

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Ambulatorium  
Infektionsmedicinsk Afdeling Q  
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 Brugerindvølgning, 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.

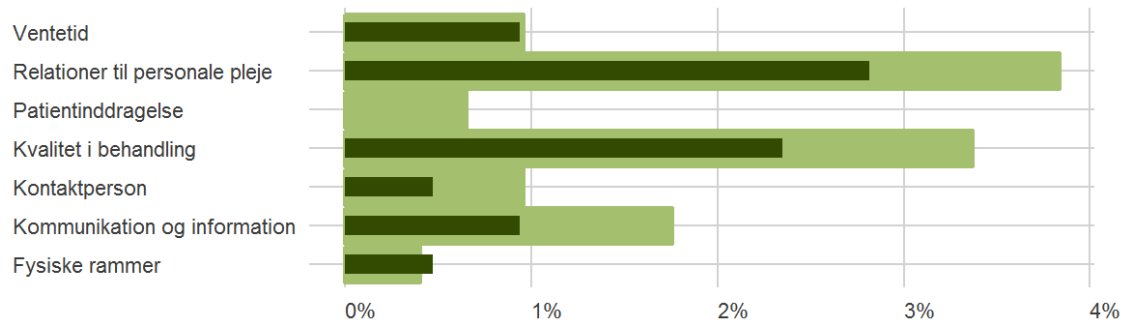
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
42 Det har jeg ikke [været]. Indlagt.	Uoplyst
26 Ja, var tid til at spørge ind til om jeg stadig var arbejdsløs. Glæden over at høre, at jeg var kommet i job og hvad jobbet går ud på, så der blev ikke kun snakket om min sygdom, så både personale og jeg fik et positivt budskab med på vejen som man kunne glæde sig over resten af dagen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
13 Personalet var virkelig forberedt og kompetent. Jeg var bange før undersøgelsen, men personalet var gode til at berolige mig, og undersøgelsen forløb som planlagt selv om det gjorde ondt ind i mellem. Der var sygeplejersken klar med øjeblikkelig smertelindring, så de var bare dygtige. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
20 Ingen.	Uoplyst
12 Der er en ny læge hver gang, aldrig den samme. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
35 Jeg oplevede, at lægen var særdeles velforberedt, kompetent og i helt særlig grad grundig med at indsamle informationer til journalen. Ved næste besøg, hvor jeg mødte en speciallæge, gentog samme positive oplevelser sig. Udover min store tilfredshed med den lægefaglige indsats, vil jeg også gerne tilføje, at jeg har oplevet imødekommenhed, tid og lyst til at besvare mine spørgsmål samt at give mig viden om, hvilke undersøgelsesresultater der forelå, og hvilken konsekvens de har for mig. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
21 Tilfreds.	I meget høj grad
17 Én aften, åbningstid om aftenen. Evt. en gang om måneden.	I meget høj grad
11 Sidste gang var der et forsøg med et spørgeskema, der skulle besvares inden samtale med lægen. Er spændt på at se hvordan disse erfaringer er. Var det konstruktivt?	I meget høj grad
6 NN var ok.	Uoplyst
22 Bedre skiltning ved byggepladsen. Fysiske rammer,	I høj grad
31 Det har været vigtigt for mig, at jeg får min medicin udleveret på ambulatoriet. Det er nødvendigt at jeg ikke får kopier eller billigere præparater, da det kan give mig nogle allergiske reaktioner. Det er en god	I meget høj grad

	tryghed at vide, at det altid er det samme præparat jeg får.	
28	Jeg synes, I gør et flot arbejde. Jeg kan ikke lige komme på noget.	I høj grad
33	Er super tilfreds med ambulatoriet. Kvalitet i behandling,	I høj grad
18	Give informationer med, også skriftligt. Kommunikation og information,	I ringe grad
34	Jeg er meget tilfreds med personalet, og hvordan det gik med samtalen, men I skal arbejde lidt med tiden til indkaldelse. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
37	Min datter gennemgår hvert år nogle undersøgelser, som foretages samme dag. For at det bliver en god oplevelse for hende, er det ikke lige meget, hvilken rækkefølge disse undersøgelser foretages i. Hvis de mest smertefulde undersøgelser ligger først, bliver de efterfølgende næsten umulige at foretage, fordi hun da stritter meget imod. Ved vores sidste besøg var rækkefølgen af undersøgelserne helt perfekt, personalet var meget søde og venlige, og det var i det hele taget en meget positiv oplevelse. Det er første gang, vi oplever denne årlige undersøgelsesdag så positivt. Desværre var det vidst tilfældigt, at rækkefølgen blev som den blev. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
40	Jeg var indlagt med [bestemt sygdom] og kendte ikke noget til sygdommen før jeg blev indlagt. Jeg synes godt der kunne være givet mere information om hvad sygdommen er og hvilken medicin jeg fik. Men min oplevelse er måske påvirket af, at min tilstand var noget sløret de første dage af indlæggelsen. På tredjedagen på Aarhus Universitetshospital bad jeg selv om at få noget mere information og denne blev givet med stor indlevelse af læge NN. Meget fint og godt for min forståelse af min sygdom. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
10	Det var et kompliceret undersøgelsesforløb som blev afviklet på en dag, jeg havde mulighed for at komme og som var veltilrettelagt og uden unødigt ventetid, så jeg er godt tilfreds. Der var også kompetent instruktion i den behandling, jeg skulle give mig selv hjemme. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I meget høj grad
2	Jeg har intet som kunne gøres bedre for mig. Jeg havde også den sødeste og rare unge kvindelige læge, som var med til at gøre mig tryk. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
36	Det er rigtig dejligt, at det er den samme læge hver gang. Kontaktperson,	I høj grad
8	:~).	Uoplyst



