

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Hjerter medicinsk Ambulatorium Herning  
Medicinsk afdeling  
Hospitalsenheden 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.

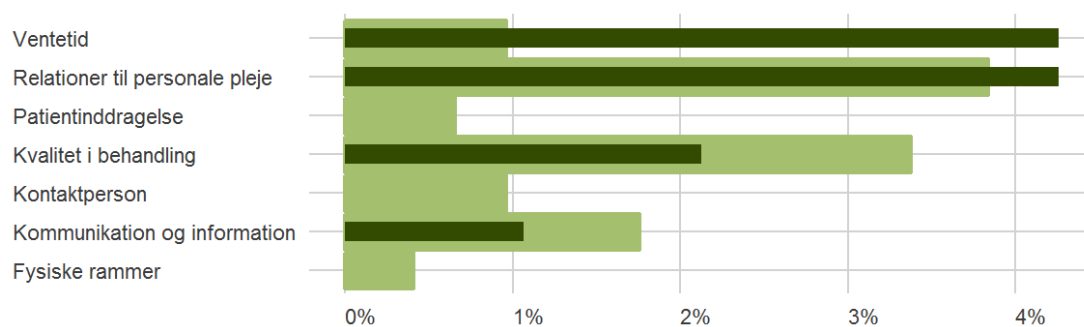
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
11 Tidsforløbet mellem første udredning til efterfølgende var 30 dage. Det er for meget. Ventetid,	I ringe grad
6 Ambulatoriet foranstaltede videre undersøgelse grundet symptomer i mit bryst. Jeg har behov for at meddele min utilfredshed med/forundring over, at masser af patienter i Aarhus-området samlet skal køre tusinder af kilometer til kontrol i Herning, når Skejby ligger betydeligt nærmere. Det er tankerne om spildtid/fri fra jobbet og lignende for patienterne og de store mængder brændstof, der medfører en vis forurening. Set med mine øjne er det ikke rationelt med unødvendige og urimelige udgifter samt spildtid for patienterne. Set med sygehusvæsenets øjne er det vel jagten på besparelser, og det at patienterne sidder klar som ønsket. Kvalitet i behandling,	I høj grad
7 Jeg oplevede, at lægen tog sig rigtig god tid til såvel undersøgelsen, som til at forklare, ligesom han efterfølgende telefonisk, som lovet, kontaktede mig med yderligere information. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
10 Der burde være mere styr på hvilke blodprøver, der skal bruges til en specifik undersøgelse. Har været udsat for at der er taget blodprøve til en undersøgelse, der lå længere fremme i tiden end til den relevante undersøgelse. Der har også været en del "forvirring" ang. ultralydsscanning af hjertet. Fik tid til scanning. Denne blev imidlertid aflyst, med oplysning om at det ikke var tiden endnu. Fik alligevel en indkaldelse igen til scanning ca. [to uger] efter den første. Der har været tilfælde efter undersøgelser, hvor jeg ikke har fået svar fra sygehuset, men har måtte spørge egen læge, der havde fået svarene. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
12 En svartid på prøver på over fire uger, synes vi er lang tid. Ventetid,	Uoplyst
1 Besvarelsen er stadig vedrørende hjerterehabilitering. Jeg syntes helt generelt, at "pigerne" gør et rigtigt godt arbejde. Man føler virkelig der er "omsorg" for den enkelte. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13 Der var den tid, jeg havde behov for.	Uoplyst
9 Det var rigtigt godt.	I meget høj grad

- |    |  |              |
|----|--|--------------|
| 3  | Blev ved dette besøg modtaget af en meget venlig og imødekom-<br>mende sygeplejerske. Ved mit forige besøg var det fuldstændigt<br>modsat! Relationer til personale/Pleje,   | Uoplyst      |
| 14 | Det absolut eneste, der kan kritiseres, var patientbefordringen på<br>HJEMTUREN, og kun den! Turen blev af behandleren bestilt i forbin-<br>delse med behandling [efter middag] til ankomst [om eftermidda-<br>gen], men efter to rykkere blev vi afhentet [senere på eftermidda-<br>gen] med hjemkomst [] [om aftenen]. Af hensyn til patientens hyppi-<br>ge behov for muligt toiletbesøg, har vi behov for større præcisi-<br>on/information om planafvigelser fra patientbefordringens side,<br>såfremt jeg skal ledsage patienten til ny kontrol om [nogle år] år. God<br>hjælp fra hospitalets side! Ventetid, Kommunikation og information, | Uoplyst      |
| 4  | Personalet var venlige og SMILENDE. Relationer til personale/Pleje,  | I nogen grad |



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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
11 Det kan vist ikke gøres bedre. Dog vil jeg ønske at få et visitkort eller lignende med navn(e) på den/de personer jeg behandles af, så jeg senere evt. kan kontakte dem med spørgsmål. Jeg ved godt at de præsenterer sig, når jeg modtages, men der er så meget andet, så navnene bliver "borte" for mig.	I meget høj grad
5 Dejligt at der er kaffe og saft, og at der er friske frivillige.	I høj grad
2 Helt OK.	I høj grad
1 Det besøg der her relateres til må være min deltagelse i hjerterehabilering. Modtagelsen her var meget fin. Man føler virkelig "det her drejer sig om dig".	I meget høj grad
13 Alt var som det skulle være.	I meget høj grad
8 Lad være med at sende folk fra en landsdel til en anden. Det er dyrt.	Slet ikke
9 Den var ok.	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 Besøget angik et rutinetjek, så alt i alt drejede det sig om at udlæse og måle data fra min pacemaker. Det er noget, jeg har prøvet flere gange, så jeg var forberedt på, hvad der skulle foregå.	I høj grad
7 Jeg savnede information omkring kolesterolsænkende medicins virkning/bivirkning samt oplysning om mit kolesterolniveau.	I høj grad