

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Urologisk Ambulatorium  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Horsens

## 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 Brugerindvovering, 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.

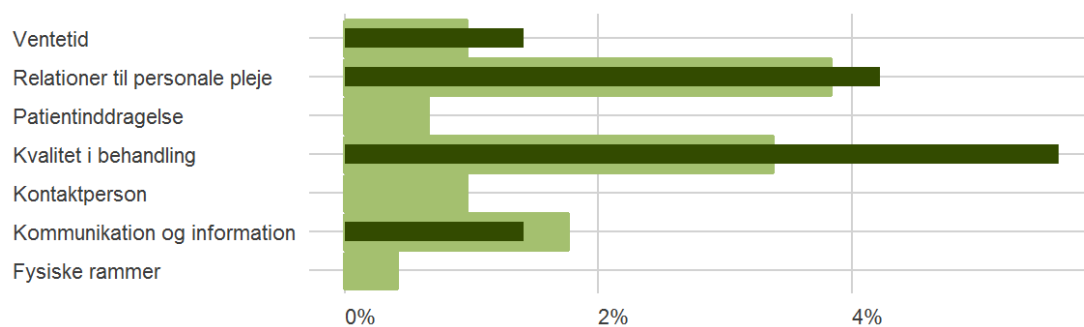
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
14 Fik foretaget CT-scanning, hvor jeg via brevet som blev tilsendt fik fuldstændig besked, om hvad der skulle foregå. Utroligt søde mennesker i forbindelse med selve CT-scanningen og en super sød læge og sygeplejerske til afsluttende samtale, hvor alt var fint. Så er man jo glad. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
9 Det vil være rart hvis lægen har større forståelse og medfølelse, blidhed. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
23 Alt godt.	I høj grad
3 Alt i orden.	I høj grad
21 Kanon læge, [lægen] vil jeg gerne indtil fremover. [Vedkommende] tjekkede mere end hvad jeg var indkaldt for. Stor ros til [lægen]. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
25 Ok.	Uoplyst
8 For kort tid til samtale og kontrol. Kvalitet i behandling,	Ved ikke
5 Ambulatoriet kunne godt bestræbe sig på, at man kan komme til behandling på det nærmeste sygehus, jeg har flere gange været i Århus, og jeg må da køre 100 kilometer ekstra. Jeg er godt klar over at nogle ting skal man derop for, men de ting som kan klares i Horsens, var det rart man kunne blive der! Jeg har [få kilometer] frem og tilbage til Horsens og [mange kilometer] frem og tilbage til Århus. I Horsens synes jeg, personalet har sat sig godt ind i min tilstand og er venlige og imødekommende. Jeg håber dette vil blive ved, da jeg nok skal komme der en del endnu. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
16 Det er ok som det er.	I høj grad
7 Det har været en meget positiv oplevelse at se, hvordan det danske sygehusvæsen, og i særdeleshed personalet fungerer topprofessionelt, når der er behov for det. Tusind tak for det! Kvalitet i behandling,	Uoplyst
6 Fint.	Uoplyst
2 Der har været for lange ventetider. Jeg er nu fyret fra mit job. Ven-	I nogen grad

tetid,



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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
11	Alle medarbejdere var kompetente og servicemindedede.	I meget høj grad
20	Det var dejligt, venligt personale og det hele. Havde et godt forløb.	I høj grad
14	En meget fin behandling hele vejen igennem forløbet.	I meget høj grad
19	God.	Uoplyst
9	Det ville være rart, hvis vi blev bedre til at forstå hinanden på engelsk :-).	I høj grad
15	Blev indlagt efter besøg af vagtlægen.	I meget høj grad
23	Jeg fik en yderst venlig modtagelse, og en god behandling og undersøgelse, som ser ud til at hjælpe mig.	I meget høj grad
3	Alt er fuldkommen perfekt.	I høj grad
22	Ubetydelig ventetid.	I meget høj grad
16	Er kendt med indretningen. Ingen problemer.	I meget høj grad
24	Jeg skulle møde trængende (vandladning) kl. 7:30, men personalet var tilsyneladende først klar kl. 8:00.	I nogen grad
13	Der blev informeret om ti minutters ventetid. Det blev dog mere end 30 minutter.	I meget høj grad
10	God og imødekommende.	I meget høj grad
6	Hej! Jeg kan på ingen måde finde nogen klage over modtagelsen. Den ventetid jeg oplever, hænger sammen med hvornår min indkaldelse passer sammen med patienttransportens tidspunkter for afhentning fra hjemmet.	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?
14 Helt fin information omkring hele forløbet.	I meget høj grad
19 God.	Ikke relevant for mig
23 Jeg var fuldtud informeret.	I høj grad
3 Ingen mangler. Fuldkommen perfekt.	I høj grad
18 Der stod i indkaldelsen at undersøgelsen ville tage op til to timer, men den tog faktisk kun 20 minutter, hvilket i og for sig er positivt. Men jeg troede at undersøgelsen indeholdt mere end den faktisk gjorde, blot ud fra beskeden om, at det ville tage op til to timer. Et forslag kunne være at skelne mellem hvor lang tid den egentlige undersøgelse tager af tid, og hvor lang tid der skal påregnes inklusiv ventetid etc. for hele besøget. Var ikke helt oplyst om hvad undersøgelsen bestod af, og derfor havde jeg en noget anden forventning end den der blev foretaget.	I høj grad
8 Hvorfor min undersøgelse blev overdraget til min egen praktiserende læge.	Ved ikke
12 Jeg mangler at få svar på den biopsi der er taget. Det har jeg oplevet flere gange, og kunne godt tænke mig at I også tager jer tid til at sende et svar, selvom det er et godt svar. For mig har det altså betydning at høre om det er okay.	I høj grad
16 Ikke behov for yderligere information.	I høj grad
24 Den psykologiske side af inkontinensen. Måden, jeg kunne forvente, medicinen virkede på.	I ringe grad
13 Meget tilfreds med hele forløbet, let forståelig og professionel behandling.	I meget høj grad
6 Når man sidder over for en overlæge NN, der har en ret fasttømret mening om tingene, og hvordan tingene skal angribes fremefter, og også kan konstatere at pågældende læge har travlt, er det begrænset hvilke spørgsmål man får fremsat til eventuelle problematikker.	Uoplyst

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
17	Under operationen stoppede maskinen pludselig, og der skulle gå par minutter før vi fik et nyt apparat til operationstuen.	Ja
4	Blodprøver var ikke korrekt bestilt.	Ja
1	Jeg havde to problematikker, hvoraf den ene var uventet.	Ja