der tog sig tid til at tale operationen igennem med mig, så jeg ikke blev nervøs.   | I meget høj grad |
| 9  | Ventede lidt for længe ved ankomst til akutafdelingen, ca. to og en halv timer. Ikke rart når man har svært ved at få luft.  | I ringe grad     |
| 17 | Mødestedet på min indkaldelse og den adresse, de havde på stedet, stemte ikke overens, hvilket gjorde, at jeg var ved at komme for sent til aftalen.   | I meget høj grad |

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2 [På dag to] var der først stuegang kl 16.30! [På dag tre] blev der glemt at bestille blodprøver, som jeg selv måtte gøre opmærksom på!	Ja
13 Der var ingen [konf.] med BAGVAGT. Personalet på afdelingen antydede "det var dog mærkeligt, at du er blevet indlagt". "Det plejer vi ikke i den situation". Ubehageligt. Følte sig ikke velkommen.	Ja

### **35. 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?
8 Må indrømme, at jeg er lidt skuffet over Næse-,Halsafdelingen. Jeg blev ledt op på afdelingen af en sygeplejerske efter undersøgelsen. Fik tildelt et værelse fra et par sygeplejersker der BARE SAD på et kontor. Ventede på om der kom nogen for at hjælpe mig med at komme til rette angående tøj og deslige, men nej, måtte selv finde noget. Måtte også selv kontakte sygeplejerskerne efter to timer næste morgen da der havde været en læge ved mig [tidligere om morgenen] som udskrev mig. HÅBER IKKE JEG FÅR NOGET GALT I HALSEN IGEN :-{.	Slet ikke
21 Jeg synes, der mangler opfølgning på min ryg og min mund desværre. Jeg har ringet ind, men de siger jeg er færdigbehandlet, og jeg ved ikke, om det heler ordentligt?	I ringe grad
3 Da jeg ankom til akutmodtagelsen var der ringe kontakt til personalet. Udover problemet med at få sagt at jeg manglede smertestillende, ville jeg have ønsket at jeg helt fra start fik at vide, hvad der skulle ske.	I nogen grad
2 Jeg fik at vide, da jeg blev udskrevet at jeg, den næstfølgende hverdag, ville få en tid til kontrol. Den måtte jeg så selv rykke for da det ikke skete. Til den efterfølgende kontrol skulle jeg så igen få en ny tid (dog på andet sygehus) som jeg så igen måtte rykke for, da der ikke skete noget.	I ringe grad
15 Ingen bemærkninger.	I meget høj grad
10 Jeg har ikke fået medicin udleveret af afdelingen ud over den intravenøse antibiotika. Al anden medicin havde jeg selv med, og efterfølgende blev det udleveret på apoteket.	I nogen grad
13 Jeg synes, at de to læger, der var involveret i min sag, var meget venlige og virkede kompetente. Sygeplejersken, der var involveret i udskrivelsen, var også kompetent og venlig. Det var ikke alt i alt en særlig god oplevelse. Information i venterum om forløb og ventetid kunne ønskes.	Slet ikke
9 Intet at bemærke, alt i alt som forventet.	I høj grad
22 Talte ikke med lægen efter jeg var i narkose, men han havde talt med min mand som gav mig besked. Så det var ikke noget, der gjorde mig utryg. Alt i alt en god oplevelse.	I meget høj grad