

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro  
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 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	117
Besvarelser fra patienter:	84
Afdelingens svarprocent:	72%

### **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 [].

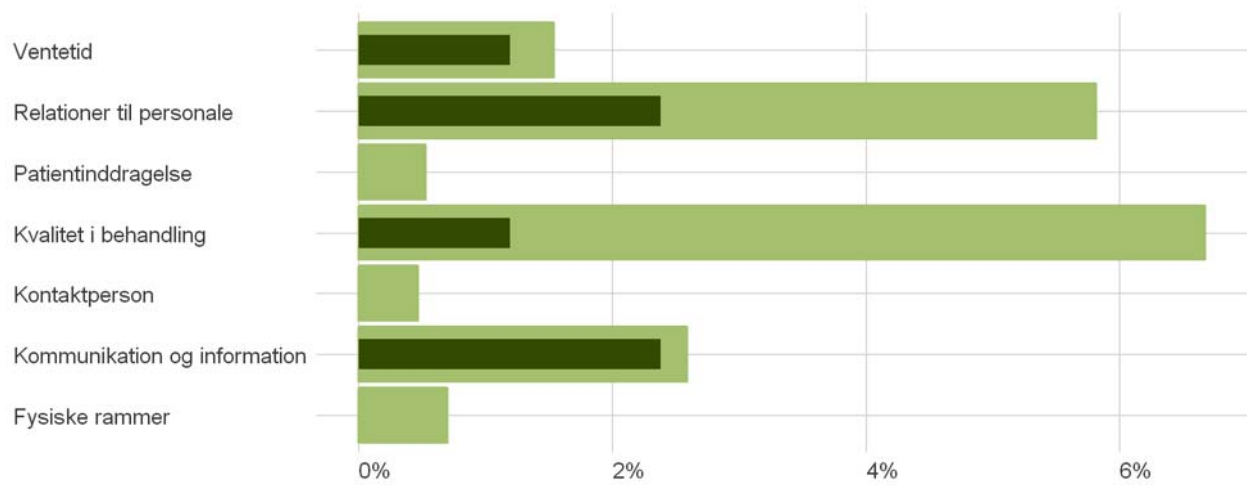
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





## Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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




ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
13	Det var en venlig og behagelig modtagelse.	I høj grad
14	Mødt med stort menneskesyn. Dette gælder både læge og sygeplejerske.	I høj grad
2	Jeg blev modtaget med venlighed og beklagelse over ventetiden, men den generede mig ikke i de venlige omgivelser.	I meget høj grad
3	Det hele foregik hjemme hos mig selv, altså ingen besøg på sygehuset, men helt ok med hjemmebesøg.	I meget høj grad
5	Fin og venlig modtagelse.	I meget høj grad
8	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
10	Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Havde først fået en tid [næste forår]. Senere samme dag blev jeg ringet op fra afdelingen, der var et afbud. [De spurgte], om jeg var interesseret. Super behandling. Var ved læge [i efteråret]. Fik besked [nogle dage efter] på E boks, blev ringet op senere samme dag med tid [en uges tid efter]. Jeg har ingen grund til klage.	I meget høj grad
11	Synes, alt er gået fint hver gang.	I meget høj grad
12	Jeg synes ikke, det kan blive bedre.	I meget høj grad
17	Modtagelsen er super. Hvis man sætter sig, bliver der ringet og spurgt, hvor man er, og [man] bliver dermed hentet.	I meget høj grad
19	Perfekt. Alt ok :-).	I meget høj grad
1	Jeg har ikke nogen specielle bemærkninger, udover nogen ventetid ved blodprøven. Men det var jeg forberedt på kunne være sandsynligt, så det betød ikke noget for mig.	I nogen grad
7	Jeg skulle ikke være kommet. Kludder.	I nogen grad
6	Min mor var kort indlagt [et lille døgn]. Hun husker ikke særlig meget fra indlæggelsen, og har derved svært ved at besvare spørgeskemaet.	Uoplyst

## Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 4	Blev indkaldt i ambulatoriet, hvor pjece om undersøgelsen blev udleveret og tid aftalt. Dette havde jeg ikke behøvet at køre så langt efter eller forsømme mit arbejde for. Information kunne være sendt via e-boks. Den mundtlige information om undersøgelsesforløb var ikke overensstemmende med den faktiske procedure.	I meget høj grad
✎ 9	Fik måske ikke medicin.	I meget høj grad
✎ 10	Jeg er meget godt tilfreds med behandlingen.	I meget høj grad
✎ 14	Det var ÆN bestilt undersøgelse af Brystkirurgisk Ambulatorium. I et undersøgelsesforløb på to måneder.	I meget høj grad

**Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 9	Det var min skyld. Jeg glemte mit måleapparat derhjemme, så jeg vente om for at hente dette.	Ja
 16	Fik noget medicin, jeg slet ikke skulle have. Havde aldrig fået det. En fejl i journalen.	Ja
 21	Jeg var ikke informeret om, at ambulatoriet var flyttet til et andet sted i bygningen. Dette blev jeg først gjort opmærksom på ved tredje henvendelse i receptionen.	Ja

## Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro

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

ID	Kommentarer - Lungemedicinsk Ambulatorium Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Samarbejde vedrørende afbud. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Der var god tid til samtale, og meget information omkring min sygdom, samt oplysning om, hvor jeg kan hente mere viden. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	De kan ikke gøre noget bedre. Alt er godt og alle er behagelige over for mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Ventetiden var for lang, når man har meget svær Kol. Det var uudholdeligt. [Ventetid]	I høj grad
15	Kunne ikke komme i telefonisk kontakt med lægen. Har forsøgt flere gange. Lægen har en tirsdag, to gange i løbet af et par minutter, forsøgt at ringe tilbage. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
5	Til orientering: Jeg var en del af forskningsprojekt: Søvnåpnø. Tog det, som et tilbud, om min almene sundhedstilstand. Gjorde, at jeg vil ændre lidt for at opnå bedre blodtryks og kolesterol tal :-).	Uoplyst
10	Yderst tilfreds.	Uoplyst
20	Ok over hele linjen.	Uoplyst



