

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Ortopædkirurgisk Dagkirurgi 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 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	66
Besvarelser fra patienter:	44
Afdelingens svarprocent:	67%

### **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 [].

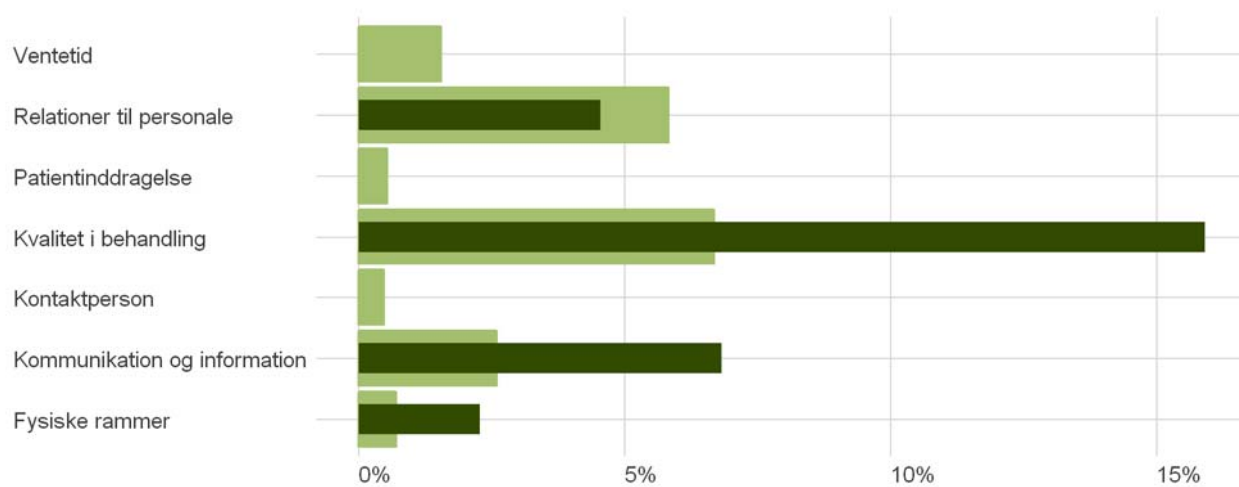
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Jeg fik en fin modtagelse. Har ikke noget at brokke mig over :-).	I høj grad
10	Meget tilfreds.	I høj grad
14	Det var tydeligt at se, at der var travlt, og en patient havde brug for megen hjælp, så forsinkelsen var forståelig.	I høj grad
15	Har været meget tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
2	Det var virkelig en sød og venlig modtagelse fra de unge damer på afdelingen.	I meget høj grad
3	Jeg synes ikke om, at man bliver udspurgt i et venterum, hvor der er andre patienter.	I meget høj grad
4	Blev virkelig modtaget af et professionelt team, der hele tiden holdt mig underrettet.	I meget høj grad
5	Rigtig god modtagelse! Ingen klager herfra!	I meget høj grad
8	Ingen forslag. Jeg er meget tilfreds med personalets venlighed, informationen var tydelig og klar. Håber hospitalet bliver ved at være her, når jeg har brug for det.	I meget høj grad
9	Det var meget venlige og imødekommende personale, som tog imod og udførte behandlingen.	I meget høj grad
12	Ville gerne have vidst, at der var næsten to timers ventetid. Kunne være gået en tur med min mand i ventetiden.	I meget høj grad
13	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
16	Tænker, det er svært helt at undgå ventetid, særligt jo længere dagen skrider frem, så kort ventetid er ok.	I meget høj grad
17	Blev faktisk afventet da jeg ankom, de var klar til at tage mig ind. Så en meget positiv oplevelse, da der normalt opleves ventetid.	I meget høj grad
18	Tak for denne gode behandling, på Dagkirurgisk Afsnit.	I meget høj grad


## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 8	Det var trods operation en god oplevelse. Der var meget trygt. Dagen efter blev jeg ringet op af personalet, [der spurgte] om jeg havde det godt, havde nogle bivirkninger eller ondt nogle steder. Det var en god omsorgsfuld opfølgning af personalet. Det var super!	I meget høj grad
✎ 12	Manglede ingen informationer.	I meget høj grad
✎ 14	Min oplevelse af besøget var, at personalet var professionelle og imødekommende, og jeg fik en fin behandling.	I meget høj grad
✎ 16	Jeg manglede ikke information, da jeg viste, hvad jeg gik ind til.	I meget høj grad
✎ 11	Der er ingen information fra lægens side om operationens forløb.	I nogen grad

## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 7	Der var forvirring omkring, hvilken hånd der skulle røntgenfotoferes ved en af kontrollerne.	Ja

## Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Dagkirurgi Holstebro	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
10	Jeg har været meget tilfreds med mit forløb (to operationer) på ambulatoriet i Holstebro.	I høj grad
14	Jeg fik en venlig og god behandling. God information og tilbud om forplejning både før og efter indgrebet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Meget fin information om behandling og symptomer.	I meget høj grad
4	Jeg kom hos jer med en finger, der skulle undersøges for []. Dette var ikke så [alvorligt], at dette skulle opereres. Lægen vurderede, at en injektion (medikament) ville kunne tage de smerter og gener, der var omkring dette. De kunne se, at jeg, i systemet, også havde en indkaldelse til [operation] i begge hænder. Tilbød mig, at de opererede den ene hånd denne dag, da jeg nu havde en tid, og var mødt op hos dem. Så jeg blev [kørt] op for dette, og gik derfra rigtig glad, og med et resultat der bare virker. Jeg har kun rosende ord til jer, og glæder mig til at komme igen til operation [dato] af [den anden] hånd. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Jeg fik udsat min operationstid få dage før operationen. Da havde jeg sørget for fridage, så jeg ikke skulle sygemeldes. Derfor skulle jeg til at planlægge på ny, hvilket var noget svært. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Hvis man snakkede sammen, og holdt øje med, at den læge NN, der skulle ringe tilbage angående undersøgelsen, [ikke var tilgængelig], så jeg selv skulle rykke, og havde fornemmelsen af at blive syltet [flere] gange. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
1	Vi mødte kun søde, venlige og positive personaler, og vi følte os rigtig godt behandlet. Tusinde tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	[Andet] sygehus kunne virkelig lære noget af jer. Fantastisk god service og behandling. Tusind tak!	Uoplyst
8	De var rigtig omsorgsfulde, jeg fik god information, opfølgning og pleje. De var og er bare dygtige og professionelle. Det var en god oplevelse. Alt var perfekt og trygt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	For lidt information med hensyn til resultatet. [Kommunikation og information]	Uoplyst
12	Alt i alt en god og professionel behandling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	Meget tilfredsstillende.	Uoplyst
16	Jeg synes, det var godt med forundersøgelse og operation samme dag. Dejligt med læger der kan tænke, at det kan klares samme dag. Så min oplevelse af forløbet har været meget tilfredsstillende med meget dygtige læger og sygeplejersker, som fortjener en stor ros. De gav sig tid uden at virke fortravlet i en travl hverdag. Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
19	Hvilerummet, som også bruges til modtagelse af patienter og til informering af patienter efter	Uoplyst

operation, er ikke optimalt. Der er ikke mulighed for privat samtale med sundhedspersonale hverken før eller efter. Rummets indretning gør, at man overhører andre patienters samtale med sundhedspersonalet. Dette er ikke hensigtsmæssigt. Personalet som var meget imødekommende, syntes at have flere opgaver, som inkluderede hvilerum og opvågningsstue, og de var derfor fraværende i deres samtale. Det virkede, som om de ikke var helt nærværende, da de hele tiden skulle kigge over skulderen og ind i opvågningsstuen. Personalet var meget venlige og imødekommende.

[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]



