

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Medicinsk Afsnit 2 RSI  
Diagnostisk Center  
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 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 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 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.

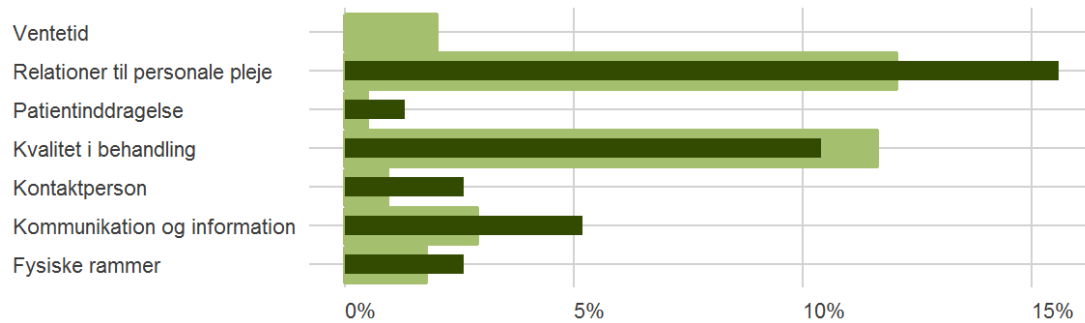
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
25 En afdeling hvor man føler sig tryk, og hvor der er tid til spørgsmål og information. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
13 Personalet var hurtigt. Meget venlige og effektive, fik hurtigt svar på, hvad der skulle ske. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
28 Informationer fra personalet er forståelige og nogenlunde præcise. Men undersøgelser og blodprøvetagning midt i maden er ikke rart. Maden bliver kold eller i værste fald: Det bedste er væk, når man kommer hen til vognen. Morgenligt f.eks.: Der er laaang tid mellem aftensmad 17.15 og morgenmad kl 8.00! Men der er en rigtig god tone på afdelingen også personalet imellem, som jeg oplevede det Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
19 Kompetente læger og sygeplejersker, der varetager deres job til UG. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
20 Synes mine få oplevelser med hospitalssystemet er til ug. :-).	I meget høj grad
10 Generelt var jeg meget tilfreds med at jeg blev undersøgt for alt for at udelukke andre sygdomme. Det betød, at jeg kunne få ro i sindet. Jeg har kun positive kommentarer om lægerne, som alle var meget professionelle. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
11 Jeg ligger og kan ikke noget som helst, er fysisk helt drænet. Hvordan skulle jeg være tilfreds? Jeg ryger ind og ud af sygehuset konstant og I ved stadig ikke hvad I skal gøre for at hjælpe mig. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
23 Jeg var så heldig, at samme sygeplejerske havde vagt i hele mit forløb. Det var trygt. De var rigtig gode til at være ærlige om det, de vidste, og ikke gjorde, samt fortælle hvem jeg så kunne spørge. Maden var ikke det bedste. Jeg manglede lidt viden om, hvad jeg som ny diabetes patient måtte spise, så jeg spiste kun meget lidt. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
14 Selvom der var super travlt på afdelingen, følte jeg altid, at der var tid til mig. Jeg kunne dog godt have ønsket mig, at det var den samme sygeplejerske, som kom til mig fra dag til dag (i de tilfælde som det er muligt med vagtfordelingen), så man ikke skulle forholde sig til en ny hele tiden. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad

29	Personalet gjorde alt hvad de kunne, men jeg oplevede, at de ikke havde tid nok og virkede lidt stressede, men yderst professionelle. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
22	Fuldt tilfreds.	I meget høj grad
17	Jeg følte mig som en Formel 1 bil i pit stop! Alle vidste, hvad der skulle gøres, og alle gjorde deres bedste for mig! Jeg var meget imponeret! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
27	Dejligt plejepersonale. Men stor usikkerhed om det videre forløb efter udskrivning. Det ville være rart om lægerne læste ens journal og observationer inden stuegang, således korrekt behandling foretages. Kontrol af medicin kort ved udskrivning bør være obligatorisk, således at det ikke er patientens opgave at finde eventuelle fejl. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
9	Jeg synes, at de fleste var empatiske, venlige, behjælpelige og imødekommende, Generelt en god oplevelse. Om noget så er der for lidt opholdsplads eller dagligstue til patienter. Men det er noget andet. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I nogen grad
15	Super behandling, men der må gerne være ikke økologiske mælkeprodukter tilgængelig :-). Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
4	Jeg oplevede, at alle, jeg mødte, var søde og imødekommende, men samtidig, og det er frustrerende, at jeg ikke blev taget alvorlig. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
16	Det var et kompetent og opmærksomt personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7	1. Der bliver ikke taget hensyn til middagshvile, ro på stuerne. Plejepersonalet ligefrem kommer og vil skifte sengetøj midt i middagsstunden [om eftermiddagen]. Patienten har brug for ro engang imellem. Der er megen uro med og latter og snakken på gangen fra personalet. 2. Personalet skal gå lidt mere ind i den enkeltes sygehistorie. De ser kun lige hvad der sker nu, og kigger ikke på hvad der er foregået forud for indlæggelsen. F.eks. hvad man fejler, hvor længe man har haft sygdommen, hvilken behandling man får, hvem der er primærbehandler osv. 3. FMK stemmer aldrig og bliver heller ikke rette til det medicin man rent faktisk får. Man skal hele tiden selv være opmærksom og det kan være svært i en akut fase. 4. Man skal have et godt helbred og være klar i hovedet, når man skal indlægges på Regionshospitalet Silkeborg. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, Patientinddragelse,	Slet ikke



