

## Regional rapport



Kommentarsamling  
DAG Klinik  
Urinvejskirurgi  
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.

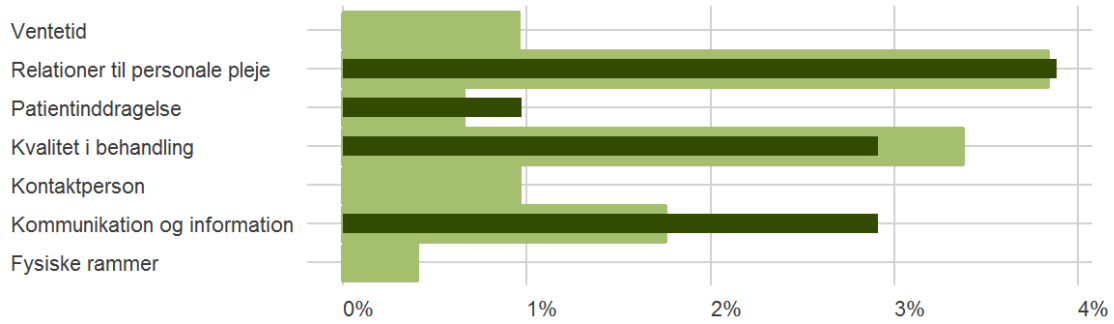
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
9	God oplevelse.	I høj grad
2	For mange aflysninger og ændring af mødetider. Kommunikation og information,	I ringe grad
13	Jeg var meget tilfreds med den samtale, jeg fik med personalet. Det var OK.	Uoplyst
14	Jeg har kun mødt et yderst venligt og kompetent personale. Der blev taget hånd om mig, og jeg følte mig tryk. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
11	Det ville være dejligt, hvis man kunne forstå [alle] læger. Kommunikation og information,	I ringe grad
1	Jeg har selv gjort noget for at [lidelsen] kunne forsvinde ved at tage naturmedicin og vitaminer, og de er næsten forsvundet. Jeg har talt med lægerne om det, men de har ingen interesse i det, jeg har gjort. Patientinddragelse,	I nogen grad
12	De to skønne kvinder, der sammen og hver for sig, har givet mig [behandling] mod nyresten er FANTASTISKE! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5	Alt var bare helt i top!	I meget høj grad
21	Meget venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
4	Jeg synes at alt var ok.	Uoplyst
8	Det var op til mig selv at få koordineret diverse indkaldelser til undersøgelser/behandling, så jeg alt i alt brugte mindst tid og derved kunne prioritere mig selv og mit arbejde. Endvidere var der ikke tværgående oplysninger om, hvad der egentligt skete, men mere held end uheld at jeg selv havde overskud til at bevare overblikket. Kommunikation og information,	I nogen grad
3	OK.	I meget høj grad
16	Velorganiseret. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
10	Professionel og meget venlig behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
7	Godt tilfreds.	I høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
9	Det gik lige efter planen.	I meget høj grad
20	God.	I høj grad
13	Jeg fik en meget god behandling. Den kunne ikke være bedre.	Uoplyst
12	Super sødt personale som sædvanlig!	I meget høj grad
22	Måske. Når der som i dette her tilfælde var 2,5 times ventetid fra den fastsatte tid til jeg kom til [], kunne det være rart med lidt information. (Jeg var ikke den eneste). Håber da ikke der bliver overbooket som i flytrafikken hvis der kommer et afbud så :-).	I nogen grad
15	Meget venlig og imødekommende personale.	I meget høj grad
5	Søde og venlige "piger". Specielt når man efterhånden er kendt på afdelingen.	I meget høj grad
8	Årsag til ventetid vil være dejligt at vide, så man ikke sidder og bliver irriteret.	I høj grad
17	Jeg blev forberedt ved ankomsten på, at der var ventetid den dag.	I meget høj grad
3	Ok.	I meget høj grad
18	Viborg Sygehus har for førstegangsbesøgende en indviklet logistik. Det ville være en stor hjælp første gang at få en rutevejledning tilsendt, så man gik det rigtige sted hen første gang. Øvrigt var den frivillige modtagegruppe ved hovedindgangen til stor hjælp. Men hvis man først er faret vild møder man dem ikke. Derfor burde alle dirigeres forbi dem så tidligt i forløbet som muligt.	I høj grad
10	Jeg blev modtaget venligt og hurtigt til samtale med sygeplejersken. Skiftede tøj, og skulle blot vente på at blive "hentet", men så gik der faktisk flere timer. Flere gange kom sygeplejersken og undskyldte, og forklarede om travled og akuttilfælde. Efter ca. tre timer fik jeg en seng at hvile i, og efter yderligere ca. to timer blev det min tur. Hele tiden var personalet opmærksomme på mig, og meget hjælpsomme.	I høj grad
23	Jeg fik en meget venlig og imødekommende behandling.	I meget høj grad
6	Fint.	I høj grad
7	Meget tilfreds.	I meget høj grad
19	Venlig modtagelse. Manglende information om at en blodprøve var nødvendig i forhold til indgreb. Forvirring i forhold til hvor lang tid det tager at undersøge blodprøven, hvilket gav ventetid og sen information om hvor	I nogen grad



lang ventetid.

**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 var underrettet om forløbet.	Uoplyst
14	Jeg synes ikke at have manglet informationer.	I høj grad
3	Ok.	I meget høj grad
16	Alt var godt.	I meget høj grad
10	Botoxbehandlingen er en "tilbagevendende" behandling, så jeg er tryk ved både behandling og forløb.	Uoplyst
7	Ikke relevant.	I høj grad

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
7 Ved den fjerde blæreskylning mandag midt i maj var der en elev, der skulle foretage skylningen men måtte opgive. Hun kom til at prikke hul, så det blødte. Sygeplejersken overtog og gennemførte blæreskylningen. Samme eftermiddag blev jeg meget dårlig og måtte tilkalde vagtlæge. Jeg havde feberlignende tendenser. Det varede i ca. 14 dage. Alle andre skylninger var uden bivirkninger.	Ja
19 Manglende bestilling af blodprøve.	Ja