

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Karkirurgisk Ambulatorium RHV  
Karkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenhed Midt

## 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.

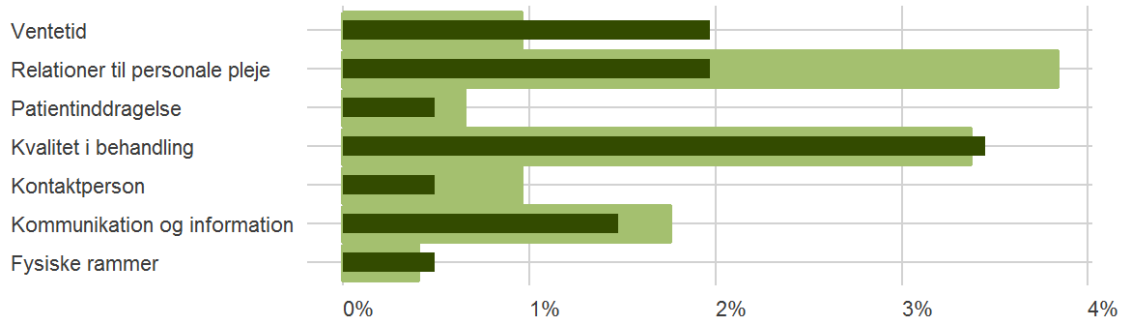
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
24 God information vedrørende undersøgelser m.v. Kommunikation og information,	I meget høj grad
29 Jeg føler, at besøget i ambulatoriet var positivt. Personalet var flinke, og fagligt informerende om min situation. Oplevede en god atmosfære blandt personalet. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
6 Der var et meget venligt personale. Relationer til personale/Pleje, 31 Positivt at jeg fik et kort med lægens navn, og hvordan jeg kan komme i kontakt med ham, hvis der efterfølgende skulle være spørgsmål. Kontaktperson,	I høj grad Ikke relevant for mig
4 Jeg blev akut meget syg, og ALLE på afdelingen var super. Jeg var igennem en [meget lang] operation. Kort og godt så reddede de mit liv. Store roser og en dyb taknemmelighed. Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 Ikke specielt ambulatoriet. Men skiltning på bygningerne om indgangsnumre. Indgang nr 1. er i orden (skiltning uden på bygning). Men indgang nr. 3 (mener det var nr. 3 ) Står ikke uden på bygningen, men får det først at vide, når man står inde midt i komplekset. Udenfor står kun gadenavn med nummer, for at det ikke skal være løgn så to gange. Havde nemlig indgangsnummer på skrivelsen []. Fysiske rammer,	Uoplyst
30 Jeg er fuldt ud tilfreds med forløbet af mit kontrolbesøg på afdelingen.	Uoplyst
15 Lægen talte meget hurtigt. Virkede ikke interesseret. Det skulle bare gå hurtigt. Dejligt der ikke var nogen ventetid. Ventetid, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
36 Jeg ønskede et større billede af hvor, og hvor meget den åreforkalkning fylder i min krop. Der er lagt en stent i benet, det er lykkedes fint. Men hvordan det er i ryggen og i mine arme, som også plager mig. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
16 Jeg tror, at ambulatoriet gjorde hvad de kunne, men i mit tilfælde gik det ikke så godt. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
26 Der burde informeres om, at der ville blive en lang ventetid. Efter at	I høj grad

have kørt sit kort i gennem er 40 minutter længe at sidde i uvished om man er glemt eller hvad. Ventetid,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 17 | OK.   | I høj grad       |
| 23 | Ikke noget at bemærke.  | I høj grad       |
| 34 | Åreknuder, de fik ikke det hele med, og jeg føler at syningerne [på benet] er sjuskede! Det er jeg naturligvis ikke tilfreds med. Jeg har været inde til en lille kontrol, hvor vi blev enige om, at jeg skal til kontrol igen [], så vi kan "syne" efterveer/mangler. Kvalitet i behandling, | Uoplyst          |
| 35 | Super modtagelse, ingen ventetid og en læge der gav god vejledning. Ventetid, Kvalitet i behandling,  | Uoplyst          |
| 7  | Indtrykket er fantastisk. Jeg blev næsten altid kaldt ind før tiden, da jeg mødte i god tid, og personalet havde set sygesikringsbeviset var kørt igennem. Ventetid,  | Uoplyst          |
| 5  | Lidt mere oplysning om eventuelle bivirkninger ved ny medicin (og hvorfor man skulle prøve nyt). Kommunikation og information,  | Uoplyst          |
| 27 | Alle var meget imødekommende og havde tid til at forklare ting på flere forskellige måder. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,  | Uoplyst          |
| 33 | Jeg er yderst tilfreds med opholdet.  | I meget høj grad |
| 37 | Mit samlede indtryk er generelt meget fint. Fin behandling til forundersøgelsen og også under behandlingen. Kvalitet i behandling,  | Uoplyst          |



