

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
Ernæringsenheden  
Hospitalsenheden Vest**

## **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	399
Besvarelser fra patienter:	185
Afdelingens svarprocent:	46%

### 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.

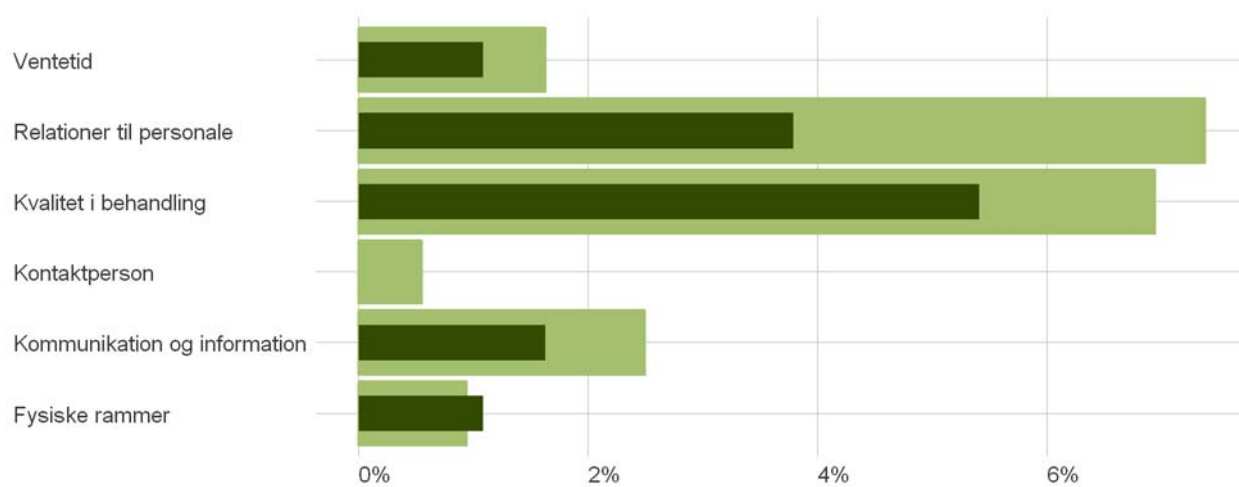
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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 koderer 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.)









## Ernæringsenheden

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







ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 31	Jeg kom ind før tid, så det var dejligt.	I høj grad
 34	Fungerede fint.	I høj grad
 35	Bliver altid mødt med et smil.	I høj grad
 41	God modtagelse.	I høj grad
 42	Jeg fik en imødekommende modtagelse.	I høj grad
 2	Jeg var bare til vejning. De er altid søde og imødekommende, alle de gange jeg er kommet der. God vejledning og så videre. Ventetiden er intet problem. Kun mellem to til tre minutters ventetid og det er bare okay.	I meget høj grad
 19	En meget smal gang, især når man er kørestolsbruger. Køreskemaer hænger for højt oppe.	I meget høj grad
 20	Dejlig modtagelse med smilende mennesker.	I meget høj grad
 24	Yderst kompetent personale og venlig vejledning.	I meget høj grad
 29	Det var aftalt tid, så jeg formoder, at personalet var forberedt på min ankomst.	I meget høj grad
 36	Ventetiden er jo pga. patienter.	I meget høj grad
 27	Af uforklarlige årsager var min aftale blevet ændret, så jeg ikke skulle ind til den samme diætist, som ved mit foregående besøg, hvilket skabte en del forvirring. Men når det så er sagt, så var jeg faktisk meget positiv over den behandling, jeg fik fra den nye diætist, og valgte selv at lave efterfølgende aftale med ham igen.	I nogen grad
 5	Det var normal ventetid, og der var ikke behov for at vide årsagen.	Ikke relevant for mig
 28	Pga. travlhed, kort ventetid.	Ikke relevant for mig
 9	Rigtig god idé med kaffe og frugt. Så gør det ikke noget at vente lidt :-).	Ved ikke
 18	Kunne informere om ventetid ved ankomst i stedet for lige inden konsultationen.	Ved ikke
 32	Jeg tjekkede ind med kortet, der var ingen kontakt til personalet. Det ville nok være rart den første gang. Ventetiden var så kort, at jeg ikke følte nødvendighed for forklaring. Kan ikke huske, om der blev sagt noget.	Ved ikke

