

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Dagkirurgi  
Kvindesygdomme og Fødsler  
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.

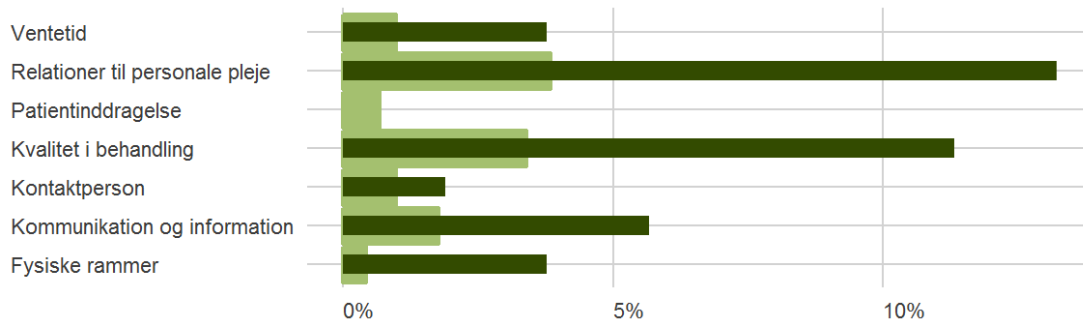
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



### **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?
19 Venlighed, tryghed og faglig kompetence gør, at man føler sig tryk og godt behandlet. Man går altid derfra med en god fornemmelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
16 Jeg følte mig rigtig godt behandlet af omsorgsfulde medarbejder. Dog vil jeg sige, at jeg var meget træt, fordi jeg ikke rigtig havde sovet natten op til dagen for operation (nervøs). Opvågningsstuen var bemandedet med fantastiske mennesker. Men mit nysgerrige jeg havde svært ved at slappede af og sove, fordi det var som at ligge på en travl banegård: Man kunne høre personale snakke med andre patienter, der blev talt i telefon, der blev snakket personalet imellem, mennesker der passede deres arbejde. Men meget forstyrrende for en meget træt patient. Så jeg drak mig næsten ihjel for at komme til at tisse og tømme blærer, så jeg kunne komme hjem og få ro. Alt i alt en positiv oplevelse. Manglede lidt ro. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad
8 Da jeg ringede halvanden dag efter, angående feber, fik jeg at vide at jeg skulle kontakte egen læge, selvom der står i papirerne, at de første dage, kan man henvende sig på ambulatoriet. Da følte jeg mig afvist og var ikke tilfreds. Men en meget flot behandling mens jeg var der. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
9 Ikke for at klage over noget, men jeg synes, at der bruges mange ressourcer på snak: Blev f.eks kørt alene med taxa til Skejby, for at komme ind til NN, blot for at få at vide, at jeg skulle komme til undersøgelse måske om et par måneder, når man havde sendt bud efter mig. Kunne man så ikke have planlagt undersøgelsen den dag, i stedet for jeg skulle køres derud med taxa og hjem igen tre gange. Ellers var jeg godt tilfreds med hele forløbet og den venlige omsorg. Og det bedste er, at jeg tror, at det har hjulpet rigtig godt. Tak til NN og hele staben. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
11 Jeg er blevet opereret to gange, og begge forløb har været positive og uden komplikationer.	I meget høj grad
6 Det var svært efter henvisning fra gynækologen, at vide hvor jeg	Uoplyst

- hørte til, da jeg havde spørgsmål til forløb og tilstand.
- 10 Det var forskellige læger, der foretog undersøgelse før indgrebet, selve indgrebet og telefonkonsultation med svar på mikroskopien efterfølgende. Det oplevede jeg ikke som noget problem, da alle var velorienterede. Det vigtigste var, at jeg kom så hurtigt til undersøgelse og i behandling. Hvis det skulle koordineres at den samme læge skulle varetage alle funktionerne ville det evt. betyde længere ventetid, forestiller jeg mig, og det ville være dårligt. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,
- I meget høj grad
- 18 Som vegetar er det lidt øv, at man ikke har mulighed for at vælge et stykke mad uden kød efter opvågning fra narkose. Relationer til personale/Pleje,
- I høj grad
- 2 Den første operation lykkedes ikke, lang ventetid på ny operation ([over et halvt år]). Ventetid,
- I nogen grad
- 5 Jeg var meget tilfreds med mit forløb. Det eneste, der undrede mig, var, at det var mig selv, der inde på opvågningen skulle spørge til, om indgrebet var gået godt (jeg skulle have fjernet en []). Da jeg havde spurgt, kom kirurgen ind, og fortalte mig om forløbet. Det synes jeg var imponerende. :-). Jeg kunne dog sagtens have nøjes, med at sygeplejersken på opvågningen havde gjort det. Men altså ikke at jeg selv skulle spørge. Det følte meget mærkelig. Kvalitet i behandling,
- Uoplyst
- 17 Gav rigtig god information. God kommunikation: fortalte f.eks. indledningsvist "at det var en god besked", de havde til mig, før de kom med detaljerne. Alle var både venlige, imødekommende og saglige. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,
- Uoplyst
- 12 Meget glad for at undersøgelse, blodprøve, hjertekardiogram, blodtryk og samtale med læge NN kunne foregå samme dag, og at man kunne tage hjem med en dato for operation. En skam at der er et halvt års ventetid. Ventetid, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,
- I meget høj grad
- 4 Behandlingen i forbindelse med selve operationen, var jeg fuldt ud tilfreds med. Behandlingen på opvågningen efterfølgende var ok, men desværre måtte jeg overnatte, da jeg ikke var klar til at komme hjem, da opvågningen lukkede. Jeg blev derefter overført til Patienthotellet, hvad jeg ikke synes var nogen god oplevelse. De fysiske rammer er kolde (også i bogstavelig forstand) og uindbydende. Jeg savnede meget et TV. Da jeg ankom, var jeg meget træt og fik en længere forklaring af en dame i informationen om, hvordan jeg via telefonen kunne komme i kontakt med en sygeplejerske, der befandt sig på anden afdeling. Jeg følte mig som "Palle alene i verden". Sygeplejersken, der behandlede mig om natten, var forøvrigt meget, me-
- Uoplyst



