

## Regional rapport



Kommentarsamling  
NSA5  
Neurokirurgisk Afdeling NK  
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.

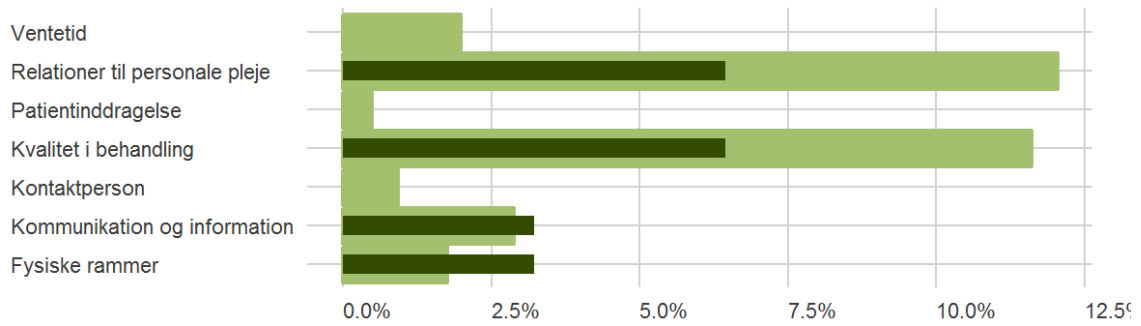
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
4 Fjernsyn på tremands stuer var til stor gene. Behovet bør kunne dækkes af patienternes egne smart phones, iPads og bærbare PC'er med hovedtelefoner. Ellers bør der henvises til en fjernsynsstue. Fysiske rammer,	I meget høj grad
3 Måden jeg blev mødt af lægen på afdelingen på var helt fantastisk efter at være blevet sendt hjem af andet hospital uden behandling og med den usikkerhed og angst det skabte i de 17 dage, der gik inden indlæggelse i Aarhus. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
1 Alt var i orden under min indlæggelse. Personalet var meget kompetente og professionelle. Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Efter tre uger uden bedring har jeg dog følt, at jeg selv stod som tovholder. I morgen er det 14 dage siden, at jeg blev ringet op af en læge, der fortalte at jeg også skulle have scannet mit hoved for en evt. blodprop. Jeg blev scannet [på bestemt ugedag] og ved ikke, hvornår jeg får svar eller af hvem. Jeg synes det er lang tid at gå og vente på svar på noget så alvorligt. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
5 Afdelingen burde have undersøgt for indvendige blødninger senest to dage efter operationen! Kvalitet i behandling,	I nogen grad
2 Jeg havde en sygeplejerske om aftenen og natten, som var mega stresset og lavede alt muligt forkert. Glemte bl.a. at åbne en ventil da jeg fik medicin i mit drop, og hun blev gal da hun ikke kunne finde ud af det. Jeg kastede op sent om aftenen, fordi jeg havde meget kvalme, og der stod hun og snakkede med en anden patient, og hun sagde højt "åhhhh nej ikke igen". Det fik jeg meget skyldfølelse over, da hun blev sur. De to andre patienter sagde hun var sådan hver aften, og jeg husker hende også sidst jeg var indlagt. Ved ikke hvad hun hedder []. Men ud over hende, var det hele rigtig godt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
7 Jeg var meget bedøvet af smertestillende medicin, derfor er det svært at svare på disse spørgsmål. Jeg blev overført fra Viborg Sygehus onsdag nat og efterfølgende opereret, hvilket jeg ikke husker.	Ved ikke
4 Ankom med ambulance grundet en kraftig hjerneblødning. Jeg har således ikke mange erindringer omkring ankomsten.	Ved ikke



## **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6 Den medicin jeg efterfølgende skulle have, kom ikke på nettet. Jeg opdagede selv fejlen efter 14 dage. Dvs. jeg ikke fik medicin mod blodpropper i 14 dage.	Ja
7 Det ved jeg ikke. Undrer mig over at jeg ikke skal ud af sengen hurtig efter en operation, og hvis det ikke er tilfældet at man får at vide hvorfor. Jeg fortalte at [der i] mine fødder var en ubehagelig sovende fornemmelse. Dette fik jeg ikke noget svar på. Ligeledes var der ingen der fortalte mig at jeg var rimelig lam efter operationen. Jeg aner stadig ikke om jeg får min fulde førlighed igen, eller hvad der sker.	Uoplyst

### **35. 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?
3 Synes jeg har fået en god information, men udfordringen i, at man bliver udskrevet allerede dagen efter operationen er, at man ikke når at finde ud af, hvilke spørgsmål jeg har. Det er ok at blive udskrevet, men jeg kunne godt ønske, at man efter et par dage hjemme blev ringet op af en fra afdelingen, som kender mit forløb, og hvor man kunne få mulighed for at stille de spørgsmål, der dukker op.	I meget høj grad
1 Efter min indlæggelse har jeg i høj grad selv været tovholder, for at der sker noget, da min tilstand var/er delvis uændret.	I høj grad
5 Manglende information om bivirkning efter operation - særligt kateter og problemer med styring af afføring. To måneders ventetid på opfølgning på analfysiologisk afdeling og center for vandladningsforstyrrelser!	I nogen grad