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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
42	Det er godt.	I nogen grad
26	Normalt går det nemmere, men denne gang var det et dobbeltmøde. Der var den normale kontrol plus kontrol på projekt, og planen var, at der kun skulle være [kort tid] imellem de to møder, men det blev til en del mere, og jeg skulle på begge møder have udleveret medicin. Så det var lidt kaotisk. Godt der ikke bliver flere af de møder. Mens jeg er på dette projekt, så bliver alt, som det plejer.	I meget høj grad
19	Ved mit første besøg fik jeg tildelt en sygeplejerske, og der fik vi talt godt sammen. Ved næste besøg så jeg frem til at fortælle videre omkring en rejse, jeg havde og hvordan det var gået, men jeg fik tildelt en ny sygeplejerske. Jeg skulle derfor starte forfra med at præsentere mig selv osv. Det kunne være dejligt, hvis man så vidt muligt fik tildelt en bestemt sygeplejerske sådan, at man ikke hver gang skal præsentere sig selv, og at spørgsmålene ikke er rettet mod en selv, men at det er patienten, der kan spørge.	I høj grad
3	Meget forvirrende efter [bestemt diagnose] voksenpatienter er blevet overflyttet til Q-ambulatoriet. Det virker ikke til at der er styr på det, lige så meget som på det gamle børneambulatorium. Produkt i en produktion, som bare skal ind og igennem kontrollen og så videre.	I ringe grad
13	Jeg følte mig ok, for i et offentligt system skal personalet ikke stå og vente på mig når jeg kommer. Derfor synes jeg at det er den rigtige måde at tackle det på. Tænk hvis patienten ikke dukker op, så står dyr apparatur ubenyttet hen, og en dygtig læge med assistent får ikke fyldt arbejdsdagen. Det vil være en rigtig god idé at man har op til en times ventetid for at undgå spild. Sådan skal det være når I nu spørger mig. Desuden bør der opereres med en "bødestraf" hvis der ikke meldes afbud. Jeg vil lige sige at jeg ikke arbejder i det offentlige hvis I undrer jer over min holdning.	I høj grad
23	Det er altid en god ide at informere patienten, hvis der er ventetid.	I høj grad
14	Det er blevet meget bedre end før i tiden.	I høj grad
27	Godt modtaget, og personalet er meget venligt.	I høj grad
35	Blev kaldt ind [et par] minutter før min tid. Lægen hentede mig i venteværelset, og vi fulgtes til undersøgelsesstuen. Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
25	Jeg har ingen kommentar. Det var en god oplevelse.	I meget høj grad

