

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter  
på  
ØJENAFDELING J  
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	74
Besvarelser fra patienter:	43
Afdelingens svarprocent:	58%

### 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.

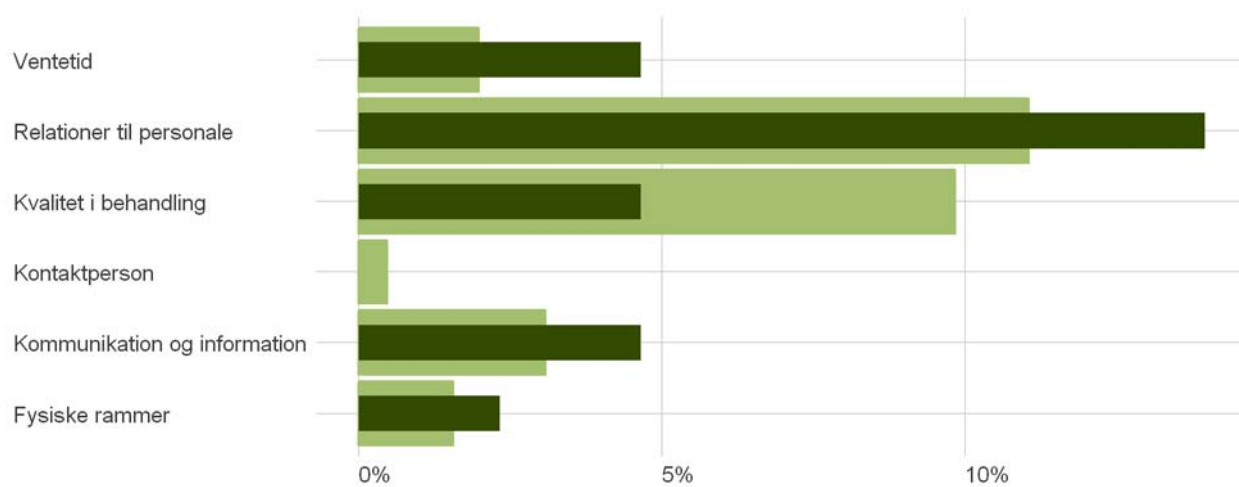
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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.)













**ØJENAFDELING J****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØJENAFDELING J</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 10	Personale var søde og hjælpsomme	I høj grad
 3	Nej.	I meget høj grad
 13	Super god service, mens jeg var der.	I meget høj grad
 2	Mine pårørende/jeg oplevede en lidt "kold" modtagelse på [anden afdeling]. Jeg blev overladt til mig selv (blev ikke vist rundt eller til mit værelse).	I nogen grad
 5	Får altid god behandling på Patienthotellet.	Ikke relevant for mig

**ØJENAFDELING J****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØJENAFDELING J</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?</b>
 16	Skulle have tryknedsættende kapsler og ikke tabletter med hjem. Men jeg gjorde selv opmærksom på det, så det straks blev rettet. Sygeplejersken undskyldte meget, at hun havde læst det forkerte journalnotat (et gammelt), så det var ok.	Ja
 5	Briksen, man skal ligge på i to timer efter operationen, er meget hård, ikke godt til dårlig ryg.	Nej
 7	At operationen på nuværende [tidspunkt] ikke har den ønskede effekt, er ikke en fejloperation.	Nej
 10	Der skete ingen fejl.	Uoplyst

**ØJENAFDELING J****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**



<b>ID</b>	<b>Kommentarer - ØJENAFDELING J</b>	<b>Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?</b>
 18	Jeg fik tidligt et lille informationsmøde, hvilket var godt, men der måtte gerne have stået mere konkret om, hvordan synet ville være efterfølgende og ca., hvornår det var tilrådeligt at starte sportsaktiviteter m.m. Jeg fik gode oplysninger ved at ringe til sygeplejersken.	I høj grad
 7	Fik foretaget [øjenoperation] i venstre side i [vinteren] 2014.	I meget høj grad
 8	Blev glemt ved udskrivelsen. [Jeg] skulle med sygetransporten, og her ventede jeg i utrolig lang tid på at komme hjem.	I meget høj grad
 19	Bede andre patienter slukke eller sætte deres telefoner på lydløs.	I meget høj grad

## ØJENAFDELING J

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

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Alle ansatte var søde og venlige, og der var ikke lang ventetid, selvom jeg kom i god tid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
15	De er altid smilende og positive. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg var ikke så tilfreds med den behandling personalet gav mig ved den forundersøgelse, jeg fik foretaget på Øjenafdelingen på andet sygehus. Derfor skrev jeg til NN på Øjenafdelingen på Århus Universitetshospital med henblik på af få en "second opinion". Jeg blev ringet op af NN og fik en aftale om forundersøgelse og behandling på hans afdeling. Den behandling jeg har fået der, har på alle måder været fuldt tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Det er et fantastisk personale, som altid har tid til at hjælpe, altid smilende og gode til omsorg. Det skal de have stor ROS for. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	<input type="checkbox"/> Jeg har fået laserbehandlet mit <input type="checkbox"/> øje, og var på patienthotellet i et døgn. <input type="checkbox"/> .	I meget høj grad
19	Lange ventetider. [Ventetid]	I nogen grad
6	Flinke, imødekommende og meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Personalet var alle meget venlige og imødekommende. Lægen, som opererede mine øjne, var meget kompetent og informerede mig hele tiden under operationen, hvilket var rigtig rart. Jeg har kun ros til alle. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Bedre sengeforhold. Lå i hård stol i to timer på ryggen med blikket mod loftet. Bedre information omkring patienthotel, at den oplyste pris for pårørende er eksklusiv måltider. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Uoplyst
14	Personalet gav sig god tid til at fortælle os om sygdommen og det vidende forløb. Virkede ikke fortravlede, selv om de har travlt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - ØJENAFDELING J	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Vi har kun oplevet positive møder med læge NN og personalet i forbindelse med opdagelse og behandling af tumor []. Hurtig, venlig og kompetent behandling hele vejen igennem. En MEGET positiv oplevelse, når det nu skulle være.	I meget høj grad
 9	Det er forældrene, der har lavet denne besvarelse.	I meget høj grad



