

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Kirurgisk Ambulatorium Herning  
Hospitalsenheden Vest**

## **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 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	156
Besvarelser fra patienter:	107
Afdelingens svarprocent:	69%

### **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 [].

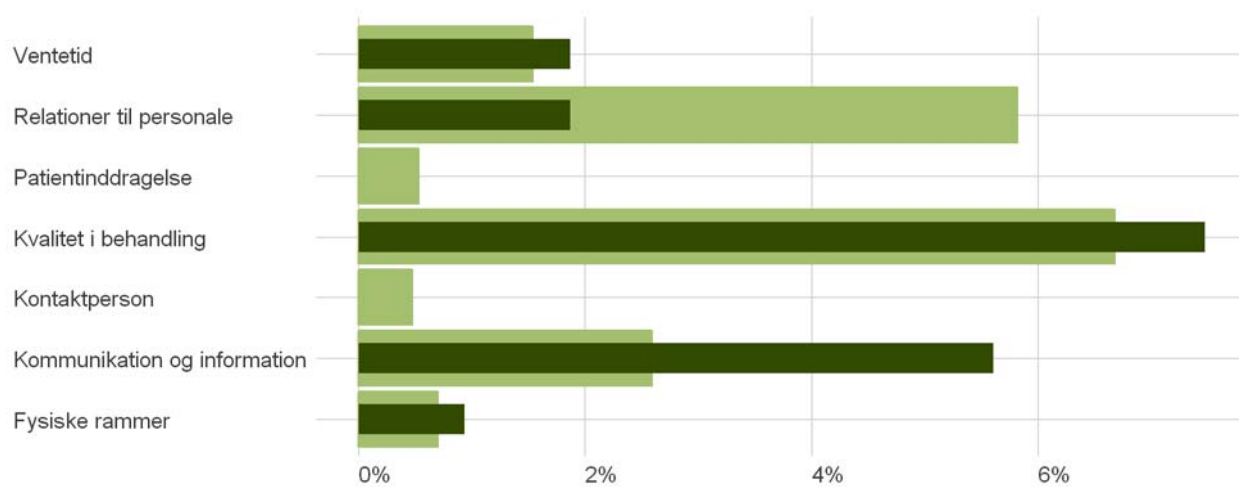
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	En god modtagelse og en god information.	I høj grad
 9	Rigtigt godt tilfreds.	I høj grad
 11	Bare OK.	I høj grad
 12	Er godt tilfreds.	I høj grad
 13	Var en lille ting, så jeg var ikke lige så vigtig som andre ;-)	I høj grad
 31	Jeg ventede næsten en time. Det ville have været rart, hvis jeg fik det at vide, da jeg ankom.	I høj grad
 7	Det var, som det skulle være.	I meget høj grad
 10	Jeg var meget tilfreds med den måde, jeg blev modtaget på.	I meget høj grad
 14	Yderst venlig og kompetent modtagelse, og blev ført ind til lægen, som havde sat sig ind i min henvisning.	I meget høj grad
 17	Tingene fungerede fint, godt tilfreds med alt. Dygtig og informativ læge.	I meget høj grad
 19	Alt virkede perfekt.	I meget høj grad
 22	Blev kørt til operation af venlig portør, men portør blev bedt om at køre mig tilbage til afdelingen, da lægen ikke havde tid til operation nu, [fordi] han skulle gå stuegang. Blev kørt tilbage til stuen. Fik i løbet af under en time at vide, at nu havde de fundet en læge til at operere. Det virkede tilfældigt og uplanlagt. Da operationen endelig skulle foretages [blev jeg] venligt modtaget på operationsstuen af sygeplejersker og læge NN.	I meget høj grad
 23	Blev modtaget rigtig godt.	I meget høj grad
 27	Jeg var meget tilfreds med det hele.	I meget høj grad
 30	Fin modtagelse. Personalet meget flinke og imødekommende.	I meget høj grad
 26	Ingen ventetid.	Ved ikke

## Kirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 1	Jeg var indkaldt til scanning [denne sommer]. I indkaldelsen stod der, at der skulle ske scanning af lunger og mave. Af en eller anden grund ville de kun scanne lungerne, hvilket jeg ikke forstod, idet det var mave/tarm, jeg var opereret i. Dette blev drøftet med læge NN ved den ambulante konsultation. Han forstod heller ikke afvisningen. Den scanning der var foretaget, kunne han ikke bruge til noget.	I høj grad
✎ 25	Meget af den nødvendige informationen stod i den udleverede/tilsendte informationsfolder.	I høj grad
✎ 10	Jeg fik en indkaldelse til ultrascanning af maven. Jeg kunne godt tænke mig, at der havde stået, at det var mine nyrer, der skulle tjekkes. Blev endnu mere forvirret, da lægen efterfølgende spurgte om, hvorfor jeg var der. Sygeplejerske var god til at forklare efterfølgende. Så tak til hende. Men ellers er jeg meget tilfreds med alle de andre undersøgelser.	I meget høj grad
✎ 14	Har modtaget alt relevant information.	I meget høj grad
✎ 4	At de alle [kunne forstås].	I ringe grad

## Kirurgisk Ambulatorium Herning

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
✎ 1	Jeg fik ingen svar ved mit ambulante besøg, men jeg var indlagt på Onkologisk Afdeling A2 i Herning for anden gang i [sommers] på grund af clostridium, som følge af langvarig penicillin behandling i fem uger. Det var på grund af betændelse i lever, som havde udviklet sig på grund af ventetid. Første besøg var hos egen læge [i vinters], så det er otte måneder efter. Jeg spurte ind til svaret på Onkologisk Afdeling, og fik at vide, at det nok var sådan, mine lunger ser ud.	Ja
✎ 3	Fik en forkert efterfølgende scanning, [som] skulle have været en tarmpassage.	Ja
✎ 5	Samtalen angående spredning af kræften var ikke tilfredsstillende, idet lægen for det første ikke havde styr på, hvilken patient han sad overfor, og [for det andet] var hans svar angående visse, for mig vigtige, ting: "Ved ikke, men i løbet af en uges tid skal jeg nok ringe til dig". Han ringede dog med ordentligt svar senere på dagen. Udskrivningslægen fortalte efter at være spurgt, at der var undersøgt for genetisk mulighed, og at der ikke var en sådan. Ved samtale med operationslæge, en måned efter, blev jeg indstillet til udredning på andet sygehus, da der synes at være en mulighed. Derudover det for alle patienter meget frustrerende: Ny læge hver gang, som ikke er inde i ens sygdomsforløb.	Ja
✎ 22	Der manglede en ledig læge til operationen.	Ja