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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
9	Der gik lang tid, før der blev givet besked om ventetiden og årsagen.	I høj grad
29	Blev mødt af venlige og flinke medarbejdere.	I høj grad
13	Jeg fik min første tid [i foråret] som så blev udsat til september pga. noget omstrukturering. Det er hvad der sker, og det er også lang tid, men da jeg ikke havde et akut problem, var det ok. Vedlagt indkaldelsen var der dog nogle bilag som jeg tror, var placeret lidt tilfældigt. [Der var] ingen beskrivelse af skumbehandling men [i stedet for] af varmtvandsbehandling, en vejledning i intimbarbering samt en beskrivelse af forløbet efter opvågning. Jeg blev faktisk i tvivl om hvorvidt jeg skulle under kniven i fuld narkose (og dermed faste) ved min allerførste undersøgelse. Disse bilag var nok smartere at vedlægge den senere indkaldelse til selve behandlingen og deri KUN beskrive den aktuelle behandling. Dette blot til venlig information. Er nu indkaldt til skumbehandling i januar hvilket er helt acceptabelt.	I meget høj grad
1	Fin oplevelse.	I høj grad
4	Det var en fornuftig og saglig dialog.	I høj grad
22	Der kunne godt være en oplysning om at man skulle henvende sig ved skranken i forbindelse med ankomsten.	I meget høj grad
11	Det kunne være optimalt, at der ved modtagelsen ved skranken bliver sagt "velkommen", og at der bliver sagt noget a la, at - "vi forventer, du kommer ind til tiden". Eller "vi kan se, at du kan komme til at vente", og "sæt dig ind i venteværelset. Du er velkommen til at tage noget at drikke, mens du venter. Du bliver hentet, når det er din tur." Det ville give en fornemmelse af "at være til stede".	I høj grad
8	Sekretæren var til pause/ikke tilstede ved ankomst. Mere trygt, hvis der ved skranken var et skilt hvorpå der stod, at man bare skulle sætte sig i venteværelset og personalet så ville kontakte en der og vinge af, at man var ankommet.	I høj grad
30	Jeg har ingen forslag til forbedringer. Jeg var udmærket tilfreds med fremgangsmåden, men det kunne have været rart at få besked om at afdelingen var flyttet til anden lokation.	I høj grad
12	Super orienteret, og helt igennem en sød og behagelig oplevelse.	I meget høj grad
32	På tavlen i venteværelset var angivet, at afdelingen ikke var forsinket.	I ringe grad
16	Alt var ok. Ingen ventetid.	I meget høj grad

26	Ventede 40 minutter uden at høre fra nogen troede jeg at de havde glemt mig. Blev kaldt ind, og fik at vide de havde overbooket.	Ved ikke
17	God.	I meget høj grad
25	Den var god.	I høj grad
34	Ville være rart lige at få et bud på ventetiden, når man kommer.	I nogen grad
19	Meget behageligt, og så var de flinke.	I meget høj grad
28	Venlig og professionel modtagelse.	I meget høj grad
18	God oplevelse. Behagelige sygeplejersker og meget behagelig læge.	I høj grad
7	Jeg har været positivt overrasket. Ingen ventetid og imødekommende personale. Var der spørgsmål, fik jeg direkte svar, som jeg ønsker det. TAK!	I meget høj grad
3	Blev meget venligt modtaget af en fra Røde Kors.	I høj grad
20	En hyggelig ventestue, med en god kop kaffe og frugt :-).	I høj grad
14	Bliver behandlet tilfredsstillende.	I høj grad
33	Intet at klage over. Flinkt personale.	I meget høj grad
37	Blev modtaget meget venligt.	I meget høj grad
2	Det var en dejlig oplevelse god hjælp over alt forventning stor ros.	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?
29	Savner lidt mere information om, [hvorvidt] der skulle eller ikke skulle tages blodprøver hos egen læge før undersøgelsen i Karkirurgisk Ambulatorium.	I høj grad
1	Alt var fint!	I høj grad
4	Der var her tale om et opfølgingsbesøg på et langt sygdomsforløb, var jeg fornuftig forhåndsorienteret.	I høj grad
30	Jeg har tidligere skrevet, at det kunne have været rart med information om afdelingens nye lokation.	Uoplyst
21	Da indlæggelsen var akut, og jeg ikke husker noget, kan jeg desværre ikke vide hvilken information jeg eventuelt har eller ikke har modtaget. Det beklager jeg. Jeg blev flyttet videre til Neurologisk ambulatorium.	Uoplyst
18	Ingen mangler. Meget tilfreds.	I høj grad
7	Fik ingen information angående bivirkninger af medicinen.	Uoplyst
33	Jeg fik svar på det, jeg spurgte om.	I meget høj grad
37	Informationen før og under forundersøgelsen var fin. Der var dog snak om at det højre ben måske skulle behandles to gange, men det regner jeg med at vi får snakket om, når jeg til foråret skal have ordnet det venstre ben. På nuværende tidspunkt godt tre uger efter operationen kan jeg selv se at det nok bliver nødvendigt, men det må selvfølgelig baseres på hvad lægen siger. Efter besøget er jeg fuldt ud tilfreds.	Uoplyst
2	Fik en god snak som jeg forstod. Var så glad for den gode behandling.	I meget høj grad

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

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

---

34 Mine papirer/journal var forlagt men blev dog fundet. Ja