

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Lungeklinik  
Medicinsk afdeling M  
Regionshospitalet Randers

## 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.

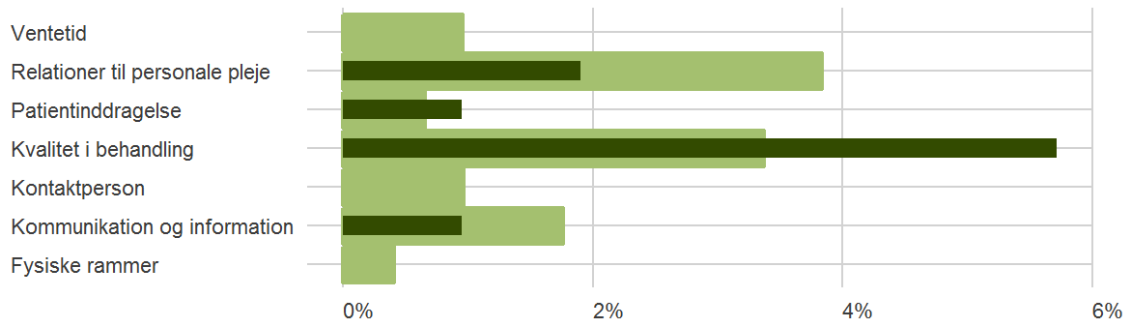
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
11 Jeg synes generelt, at det hele forløb meget professionelt. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
15 Der blev taget pænt hånd omkring mit sygdomsforløb og hjælp til hjemmelungetræning. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
4 Jeg har været meget glad for og tilfreds med mit behandlingsforløb på lungeklinikken. Jeg er meget glad og imponeret over, hvor dygtige og grundige lægerne er her på lungeklinikken. Jeg er meget tilfreds med den behandling og det resultat, der er kommet ud af min indlæggelse og behandling på Lungeklinikken og sengeafdelingen. Jeg har fået mit liv tilbage. Tak for det. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
8 Havde en følelse af en rigtig godt forløb!	I høj grad
16 Det var en fint forløb. Jeg fik meget hurtigt foretaget forskellige undersøgelser og fik også hurtigt svar på undersøgelserne. Det hele foregik i en varm professionel omgangstone. De vidste alt om, at jeg var bange og tog på bedste vis hånd om det. I det hele taget synes jeg altid, jeg får en fin behandling i vores sundhedssystem. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
12 Jeg tror ikke ambulatoriet kunne give mig en bedre behandling. Den har i hvert fald hjulpet mig rigtig meget. Kvalitet i behandling,	I høj grad
10 Alle var venlige og imødekommende, og jeg fik god besked om behandling og medicin, og er nu overgået til egen læge efter aftale med klinikken. Jeg må sige, at det har været en god oplevelse, og jeg lærte noget om min sygdom og mit medicinforbrug, som jeg siden har fulgt. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
3 Jeg ønskede at få ændret dato for mit besøg. Helt uden problemer.	I meget høj grad
9 Har det stadig ikke bedre, fik at vide det kunne være en grad af KOL.	Uoplyst
1 Det er helt i orden.	I meget høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
11	Ingen bemærkning. Kun ros generelt.	I meget høj grad
15	Jeg oplevede en god modtagelse.	I meget høj grad
4	Jeg er meget tilfreds med den modtagelse, man får på Lungeklinikken.	I meget høj grad
6	Personalet var meget flinke, hjælpsomme og dygtige.	I meget høj grad
2	Der kunne godt være lidt mere information og måske et lille stykke brød til frokost, som vi evt. selv skulle betale.	I nogen grad
16	Det var en meget kort ventetid, og jeg kunne jo selv se, at der sad flere meget syge i venteværelset. Jeg synes ikke, man kan forvente det bedre. Ventetid behøver jo ikke være en dårlig tid.	I meget høj grad
12	Jeg fik en meget venlig modtagelse, og ventetiden var meget kort.	I høj grad
10	Folk var flinke og tålmodige, kun kort ventetid og mulighed for kaffe eller andet imens.	I høj grad
5	Jeg er meget tilfreds med min oplevelse med Randers Sygehus.	I høj grad
14	Modtagelsen på Lungeklinikken er hver gang både særdeles kompetent og næsten hjertevarm. Jeg føler mig (og det har gjort i tre og et halvt år) hver gang fantastisk godt behandlet, og jeg er meget tryk ved hele personalet på klinikken. En kæmpestor tak til alle.	I meget høj grad
7	Søde og rare med et smil på læben.	I meget høj grad
3	Meget, meget tilfreds. Jeg hyggede mig bare med at lytte til at personalet spiste fredagsrundstykker. Det tog den tid, som den slags tager.	I høj grad
17	[] har haft hjemmebesøg af en iltsygeplejerske. God behandling.	I meget høj grad
1	Meget venlig modtagelse.	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?
16	Jeg skulle ikke tage medicin.	I høj grad
3	Fik en fin samtale både med lægen og den sygeplejerske, som jeg var inde hos.	I meget høj grad
1	Alt [var] helt i orden.	I meget høj grad

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13 Fik den ene nyre taget ud, men milten kom også ud ved en fejl.	Nej