

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Hjerter medicinsk Ambulatorium  
Medicinsk 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 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.

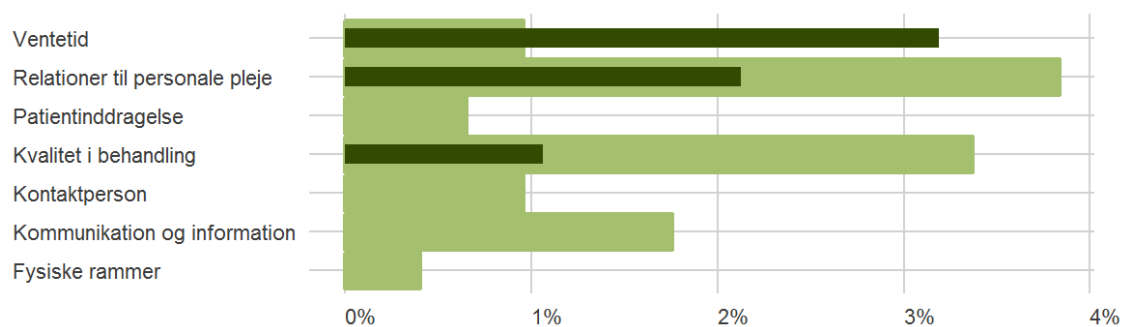
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
16 Ikke noget at klage over.	I meget høj grad
20 At det er meget ventetid, men det er nok svært at undgå. Men det er et flinkt personale. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
21 Jeg finder det meget utilfredsstillende at de resultater, der kom under undersøgelsen [i starten af efteråret] og på Horsens Sygehus modtaget den [to dage efter] ikke endnu [14 dage senere] er blevet gennemgået og resultatet ej sendt til mig. Det er meget lang tid at gå i uvished. Ventetid,	I nogen grad
1 Jeg er super tilfreds med forløbet.	I høj grad
3 Hvis jeg havde haft en blodprop, hvad jeg heldigvis ikke havde, var arbejdsgangen ALT for langsom. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
11 Måtte vente to måneder på svar på resultatet af blodprøvemålingen. Ventetid,	Uoplyst
10 Super god service og meget imødekommende medarbejdere. Man føler sig altid velkommen og taget godt imod, hvilket bestemt ikke er tilfældet på de to øvrige afdelinger, jeg har været i kontakt med på Horsens Sygehus. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
16 Ingen problemer.	I meget høj grad
15 Jeg har hjerteflimmer. Kom med ambulance midt om natten, på grund af ånde vanskeligheder. Har været indlagt på afdelingen før og er meget mere end tilfreds.	Slet ikke
12 Dejlig venlig og personlig modtagelse. Og kom ind til tiden.	I meget høj grad
4 Blev mødt med megen venlighed og følte stor trykthed.	I meget høj grad
14 I min indkaldelse stod at jeg skulle møde på en etage, men det viste sig at jeg skulle undersøges på en anden etage, men da det er noget som er forekommet tidligere vidste personalet hvor de skulle finde mig.	I høj grad
5 Jeg synes, det fungerede perfekt.	I høj grad
6 Det er fint, hvis sekretæren kan oplyse om at der er ventetid. Så bliver man ikke utålmodig. Min tid blev flyttet fra dagen efter til samme dag, og jeg skyndte mig rigtig meget for at komme til tiden. Sygeplejersken var derefter ti minutter forsinket...	I nogen grad
2 Der blev undskyldt for ventetiden. Ok.	I nogen grad
22 Der mangler nogle gange siddeplads.	I meget høj grad
1 Ventetiden var ikke af nogen betydning.	I meget høj grad
17 Ventede længe på lægen. Det kan godt blive bedre.	I nogen grad
7 Ingen speciel oplevelse.	I høj grad
18 Alt ok!	I meget høj grad
8 Modtagelsen huskes som venligt og kompetent.	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?
13 Jeg blev om virkning, men ikke om mulige bivirkninger.	Uoplyst
16 Alt er ok.	I meget høj grad
15 Jeg går jævnligt til kontrol på hospitalet. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
22 Mangelfuld mulighed for samtale inden jeg blev sendt hjem efter stødet i hjertet.	I høj grad
7 Mangler svar på nogle spørgsmål.	Uoplyst
9 Fik en god hjælp.	Ikke relevant for mig
19 Problemer med forståelse, idet lægen kommunikerer et dansk, der er svært forståeligt for en person med forringet hørelse. Problemet er, når det samtidig er en vanskelig samtale pga. sygdommens karakter.	I høj grad

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
3 Skulle selvfølgelig først have taget blodprøver i stedet for at snakke med en sygeplejerske. Dvs. ventetiden på [laboratoriet] blev over en halv time. Ultralydsscanning [skulle være] bestilt med det samme, i stedet for igen at snakke med en sygeplejerske.	Ja