

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Kirurgisk Dagkirurgi Viborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **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 34

[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 Brugerindvøling, 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	197
Besvarelser fra patienter:	150
Afdelingens svarprocent:	76%

### **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 [].

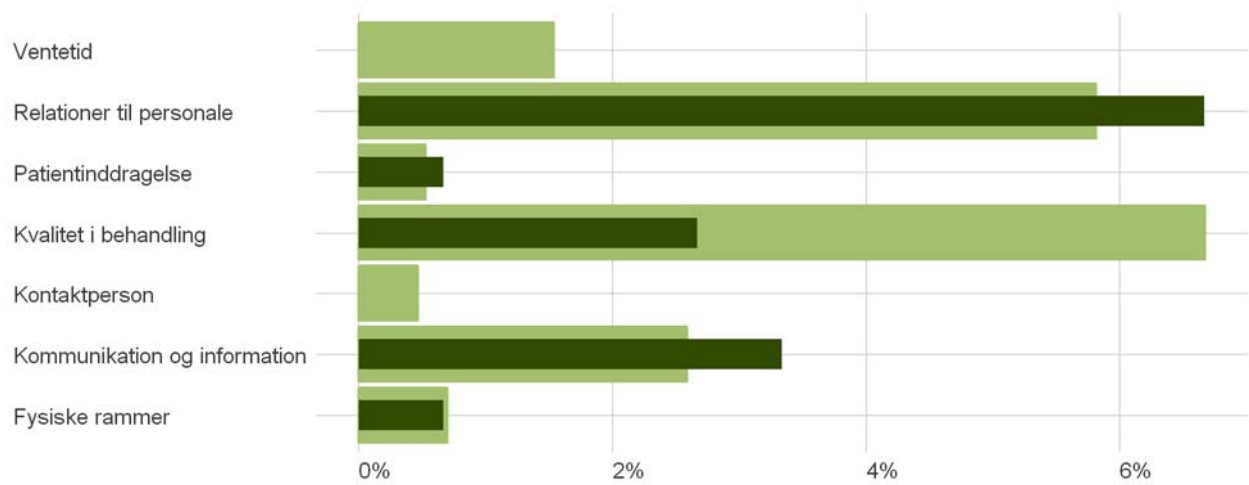
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





## Kirurgisk Dagkirurgi Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Meget imødekommende personale.	I høj grad
 13	Ventetiden var så kort, at jeg ikke spurgte. Jeg var meget påvirket af en ubehagelig oplevelse ved indlæggelse på en anden afdeling [i sommer]. Jeg græd, fik trøst og blev beroliget i modtagelsen.	I høj grad
 17	Venlig og professionel modtagelse.	I høj grad
 24	Det var ønskeligt, om der blev brugt et par minutter til at modtage mig på en anerkendende måde. Jeg ankom fire minutter før tid, som i forvejen var blevet flyttet tre timer frem (de ringede til mig om formiddagen og spurgte, om jeg kunne møde tidligere end planlagt, da der manglede patienter). Da jeg kom, blev der sagt: "De venter på dig!", så huhej blev jeg gennet til afklædning, lynhurtig stillingtagen med hensyn til medicin/smertestillende. Da jeg så var i undersøgelsesrummet, fik jeg beskeder af flere personaler samtidig, om hvad jeg skulle gøre. Eksempelvis skulle jeg vende mig, nå nej blodtrykket skulle lige tjekkes, og inden de var færdige med det, fik jeg besked om at dreje mig om på siden. Nå nej, skulle lige vente til blodtryksmåleren var færdig. Alt imens en af sygeplejerskerne kommenterede min bluse, ville en anden have mit personnummer, men jeg skulle altså lige fortælle, hvor jeg havde købt den bluse. Da de spurgte lægen hvor meget beroligende medicin, han ville give mig, svarede han, og de kommenterede det med: "Hold da op hun bliver godt fuld så".	I høj grad
 25	Sørge for lidt bedre beroligende medicin. Havde ingen effekt på mig, før jeg kom hjem.	I høj grad
 45	Jeg har i bund og grund været godt tilfreds med de ,efterhånden mange, behandlinger, jeg har modtaget.	I høj grad
 4	Modtagelse helt perfekt.	I meget høj grad
 5	Fuldt ud tilfreds.	I meget høj grad
 6	Jeg blev rigtig godt modtaget.	I meget høj grad
 9	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
 11	Jeg fik en meget god modtagelse og en positiv oplevelse. Det var også tiltrængt efter at have haft 4 forskellige mødetidspunkter, inden det endelig lykkedes.	I meget høj grad
 12	Meget flinke sygeplejersker.	I meget høj grad
 14	Alt var ok. Jeg har kun roser til dem, som jeg var i kontakt med.	I meget høj grad
 20	Meget professionel behandling.	I meget høj grad
 21	Ingen kommentarer. Jeg har haft en god oplevelse på Regionshospitalet Viborg.	I meget høj grad
 23	Jeg følte mig rigtig godt modtaget og rigtig godt behandlet. :-)	I meget høj grad
 27	De må gerne spørge, om jeg skal have kørselsgodtgørelse, så jeg ikke skal tilbage for at få ud-	I meget høj

