

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
GERIATRISK AFD. G  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	296
Besvarelser fra patienter:	139
Afdelingens svarprocent:	47%

### 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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

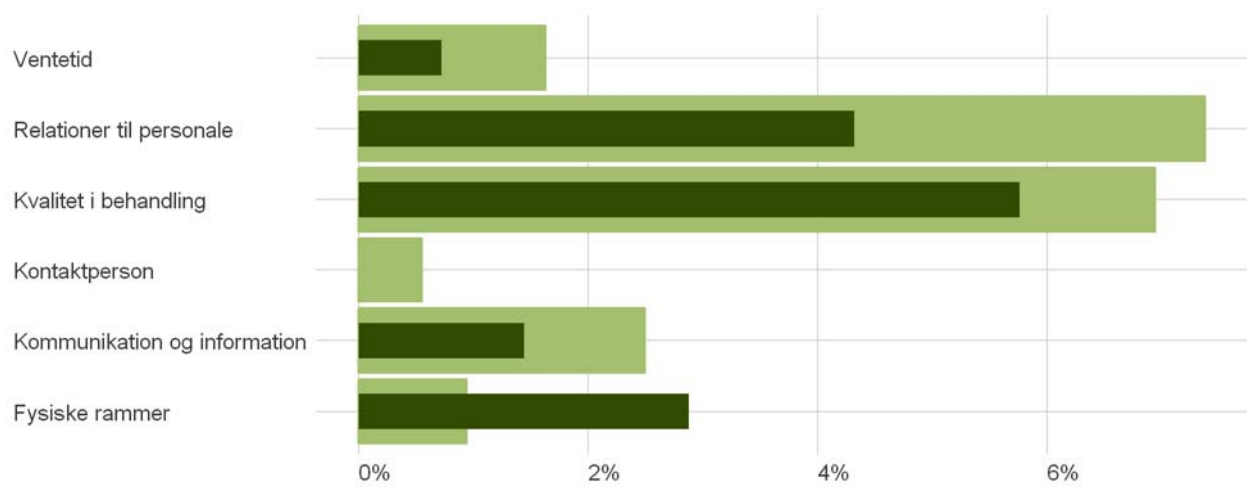
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)



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.)











**GERIATRISK AFD. G****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**













<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 6	Blev akut indlagt med feber og "rosen", og blev straks taget hånd om!	I høj grad
 4	Stor ros til alle!	I meget høj grad
 8	Dette spørgeskema udfyldes med henblik på hjemmebesøg [i sommeren 2014].	Ikke relevant for mig
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Geriatrisk ortopædisk Team</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 1	Ingen problemer.	I meget høj grad
 5	God modtagelse.	I meget høj grad
 4	Angående spørgeskema omkring ambulante besøg har jeg ikke været indkaldt til kontrol, men indlagt [].	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Faldklinikken</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 4	Flyt evt. ringklokken til et mere synligt sted.	I høj grad
 2	Hilste venligt, håndtryk. Der stod frisk vand på bordet, herligt.	I meget høj grad
 6	Kort ventetid.	I meget høj grad
 17	Venlig og imødekomende modtagelse! Det er muligt, at jeg ventede et par minutter, men ikke noget problem overhovedet.	I meget høj grad
 19	De var yders venlige og omhyggelige. Der var ingen sygeplejerske, men Fysioterapeuten NN ordnede det [], og var dygtig til at tage blodtrykket m.m. Der var [andet personale] NN den første gang. Hun var meget seriøs, omhyggelig og dygtig ! Med hensyn til slutresultatet af undersøgelserne, hvor jeg havde en aftalt tid med læge NN [i efteråret] var der kun 15 minutters ventetid, og det var ikke alarmerende! Og læge NN og anden læge NN var til stede og vi gennemgik resultaterne fra de forskellige henvisninger til scanning, røntgen og mine fødder. Det sidste havde fysioterapeuten gjort meget ud af, samt om der var høresten. Det hele blev gennemgået seriøst af dem alle. Og jeg fik en henvisning [], da min gang var meget usikkert, da jeg periodevis var ved at falde. Jeg kan kun være yderst tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
 15	Da NN ikke er i stand til at udfylde skemaet, har jeg forsøgt som nabo, men NN kan ikke huske, hvad hun var indkaldt til. Derfor kan vi ikke svare.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Apopleksiteam</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 6	[Jeg] kom akut ind med ambulance, og var bevidst, men [konfus].	I meget høj grad

