

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Hud Ambulatorium  
Hud og Kønssygdomme  
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.

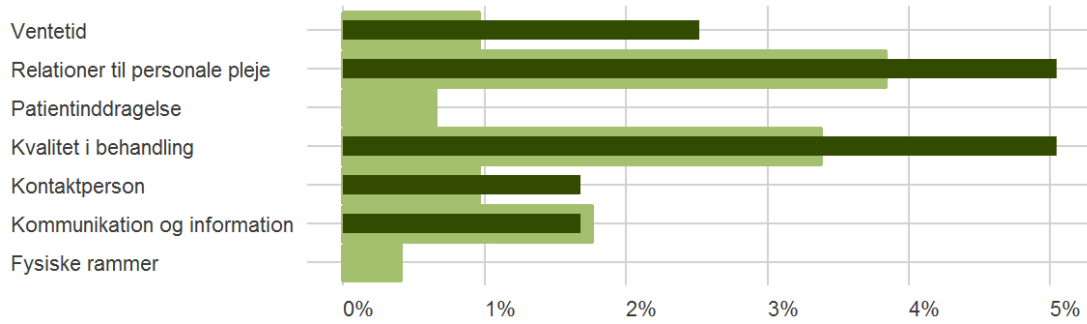
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
13 Mine forhenværende afdæmpede svar på nogle af spørgsmålene skyldes ene og alene den ene behandlers personlighed og mangel på varme/venlighed. Fagligheden var ok. Dette var ved første og tredje (seneste) besøg. Dog var både faglighed og personlighed i top hos læge NN ved mit andet besøg. Så samlet, og uden skelen til den personlige faktor, er jeg en tilfreds patient. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
23 Ikke godt gøre ondt [i] min mave.	I høj grad
16 Alle de gange jeg har været til kontrol igennem årene, har jeg talt med en ny læge hver gang. Kontaktperson,	I ringe grad
19 Min eneste klage er den super lange ventetid, som jeg virkelig ikke var forberedt på. Da min tid lå tidligt på dagen [] havde jeg ikke forventet at der kunne være [] ventetid allerede. Lægen og sygeplejersken var rigtig venlige og professionelle, men inde til blodprøvetagning blev jeg godt nok behandlet som "endnu et nummer i rækken". Jeg synes måske godt, man må sige hej til folk man skal stikke i, men det er måske bare mig. Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
6 God konsultation. Lægen virkede interesseret i min sygdom og var positiv og venlig. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
18 Jeg er godt tilfreds.	Uoplyst
2 Det lader til, at der altid er ventetid. Meget ventetid. Det er den generelle stemning i venteværelset, men også hvad jeg hører fra andre patienter, der kommer i ambulatoriet. Ventetid,	I nogen grad
3 Syntes ikke lægen havde læst min journal, følte det noget usikkert. Efterfølgende telefonkonsultation af en anden læge. Syntes ikke det skal være telefonisk, når man skal i ny pillebehandling. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
14 Meget venlige mennesker.	I nogen grad
4 Jeg havde lidt svært ved at forstå den sidste, jeg var inde ved, men hun gjorde absolut sit bedste. Kommunikation og information,	Ved ikke
5 Jeg fik hurtigst muligt god behandling. Kvalitet i behandling, Vente-	I høj grad

	tid,	
10	Det er ikke altid, at jeg kommer ind til den læge, som er aftalt. Kontaktperson,	I nogen grad
12	Det var et venligt og smilende personale. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
8	Jeg synes det er vigtigt at den pågældende læge har sat sig ind i patientens aktuelle forløb (omend skimtet), når patienten ankommer, da det giver en følelse af tryghed og styr på tingene. Som beskrevet i punktet "Information før, under og efter" var jeg i forbindelse med mine to besøg, grundet det første besøg, en smule nervøs over at skulle afsted igen, men jeg havde en virkelig god oplevelse hos NN. Han var forstående og grundig, og det var alt i alt et meget tillidsvækkende og opløftende besøg. Jeg kunne godt savne en form for kontakt ved eventuelle senere spørgsmål, f.eks. en mailadresse eller en telefontid, som ved den praktiserende læge, som ikke er ved sygeplejersken eller sekretæren. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
15	Jeg er yderst tilfreds og tryk. Jeg er glad for den fine behandling, jeg modtog og stadig modtager af dygtige og flinke læger og sygeplejersker. Stor ros herfra. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
17	Alt er ok.	I høj grad