## **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?
25 Mødte et utroligt imødekommende personale. Fik hurtigt besked på planen i forbindelse med indlæggelsen. Jeg følte mig godt taget af trods en meget travl dag. Godt gået. Det kunne andre hospitaler inklusiv ambulatorier lære rigtig meget.	I meget høj grad
23 Meget professionelt og personligt.	I meget høj grad
26 Lidt kaotisk. Var henvist til Reumatologisk Ambulatorium men havnede på Medicinsk Sengeafdeling. Blev dog udskrevet efter ca. fire timer.	Uoplyst
22 Fuldt tilfreds.	I meget høj grad
24 Det var til UG.	I meget høj grad
21 Simpelt hen fantastisk kompetent, hurtig og særdeles venlig modtagelse hele vejen fra undersøgelse til indlæggelse. Tusinde tak!	I meget høj grad
17 Super modtagelse! Alle var gearret til at finde ud af hvad der var galt med mig!	I meget høj grad
12 Det virkede ret kaotisk. Jeg skulle sidde oppe og vente på de fik hentet en seng i kælderen. Jeg blev lagt ude på gangen hvor folk gik forbi. Ikke særligt privat. Der var dog sat et forhæng for, men det føltes ikke rart at skulle fortælle alle mulige oplysninger og "vise" krop, når der sad nogle andre pårørende få meter derfra. Nu kendte jeg dem ikke, men hvis jeg havde gjort det, ville det have været meget ubehageligt.	I nogen grad
9 Jeg var til en MR-scanning, der viste forandringer i ryggen og blev indlagt med det samme.	I høj grad
15 Det var en fantastisk og hurtig behandling. Tusind tak for det.	I meget høj grad
4 Jeg blev sendt fra min læge direkte til sygehuset.	I nogen grad
16 Jeg fik en god velkomst. Jeg blev hurtigt undersøgt og ledsaget til røntgen uden ventetid. jeg blev hele tiden informeret. Mit indtryk var meget positiv.	I meget høj grad

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Jeg vil understrege at personalet var UTROLIG venligt og smilende. Hurtige til at komme når jeg trykkede på tilkaldeknappen.	Nej
1	Blev ikke sendt til en MR scanning.	Ja
10	Jeg fik drop med glukose, selvom man vidste, at jeg havde [en anden sygdom]. Det fik mit blodsukker til at stige markant. Heldigvis har jeg selv styr på det og kunne tage ekstra insulin [].	Ja
3	Jeg fik ikke den dose medicin, jeg skulle have en aften.	Ja
8	Første scanning viste ingen tegn på sygdom, derfor måtte jeg indlægges igen efter få dage, da en ny scanning viste flere blodpropper. På denne sidste scanning var der meget lang ventetid på svar, men da personalet på genoptræningscentret rykkede for svar, fik de resultatet med det samme.	Ja
6	[] Da I endelig fandt ud af at jeg var MEGET syg, fik jeg en rigtig god behandling.	Ja
9	Ved ikke om det er en fejl, men jeg fik maksimal dosis af binyrebark i for lang tid, før det blev opdaget jeg skulle nedtrappes, hvilket gav flere bivirkninger.	Ja
7	Lægerne læste ikke den fælles journal. Bl.a. læste de ikke omkring min behandling på Onkologisk Afdeling, hvilket der var en læge der undskyldte ved udskrivelse. Hvis der var blevet læst i journalen, ville man også kunne se at jeg er i [behandling] og ikke skulle have haft antibiotika []. KÆMPE FEJL.	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?
10	Jeg savnede at personalet først undersøgte om jeg havde parasitter, da jeg selv anførte at min søn havde mistanke om det. Jeg er forundret over at man ikke undersøger for det, når patienten har så langvarig diarre.	I høj grad
11	Jeg synes ikke jeg blev informeret om noget ordenligt. Da hun skulle opereres fik vi intet af vide, og vi er stadig meget uforstående omkring min situation. Lægerne og personalet i [by] ville ikke fortælle noget omkring sygdommen. Jeg synes ærlig talt de hele tiden prøvede at pakke det ind, og ikke ville ud med hvad det rigtigt var. Jeg er meget utilfreds.	Slet ikke
18	Jeg kan ikke huske informationer omkring udskrivelse eller informationer i det hele taget.	Uoplyst
12	Jeg fik konstateret sukkersyge. Men fik ikke noget oplyst om at jeg skulle undgå sukker eller passe på med hvad jeg spiser. Det synes jeg var mærkeligt. Jeg forstår ikke at jeg ikke fik den første tablet på sygehuset. Jeg skulle først vente på, at få recepten på serveren, og så på apoteket og så hjem. Der gik al for lang tid inden jeg kom i behandling.	I nogen grad
5	Jeg blev nok udskrevet et par dage for tidligt.	Uoplyst
9	Information om bivirkningerne og brugen af binyrebark[hormon] samt morfin kunne have været bedre. Men jeg tror de så det som en midlertidig behandling, hvis der skulle kræftbehandles.	I nogen grad
4	Der var stort set hele tiden nye mennesker, der skulle forholde sig til mig. Oplevede at de kun i ringe grad havde læst/forståelse for, hvad problemstillingen var. Det er frustrerende og irriterende. Der var hele tiden ventetid. Oplevede at jeg selv skulle skubbe på for at undersøgelser mv. blev foretaget. Havde ingen afklaring, da jeg blev udskrevet.	I ringe grad