	fylldt en seddel.	grad
✎ 31	God og positiv modtagelse, der forklarede mig proceduren på en meget rar og humoristisk måde, der afvæbnede mig fuldstændig fra min nervøsitet. Men stadig med fokus på det, der skulle ske.	I meget høj grad
✎ 32	Fantastisk modtagelse af alle. Har prøvet det før []. En oplevelse af et meget kompetent personale. En meget positiv oplevelse.	I meget høj grad
✎ 34	Præparatet til udrensningen var forfærdelig. Blev meget dårlig, havde bl.a. kulderystelser ca. fem timer om søndagen. Jeg ved, der findes andre midler, man ikke bliver så syg af.	I meget høj grad
✎ 36	Det var søde, venlige, friske og imødekommende personaler, selv om det var først på dagen.	I meget høj grad
✎ 38	En god og positiv oplevelse. Jeg følte mig taget rigtig godt imod.	I meget høj grad
✎ 39	Det gik fint.	I meget høj grad
✎ 41	Jeg får altid en rigtig god modtagelse, når jeg skal have lavet gastroskopi. Men jeg er også selv-kørende, idet jeg har prøvet det mange gange. MEN de er meget imødekommende i receptionen/ankomsten.	I meget høj grad
✎ 42	OK.	I meget høj grad
✎ 43	Det var et meget sødt personale, som modtog mig?	I meget høj grad
✎ 8	Jeg var der i god tid, men de to gange, jeg har været der, blev jeg hentet ved samtale eller hvor jeg skulle have lagt drop i hånden. Jeg blev lidt frustrerende. Det gjorde mig lidt nervøs.	I nogen grad
✎ 10	Der var ikke lige afklaring om, hvilken sygeplejerske, der skulle informere mig om undersøgelsen. Men efter lidt diskussion faldt det hurtigt på plads. Jeg blev informeret om, at der var en [anden ansat], som ikke var mødt, så det havde givet anledning til ændret planlægning. Det er derfor helt forståeligt, at der var lidt "stress", og de taklede situationen fint.	I nogen grad
✎ 40	Jeg kom fastende, men skulle vente mere end tre timer, inden jeg kom til undersøgelse.	I nogen grad






