

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

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



# 1 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	49
Besvarelser fra patienter:	31
Afdelingens svarprocent:	63%

### **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/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **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 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 [].

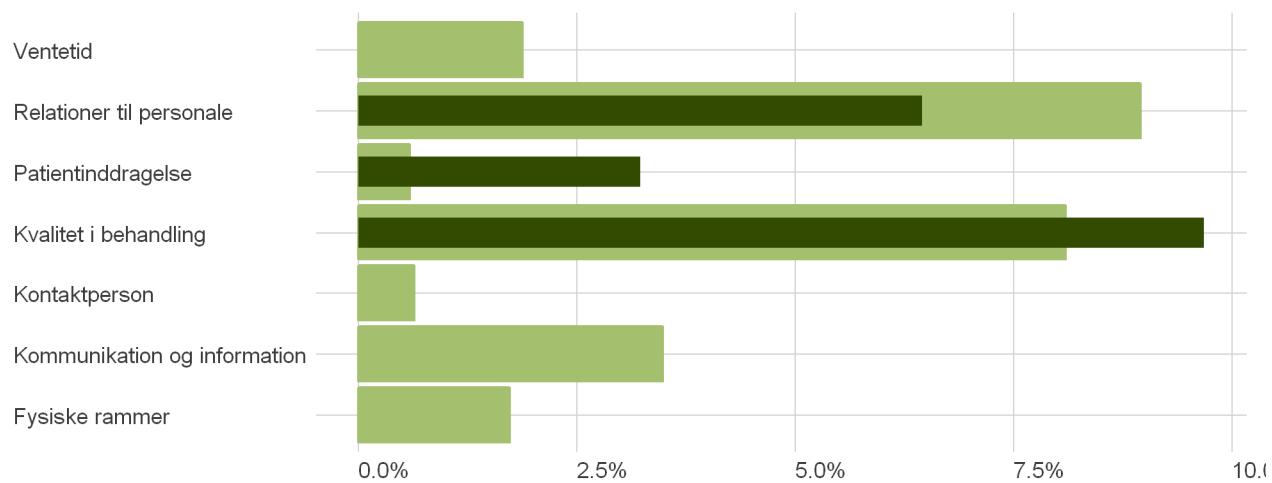
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)









## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 11	Mere personale.	I høj grad
 10	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
 12	Der var en bestemt sygeplejerske, som absolut IKKE på nogen måde er/var specielt patientvenlig. Det var ikke muligt at føre en samtale med hende. Hvis man sagde, at der var problemer med ens PVK, så opfattede hun det som en personlig (meget personlig) kritik af hendes job og håndtering af det. Denne sygeplejerske var lige modbydelig over for næsten alle. Kun de patienter, som forstod at "fedte" sig ind, blev behandlet ordentligt. Andre blev behandlet særdeles dårligt.	I meget høj grad
 13	Det er godt, at vi møder ind tidligt om morgenen, da der her er ro på afdelingen indtil klokken otte.	I meget høj grad
 2	Personalet var [en halv time] forsinket, da jeg mødte op på sygehuset. Efter at have fastet, var det første, man mødte, en morgenmads buffet. Det var ikke så hensigtsmæssigt.	I nogen grad
 9	Der var ikke konsensus om den pr. brev opgivne mødetid, og den mødetid der var registreret i afdelingen.	I nogen grad
 6	For det første var det svært at finde ud af, hvor og hvem jeg skulle henvende mig til, og da jeg endelig gjorde, fik jeg at vide, at jeg skulle vente i et af opholdsområderne, til min seng var klar. Derefter gik der 30 til 45 minutter, før jeg blev henvist til min stue.	I ringe grad
 7	Personalet var ikke informeret om min ankomst. Derfor rigtig lang ventetid.	I ringe grad

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 6	Jeg ankom [] og lå i [flere] timer uden at have snakket med nogen. Hvorefter jeg henvender mig på sygeplejerskernes kontor og spørger, hvor lang tid der var til, at jeg skulle ind på operationsbordet?? Hun siger: "hvem står for din afdeling??" Ja, hvor fanden skulle jeg vide det fra?? Og det her er næsten to timer efter, jeg skulle have været opereret!! Der går [nogle] minutter, før der kommer en og siger, at der er komplikationer under den igangværende operation. Der går nok lidt over ca. en time før lægen, der skal operere mig, kommer og siger, at de er nødt til at aflyse min operation. Lægen var til gengæld rigtig sød og behagelig og undskyldte meget. Det er helt uacceptabelt at ligge i [mange] timer og vente uden nogen form for information om, hvad der sker!!	Ja
 7	Ingen på afdelingen var informeret om min ankomst, derfor tog det rigtig lang tid, da der skulle ringes rundt og de skulle finde ud af, hvad planen var. Og der var ikke afsat personale til mig, da de ikke vidste, at jeg kom.	Ja
 9	Den oplyste mødetid til mig var ikke den samme, som afdelingen havde, så de sagde jeg kom for sent. Jeg havde brev med [mødetid en time senere].	Ja
 12	Personalet troede ikke på mig, da jeg klagede over, at min venflon ikke fungerede ordentligt. Dette var dog kun en sygeplejerske, men det var hårdt nok.	Nej

