

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulatorium F  
Neurologisk Afdeling F  
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.

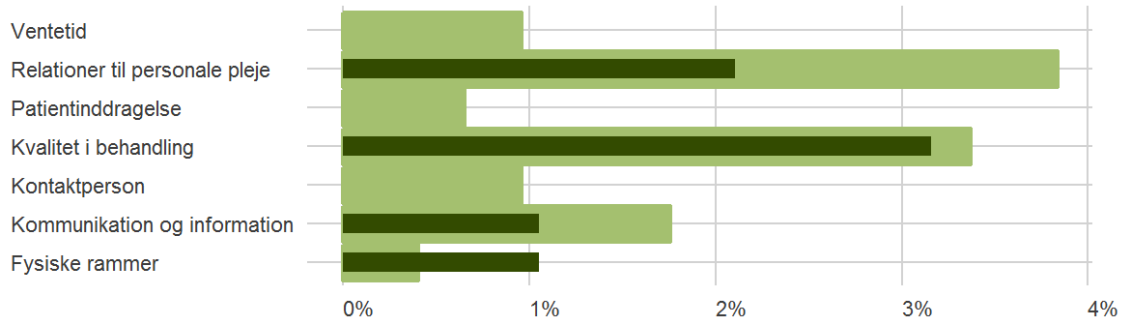
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
10 Har fået en meget venlig behandling. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6 Det er problematisk, at der tilsyneladende er et langsomt fungerende/mangelfuldt koordineret samarbejde mellem neurologisk afdeling og neurokirurgisk afdeling, hvilket kan betyde langtrukken og/eller upræcis udredning/behandling. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
5 Overgang fra en årlig, personlig konsultation til en årlig telefonkonsultation er katastrofal for patienter med en kronisk fremadskridende og invaliderende sygdom som fx. Parkinson. Kommunikation og information,	I meget høj grad
7 Vi fik ændret en tid telefonisk, så den passede med færgen [].	I meget høj grad
8 Jeg synes der er en venlig og rar stemning i Ambulatoriet. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
14 Måske et bedre ventenum, det virkede meget presset og klemmt. Fysiske rammer,	I nogen grad
13 Bedre rådgivning. Tænke mere positivt om sygdommen. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
15 Det er vanskeligt at besvare. Ambulatoriet som selvstændig enhed fungerer, efter min mening, godt. Med et forløb der omfatter [adskillelige forskellige enheder], så er jeg ikke begejstret for den samlede koordinering fra afdeling til afdeling. Deltog under det [flere] måneder lange forløb i et studium på [en af afdelingerne], der skulle skabe input til større patientinddragelse. Det er der brug for. Jeg kalder det nu "større kundetilfredshed". Der mangler større kvalitetsstyring mellem afdelingerne. Kvalitet i behandling,	Slet ikke

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2	Blev lidt forvirret da min neurolog havde flyttet kontor. Elles var alt okay.	I høj grad
10	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
12	Spørgeskemaet er ikke relevant da jeg var til samtale i forbindelse med et projekt hvilket ikke foregik i ambulatoriet.	I høj grad
7	Det var helt okay.	I meget høj grad
14	En god og grundig undersøgelse og oplevede at blive hørt på.	I meget høj grad
13	Lang ventetid på at kunne få en tid!	I meget høj grad
15	Jeg har markeret at ventetiden var kort, men den var så kort, at det ikke kan gøres bedre. Jeg er fuldt tilfreds. Bliv bare ved på den måde.	I meget høj grad
3	Hvordan definerer I ventetid? Er det mere end nogle få minutter?	I meget høj grad
1	Fin og venlig modtagelse. Ventetiden var kun et minut.	I nogen 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?
9 Jeg har været i gennem en længere sygdomsperiode. Jeg har besøgt fem regionshospitaller og to privathospitaller inden man fandt frem til min diagnose. Inden mit besøg på ambulatoriet havde jeg knap tre måneder tidligere fået min diagnose. Denne diagnose var man ikke bekendt med på ambulatoriet og havde derfor indkaldt mig. Jeg blev informeret om at jeg måske havde en sjælden sygdom. [En anden læge] havde analyseret mine prøver som vist nok var foretaget ca. fire måneder tidligere. Jeg spurgte de to læger der var til stede om de ikke havde læst min journal. Hertil svarede den ene at det havde man ikke tid til, og hvis man skulle læse alle de journaler til patienter man kom i berøring med kunne man ikke lave andet. Konklusion må være at man kunne have sparet tid hos [den anden læge], personalet på ambulatorium samt mit besøg på ambulatoriet, hvis man, da diagnosen blev konstateret, havde informeret de forskellige afdelinger.	I nogen grad
10 Har fået fin information.	I høj grad
11 Intet manglede. Rigtig gode besøg[] :-).	I meget høj grad
8 Der manglede ingen information i forbindelse med mit besøg.	I høj grad
4 Jeg havde selv bedt om besøget da jeg ikke følte at jeg viste hvad der skete. Der var gået et år siden konsultation, og jeg har kun talt med lægen en gang efter konsultationen. Desforuden fik jeg et brev om status. Det havde jeg efterlyst to gange da jeg ikke følte jeg viste hvad der foregik. Brevet var ikke forståeligt.	I nogen grad
14 Det kunne have været positivt og ønskeligt, hvis man kunne komme til diverse undersøgelser som NN undersøgelse og scanning samtidig. Så det på den måde var en samlet pakke. Derved undgå at og vente på svar.	I nogen grad