## Ernæringsenheden

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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 43	Har endnu ikke modtaget oplysninger vedrørende undersøgelse.	I høj grad
 16	Synes det er svært at svare på spørgsmålene omkring personalet, da man kører sit sygesikringsbevis igennem, og du snakker ikke med nogle, før du bliver kaldt ind.	I meget høj grad
 29	Manglede information om, at min sædvanlige diætist var fraværende, så jeg selv kunne beslutte, om jeg ville til mødet eller vente til en ny aftale.	I meget høj grad
 39	De er desværre lidt meget rodede og skriver ofte ting i journalen, der slet ikke passer. Dette har jeg ikke oplevet på andre sygehuse.	Ikke relevant for mig









**Ernæringsenheden****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ernæringsenheden HEV</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 11	Min samlever var ikke tilmeldt, og personalet vidste ingenting.	Ja
 27	Jeg var blevet flyttet til en anden behandler, end den jeg havde lavet aftale med. Men efter besøget kan jeg kun sige, at det var en god ting, at det skete.	Ja
 39	Forkerte notater i journal, igen. De burde spørge, hvis de er i tvivl. (I stedet for at fortælle historier, der slet ikke passer.)	Ja
 7	Nej.	Uoplyst
 20	Nej.	Uoplyst
 35	Nej.	Uoplyst

## Ernæringsenheden












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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
15	Kvalificeret og forståelig information :-). [Kommunikation og information]	I høj grad
5	NN er en fantastisk diætist, som virkelig får en til at føle sig godt tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Utroligt godt samarbejde mellem to ambulatorier. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Alt i alt godt tilfreds. Fik en venlig og fagligt god orientering. Har haft sygdommen i [mange år], [så er selv] godt inde i forløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
30	Der var lang ventetid på første undersøgelse på sygehuset i Herning med hensyn til udredning af mavesmerter, men fik et afbud. Herefter diætist. [Ventetid]	I nogen grad
1	Det var en fin [dag] med en times information, derefter to timers praktik i gruppen. God instruktionsøvelse. Evaluering blev foretaget direkte efter kurset. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
3	De fik en til at føle sig som alle de andre, de så en som lige :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Flere kogeøger til udlån til næste besøg. [Fysiske rammer]	Uoplyst
6	Altid venligt personale ved henvendelse i informationen. Diætisten meget seriøs og omsorgsfuld. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Aftenåbent. Koster en halv feriedag, jo :-). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	Det var en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	Hjælp med kørselsdækning.	Uoplyst
14	Det var dejligt at føle, at der var masser af tid til at snakke min sag igennem, og den omhyggelighed der blev udvist. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	[To timers] telefontid er alt for lidt, og [flere] ugers ventetid på svar, er ALT for lang tid. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
18	Sætte sig bedre ind i sygdom og kostens betydningen for denne, frem for at afvise betydningen af kosten, når dette er fagligt dokumenteret. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
22	Jeg har behov for noget mere hjælp, end jeg fik, og brug for, at nogen tjekker op på mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

- 
- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
|  | 24 | Det var let at få fat i dem via telefonen og få flyttet en aftale.<br>[Kommunikation og information]   | Uoplyst |
|  | 25 | Jeg er i opstart, og skal møde op igen [til vinter].   | Uoplyst |
|  | 32 | Hun tog sig god tid og var meget positiv, engageret og opmuntrende!<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |
|  | 33 | Sætte sig mere ind i den enkeltes problem og lytte til, hvad hun siger.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |
|  | 35 | Det har været en utrolig god oplevelse at være i behandling hos diætisterne i Holstebro.<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst |
|  | 37 | Jeg var på diabetesskole. Det var suverænt godt, at der var en erfaren diabetespatient tilknyttet undervisningen.  | Uoplyst |
|  | 38 | Rigtig dejligt, at der var legetøj, så NN kunne lege, mens jeg talte med diætisten. Det gav ro. Godt med billeder af frugt og grønt, så han kunne vælge dem, han kan lide, når han ikke er så god til at tale endnu.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 39 | Jeg har oplevet fejlhistorier i journalen (med hensyn til den kost og drikkevarer, jeg indtog). Og videre vedrørende motion. Væsentligt i min sag!<br>[Kvalitet i behandling]  | Uoplyst |