## Kirurgisk Dagkirurgi Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Ingen. Ny medicin.	I høj grad
5	Nej, det var der ikke.	I meget høj grad
26	Det jeg manglede, er en snak med lægen eller øvrigt personale efter undersøgelsen. Der var nogle spørgsmål, jeg gerne ville have stillet angående mit problem.	I meget høj grad
41	Jeg mangler ikke information, for jeg har ikke brug for det. Der var sidste gang indført en ny metode, der gik ud på, at man skulle ind til en lille forsamling inden undersøgelsen. Det er slet ikke mig, hvilket de fangede med det samme, så det blev afsluttet. Det har jeg respekt for. Det, som er meget fint i ambulatoriet er, at der ikke stilles spørgsmål ved det, jeg siger. Jeg har prøvet denne undersøgelse mange gange. Min far døde af [], og han blev ikke behandlet godt af personalet. Og jeg kan oplyse jer om, at de på daværende tidspunkt var uhyre dårlige på Organkirurgisk Afdeling i Viborg. Så der er aldrig problemer i forhold til mig. Så kan man så diskutere, om det er måden at få en god behandling på, når det kostede ham livet. Jeg ved, hvad der virker for mig i den pågældende undersøgelse, så jeg siger, hvad der passer mig. MEN, når det så er sagt, så er det en meget fantastisk måde, de opfører sig på NETOP PÅ DEN AFDELING! Jeg er yderst tilfreds med den behandling, jeg får. De er hurtige, ingen ventetider, ikke noget med at klove i, at jeg skal blive siddende bagefter og alt det pjat. Det vil sige, at de fuldt ud accepterer, at jeg ikke behøver den omsorg, som andre. Eksempelvis er der mange, der ønsker beroligende medicin til undersøgelsen, der ønsker at sidde bagefter, så de ikke bliver dårlige osv. Personalet, uanset om de er nye, er helt klar over, at de skal møde mig på min måde. Der er stor forskel på den kvalitet de forskellige læger udøver i den behandlingsmetode, men det kan jeg såmænd godt leve med. Jeg er meget glad for den afdeling. Jeg er ellers kritisk, idet jeg arbejder med patientklager m.v., da systemet ikke virker optimalt.	I meget høj grad
25	Jeg ved ikke, hvad jeg skal skrive.	I nogen grad
37	Der var to læger til stede. [En af lægerne] var nogle gange svær at forstå, så jeg måtte bede den [anden læge] om at gentage, så jeg kunne følge med. Lægefagligt var de begge omhyggelige.	I nogen grad
39	Har yderst dårlig høreelse, og det er mit indtryk (datter), at det går ud over meget af kommunikationen.	I nogen grad
44	Man bør ikke under opvågningen efter en operation give vigtige oplysninger som patienten skal forstå og senere huske. Dette var, hvad der skete under min operation. Det resulterede i, at jeg ikke kunne huske, hvad det var, de var kommet til at beskadige under operationen, og som ikke senere fremgik af journalen. Var disse beskeder i stedet givet til min pårørende, som bare ventede på, at jeg igen var klar til at forlade sygehuset, var informationen ikke gået tabt.	I nogen grad
24	Jeg fik en allergisk reaktion, da jeg sad i venteværelset efter undersøgelsen. Næsen og det venstre øje løb i vand. Jeg blev mødt med undren og fik noget medicin (hvad ved jeg ikke). Reaktionen fortsatte dog 24 timer derefter, og jeg vågnede dagen efter helt hævet i den ene side af ansigtet, med hovedpine og rindende øje og næse. Jeg vil gerne vide, hvad jeg reagerede mod. Hvad fyldte de i mig? Og skulle jeg have forholdt mig anderledes?	I ringe grad

## Kirurgisk Dagkirurgi Viborg









### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Det var vist ikke fejl, men komplikationer.Efter hjemkomsten havde jeg voldsomme smerter.	Ja
 7	Det gjorde unødigt ondt. Blev ikke bedøvet som andre gange.	Ja
 16	Fejlstik til venflonanlæggelse, ramte en nerve. Mærkes endnu.	Ja
 22	[ ]Operation hvor der gik hul [ ].	Ja
 33	Jeg havde store smerter ved kikkertundersøgelsen og blev derfor henvist til scanning allerede næste dag. Fejlen kunne derfor ikke kendes på forhånd.	Ja