32	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	I høj grad
11	Er simpelthen så tilfreds. Der sad dog en patient med mundbind på - tænker pga. zika-virus. Ikke et problem for mig, men finder det dog hensigtsmæssigt, at patienter med luftbårne infektioner har et venteværelse for sig selv. Det må også være ydmygende for de pågældende patienter, tænker jeg.	I meget høj grad
6	Jeg har ingen kommentar, eller det er OK.	I meget høj grad
31	Jeg har en aftale med min sygeplejerske om at stikke hovedet ind af hendes dør når jeg kommer. Hun ser at jeg er kommet, og kan med det samme ringe til en læge der kommer og lægger drop. Det fungerer rigtig fint.	I meget høj grad
1	Alt var bare ok.	I meget høj grad
29	Kan kun rose afdelingen. De gør et godt job.	I meget høj grad
28	Det ville være dejligt hvis personalet henvender sig til en, hvis der opstår ventetid eller I er bagud. Sidst blev jeg nødt til at spørge om lægen havde glemmt mig. Først da fik jeg svar på at I var bagud. Det må I gerne gøre bedre. På forhånd tak.	I høj grad
33	Jeg var godt tilfreds.	I høj grad
18	Det var meget kort ventetid, så ikke nødvendigt med information her.	I høj grad
4	Mødte megen venlighed. TAK.	I høj grad
16	Sygeplejersken var meget sød og rar.	I meget høj grad
34	Ventetiden var 30 minutter efter jeg var indkaldt til møde. Som mor med et barn er det ikke ok at stå i kø med barnet efter mig. Nogle gange har jeg ikke nogen til at passe mit barn, og jeg skulle have ham med mig.	I nogen grad
30	Jeg er altid blevet godt modtaget, både af lægen, sygeplejersken og i informationen.	I meget høj grad
7	Var/er forberedt på, at der kan være ventetid. Hvis der ikke er information, kan jeg spørge.	I meget høj grad
15	Kom for at tabe mig, men det kunne jeg ikke.	I meget høj grad
10	Jeg skulle til et ganske omfattende undersøgelsesforløb på en og samme dag, og det hele var meget veltilrettelagt, og der var ingen ventetid.	I meget høj grad
38	Jeg havde fået flyttet en tid ved forrige besøg i ambulatoriet. Men af en eller anden årsag var det ikke blevet registreret i systemet. Så selvom mit besøg var aftalt, var jeg først registreret til at skulle møde to dage senere	I ringe grad
2	Jeg syntes det var helt perfekt.	I meget høj grad
9	Det ville være fint hvis I kunne placere flere brochurer om infektionssygdomme i venteværelset. Jeg vil gerne lære mere om det basale, forebyggingsmekanismer, samt få et mere indgående medicinsk kendskab på både dansk og engelsk.	I høj grad
36	Der var så kort ventetid, at det ikke var nødvendigt at få en forklaring.	I høj grad
8	Fantastisk.	I høj grad
5	Var til en telefonkonsultation. :-).	Ikke relevant for mig

## 18. *Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg*

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
42 Det var intet problem.	Uoplyst
26 Da jeg har fået medicin i mange år, og at det er anden omgang jeg er med i samme projekt, så ved jeg hvad der sker med min krop.	I høj grad
27 Jeg har få nok information i forbindelse i min sygdom.	I høj grad
6 Nej.	Uoplyst
22 Halvårligt besøg med information til læge om forløb, samt eventuel ændring af medicinmængde.	I høj grad
28 Tror nok jeg fik svar på alt. Ellers må jeg spørge om det ved næste besøg.	I høj grad
24 Jeg ved noget om min lidelse, men jeg synes slet ikke, jeg ved nok. Det kan være svært at stille de rigtige spørgsmål vedrørende en given lidelse. Google er lige ved hånden, men ikke altid den bedste rådgiver. Jeg føler mig ikke grundig nok informeret. Jeg synes, jeg har oplevet en mere indfølelse og forstående tilgang fra sygeplejerskerne end fra lægerne. Så ros til sygeplejerskerne for det.	I høj grad
18 Fik mange informationer, som det var svært at rumme og huske på én gang.	I ringe grad
30 Har intet manglet.	Uoplyst
7 Lægen havde mange informationer, og jeg var glad for at min ægtefælle var til stede. Ellers var der smuttet vigtige informationer. Jeg fik eksempelvis ikke informationer om medicinen jeg skulle tage fremover med navn på. Bivirkninger fik jeg at vide. Tiden er ikke helt optimal når der er mange informationer fra lægens side. Oplevelsen er positiv.	I høj grad
40 Denne undersøgelse passer kun delvist på min indlæggelse, da jeg ikke var til nogen undersøgelse, men var indlagt efter undersøgelse på hospital NN.	I nogen grad
39 Rigtig god afdeling. Fik svar på mine spørgsmål og personalet virkede ikke presset.	I meget høj grad
15 Jeg fik IKKE ny medicin så det ikke relevant, og med hensyn til min vægt så blev der ikke talt mere om det.	I nogen grad
10 Jeg synes ikke jeg manglede information, og fik at vide hvor jeg	I meget høj grad

kunne henvende mig ved spørgsmål. En god uge efter undersøgelsen skulle jeg have lagt mit venflon om, og der kom jeg også hurtigt til da jeg ringede ind, og jeg fik en god service.

- |   |  |            |
|---|--|------------|
| 2 | Jeg tror ikke at jeg fik noget at vide om bivirkningerne. Jeg havde jo fået medicinen på anden afdeling. | I høj grad |
| 8 | Jeg har altid en god oplevelse i afdelingen. De professionelle ved, hvad der skal gøres.                 | Uoplyst    |

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

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse  
med dit besøg?

- 
- 41 Jeg fik ikke udleveret tilstrækkelig materialer, og skulle selv sørge for at afhente det manglende. Ja