get sympatisk. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Fysiske rammer,

13 Er tilfjeds med forløbet.

Uoplyst

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
19	Man føler sig altid godt modtaget. Det gælder for alle personalegrupper.	I høj grad
7	I stedet for man skal selv kontakte personale for og høre, hvorfor man er to timer bagud, så burde personalet gå til en for at sige, at der er ventetid og hvis muligt sige, hvor længe de forventer det tager, før man kan komme ind.	I meget høj grad
16	Virkelig søde og venlige mennesker der tog imod mig. Jeg var meget nervøs, men jeg oplevede meget omsorg fra personalet som fik mig beroliget ved at besvarer alle mine spørgsmål.	I meget høj grad
8	Jeg kom faktisk ind før den aftalte tid.	I meget høj grad
3	Jeg synes at det havde været rart, hvis jeg var blevet kontaktet og fået fortalt at der var ventetid. Jeg blev efter cirka en time noget i tvivl om, om jeg overhovedet var det rigtige sted på det rigtige tidspunkt. Desuden mener jeg at det er sært, at der kan opstå så lang ventetid [om morgenen]. Når man er fastende er en time lidt lang.	I høj grad
11	Meget velforberedt, venlig og kompetent sygeplejerske.	I meget høj grad
6	Alt ok.	I høj grad
10	Fin modtagelse. Meget venligt personale.	I meget høj grad
1	Meget venlig modtagelse af personalet.	I meget høj grad
14	Venlige sygeplejersker.	I meget høj grad
13	Alt er tilfredsstillende.	I 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?
15 Ville gerne vide lidt mere om indgrebet. Lidt mere forståelig dansk.	I meget høj grad
3 Der var meget fin mundtlig og skriftlig information. Det er specielt rart med den skriftlige information, som man kan forholde sig til, efter at man er kommet hjem.	I høj grad
11 Har ikke manglet information.	I meget høj grad
2 Det kan være svært at modtage og huske meget information efter operation, hvor man er noget påvirket af bedøvelse.	I nogen grad
14 Lidt overrasket over smerterne bagefter.	I høj grad
4 Efter indgrebet fik jeg udleveret smertestillende medicin herunder morfintabletter. Ganske vidst fik jeg i det udleverede materiale om smertebehandling efter operationen oplyst, at jeg EFTER BEHOV skulle tage afføringstabletter samtidig med, at jeg tog morfin. Men sammen med morfintabletterne fik jeg udleveret nogle afførings-tabletter, som jeg opfattede skulle være tilstrækkeligt til at undgå "hård mave". Det var det sandelig ikke. Jeg har almindeligvis ikke problemer med hård mave og undlod i første omgang yderligere afføringsmidler, og det skulle jeg aldrig have gjort. Det gav nogle meget, meget voldsomme smerter. Knap en uge efter operationen måtte jeg kontakte afdelingen (afsnit/klinik for kvindesygdomme) for at få hjælp, hvad jeg bestemt også fik. Jeg synes, der mangler lidt mere information om, hvad man skal tage af afføringsmidler og hvor meget.	Uoplyst
13 Fik det jeg havde behov for.	Uoplyst

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4 Det var ikke nogen alvorlig fejl. Jeg skulle efter operationen have smertestillende -2 panodil og 1 ibuprofen - hver sjette time plus morfin efter behov. På opvågningen fik jeg, hvad jeg skulle have, men jeg måtte overnatte på Patienthotellet, da jeg ikke var klar til at tage hjem da opvågningen lukkede. Morfintabletterne fik jeg udleveret på opvågningen, men hvorfor fik jeg ikke de øvrige tabletter? Jeg kunne selvfølgelig selv have været mere aktiv, men jeg følte det lidt som manglende omsorg.	Ja