

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Nyremedicinsk Dagafsnit  
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.

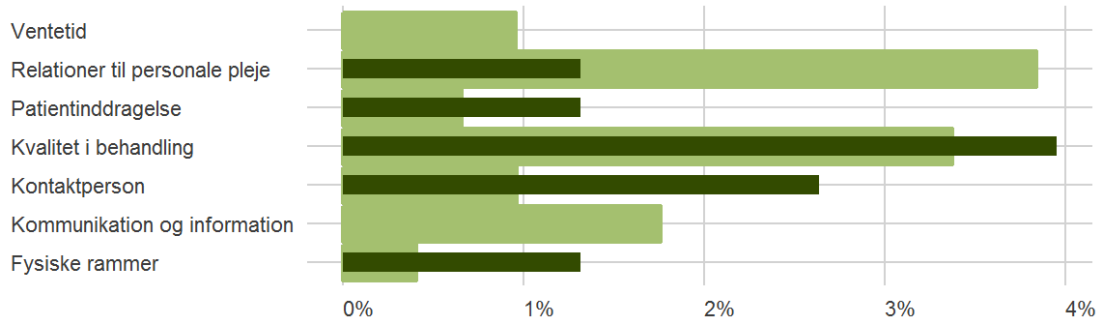
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
2 Det kan ikke gøres bedre, da jeg til alle ambulante undersøgelser, har haft den SAMME læge. Lægen er flink, kompetent og har lavet mange tiltag for, at jeg får den bedste medicinske behandling. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
7 Fungerer godt med kontaktlæge. Savner fast sygeplejerske, kontaktsygeplejerske. Kontaktperson,	I nogen grad
12 Har samtale med kontaktsygeplejerske forud for lægesamtale, og denne samtale foregår i ventestuen. Ville være rart hvis der var en samtalestue, så andre patienter ikke overværer denne samtale. Ved sidste besøg blandede en anden patient sig i samtalen. Frustrerende at jeg føler, jeg hele tiden skal være to skridt foran lægen. Skal selv være opmærksom på blodprøvesvar. Efter de to sidste kontrolbesøg måtte sygeplejersken, på min opfordring, kontakte lægen for at spørge til mængden af medicin. Dette burde lægen have set, idet han fortæller mig, at blodprøverne ser fine ud. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I nogen grad
10 Det var ikke blevet koordineret at jeg skulle have været til scanning på andet sygehus inden første samtale i Holstebro. Hvem der ikke har koordineret det ved jeg ikke, egen læge eller ambulatoriet? I øvrigt synes jeg både egne læge og ambulatoriet uden videre sprang til anvendelsen af medicin, i stedet for at tale med mig om ændringer i livsstil. Måske har de vurderet, at det ikke kunne ændre så meget, men da det handler om forhøjet blodtryk, er der vel en hel del at gøre, og det forsøger jeg så at gøre samtidig med medicinen. Jeg havde nok en forventning om, at den metode skulle prøves af inden medicinløsningen blev indført. Nu er blodtrykket jo fint, så motivationen til at agere selv er måske nedsat. I øvrigt føler jeg mig betjent af meget kompetente hænder og hoveder på ambulatoriet, og kan mærke at de ved en hel del mere om emnet end læge NN. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I ringe grad
5 Er meget til tilfreds. Kan ikke klage over noget.	I meget høj grad
13 Jeg synes, jeg fik en god behandling.	I høj grad

3 De går virkelig op i, at jeg bliver helt frisk igen. Relationer til persona- I meget høj grad  
le/Pleje,



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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
14	Midt september har jeg endnu ikke hørt resultat af undersøgelsen hvilket jeg synes er underligt.	I høj grad
2	Det var så godt som det kunne blive. Efter en kort undersøgelse [], kommer lægen selv ned i venteværelset og henter patienten. Han viser også tydeligt, at han kender sine patienter fra forrige konsultationer.	I høj grad
8	Alt er meget fint, og ventetiden er nærmest ikke eksisterende. Dog ville en enkelt kop kaffe gøre besøget endnu bedre. Vi kommer langvejs fra. Det kan godt blive en lang dag.	Uoplyst
4	Alt ok.	I høj grad
6	Jeg er kommet på afdelingen i [flere] år, så jeg ved at ventetiden kan variere fra at jeg kommer ind før tid til en ventetid på 30-40 min. Det har jeg fuld forståelse for, da det ofte er fordi der er akutte patienter eller patienter der tager længere tid end afsat. Jeg har selv haft behov for at bruge længere tid end afsat, så lidt ventetid er fint for mig ;o).	I meget høj grad
3	Jeg var i god tid pga. parkering. Blev glædeligt overrasket over at komme ind før min mødetid.	I meget høj grad
9	Jeg havde registret mig med sygesikringskortet, men systemet havde ikke noteret min ankomst. Personalet var meget imødekommende og hjælpsomme da de fandt ud af at jeg sad i venteværelset.	Ved ikke
11	God.	I høj grad
1	Er meget godt tilfreds med den behandling, som jeg får på afdelingen. Personalet er altid imødekommende hver gang jeg kommer derop. Personalet hjælper os f.eks. når vi skal ud at rejse, hvor de bestiller væske for os. Jeg fik en meget god information, da jeg startede op på behandlingen både på afdelingen og hjemme.	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?
14 Jeg har ikke fået svar.	Uoplyst
10 Efterfølgende vidste jeg ikke, hvem der kunne forny recepten på min medicin. Ambulatoriet eller egen læge. Det fik vi ikke talt om. Ikke at det var vanskeligt efterfølgende at finde ud af, at det kan begge steder, men det er den eneste lille ting, der ikke fungerede optimalt ved besøget.	I ringe grad
3 Mangler ingen information.	I meget høj grad

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

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

---

9 Som tidligere noteret havde den elektroniske ankomst ikke registreret mig.

Ja