## Kirurgisk Dagkirurgi Viborg

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Dagkirurgi	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
18	Hvis de kunne få såret til at gro sammen, havde det været skønt. Efter fem uger er det stadig ikke helt lukket, men næsten. Der er ikke betændelse i såret.	I høj grad
29	Jeg blev taget rigtig godt imod af sygeplejerske og blev spurgt, om jeg stadig ønskede fuld bedøvelse, og hun lyttede til mine dårlige oplevelser med ikke at blive bedøvet ordentlig fra tidligere besøg. Efter undersøgelsen fik jeg resultatet af undersøgelsen og gode råd af lægen, som jeg ikke har fået før. Jeg synes denne gang, at der var nogen, der forstod, at jeg ikke kunne holde det ud uden bedøvelse. Jeg frygter ikke så meget næste kontrol. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Sygeplejersken (jeg kan desværre ikke huske hendes navn), der var på afdelingen efter operationen, var utrolig sød. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Fint fokus på den enkelte patient af alle faggrupper.	I meget høj grad
34	Ventetid kan man nok ikke undgå. Personalet var venlige og selve undersøgelsen foregik helt uden gener. Det var dejligt at få resultatet af prøverne med det samme. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
42	Fuldt tilfreds.	I meget høj grad
2	Jeg har et meget godt indtryk af behandlingen på afdelingen, hvor jeg kun traf meget imødekommende og et fagligt kompetent personale, som støttede mig meget. Da jeg havde smerter efter hjemkomsten, ringede jeg til afdelingen, men da fik jeg besked over telefonsvareren, at personalet havde møde, og jeg skulle prøve senere. Da havde jeg så mange smerter, at jeg ikke kunne vente. Ringede så til omstillingen, som hjalp mig. Jeg kunne godt have tænkt mig, at jeg var blevet henvist til et telefonnummer, som jeg kunne ringe til ved det akut opståede behov. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	Jeg var ked af det og bange inden undersøgelsen, på grund af en ubehagelig oplevelse ved en tidligere indlæggelse, på anden afdeling [], men fik både trøst og blev beroliget. Jeg bad om beroligende medicin, og fik det. Der var mange smerter i starten af undersøgelsen. Jeg fik mere beroligende, og kunne derefter følge med og spørge. Lægen var god til at forklare undervejs, hvad der skete. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	God til at forklare, hvad der skulle foregå. [Kommunikation og information]	I nogen grad
23	Synes det var et godt forløb og var tryk ved undersøgelsen. De var alle søde og svarede på mine spørgsmål. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
3	Jeg fik ondt i hoved og nakke (dårlig sengeoplevelse). [Fysiske rammer]	Uoplyst
14	De var søde og rare alle, og besvarede de spørgsmål som jeg stillede dem. Så super herfra. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

-  15 Det skriftlige materiale om forberedelse til undersøgelsen var ikke fyldestgørelse i forhold til kost. Men ved henvendelse til kirurgisk sekretær fik jeg en god information. Forløbet i forbindelse med undersøgelsen var tilrettelagt godt. Personalet var meget venligt, og tog sig tid til at snakke med mig inden undersøgelsen. Undersøgelsen var ekstremt smertefuld på trods af medicinering. Hvis jeg får behov for denne undersøgelse igen, får jeg behov for fuld anæstesi. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  16 Lad være med at bede om ens personnummer i venteværelset. Uoplyst
-  19 De var alle så supersøde, så gode til at berolige én. Snakke og fortælle alt der skulle ske, og lægen var så dygtig og rolig. Har aldrig været hos så sød og rolig en læge før. Bare det var sådan på alle afdelinger, hvor alle var så supersøde og dygtige, som de var. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  28 I det store hele er alt ok. Uoplyst
-  30 De var alle rigtig gode til at lytte til min meget dårlige oplevelse fra sidste besøg i ambulatoriet for [nogle] år siden og rigtig gode til at sørge for, at det denne gang blev så god en oplevelse, som den slags kan blive. Så nu tør jeg godt komme igen om nogle år. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] Uoplyst
-  31 Jeg kan ikke komme på nogle ting at ændre. Det personale, jeg var tilknyttet, må aldrig ændre sig! De var rare, søde og sjove. Alt det, jeg føler, jeg havde brug for. Nu var min undersøgelse heller ikke livstruende som sådan. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  35 De beroligede mig, fordi jeg var så nervøs for denne undersøgelse. Men de fik mig til at slappe af, og det var rigtig dejligt. Så gik det også hurtigere derinde, da jeg kom til at slappe af. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  39 Aldrig indlagt på Kirurgisk Afdeling. Uoplyst



