

## Regional rapport



Kommentarsamling  
ESA2 THG Ortopædkirurgisk Sengeafsnit  
Ortopædkirurgisk Afdeling E  
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 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.

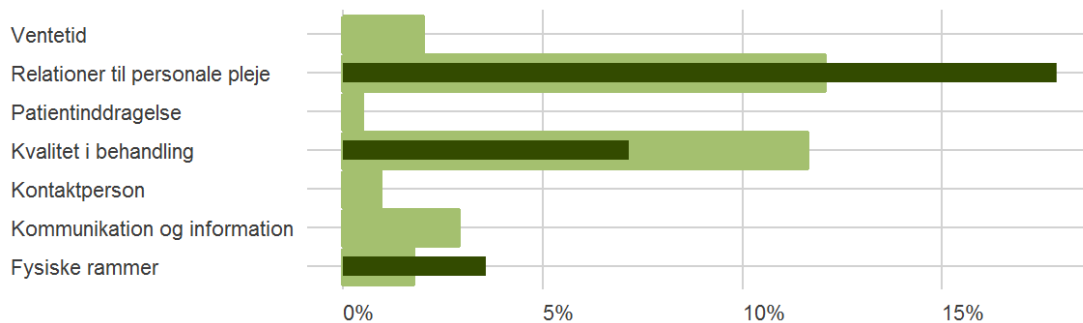
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
2 Jeg er super glad for, at man har mulighed for at komme på patienthotel. Der er (selvfølgelig) meget uro på en afdeling, hvor flere deler værelse. Fysiske rammer,	I høj grad
8 De var særdeles nærværende og fagligt kompetente. De virker dog presede og jeg ville ønske, at de fik mere tid/personale til rådighed! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
3 Jeg havde problemer med sivning fra operationsstedet. De var meget opmærksomme med henblik på infektion. Jeg blev fulgt løbende med ambulante kontroller og blodprøver, og først da alt var i orden, gav de slip på mig. Jeg var yderst tilfreds og taknemmelig. Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 Både professionel og gemytlig stemning. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
9 Patienthotellets personale syntes jeg ikke om, kun to personer af dem. Resten var ikke behagelige og hjælpsomme. De talte ned til en, og viste ikke noget om medicin, og kunne heller ikke hjælpe når man havde spørgsmål. Det var meget ubehageligt. Maden var super god, og madpersonalet var meget hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
11 Personalet venligt og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 Helt igennem enligt og imødekommende personale. Opholdt mig hovedsageligt på patienthotellet [] efter kortvarig operation på ISA1. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?

Kommentar

- |    | Kommentar  |                  |
|----|--|------------------|
| 2  | Jeg synes, personalet gjorde, hvad de kunne for at finde ud af, hvad der var galt. Til tider lange ventetider, ja, men det skal man som patient finde sig i, når vi tilbydes gratis behandlingstilbud i Danmark. Én grim oplevelse: Den første dag, hvor jeg var på Akutmodtagelsen, og man forsøgte at finde ud af, hvad jeg fejlede. Jeg havde så ondt i hoften, hvor det føltes som protesen var gået ud af led, jeg kunne kun gå få skridt, og havde ikke fået udleveret krykker endnu. Jeg skulle til røntgen eller blodprøvetagning, jeg husker det ikke, det hele var tåget for mig, og opdagede, at gangen var så lang. Jeg havde allerede gået mere end jeg kunne på den anden side af døren. Da jeg så den lange gang, begyndte jeg at græde, fordi det gjorde så ondt, at jeg ikke kunne gå mere, og satte mig ned på en stol. En sygeplejerske kom og gik foran mig, og sagde, at jeg skulle gå denne vej. "Jamen jeg kan ikke gå!" sagde jeg. Så sagde hun: "Har du tænkt jeg skal bære dig, eller hvad?" Jeg sagde så: "Kan du ikke finde en kørestol, jeg kan ikke gå". Så sagde hun bare, at afdelingen skulle have sendt en kørestol med. Det kunne hun da så sandelig ikke skaffe. Sådan en sygeplejerske uden indlevelse eller medlidenhed, håber jeg aldrig at møde mere. Jeg håber ikke, hun opfører sig på den måde ovenfor andre patienter. Alt andet personale, jeg havde kontakt med under min 16 dages lange indlæggelse på begge hospitaler, var søde og rare, professionelle og betænksomme. | I meget høj grad |
| 8  | Min indlæggelse var ikke planlagt men nødvendig efter en lang og kompliceret hoftearteskopi.   | I høj grad       |
| 6  | Det hele fungerede perfekt. Kompetent behandling af den indlæggende læge som var helt fantastisk og resolut.   | I meget høj grad |
| 11 | Det er vigtigt at lægen i akutafdelingen, på Aarhus Universitetshospital kigger omhyggeligt på røngentbilledet og får stillet den rigtige diagnose.  | I nogen grad     |



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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4 1. På røntgenhenviſning blev der henviſt til højre hånd, men det var venstre der skulle tages røntgenbillede af. 2. Lægevagten henviſte med forkert CPR-nummer til skadestuen.	Ja
11 Akutafdelingen overså det reelle problem med hoften og min egen læge fik senere en delvis undskyldning.	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?
1 Havde fået fornøden information på opvågningsafdelingen.	I meget høj grad
7 Da jeg var blevet indlagt om natten på Nørrebrogade, havde jeg fået den information om at det var dér, jeg skulle opereres. Derfor lå jeg fastende, som man selvfølgelig skal. Men kl. 08:00 fik jeg at vide, at jeg skulle videre hen på Tage Hansens gade, da de kun kunne operere mig der. Det resulterede i, at jeg fastede til kl. 14:00. Jeg havde derfor ikke fået noget at spise i næsten 24 timer, og var lidt forvirret over hvad jeg egentlig skulle. Dog skal det siges at sygeplejerskerne hele vejen igennem var utrolig flinke, og de prøvede selvfølgelig at gøre deres bedste.	I høj grad
11 Mener jeg blev udskrevet for tidligt, da jeg var svimmel af morfin og bor på femte sal uden elevator.	I meget høj grad