---

	7	Vi var skuffede over, at min mor blev flyttet fra kommunehospitalet, hvor hun fik en god behandling til [et center], hvor det kun handlede om anbringelse!	I ringe grad
	2	Jeg var bevidstløs.	Uoplyst
	4	Kan ikke huske ankomsten, der foregik fra Skejby Hospital i ambulance.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akutteamet</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	9	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
	2	Hun har haft hjemmebesøg. Hun lider af alzheimer, så derfor udfyldt af tilstedeværende pårørende.	Ikke relevant for mig
	8	Jeg har ikke været på ambulatoriet. Jeg har haft hjemmebesøg.	Uoplyst

**GERIATRISK AFD. G**








Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Blev akut indlagt, og kan derfor ikke svare på ovennævnte. Gælder også nedenfor.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Geriatrik ortopædisk Team	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Er døv, så måske derfor!	I nogen grad
 1	Ingen rigtig orientering om bivirkning af medicin.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Faldklinikken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	En god forståelig snak med alle [] i et roligt og hyggeligt tempo.	I høj grad
 5	Får ingen medicin.	I høj grad
 7	Fik ikke ny medicin, blev kun reguleret.	I meget høj grad
 19	Jeg har fået svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Apopleksiteam	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Besøget var ikke ambulant, da jeg var blevet indlagt.	Ikke relevant for mig
 6	Dette spørgeskema er ikke relevant for patienten, idet han er rimelig dement. Men familien er godt tilfreds med behandlingen på hospitalet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Akutteamet	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 4	Jeg er kun inde for at få blod.	I høj grad
 6	Fuldt ud tilfreds!	I høj grad
 8	Ja.	Uoplyst



## GERIATRISK AFD. G

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Indlagt dehydreret [ældre] mand. Efter [at have fået] væske blev pårørende ringet op samme aften om, at han blev sendt tilbage til plejehjemmet alene [om aftenen]. Uhørt at sende en svækket patient tilbage på det tidspunkt, hvor der "kun" er nattevagt.	Ja
<b>ID    Kommentarer - Geriatrik ortopædisk Team</b>		
 2	Røg på forkert sted! Først Marselis, men de ville ikke have mig, så Amtssygehuset.	Ja
 6	Lægen afgjorde, at smerterne skyldtes slaget, da jeg faldt, og ingen brud. Dagen efter var jeg mere handicappet og blev indlagt af egen læge og derefter opereret for brækket [] hofte.	Ja
<b>ID    Kommentarer - Faldklinikken</b>		
 11	Nogen forvirring omkring forløbet på klinikken. En blodprop midt i forløbet på grund af den forskydning i diverse scanninger. Misforståelser omkring udskrivning. Jeg har forståelse for de ting, som kan spille inde: Forskellige udskrivningssteder og feriensituationer.	Ja
<b>ID    Kommentarer - Apopleksiteam</b>		
 5	Ved hjemsendelse blev der givet medicin med hjem til de næste to til tre dage. Det var imidlertid en forkert persons cpr-nr. og navn, der stod på pilleæskerne med medicin. Ingen havde opdaget fejlen, før jeg besøger min mor om aftenen på plejehjemmet!	Ja
 7	Det var først på [plejecentret], det blev opdaget, at min mor havde urinvejsinfektion. Hun sov så meget, at hun først kunne træne efter behandlingen for urinvejsinfektion var i gang. Hun gik derfor glip af meget træning.	Ja
<b>ID    Kommentarer - Akutteamet</b>		
 5	Meget venlige.	Nej

## GERIATRISK AFD. G

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
5	Der gik lang tid, inden jeg fik en personlig opfølgning på undersøgelsen. Der blev bare sendt en henvisning til fysioterapeut. Jeg blev senere ringet op af lægen til et personligt møde.  [Der gik næsten to måneder mellem undersøgelsen og samtalen]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
1	Særlig godt.	Uoplyst
3	For få hænder og meget travlt. Gjorde, hvad der var muligt med de ressourcer, som var til rådighed. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
7	Jeg vil gerne give mit besyv med, da jeg fra første dag har fået en utrolig dejlig oplevelse med al personale, hvor jeg har følt, at alle talte til og med mig og ikke hen over hovedet på en. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Geriatrisk ortopædisk Team	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Dejlig omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Jeg er meget skuffet over, at jeg, trods mine stærke smerter, ikke blev røntgengraferet. Det havde medført øjeblikkelig indlæggelse i stedet for et [] døgn, med egen læge og Falcks indblanding. På andendagen fik jeg ny hofte indopereret. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
7	De ringer hjem til mig nogle dage senere.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Faldklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
6	Skriv tydeligt, man skal bruge klokken. []. Alt ok. Tak.	I høj grad
16	Man kunne ændre indretningen af ventearealet. Det er ikke hensigtsmæssigt, at man for at komme til ventearealet på en Faldklinik, skal bane sig vej ind mellem store gamle palmer, og ydermere skal kravle over en sofa (hvor der måske sidder andre patienter) for at komme til at trykke på en klokke. Man må kunne ommøblere, så der bliver lettere adgang til stole, borde og klokke. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
2	Godt venterum. God ide med ringeapparat i vagten! ikke ventetid. [Fysiske rammer]	Uoplyst