## Kirurgisk Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Ambulatorium Herning	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
12	Der var tid.	I høj grad
25	Mit indtryk er, at personalet gjorde alt, hvad der var muligt for at hjælpe, men de er i permanent tidsnød. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
32	Jeg synes, at de var rigtig gode til at komme og tjekke op på mig, mens jeg lå på opvågning. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	De har været gode til at orientere mig. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
27	De var gode til at forklare, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
30	Rigtig god behandling. God ånd på sygehuset. Man føler sig velkommen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Havde forud for forundersøgelsen været indlagt på et sygehus i en anden region. Den otte dage lange indlæggelse var "ligesom væk". Det er ufatteligt for RINGE i 2015, at to sygehuse, så tæt på hinanden, ikke kan eller vil, eller hvad det nu er, udveksle oplysninger. Indlæggelse i anden by først i otte dage, [et par uger] senere forundersøgelse i Herning. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
1	Jeg vil gerne, at man kan få besked på undersøgelserne, så man ikke skal gå og vente så længe, som i mit tilfælde. Jeg har været til to kikkert undersøgelser. Den i [foråret] kunne ikke gennemføres på grund af betændelse i [tarmen]. Næste kikkertundersøgelse [senere i foråret], lang ventetid igen. Undersøgelse af urinveje på andet sygehus i [sommer]. I mellemtiden er der så opstået betændelse i lever, som bliver behandlet med penicillin, der giver diarre clostridium. Har efter operation af tarmen, [der er fjernet et stykke], fået konstateret en knude på æggeleder. Ingen havde tænkt den tanke, selv om jeg mange gange har påtalt, at smerterne minder om den gang jeg havde menostation. Er nu i kemobehandling, [antal] gange, dernæst operation [på andet sygehus], fjernelse af resten af underlivet, så [antal] gange kemo igen. Så er det ved at være jul og nytår 2016. Der er så gået over et år med mindst fem indlæggelser. Jeg ved jo ikke, hvor det ender. Tænk hvis man havde lavet en MR-scanning i [foråret]. Der kunne man måske have opdaget knuden på æggelederen. Nu skal jeg i MR-scanneren på andet sygehus [i efteråret, om en uge]. Der kunne meget sandsynlig være sparet mange resurser og behandlinger, hvis alting var foregået lidt mere gelinde, og ikke al den ventetid. Undersøgelserne bliver jo lavet, så der er ingen mening i, at der går så lang tid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
2	[ ] Jeg har ingenting at klage over. Jeg har kun fået et smil og fin behandling, hvor jeg har været. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Det ville være rart med en mere sammenhængende udredning. I modsætning til en undersøgelse: en til af samme art. Så en anden undersøgelse og så en tredje. Der løber to til fire ugers ventetid på mellem hver undersøgelse. Så må man jo bare håbe, at tidsforløbet ikke har betydning for sygdommen, men det ved man som patient ikke noget om. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
9	Jeg tror ikke at jeg kunne få bedre information/behandling på andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

10	[ ] Det må godt skrives lidt mere klart, hvornår man skal drikke før operationen. Den ene gang var det om aftenen, og den anden stod der bare inden to timer før. [Kommunikation og information]	Uoplyst
13	Jeg har haft lægeskræk hele mit liv. Efter mit besøg på Herning Sygehus er det væk! Utrolig høflig og top professionelt personale! Dog var der en del ventetid, men jeg blev rask, og det er det vigtigste. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Jeg er absolut tilfreds, og intet kan forventes bedre!	Uoplyst
15	Jeg synes, det var OK.	Uoplyst
18	Alle mine "oplevelser" inde på hospitalet var meget, meget fine! MEN: Parkeringsforholdene er under al kritik, når man som jeg, en gammel kone [ ], kommer igen i bil og bliver nødt til at benytte en parkeringsplads i nærheden, i ca. 500 meters afstand. [Fysiske rammer]	Uoplyst
20	Mødte stor venlig- og hjælpsomhed.	Uoplyst
21	Lige efter bogen.	Uoplyst
24	De gav sig god tid til mig, og jeg har fået en meget fin behandling.	Uoplyst
28	Jeg oplever, at der var tale om en kort, men relevant undersøgelse og samtale omkring problemstillingen. Resultatet blev en henvisning til en kikkertundersøgelse, som jeg gerne havde set var "reserveret" på forhånd, så jeg ikke skulle vente [en del yderligere uger] på denne. Jeg ved, at man fx på andet Sygehus i stor udstrækning forsøger at lægge flere undersøgelser (også i flere forskellige behandlingsområder) ind på samme dag for at få et hurtigt overblik over behandlingsbehov og for at "spare" borger og eventuelle ledsagere for at skulle møde frem flere gange. Kan have stor betydning for borgere, der er tilknyttet arbejdsmarkedet og borgere, der har behov for ledsagelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
29	De kunne godt gøre det bedre. Jeg blev sendt til MR-scanning og skulle have svar inden for fem hverdage. Nu er der gået ni dage, og jeg har ikke hørt noget endnu. Det kan godt forbedres. [Kommunikation og information]	Uoplyst
31	Informere ved forsinkelse. [Kommunikation og information]	Uoplyst
26	Jeg er godt tilfreds.	Ved ikke