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
2	Der var en del frustrationer over, hvorfor og i hvilken grad min [tandlæge] skulle bestemme over mit videre forløb. Sygehusets personale gav selv udtryk for, at min [tandlæge] var svær at forstå, og ikke altid lavede tingene korrekt.	I høj grad
10	Jeg er tilfreds.	I høj grad
3	Personalet på sengeafdelingen ville hurtigt have mig væk på trods af, at min tilstand ikke var til det. Ifølge eget udsagn og lægerne fra Kæbekirurgisk Afdeling.	I meget høj grad
12	Der manglede information om behandlingens varighed, medicinens bivirkninger og meget andet. Men til gengæld gjorde afdelingens personale ALT, hvad de kunne for, at jeg kunne få min medicin hjemme.	I meget høj grad
1	Der blev for det første udskrevet forkert medicin! Der blev også givet forkert information omkring overnatning eller ej.	I nogen grad
4	Fik meget forkert besked angående kosten efter indlæggelsen. Bl.a. at det kun var fire uger med blød kost. Det viser sig så, det er meget længere, da drengene skal opereres igen i 2016 og først derefter får besked om almindeligt mad. Godt vi spurgte på Videnscentret, ellers havde vi da lavet helt rag i det :-{.	I nogen grad
6	Ring, hvis I vil have en forklaring. Det tager for lang tid at forklare her.	I ringe grad
8	Jeg skulle have [anden behandling] og kørte frem og tilbage. Kommunikationen mellem kæbekirurgisk og [andet behandlingssted] kunne godt være bedre. At skulle finde tid i en travl hverdag til 24 daglige behandlinger er ikke nemt, og informationerne fra kæbekirurgisk gav det indtryk, at der overhovedet ikke kunne rykkes rundt på noget behandling. Når man var i gang, så var det hver dag. Oppe i [det andet behandlingssted] var der en mere fleksibel holdning til det, så man godt kunne holde nogle enkelte dage fri, for så at tage et par ekstra dage i slutningen. Det betød meget for mig for at passe et job med rigtig mange møder rundt i landet. Jeg var lige ved at sige nej tak til behandlingen, fordi jeg ikke kunne passe det ind. Hvis jeg fra starten havde kunnet planlægge med nogle fridage, havde det gjort beslutningen noget nemmere at tage.	Ikke relevant for mig

## Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
2	Jeg var glad for min læge NN under operationen. Til undersøgelserne snakker man med en læge NN, men i mit tilfælde var det ikke den pågældende person, som var tilstede under operationen. Det spurgte jeg ellers om kunne være en mulighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Da jeg skulle udskrives, gjorde afdelingens personale ALT, hvad de kunne for, at jeg kunne få min medicin hjemme i stedet for at skulle pendle 100 km hver dag for at blive ambulantly behandlet. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
5	Afdelingen kunne godt have gjort min udskrivelse noget hurtigere. Lægen kom først, derefter måtte jeg vente en time, inden en sygeplejerske kom, og fortalte mig, hvordan jeg skulle rense min mund efter operationen. Det var pga. vagtskifte. Jeg mener, at de godt kunne have gjort det færdigt med mig inden vagtskifte, så jeg ikke skulle sidde og vente en time på at komme hjem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
6	Igen ringe.	I nogen grad
11	Mere personale.	I nogen grad
1	Få alle informationer rundt til alle! Udskriv rigtig medicin. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
4	Synes man skal tage forbehold for, om det er børn (ungt menneske) de har indlagt, samt at vi kommer langvejsfra. Havde gerne som pårørende set, at man var lidt mere fleksibel med besøgstiden i forhold til, at mit barn var nyopereret, og ikke havde det godt. Jeg fik besked på, at nu var kl. 21 og jeg SKULLLE gå. Trods det, at min søn på 16 var bange og ville have, jeg blev lidt længere. Det skal siges, at han lå på stue med en anden ung mand, og jeg forstyrrede bestemt ingen ved bare at sidde ved siden af sengen og holde min søn i hånden. Aftensygeplejersken var bestemt heller ikke helt tilfreds med at blive kaldt på pga. [] meget blodnæse, som desværre blev ved med at løbe, så vatrondellen var gennemblødt med blod og det løbe ned i munden. [] Jeg måtte sidde og duppe det væk, indtil hun gad komme tilbage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst



