

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Endokrinologisk Klinik - Randers  
Regionshospitalet Randers**

## **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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	253
Besvarelser fra patienter:	154
Afdelingens svarprocent:	61%

### **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 [].

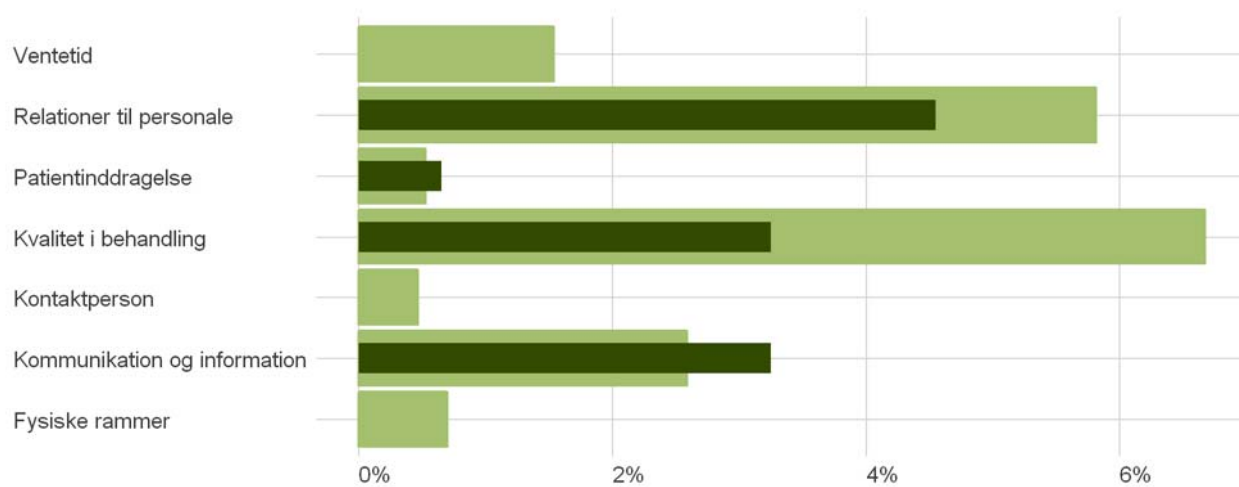
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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









## Endokrinologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik - Randers	Var personalet forberedt på din ankomst?
13	Generelt var jeg meget imponeret over den venlighed, som lægerne og de øvrige ansatte udviste. []	I høj grad
16	Meget kort ventetid.	I høj grad
17	Det var ganske kort tid, jeg ventede. Desuden betød det ikke noget, hvis det havde taget længere tid, da jeg altid sætter masser af tid af.	I høj grad
25	Det giver ikke mening at skrive, om der var ventetid, da jeg kom til undervisning, der startede på et bestemt tidspunkt. Så jeg blev ikke kaldt ind og skulle ikke vente.	I høj grad
28	OK.	I høj grad
34	Den var udmærket.	I høj grad
38	Ingen kritik, men derimod ros til alle for omsorg og en meget fin behandling.	I høj grad
2	Altid føler man sig godt modtaget på afdelingen. Yderst sjældent ventetid.	I meget høj grad
5	Ventetiden var meget kort. En til to minutter er helt OK.	I meget høj grad
7	Jeg har ingen forslag til forbedringer. Årsag til besøg er projektet med [medicin]. I den forbindelse vil jeg gerne takke for personalets måde at være på.	I meget høj grad
9	Mit besøg havde at gøre med afsluttende samtale med sygeplejerske som led i min rehabilitering efter hjertesygdom. Det foregik på anden afdeling.	I meget høj grad
11	Jeg fik en god og hurtig konsultation. Venligt personale.	I meget høj grad
14	Jeg blev indlagt akut og blev straks modtaget af en læge, som meget hurtigt fik mig videre til undersøgelse. Samme læge kom op på afdelingen efter undersøgelserne og informerede mig om, hvad de havde fundet ud af, og hvad der videre skulle ske. Følte mig helt tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
19	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
20	Kom for tidligt og kom ind før tid.	I meget høj grad
21	Efter en minimal ventetid kom jeg ind til en velforberedt læge NN.	I meget høj grad
22	Jeg har i den grad følt mig privilegeret og forstår ikke den brok, der ofte er i medierne over vores sygehusvæsen og vil gerne give alle, jeg var involveret med, en imaginær stor buket blomster og "hæng" den gerne op på personaleopslagstavlen!	I meget høj grad
24	Kan nok ikke gøres bedre.	I meget høj grad
29	[Jeg er] PCOS patient [og] har fået at vide, jeg skal tabe mig, hvilket er en stor udfordring. Det er ikke ligefrem motiverende, at første læge ønskede mig et væggtab på 10 kg, før videre behandling for barnløshed kunne igangsættes, hvorimod den nye læge forventede et tab på 15 kg. Det er frustrerende, at kunne se målet og føle at man kommer tættere på for kun at opleve, målet	I meget høj grad

---




	bliver rykket længere væk.	
 31	Altid søde mennesker.	I meget høj grad
 35	Meget sød og flink diætist, der også havde tid til at høre på mig.	I meget høj grad
 12	[ ]. Der må være sket en fejl, har ikke været i Randers længe, tror det var i [foråret]. Ingen hjælp, gentager ingen hjælp. Har ondt og ondt, men ingen hjælp. En læge i anden by bliver sur på mig, og ringer mig op og siger, vi kan ikke hjælpe dig, flytter dig til Randers, hvor jeg så forsøger at fortælle, Randers sendte mig til jer, vi overflytter dig, farvel blev der trods alt sagt (har navnet på lægen). Siden har jeg levet i smerter, en nat måtte jeg have vagtlæge, som siger det er forstoppelse, så min oplevelse er under al kritik. Der findes kun en læge i Midtjylland, der hjælper mig, mener han hedder NN eller noget i den retning. Han er den eneste, der har hjulpet mig, men han kan jo ikke hjælpe mig, når han ikke må. Har talt med ham i en lufthavn, hvor jeg fortæller historien om lægen. Har talt med en vagtlæge en nat i vinter, som siger, der må være dybe hjulspor herud, så mange gange, de har været her. Min oplevelse med sygehussystemet i Region Midtjylland er under al kritik.	Slet ikke
 3	Jeg ønsker ikke at besvare skemaet. Har haft en meget dårlig oplevelse andet sted på hospitalet på et senere tidspunkt. [ ].	Uoplyst
 30	Lang ventetid generelt. Når man [ ] booker en tid, forventer jeg, tiden overholdes. Det er jo umuligt at få det til at passe ind med arbejdet, hvis det ikke er tilfældet.	Ved ikke

## Endokrinologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik - Randers	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
10	Tilfreds.	I høj grad
20	Fik blodfortyndende medicin og henvisning til skanning af hjerte fra lægen, jeg var inde og snakke med, som min praktiserende egen læge ikke havde gjort.	I høj grad
38	Ingen mangler, men en meget grundig undersøgelse.	I høj grad
2	Intet at bemærke.	I meget høj grad
5	Super Service. Resten af Sygehusene i Danmark kunne lære af dem:-).	I meget høj grad
33	Jeg er generelt meget tilfreds med mine besøg.	I meget høj grad
39	Har haft øjenmigræne (efter læges vurdering) []. Og [jeg] så [en] plakat på væggen ved undersøgelse, hvor der vises at man kan få problemer med synet. Så det kunne være interessant at kunne få uddybet dette, da der ikke blev spurgt ind til de følgevirkninger, som sygdommen kunne medfører.	I meget høj grad
21	Jeg kunne godt have tænkt mig at vide mere om, hvad moderate celleforandringer helt præcist betyder.	I nogen grad
27	Lægen ville ringe tilbage til mig angående blodprøven, men det har han ikke gjort, og ang. nye piller for få mit blodsukker.	I nogen grad
12	Har skrevet om mine oplevelser med Region Midtjylland, skuffet.	Slet ikke
19	Jeg var usikker på, om jeg skulle henvende mig til egen læge eller afdelingen i tilfælde af, at der ville komme ændringer i tilstanden.	Uoplyst

**Endokrinologisk Klinik - Randers****Beskriv den eller de fejl du oplevede**








<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Endokrinologisk Klinik - Randers</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 12	De kunne ikke hjælpe mig (fik jeg ondt, skulle jeg komme igen). Ingen fortalte, hvor jeg kunne få hjælp. Lægen kunne ikke hjælpe mig. Andre spørgsmål spurgte han om, så farvel, en kæmpe skuffelse. Det er mig, der er i smerter i 24 timer i døgnet, men hvem kan hjælpe mig? Har prøvet alternative behandlinger, men måtte stoppe på grund af økonomi [].	Ja
 26	Der var ikke fyldestgørende svar på blodprøverne. De var taget, men intet svar på dem :-{	Ja
 40	Der var store problemer med at sætte drop op. Personalet måtte tilkalde anden sygeplejerske, for at få dette gjort.	Ja

## Endokrinologisk Klinik - Randers

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

ID	Kommentarer - Endokrinologisk Klinik - Randers	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	1. Kunne godt have brugt ambulante samtale/undersøgelse, f.eks. efter indsprøjtning med [medicin]. Hvordan det er gået siden? 2. Kan de se, om det hjælper/forebygger? 3. Hvad eventuel røntgen viser, siden jeg har fået indsprøjtningen? Jeg får en hvert halve år, men har aldrig været til samtale ved læge efter den første indsprøjtning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
16	Personalet var venlige og imødekommende og fagligt dygtige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg var inde ved en fuldt ud kompetent sygeplejerske, og det var en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Lægen gav sig tid til at snakke med mig om min sygdom, og ved at se på de forskellige undersøgelser, fik jeg en samlet vurdering. [Kommunikation og information]	I høj grad
34	De er utrolig søde, venlige og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Personalet tilpasser deres arbejdstider efter mit arbejde. Det er flot. Tak. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
33	Jeg kommer til den samme læge ved alle mine besøg, i ambulatoriet, og det er jeg meget tilfreds med. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Oplevede, at service var fremragende og besøget meget behageligt.	I meget høj grad
8	Mulighed for at komme der uden at skulle have fri fra arbejde.	I nogen grad
18	Ambulatoriet har efterfølgende været meget stabile og hurtige i forhold til opfølgning. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
39	Blev undersøgt i Randers, som tager mindst én time at køre til, hvorefter man efterfølgende skal til Aarhus for at komme på arbejde. Undersøgelsen kunne da godt have været på Skejby. Der tager det kun ca. [en halv time] at køre til, og så er mit arbejde i Aarhus! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	Har beskrevet min oplevelse.	Slet ikke
4	Skal flere steder endnu.	Uoplyst
6	Skal lytte til patienten og ikke sige, at det finder vi ud af, når du er død og obduceret. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
13	[ ] Jeg havde en aftale med ambulatoriet. Jeg havde tidligere modtaget et brev, hvori der stod, at jeg skulle have taget en blodprøve, og at jeg ville få resultatet at vide på den aftalte dag. Men jeg forstod ikke [beskeden]. Jeg tror mit besøg blev forlænget. Hvis jeg havde modtaget et brev, som bad mig om at få taget en blodprøve via min egen læge i nærheden, ville det måske have hjulpet. Jeg tror, at dette er et problem for mange, som er nyttilflyttere i Danmark, og som, ligesom jeg, har begrænsede sprogfærdigheder. Nogen gange er det ikke nemt at få fat på nogen, som kan hjælpe. Folk har ingen tid i Danmark.	Uoplyst

---

	[Kommunikation og information]	
 14	Fra jeg blev akut indlagt, til jeg blev overflyttet til et andet sygehus for at få foretaget operation, oplevede jeg kun omsorg og forståelse for mit forløb. Jeg blev løbende orienteret om, hvad der skulle ske og hvorfor fra læger såvel som sygeplejersker. Jeg er dem alle dybt taknemlig. Det efterfølgende kontrolbesøg på ambulatoriet var ligeledes et besøg med information og grundig vejledning. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 15	Der var kompetent og sød behandling. Jeg følte mig under hele forløbet i sikre hænder. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 32	Jeg blev mødt af en fantastisk læge NN, som havde tid til mig OG som talte, så det var forståeligt. God til at forklare og ingen fagsprog. [Kommunikation og information]	Uoplyst
 35	De er utroligt søde og hjælpsomme, dem jeg var i kontakt med. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 36	Det ville være rart, hvis det var den samme læge man kom til hver gang. Der ville være mere sammenhæng i behandlingen, da jeg har oplevet, at der er forskellige meninger om behandlingen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 38	Jeg er meget godt tilfreds med hele forløbet.	Uoplyst
 23	Samtale med specialist angående min sygdom var rart.	Ved ikke