✎ 3	Jeg var positivt overrasket over det gode samarbejde i ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 4	God behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 8	Helt igennem fin behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 9	Det var en rigtig god oplevelse. Personalet var meget livligt og forstående. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 12	Ingenting.	Uoplyst
✎ 13	Ambulatoriet burde have blodtryksmåler til udlåning! [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 14	Alt i alt tilfreds med behandlingen, søde og hjælpsomt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 17	Jeg følte mig meget velinformeret af et utrolig venligt og hjælpsomt personale. :-) [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 18	Ringer eller skriver for at høre, hvordan jeg har det, og jeg må ringe hele døgnet. Jeg er [ældre] og er MEGET taknemlig. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 19	Jeg har intet at tilføje. Det hele var meget fint og oplysende.	Uoplyst

**ID Kommentarer - Apopleksiteam**

**Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**

✎ 3	Bedre koordinering af besøg i hjemmet fra hospitalets side af efterbehandling hjemme. At man havde den samme til hjemmebesøg, og at dem der kom, kom på det aftalte tidspunkt og ikke på forskellige tidspunkter. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 1	Jeg var akut indlagt efter talebesvær dagen før. Behandlingen var ok, men jeg kunne ikke sove pga. støj (snak og råben) hele natten. [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 4	Svært at svare på spørgsmålene, da det ikke var ambulante besøg/behandling, men indlæggelse i en uge på afdeling G. Efter udskrivelse kom personalet i hjemmet.	Uoplyst
✎ 7	Savnede:  1. Mere omsorg.  2. Mere menneskelig kontakt.  3. Mere engagement.  4. Mere fysisk træning.  5. Mere personlig tilgang.	Uoplyst

**ID    Kommentarer - Akutteamet****Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?**












 7    Behandlingen var ok.  
[Kvalitet i behandling]

Uoplyst



## GERIATRISK AFD. G

## Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 7	Derfor regner jeg med, at sådan foregår det også på Ambulatoriet og læge og sygeplejerske har fulgt mig helt op både herhjemme og på telefon. En stor ting at føle, at man bliver værdsat selvom man er gammel [ ].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Geriatrisk Team	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Patienten bor på plejehjem og havde i forbindelse med blodprop mistet talens brug. Denne kom igen. Patienten er træt ([mere end 90 år gammel]) og har svaret på nogle af jeres spørgsmål.	Uoplyst
 2	Spørgsmål er besvaret af søn. Min mor var ikke på ambulatoriet, men fik besøg af en læge og sygeplejerske på plejehjemmet. Men både jeg og mor havde en god oplevelse af kompetent læge og sygeplejerske.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Geriatrisk ortopædisk Team	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 8	På [sygehuset] er personalet meget imødekommende, og maden er god.	I høj grad
 3	Jeg husker kun besøget som en god oplevelse. Personalet var venlige og imødekommende.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Faldklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Efter de første to behandlinger var der bedring, og efter de sidste tre har der kun været forværring!	Uoplyst
 2	Ændring i smertestillende medicin. Det blev ikke godt!	Uoplyst
 10	Svimmelhed og fald.	Uoplyst
 11	Ved undersøgelse på Faldklinik forventede jeg nok nogen forbedring, men må nok indse, at en TCI-patient, med nogen svimmelhed efter tidligere blodprop, sikkert er vanskelig at reparere.	Uoplyst
 17	Jeg blev sendt til scanning, som har ført til en konklusion om min helbredstilstand.	Uoplyst
 18	Geriatrisk Afdeling er fantastisk. [ ] Straks siger de: velkommen og vil du have en kop kaffe, du kommer snart ind. Bliver behandlet for gråsten.	Uoplyst

---

ID	Kommentarer - Apopleksiteam	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	7 Vi har selv kæmpet for, at min mor fik træning, og heldigvis bevilligede kommunen et genoptræningsophold på [et bestemt sted]. Det var vores indtryk, at det kun drejede sig om opbevaring på [et andet sted].	Uoplyst
ID	Kommentarer - Akutteamet	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
	1 Ros til den korte ventetid til forskellige undersøgelser og hurtige svar.	I høj grad
	7 I fandt ikke nogen sygdom.	Uoplyst
	10 En gang blev jeg sendt hjem, undersøgelsen var udsat, så det blev udsat nogle dage.	Uoplyst
	3 Det er svært at svare på alle spørgsmål. I må gerne ringe, hvis I synes. [Telefonnummer].	Ved ikke



