

## Regional rapport



Kommentarsamling  
L-klinik  
Mave- og Tarmkirurgi  
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.

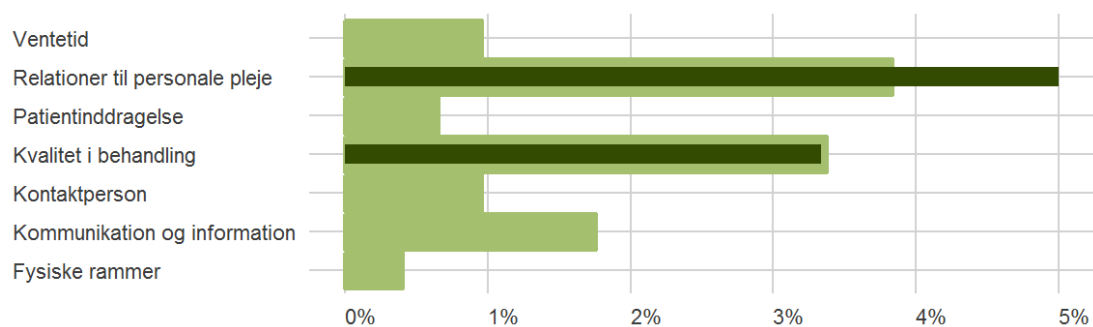
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 I de fleste tilfælde er der for lidt personale til at varetage patienterne. Dette skyldes ikke hospitalet som sådan, men de nedskæringer der foretages af regionen. Utroligt at personalet i det hele taget når det de skal, selvom de er stressede. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad   |
| 8 Jeg følte, at jeg fik en god behandling.  | I høj grad   |
| 6 Meget venligt og imødekomme personale. Manglede bare at blive tilbudt noget at drikke i hvilerummet. Relationer til personale/Pleje,  | Uoplyst  |
| 7 At man kunne planlægge en genoptræningsplan eller videregive den. I mit sygdomsforløb, skal jeg leve med smerter, som man mener er sammenvoksninger. Jeg er interesseret i, hvis der kom forskning på dette område. Hvad er årsagen til, at nogen får det? Kvalitet i behandling,     | I høj grad   |
| 11 Jeg syntes jeg fik en rigtigt god behandling under hele mit sygdomsforløb. Så jeg kan kun rose alt fra læger, sygeplejersker og SOSU-assistenten. Med rigtig mange tak. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad   |

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

| Kommentar  | Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet? |
|--|---|
| 4 Ni timers ventetid var svært at affinde sig med, selv om jeg ikke et øjeblik betvivler, at afdelingen i den forbindelse har haft orden i sagerne. Det var vist sygeforfald. Var det i så fald virkelig ikke muligt at give et skøn over, hvor lang tid der ville gå, så patient kunne gå ud og komme igen? Eller hidkaldes, når man atter havde overblik? Det fik jeg i alt fald ikke nogen forklaring på. | I høj grad  |
| 13 Der er ikke ret mange, der ved, hvad man skal. Men det er ok, da der er travlhed. Overordnet er der kun positivitet om behandling, ventetid og forklaringer.  | I nogen grad  |
| 1 Alt var ok.  | I meget høj grad  |
| 3 Ingen.   | Uoplyst   |
| 8 Jeg var indkaldt direkte til operation, og jeg var ikke på ambulatoriet først.   | Ikke relevant for mig                                     |
| 12 OK behandling i ambulatoriet.   | I høj grad  |
| 11 Jeg har kun ros, ros og ros.  | 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? |
|--|--|
| 4 Oplysningerne i skriftligt materiale og mundtlig tilrettevisning var ikke helt sammenfaldende.   | I høj grad   |
| 13 Informationen man manglede var at man ikke direkte kunne komme i kontakt med lægerne, ved pludselige akutte mavesmerter, men skulle igennem ventetid på telefonen. Altså de telefonnumre man får udleveret lever ikke op til det man får oplyst af lægerne. | I nogen grad   |
| 9 For lidt info efter operationen, især angående kost.   | I nogen grad   |
| 2 Nej. Det var meget forståeligt og professionelt.   | Uoplyst  |
| 12 Ok information.   | I nogen grad   |
| 7 Jeg har tidligere fået at vide, jeg kunne ringe til afdelingen, men ikke at dette var tidsbestemt, og jeg var tilsyneladende faldet ud af jeres system.  | I høj grad   |
| 11 Vi fik alle de informationer vi havde brug for, ellers fik vi telefonnumre vi kunne kontakte.   | I meget høj grad   |
| 10 Jeres spørgsmål er svære at besvare.  | Uoplyst  |

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

| Kommentar   | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|---|---|
| 5 Det første brev jeg fik var der ikke vedhæftet den fil, hvor der stod, hvordan jeg skulle forholde mig inden jeg mødte op, men det blev der meget hurtigt rettet op på. Jeg havde en ny tid inden, jeg kom hjem super hurtig service. | Ja  |