

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Neurologisk Dagklinik 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 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.

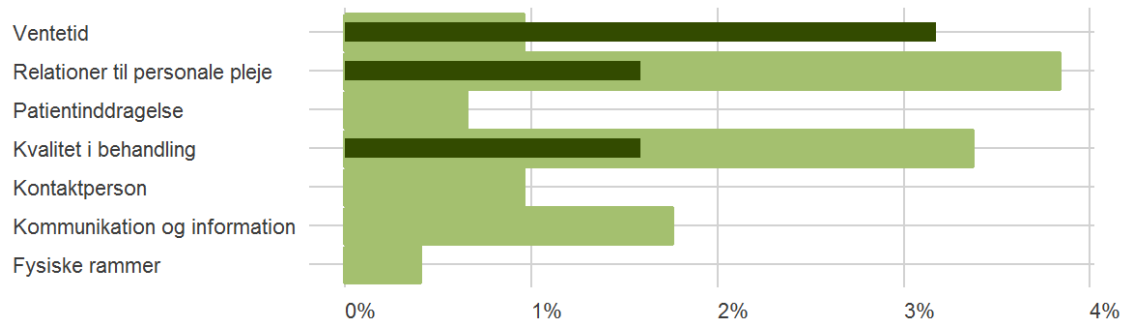
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
12 Jeg fik hurtigt nogle aftaler på forskellige datoer, og er meget glad for hele forløbet indtil nu. Ventetid,	I meget høj grad
7 Ventetiden kan være lang, når der pludselig er ventetid på grund af akut patient. Men det kan vel ikke afhjælpes med andet end flere ansatte. Ventetid,	Uoplyst
2 Jeg er simpelthen ovenud tilfreds. Jeg blev oven i købet tilbudt noget aftensmad, mens jeg ventede på resultatet af min MR-scanning. Jeg synes, at det var et fantastisk forløb, og jeg er meget tilfreds med alle, jeg mødte: Sygeplejersker, læger, radiograf. MEN EN TING ER MEGET SKUFFENDE, OG DET HAR INTET MED NEUROLOGISK AMBULATORIUM AT GØRE! Det er om sammenhæng i sundhedssystemet. Jeg blev fra egen læge [i sommers] sendt til ambulatoriet på grund af uforklarlig svimmelhed efter en besvimelse eller et ildebefindende dagen før. MR-scanning og andre undersøgelser viste ikke noget. Besked fra ambulatoriet "kontakt egen læge, hvis svimmelhed fortsætter". Det gjorde jeg [få dage efter], og her tænker jeg at kæden hopper af! Jeg kan simpelthen ikke forstå, at egen læge så ikke kan skaffe en akuttid hos en øre-næse-hals-læge, men at man selv skal "starte forfra" og selv skaffe tiden. Der er jo en umiddelbar sammenhæng mellem besvimelse og svimmelhed. Men forløbet starter på en måde forfra. Det må kunne gøres bedre! Jeg tror dog faktisk, at jeg var heldig, fordi det lykkedes mig at få en tid [et par dage] efter den dag, jeg ringede. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
5 Alt super godt.	Uoplyst
13 Alt Ok.	Uoplyst