## Ernæringsenheden

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

ID	Kommentarer - Ernæringsenheden HEV	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 26	Jeg fik ingen behandlinger, kun vejledninger i Ernæringsenheden.	I høj grad
 41	Er ikke færdig endnu.	I høj grad
 42	I forbindelse med min henvisning, der var foranlediget af en indlæggelse kort forinden, hvor der var mistanke om hjerneblødning (der var ingen blødning) talte diætisten og jeg om kolesterol og meget andet. Herunder fortalte jeg hende, at jeg [] havde døjet meget med min mave, og at jeg derfor med nogle års mellemrum var undersøgt bl.a. ved endoskopi af tyktarm osv. Altid blev der sagt IRRITABEL TYKTARM. Jeg havde altid åndet lettet op, det var jo ikke livstruende. MEN ALDRIG HAR NOGEN TILBUDT DET, DER SÅ SMUKT BLIVER KALDT EN UDREDNING. Diætisten tilbød mig at hjælpe med diæten FODMAP, hvilket jeg i første omgang afviste, idet jeg havde kendskab til diæten og anså den for meget besværlig. Siden besøget hos diætisten, har jeg periodisk haft det rigtig træls igen, og derfor gik jeg [] i gang med FODMAP diæten. Jeg føler, at den næsten omgående har hjulpet mig, så jeg ser meget frem til igen at møde hos diætisten. Jeg har tid hos hende igen først i det nye år. SÅ diætisten var medvirkende til, at jeg er kommet i gang med FODMAP. Hvis jeg skal kritisere noget i vores ellers fantastiske sygehusvæsen er det, at man ikke har holdt fast i mig og sagt til mig, at jeg skulle udredes. []. Efter hver undersøgelse af tarmen (med [flere] års mellemrum, siden jeg var ung til nu []) var jeg lettet over, at der ikke var noget alvorligt i vejen. Jeg har så derefter accepteret, at jeg skulle "på lokum" [mange] gange om dagen. []. Undskyld min lange historie, men måske den kan medvirke til at forstå, at ikke alle "patienter" er vedholdende med at få "opklaret" det problem, der plager dem, og at langt fra alle løber for meget til læge. Tror alt for mange (som jeg) går for lidt til læge.	I høj grad
 30	Fin information og vejledning af diætisten.	I nogen grad
 28	Alt fungerer perfekt ved diætisten.	Ikke relevant for mig
 4	Kalorietal ved første besøg.	Uoplyst
 14	Jeg har svaret "Ved ikke" til de to første spørgsmål, fordi det kun er blodprøver, som ikke er taget endnu, som vil vise om min helbredstilstand er forbedret.	Uoplyst
 21	Lægen har en formodning om, at det har været et farvestof i de p-piller, jeg fik i sin tid. Pga. opstart af "gamle" p-piller er udslettet stort set forsvundet. []	Uoplyst
 23	Var vores første besøg i ernæringsenheden og forventer ikke at se et omgående resultat. Men forventer et synligt resultat på sigt. Men [jeg] føler, vi som familie har fået den rigtige rådgivning, som er tilpasset os. Så vi alle kan komme i den samme sunde livsstilsretning.	Uoplyst
 32	Da det var første rådgivning omkring ernæring (kolesterol), tager det jo tid, inden det bliver bedre efter besøget.	Uoplyst
 40	Jeg forventede at tabe noget mere end [nogle] kilo på et år.	Uoplyst



