

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Kirurgisk Børneafsnit NBG  
Ortopædkirurgisk Afdeling E  
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 Brugerindvøling, 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.

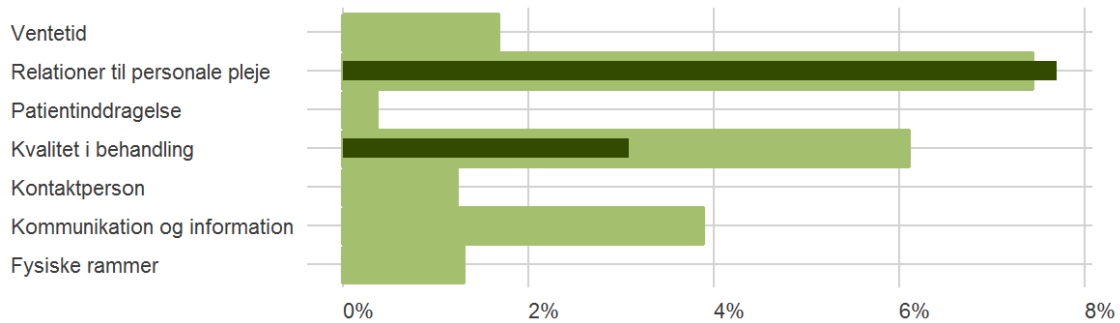
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
7 Vi oplevede en del modstridende oplysninger. Herunder fik vi først at vide at NNs cyste i armen sandsynligvis ville forsvinde af sig selv (pga. brud på armen), men efter et halvt års ventetid og kontrolscanninger fik vi at vide, at det kun skete i en til to procent af tilfældene. Da NNs brud sad meget yderligt i cysten, synes vi det var en dårlig beslutning at lade ham vente så længe på en operation (når chancen for at det gik i sig selv var så lille). Kvalitet i behandling,	I høj grad
12 Læge og sygeplejersker har været helt fantastisk imødekommende, venlige og hjælpsomme. En helt igennem positiv oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
10 Det var rigtig godt :-).	I meget høj grad
11 Fantastisk personale.	I meget høj grad
1 Da vi var ovre og få gipsen af efter [nogle uger] lugtede NNs fod rigtig meget, da han er en dreng, der er meget aktiv. Så det havde været rart, der lige var blevet brugt en omgang sæbevand til at vaske foden inden, den kom i gips igen. Men jeg kunne jo også selv have sagt noget, for så var det ihvertfald blevet gjort, da det var nogle utrolige flinke og rare læger og sygeplejersker. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 De var gode til hele tiden at spørge ind til, hvordan jeg havde det. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6 Godt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3 1. Maden kunne godt være mere børnevenlig. 2. Afdelingen løb tør for saft. 3. Oplevede at lægen og fysioterapeuten ikke havde samme holdning til genoptræning. Lægen mente ikke, at vi skulle have en genoptræningsplan, men fik den dagen efter af fysioterapeuten. 4. Lægen var nok lidt for optimistisk i forhold til, hvornår vores søn er helt "fit-for-fight". Der kommer til at gå mere end seks uger, inden han kan spille fodbold på normalt niveau. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
9 Jeg var indlagt i tre timer fordi min mor først fik fri tre timer efter (dagkirurgisk).	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til afdelingen?
13 Vi har ikke været indlagt. Vi har været tilknyttet hospitalet i forbindelse med en [behandling over en periode]. Vi vil dog gerne benytte lejligheden til at fortælle, at vi er yderst tilfredse med [afdeling NN]. Sjældent har vi oplevet et så fantastisk team, som [der].	I meget høj grad
7 Vi var der i lidt god tid, så er det jo OK at vente lidt.	I nogen grad
11 Fantastisk modtagelse, og utrolig søde og imødekommende læger og sygeplejersker. En utrolig god oplevelse for min datter der var meget nervøs inden vi kom.	I meget høj grad
2 Jeg er altid glad for at komme på afdelingen.	I høj grad
5 Dagen før operationen skulle vi møde kl. 10.00. Første møde kl. 11.00 med sygeplejersken. Mødet med lægen var først kl. 13.30. Operationen var [dagen efter]. Vi kunne måske godt havde ventet med at komme til kl. 12.00! Ellers super god oplevelse. TAK.	I meget høj grad
8 Dagen inden operationen, fik jeg besked på at møde en halv time før på hospitalet, end der oprindeligt var planlagt. Den halve time sad vi bare og ventede, så den var jo i bund og grund ikke nødvendig.	I høj grad
4 Modtagelsen var god. Dog troede sygeplejersken at jeg skulle opereres i hånden (det var hoften). Så måske en bedre læsning af journal.	I nogen grad
6 Lidt afskærmet område hvor kvinder kan amme. Vi var der selv med en dreng på tre måneder, og kan godt lide at gemme os lidt afvejen, for ikke at støde andre.	I meget høj grad
9 Det sgu fint nok :-).	I meget høj grad



## 15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
7 [Patienten] skulle have en blokade i armen, som dog ikke virkede tilfredsstillende. IKKE et stort problem da han blev smertedækket på anden vis.	Ja
14 Der var et par tider på sygehuset, der ikke var kommet frem til os, da vi skulle have [udstyr] udleveret. Derfor måtte vi af sted igen, efterfølgende. Det skal dog samtidig siges, at vi også selv havde misforstået en af de andre indkaldelser. Eftersom vi både havde tider på andet sygehus, på sygehuset i Aarhus og hos [specialist] i Aarhus, og disse tider kom fra forskellige side, gik der lidt rod i kalenderen. Fra centralt hold på Aarhus sygehus og hos [specialisten], kunne vi høre at "alle" vidste hvad der skulle ske, på hvilke tider, men vi havde nok misset en tid eller to. Måske kunne man fremadrettet, lave en samlet indkaldelse på et stykke papir, så man ville have det fulde overblik, over alle tiderne på en gang. Det ville i hvert fald være en stor hjælp til et overblik, samt ikke spilde sygehusvæsenets tid.	Ja

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
7 Information inden indlæggelsen var en standardskrivelse med en masse fejlinformation. F.eks. fremgik det, at NN skulle indlægges (og medbringe tandbørste, bamse osv.), mens han i virkeligheden blev sendt hjem, og i stedet skulle møde meget tidligt dagen efter. Og det vidste sekretæren godt, så det var ikke en pga. en pludselig ændring af planen.	I høj grad
14 Vi mangler et svar på røntgenbilledet der blev foretaget den [i sommers].	I nogen grad