

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Dermatologisk Ambulatorium  
Medicinsk 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.

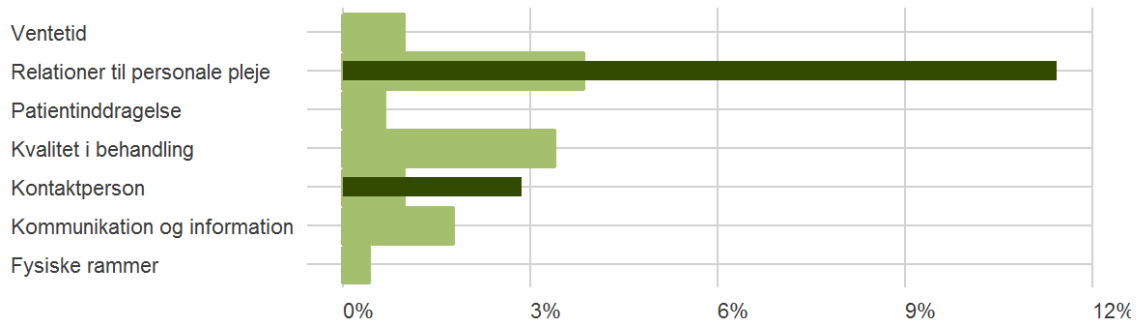
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
2 Ved ikke om noget kan gøres bedre, da det efter min mening er tilnærmelsesvis perfekt.	I meget høj grad
4 Dermatologisk Ambolatorium i Viborg er simpelthen perfekt. Alle er søde og hjælpsomme. Alle ved, hvad jeg ellers mener om sundhedssystemet, for nogle på andre afdelinger har i den grad klokket i det. Og det er så galt, at jeg er nødt til at klage. Men det sker på anden vis end her. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
6 Søde sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
5 Jeg synes helt klart, at alle sygeplejesker gjorde det rigtig godt. De er et rigtig godt team, som tager sig af alle på ligefod og hører på en hvis der er behov for det. Vil også gerne sige at de hjalp mig igennem en svær tid, da jeg var i mit peak med sygdommen. Hvor andre ikke gjorde det samme. De er altid klar og friske og så det rart at de er nede på jorden og ikke kun ser alt for professionelt på alt. Alt i alt så er det et rigtig godt ophold, jeg har haft hvert eneste gang, jeg har været deroppe. Kun rigtig meget glæde og kærlighed herfra. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
3 Det kunne være fint hvis man allerede inden første besøg fik navn på kontaktperson. Det er dejligt altid at blive mødt af smilende og meget venligt personale. Håber de fortsætter med at være i godt humør over for patienterne, det gør en stor forskel når man er syg. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2 Ikke nødvendig, da det er perfekt i forvejen!	I meget høj grad
4 FORSLAG TIL FORBEDRINGER: Det brev jeg har modtaget sammen med spørgeskemaet er ikke formuleret korrekt. Jeg har været på Dermatologisk Afdeling i Viborg over 50 gange - bl.a. flere gange [i efteråret]. Og I skriver intet om, at det skal være [en specifik dato] jeg skal forholde mig til, som jeg blev oplyst om, da jeg ringede for at spørge, om det var Viborg eller Aarhus, jeg skulle forholde mig til. STOR ROS: Dermatologisk Ambolatorium i Viborg skal have en grøn smiley på alle områder.	I meget høj grad
1 Meget god og professionel oplevelse.	I meget høj grad
5 Har intet at sige, udover hvor godt de gør det. Man bliver venligt taget i mod med smil og hjælpsom hånd, så det skal bare forsætte sådan.	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?
6 Godt samarbejde med personale.	I høj grad
5 Har ikke manglet nogen form for information, da alt blev forklaret ned til mindste detalje.	Uoplyst