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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
9	Det var helt ok.	I høj grad
19	Jeg sætter stor pris på, at der blev undskyldt for den lange ventetid.	I høj grad
22	Ok modtagelse.	Ikke relevant for mig
7	Orientering om ændrede mødetider mm. og derudover forklarer den lange ventetid!	I høj grad
18	Det var en god oplevelse at komme hos jer. Jeg følte at der på alle måder blev taget hånd om mig, modsat af hvad jeg oplevede i [anden by]. Jeg blev godt modtaget, jeg følte at nu var der endelig nogen som tog mig alvorligt, og der skete noget, så jeg efter 10 måneder endelig fik ro i kroppen.	I meget høj grad
3	Efter en halv times ventetid blev jeg flyttet et andet sted hen. Der måtte jeg vente en time mere.	I nogen grad
14	Jeg blev modtaget af en smilende og imødekommende sekretær.	I høj grad
21	Jeg er i ambulatoriet [ofte]. Det undrer mig, at jeg endnu ikke har haft den samme læge ved nogle af besøgene.	I høj grad
4	Ingen kommentarer. Det var ok.	I meget høj grad
1	Jeg synes alt fungerede fint.	I meget høj grad
11	Kundeservice.	I nogen grad
8	Ved mit besøg havde jeg en henvisning, men på trods af dette blev jeg bedt om at udfylde et spørgeskema. Måske er det standardprocedure, men som patient virker det en smule overflødigt når man netop kommer med en henvisning fra egen læge, og dermed skriftligt et klart ærinde.	I nogen grad
15	De gør et godt stykke arbejde. Sødt og venligt personale.	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?
23	Det svært at forstå.	I høj grad
3	Det var meget meget positivt. Lægen havde virkelig sat sig ind i min journal. Hun var bare super god. Har været i systemet siden [starten af året], og det er min første rigtige superprofessionelle samtale og vejledning i år.	I ringe grad
14	Ville ønske at jeg kom ind til den samme læge hver gang. En læge der så mig, da jeg havde det allerværst. Da min allergi var på det højeste, var jeg helt ukendelig. Det kan jeg ikke forklare. Det skal ses.	I nogen grad
5	[ ] Indkredsningen af [min] sygdom var ikke lige til.	I høj grad
8	Jeg har været på besøg to gange i dette efterår, og oplevelserne var ret forskellige. De positive tilbagemeldinger tilfalder udelukkende mit seneste besøg. 1. Mit seneste besøg var hos en ung, mandlig læge, NN. Han var klar på mit besøg og mit ærinde. Han havde åbnet journalen. Behagelig og faglig, og vi kunne starte konsultationen med en følelse af, at der var styr på tingene, og at jeg var i "trygge hænder" (Dette var ret tydeligt, idet nedenstående eksempel var det modsatte). 2. Til gengæld var mit forrige besøg, tre uger tidligere, væsentligt dårligere. Den tilsyneladende erfarne læge, NN, virkede træt og uforberedt, havde ingen anelse om, hvorfor jeg var der på trods af, at jeg endda havde en henvisning. Stemningen var kaotisk, hvilket ikke er specielt rart, når man trods alt er ved en speciallæge. Besøget sluttede af med nogle gynækologiske prøver, som jeg opfattede som værende unødvendige, idet de intet havde med besøget at gøre, og samtidig havde jeg allerede dugfriske svar på, at disse var negative. ER dette en del af en fasttømret standardprocedure, ville det være rart, hvis dette blev tydeliggjort. Den slags prøver er jo aldrig sjove, så det er endnu mindre skægt, hvis man efterlades med en følelse af, at man med ligegyldighed presses igennem et standardskema, som ikke er nødvendigt i den aktuelle sag. ER det aktuelt, bør dette forklares i en forstående tone. En vigtig ting for mig at nævne: Aldrig har jeg været udsat for så ubehagelig en podning. Prøverne blev taget hårdhændet, ufølsomt og med mangelfulde informationer og instrukser	I ringe grad

undervejs. Det følte fortravlet, og den manglende evne til at udføre prøvetagningen hensynsfuldt og blidest muligt resulterede i fysisk ubehag, som fik min krop til at spænde - og vanskeliggjorde processen yderligere. Jeg bliver flere gange bedt om at slappe af, mens hun fortsætter uændret hårdhændet - jeg ender endda med at sige "av". Groft sagt følte det som at få jaget en vatpind op og kørt ufølsomt rundt ved livmoderhalsen.. Sådan bør underlivsundersøgelser aldrig føles! Sådan har jeg heller aldrig oplevet dem før. Jeg gik derfra med en følelse af, at det havde været en forfærdelig og voldsom oplevelse, og jeg var rigtig ked af episoden. Jeg snakkede efterfølgende med egen læge om det, og hun mente, jeg eventuelt kunne skrive til jer. Jeg synes det var en svær mail at sende, så denne undersøgelse kommer ret passende - og på et tørt sted. (Som tilføjende bemærkning: Sygeplejersken gav udtryk for, at hun ikke havde fået frokost (ca. 13.15), og virkede også til at være gået en smule sukkerkold. Ved ikke, om det samme gjaldt den kvindelige læge. Dette er måske en forklaring, men den type lavpraktiske omstændigheder bør absolut være mulige at rette op på, så det ikke går ud over mødet med patienterne. Så hellere en lille forsinkelse på konsultationen). Afsluttende: Med en henvisning til speciallæge, vil man som oftest være lidt et spørgsmåltegn, når man møder op, hvorfor det skaber et mere tillidsvækkende og professionelt rum, hvis lægen åbner journalen/henvisningen, inden konsultationen startes.

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
16	Lægen fik ikke bestilt medicin.	Ja
20	Der skulle tages flere blodprøver. Da der ikke var bestilt de rigtige, måtte jeg få taget mine blodprøver tre gange, før det var de rigtige, som de kunne bruge.	Ja
12	Lægen var ved første besøg tilsyneladende ikke klar over, hvilke test, der skulle tages, når der var tale om andengangssmitte med min sygdom. Det gjorde, at behandling blev tre uger forsinket.	Ja