

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengeafsnit A10  
Børneafdeling A  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

## 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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

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.

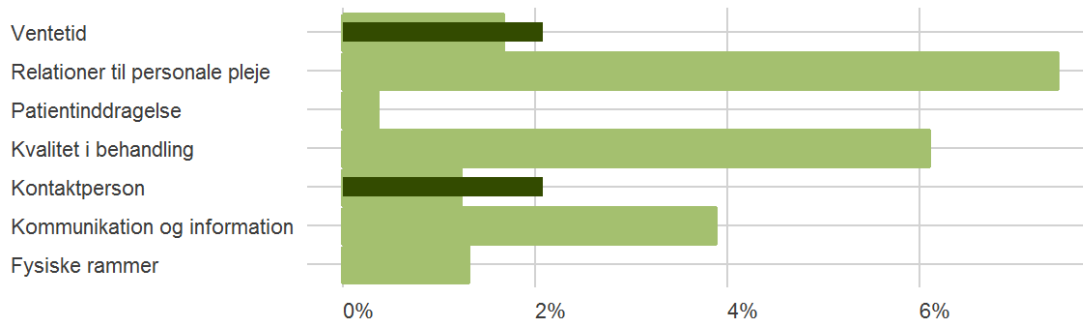
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



**40. Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
Ventede længe (to uger) på scanningssvar på trods af at scanningen var beskrevet efter få dage. Ventetid,	I meget høj grad
Jeg er glad for at vi er tilknyttet [anden afdeling] og får direkte kontakt med dem, når vi oplever noget. Under indlæggelser er det primært [lægerne der foretager vurderinger og i gang sætter behandling, hvilket er betryggende, fordi de kender vores historie og forløb. Kontaktperson,	I meget høj grad

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?

---

2 Jeg har flere gange oplevet at [mit barn] bliver undersøgt i modtagelsen. Her får vi at vide, at han skal indlægges på sengeafsnittet. Fra vi får det at vide til vi bliver indlagt, er der tit gået en rum tid (det var ikke så galt i den indlæggelse denne undersøgelse omhandler). Det ville være rart at få at vide hvorfor denne ventetid opstår. Om det er fordi værelset skal gøres rent, om det er administrativt eller andet. Det kan opleves som frustrerende at vente længe, når man ikke ved hvorfor. Vi har naturligvis forståelse for at I har travlt. Netop derfor vil det være rart at vide, hvad man kan forvente af ventetid og hvorfor. Men det er måske nærmere modtagelsen min henvendelse er ment til.

---

I høj grad



### **32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

2 Jeg vil lige for god ordens skyld sige, at det er min søn, der var indlagt og jeg er hans mor. Derfor har jeg forsøgt at svare ud fra mit eget synspunkt, da han ikke er gammel nok til at kommunikere omkring hans sygdom. Mit eneste kritikpunkt er at de sidste to gange vi har været indlagt, har der efterfølgende været bøvl med recepterne på medicinen. Det har betydet at vi har stået på apoteket på vej hjem, og ikke kunne få udleveret medicinen. Herefter har det krævet flere opringninger frem og tilbage med A10, før vi dagen efter har kunnet hente medicinen. Det er selvfølgelig en lille ting, men da sådan en hospitalsomgang tog hårdt på os forældre, har det været grund til frustrationer. Især fordi at sygeplejerskerne først skal spørge læger og ringe tilbage. Der glemte de sidste gang at ringe tilbage to gange, hvorefter jeg selv måtte blive ved at ringe og tjekke op på det. Da jeg ikke kunne få svar, bad sygeplejersken mig ringe til [et ambulatorium] dagen efter, da hun ikke mente jeg havde ringet det rigtige sted hen. Det frustrerede mig, da jeg hele tiden tvivlede på om det var mig der havde misforstået noget, og var bange for at være irriterende fordi jeg ringede gang på gang. Men angående indlæggelse og udskrivelse har jeg kun ros.

I meget høj grad