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
10	Man er indkaldt til en bestemt tid og skal alligevel vente i mere end en time. Det må kunne gøres bedre.	I ringe grad
12	Alt fungerede perfekt, og jeg mødte stor venlighed.	I meget høj grad
16	Der manglede en klar besked om, hvor jeg skulle parkere. 90 procent af dagen er alle parkeringspladser besatte. Derfor skal I ANBEFALE, at kørende i egen bil kører direkte til parkeringshuset.	I meget høj grad
7	Det var en fin oplevelse.	I høj grad
2	Jeg er meget tilfreds. Jeg kom først [sent]. [] Det var en "akuttid". Var kørt fra egen læge direkte til Neurologisk Ambulatorium. Tror jeg sad i venteværelset tre minutter. Lægen og sygeplejersken var godt forberedt på [at jeg kom], og straks i konsultationen spurgte de om jeg ville gå med til en MR-scanning. Det ville jeg selvfølgelig, og så fik [jeg] en meget grundig undersøgelse af lægen.	I meget høj grad
5	Jeg oplever at blive taget rigtig godt imod - dejligt at den samme sygeplejersker fulgte mig hele dagen, sørgede for at jeg fik frokost og kom det rigtige sted hen til undersøgelse. Trods omstændighederne er rigtig god oplevelse - hvilket jeg har fortalt vidt og bredt :-)	I meget høj grad
9	Dårlig. Jeg følte ikke at man tog mit problem seriøst, men at de undersøgte mig så lidt som muligt selvom jeg fortalte andre ting som var sket inden.	I ringe grad
15	Jeg fik den bedste modtagelse, man kun kan drømme om. Hvor er jeg glad for at have betalt min skat, mens jeg var på arbejdsmarkedet. Jeg blev mødt af det skønneste personale. Stor ros til alle.	I meget høj grad
11	Det har været en overordentlig venlig og engageret oplevelse, hos alle personaler.	I meget høj grad
6	Da jeg havde en akuttid er det sikkert svært at få det tilpasset.	I nogen grad
14	Ventetiden skyldes akutte patienter.	I høj grad
13	En rar oplevelse.	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?
1 I mit tilfælde var jeg igennem utallige undersøgelser vedrørende hovedpine. De fandt heldigvis intet men hovedpinen var der stadig. Blev udskrevet med spændingshovedpine og mulighed for recept på smertelindrende medicin (morfin) og om, at jeg skulle evt. søge fysioterapi. Ingen indvendinger til sygehusbesøget, men meget uforståeligt/utilfredsstillende blot at få at vide evt. fysioterapi. Ville ønske I kunne henvise til behandlere med stor erfaring indenfor dette område. Det går for mig. Jeg kan Google og har netværk og initiativ til at søge dette. Men eksempelvis min far/ældre mennesker ville ikke have en jordisk chance med en sådan besked. Forståelse for I ikke på prioriterer diverse behandlere jævnfør jeres regler, men som patient er dette slet ikke optimalt.	Uoplyst
7 Det var ok.	Uoplyst
2 Jeg har ikke manglet information, men I giver mulighed for at svare på, at man naturligvis ikke kan have sat sig meget ind i mit tilfælde, når man er "akut" henvist. Behandlingen var yderst kvalificeret!	Uoplyst
5 Jeg skulle have taget dimserne ud af håret, og da ville det have været rart at få at vide at man trak dem alle ud på en gang. Det var en underlig fornemmelse.	Uoplyst
9 Der var ingen information, kun at de havde meget travlt.	Uoplyst
3 Jeg fik en usædvanlig god forklaring af NN om sygdommen og hvad man undersøgte mig for, og hvad man fortsat ville undersøge, som på en meget fin måde tog hånd om både min og speciele min datters bekymring. Jeg følte mig godt behandlet og godt informeret under indlæggelsen. Jeg manglede dog noget information om hvad jeg kunne forvente efter udskrivning, når den behandling jeg fik, sluttede efter 8 dage. Jeg blev meget forbavset over at den undersøgelse som jeg var informeret om, først skulle foretages efter flere ugers ventetid.	Uoplyst
14 Mit besøg var akut på den måde, at jeg blev ringet op, og skulle møde derude i løbet af nogle timer.	Uoplyst
13 Jeg blev videresendt til Skejby Sygehus.	Uoplyst

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
4 Jeg var blevet stillet en scanning og en EEG i udsigt, men disse var ikke bestilt.	Ja
3 I forbindelse med spinalpunktur forsøgte man adskillige gange at komme igennem nogle sammenvoksninger inden man opgav, og man lavede punkturen et andet sted. De i øvrigt meget smertefulde forsøg har givet mange smerter bagefter.	Ja
8 Under lumbalpunktur ramte lægen en nerve i venstre ben.	Uoplyst