

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Hæmatologisk Dagafsnit  
Medicinsk afdeling  
Hospitalenheden Vest

## 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.

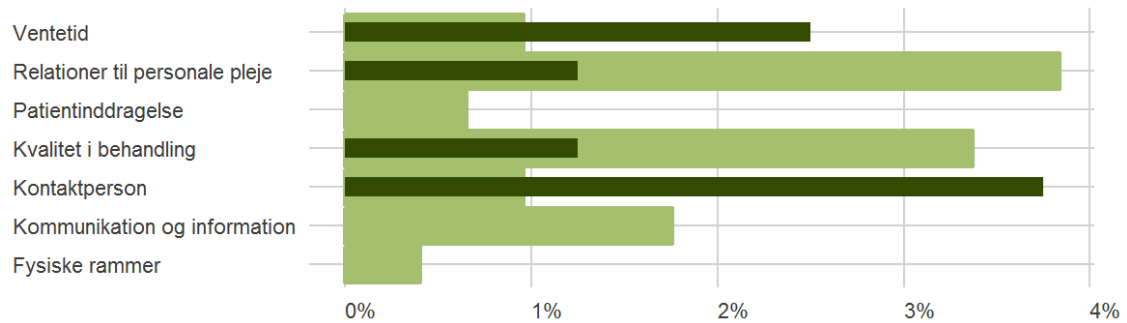
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
5 Jeg er godt tilfreds.	I meget høj grad
2 God behandling.	I høj grad
6 Personalet er flinke, og gør det godt. Dog skal jeg inden besøget have taget blodprøve, og der er der altid kaos og ventetid, som kan bevirke, at jeg kommer for sent. Ventetid,	I høj grad
7 Fin behandling.	I meget høj grad
11 Jeg har kun positivt at sige om mine mange besøg på afdelingen, såvel ambulant som under indlæggelse. Jeg kender personalet, og de kender mig. Det giver tryghed. Rart det er en læge, der er kontaktperson, samt at vikaren også er kendt med min situation. Kontaktperson,	I meget høj grad
4 De tilpassede tiden således, at jeg kunne komme hjem mellem behandlingerne. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
9 Det er et rigtig dejligt sted at komme, når det nu er det, man er kommet i. Personalet kan huske en fra gang til gang. Man har fast tilknyttet personer, og får altid et svar på det, man spørger om. Der er også altid plads til en frisk kommentar. Synes heller ikke, at ventetiden er særlig lang, men lidt er der jo altid, og det er helt i orden. Det er et dejligt personale, som man har lyst til at påskønne med lidt chokolade eller lignende. Skal de have point på en skala fra 1 til 10, er det et stoooort flot 10-tal. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, Ventetid,	I meget høj grad
10 Mit ønske om at have samme læge ved mine [løbende] tjek bliver i videst mulig omfang imødekommet, hvilket giver ro og stor tiltro til læge/behandling. Kontaktperson,	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?
8	Jeg mener ikke ventetiden var for lang, og derfor spurgte jeg ikke til årsagen.	I meget høj grad
5	Meget venligt personale. Alle hilser pænt, når man kommer. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
2	Jeg blev altid venlig modtaget.	I høj grad
1	Både blodprøvetagning og modtagelse i reception. SUPER.	I meget høj grad
11	Jeg bliver altid modtaget med venlighed, og som om jeg er ventet. Meget positiv holdning til patienterne i ambulatoriet.	I meget høj grad
4	Det var som det plejer, ganske godt og professionelt.	I høj grad
10	Altid positive, venlige og professionelle der tager i mod. Ventetid er meget sjældent mere end få minutter.	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?
3 Fik ikke oplysning om ventetider på sygehuse til videre behandling	Ved ikke
2 Har altid været godt orienteret.	I høj grad
4 Har ikke manglet information.	Uoplyst

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

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

---

9 Tidspunktet for blodprøvetagning var forkert. De havde en tidpunkt og jeg havde en andet, men det var intet problem og der var ingen ventetid.

Ja