

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Karkirurgisk Ambulatorium  
Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T  
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.

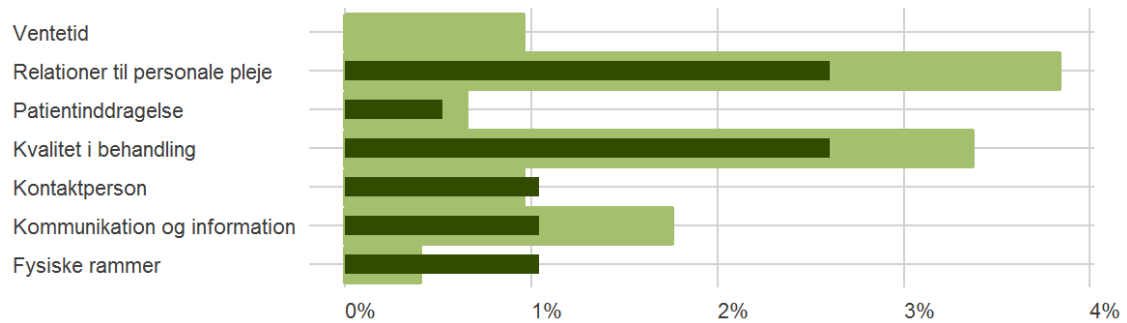
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
3 Mit forløb har været godt og tilfredsstillende. Jeg befinder mig alt i alt godt. Kvalitet i behandling,	I høj grad
27 Jeg mødte i høj grad den samme sygeplejerske men generelt forskellige læger. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I nogen grad
8 Ambulatoriet fungerede perfekt efter min mening. Kun ros fra min side.	I høj grad
7 Særdeles venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6 Altid venlige og kompetent behandlig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Skiltningen var særdeles mangelfuld nok pga. ombygning/reparation. Dette burde den ansvarlige for ombygning/reparationer have taget højde for, den manglende skiltning var ligeledes overraskende for afdelingens personale! Det var en negativ oplevelse at rende rundt på trapper og gange, især da jeg er meget dårligt gående. En positiv oplevelse var læge NN, hun talte klart og tydeligt, kaldte en skovl for en skovl og en spade for en spade. Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
12 På grund af ombygning var det besværligt at finde rundt (ambulatoriet flyttet). Fysiske rammer,	I høj grad
20 Det virkede meget hurtigt. Kvalitet i behandling,	I høj grad
30 De næste spørgsmål jeg svarer på er efter en indlæggelse.	I høj grad
11 Jeg vil tilføje, at jeg på hjerteafdelingen blev udsat for en meget dårlig undersøgelse, der resulterede i, at jeg havde smerter i en arm næsten en måned inden jeg kom i behandling på kar-afdelingen. Der fik jeg en effektiv behandling og er snart ovre miseren. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
10 Samme sygeplejerske alle tre gange jeg var i ambulatoriet. Kontaktperson,	I meget høj grad
31 Jeg må sige rigtig god behandling og flinke og søde læger og sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
21 Venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
1 Savnede informationer om hvad jeg selv kunne gøre for at lin-	I nogen grad

dre/afhjælpe situationen i ventetiden til indgreb. Prognosen kunne også godt være blevet belyst bedre. Så kunne mange bekymringer være undgået. Kommunikation og information, Patientinddragelse,



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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
17 Jeg blev bedt om at huske at få taget blodprøve inden den scanning jeg blev henvist til. De bestilte bare ikke blodprøven til at blive taget. Jeg skulle have medicin. Tredje gang har jeg været på apoteket og der er stadig ingen medicin.	I nogen grad
4 Kan ikke rigtig forstå lægen.	Ikke relevant for mig
25 Takket være venlige mennesker var det muligt at blive informeret om beliggenheden af den afdeling, jeg skulle besøge. Den mulige parkering lå et stykke fra afdelingen. Glæder mig til mit næste besøg.	I høj grad
3 Vi havde forventet at min mand var blevet scannet. Han blev følt på det pågældende område. Det må så forventes at være i orden når overlægen mener det. En del af spørgsmålene i skemaerne er ikke relevante, da det var den afsluttende undersøgelse.	I høj grad
27 For mig er det fint at scanne et kort og gå til venteværelset, men der stod nogle ældre damer foran mig, som havde lidt udfordringer. Måske der kunne være lidt bedre forklaring/guide til den lidt ældre generation.	I høj grad
13 Det kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
7 Helt tilfredsstillende modtagelse og behandling. Godt personale.	I meget høj grad
23 Da jeg kom, fik jeg ikke en god modtagelse af lægen. Jeg følte, at jeg fik min dødsdom, så jeg græd i en [time]. Den nye anden læge var meget venlig, så han rådede bod på den første læge. Så ham tror jeg mere på. Jeg græder ikke mere.	I høj grad
18 Det var virkeligt svært at finde ambulatoriet.	I høj grad
5 Det var helt ok.	I høj grad
15 Fin modtagelse.	I meget høj grad
16 Som tidligere en altid venlig og hjælpsom modtagelse.	I meget høj grad
11 Jeg blev henvist til afdelingen af min praktiserende læge og blev modtaget med venlighed og opmuntring. Endelig så jeg en kompetent læge og fik den rette behandling. Det var meget bedre end en behandling jeg modtog på hjerteafdelingen.	I høj grad
10 Lidt svært at finde ambulatoriet fra indgangen. Ellers ingen kommentarer.	I meget høj grad
28 De var søde og lyttende.	I meget høj grad
21 Meget venlig.	I meget høj grad
29 Scanner virkede ikke. Der var ingen personale ved skranken.	Ikke relevant for mig

**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?
9 Sprogproblemer med lægen.	I meget høj grad
26 Ingen ny medicin.	Uoplyst
8 Jeg synes at jeg har fået en korrekt, professionel og venlig behandling på Karkirurgisk Afdeling.	I høj grad
23 Skal ikke have medicin.	Uoplyst
24 Angående mit besøg [i efteråret]: Lægen virkede stresset og travl. Efter at have beset sårene sagde han kort: "Det ser jo fint ud", hvorefter han forlod lokalet.	I meget høj grad
11 Alt var absolut ok.	I ringe grad
22 Det var jeg bevidst om fra en tidligere indlæggelse.	I høj grad
19 Har ikke fået information omkring bivirkninger overhovedet.	Uoplyst

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
6	Ingen fejl.	Uoplyst
24	Jeg fik ikke mulighed for at stille spørgsmål.	Ja
14	Fik blodudposning i benet og måtte indlægges [i flere dage]. Det var lige som om at det var en fejl, der ikke kunne ske.	Ja