

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Geriatrisk Ortopædisk Team  
Geriatrisk Afdeling G  
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 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.

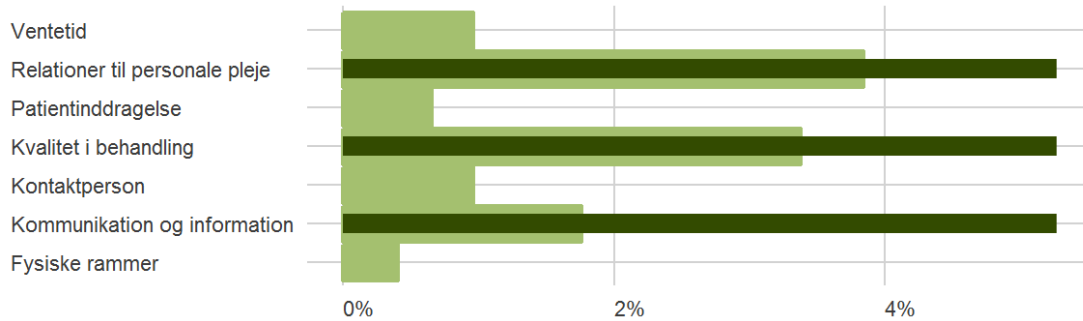
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



**33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6 På alle punkter har jeg været tilfreds med behandlingen. Også på Marselisborg hospitalet samt opfølgningen derfra. Dog kneb det med at få hjemmehjælpen til at fungere. Hvorfor ved jeg ikke, men vi ligger yderst i lokalområdet. Det hele fungerer nu tilfredsstillende. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
2 Jeg synes ikke, at det er i orden, at man bliver indkaldt til undersøgelse, selv om det står i alle de papirer, man har, at når man så før indkaldelsen møder op, så får man at vide at det er en fejl, man skulle slet ikke have haft en sådan indkaldelse. Der er da noget, der er helt galt, da jeg også kender andre som i samme situation, som har været til [] [] undersøgelse. Jeg forstår det ikke? Kommunikation og information,	Uoplyst
5 Vi har som familie fået uvurderlig støtte under min mors [] demensudvikling. Tak! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
6 Det er første gang i mit liv at jeg har været indlagt. Jeg er imponeret over behandlingen hele vejen igennem opholdet.	I meget høj grad
2 Det var et underligt møde, jeg havde med lægen, da jeg fik at vide, at det var en fejl. Jeg skulle slet ikke være indkaldt til undersøgelse. Da den sygeplejerske, som var hjemme hos mig fjernede agraffer, men glemte en, som jeg så fik lægen til at tage. Så noget fik jeg da ud af undersøgelsen. Men jeg forstår ikke, for i de papir som jeg har fået, står det også, at jeg ville få en indkaldelse efter seks uger, som jeg også fik. For jer læger var det måske ikke noget særligt stor indgreb, men for mig var det. Og der var måske mange spørgsmål, som jeg havde. Men da jeg fik at vide, at det var en fejl, at de havde indkaldt mig, fik jeg slet ikke stillet mine spørgsmål, såsom det videre forløb vedr. træning. Der må være plads til forbedring.	I meget høj grad
4 Indlagt akut ved at falde med lårbensbrud formiddag og blev opereret aften. Ok.	I meget høj grad
7 Jeg var noget konfus ved indlæggelsen, og jeg husker ikke så meget fra de første dage.	I høj grad
5 Det drejede sig om et besøg af Geriatrisk Team hjemme hos min mor på plejehjemmet. Alle var velforberedte, og teamet kom inden for den aftalte tidsramme.	Ikke relevant for mig
1 Jeg var meget tilfreds med behandlingen i ambulatoriet. Personalet er venlige og hjælpsomme.	I meget høj grad



## **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6 Jeg fik tilstrækkelig informationer [].	Uoplyst
2 Mit besøg var underligt.	Uoplyst
5 Både plejehjemspersonalet og jeg som datter var hele vejen igennem velinformeret, og kunne få svar på alle spørgsmål.	I meget høj grad
1 Jeg har konstant siden jeg brækkede venstre håndled [i sommer] haft voldsomme smerter i det. Det blev drejet/hevet/vredet på plads minus tre grader på skadestuen [dagen efter]. Jeg kom i forbindelse med Geriatrik Team fordi jeg i [en anden by] brækkede venstre lårben [i efteråret], og fik det opereret i [en anden by]. Også det smerte- de en del men mest håndledet, og det hindrede jo genoptræning af ben og hofte, fordi jeg ikke kunne holde fast på krykken med venstre hånd. Jeg forsøgte at få svar på om det var normalt at det gjorde så ondt, men det var der ikke rigtig nogen der kunne eller ville forholde sig til. Da jeg så alligevel ikke kunne bruge venstre hånd valgte jeg at få den opereret, så den blev rettet ordentligt ud. Det blev en kompli- ceret, langvarig operation og det fik ikke smerterne til at forsvinde. Jeg ved stadig ikke om smerterne er at forvente og vil gå over.	I nogen grad

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
3 Der var ved at ske fejlmedicinering. Der er flere sygeplejersker som ikke forstod mig ordenligt, og det var ved at give problemer.	Ja
2 At jeg fik at vide, at det var en fejl, at jeg var indkaldt til undersøgelse.	Ja