

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Lungeallergisk Afsnit (LUAL)  
Lungemedicinsk Afdeling LUB  
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.

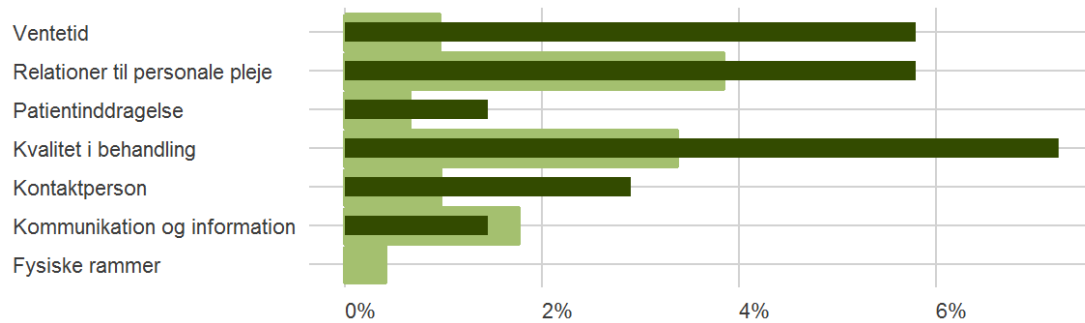
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



### **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?
13 Bliver helt i tvivl. Var indlagt ca. tre uger før.	Uoplyst
7 Jeg fik en tid om tirsdagen efter min kraftige reaktion [dage før], hvor jeg talte med en allergilæge, som til min overraskelse ikke anså mit kraftige tomatrøde udslet og kraftigt opsvulmede ansigt for særligt slemt. Der blev talt, om hvad der kunne gøres for at stoppe hævelsen, og jeg var lidt forbeholden for at få prednisolon, men måtte senere sande, at det var det eneste, der var at gøre, og fik så pillerne hos min egen læge. Den allergilæge, som jeg havde samtalen med, burde have sagt lige ud til mig, at der absolut ikke var ikke andet at gøre, hvis jeg ville have hævelsen til at falde. I stedet accepterede hun, at jeg gerne ville vente, til trods at hun som ekspert burde vide, at det kun ville forlænge min tilstand med den kraftige kløe, sviden, og mega varme hud. Hendes beslutning fik konsekvenser for mig med mange ekstra dage med kraftig kløe, sviden i huden, og den tomatrøde varme hud på bryst, hals og ansigt, og meget lidt søvn. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
11 Jeg er skuffet over at blive mødt af forskellige læger ved hvert besøg, og synes specielt det var slemt under mit første besøg, hvor den læge, jeg talte med, ikke vidste, hvad vedkommende skulle stille op i forhold til behandling. Her blev jeg blot bedt om at afprøve nogle ting, som jeg allerede havde prøvet, ligesom jeg ikke følte mig lyttet til. Til gengæld blev jeg lyttet til ved mit andet besøg [om sommeren], hvor den læge, jeg talte med, også vidste hvad det drejede sig om. Jeg kunne godt tænke mig et mere sammenhængende forløb, hvor jeg havde én gennemgående læge, som kendte mig og mine behov i stedet for at skulle fortælle de samme ting til flere læger. De sygeplejersker jeg har mødt, oplever jeg som meget professionelle og med tid til at forklare, hvordan man skulle udføre de enkelte undersøgelser. Endelig synes jeg man bør optimere ventetiden fra sygeplejerske til læge. Det virker ikke særligt godt, at man skal sidde at vente i flere timer på at tale med en læge, når man på forhånd har fået en tid. Det betyder jo, at jeg skal afsætte en hel dag til at kom-	I ringe grad

me til kontrol, hvilket ikke er hensigtsmæssigt i forhold til mit arbejde. Oplevelsen af ventetid har været den samme ved hvert besøg, så jeg tænker ikke, det kan forklares ved ekstraordinær travlhed den pågældende dag. På mig som patient virker det dårligt tilrettelagt og jeg tænker, at der bør kunne optimeres her. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid,

- |    |   |              |
|----|---|--------------|
| 9  | Jeg ved det ikke. Jeg er ikke færdig med mit forløb, og synes derfor ikke, at det er relevant at evaluere på det. Men nu fik jeg jo denne rykker.   | Uoplyst      |
| 6  | Venligt og kompetent personale. Betyrrende. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,  | I nogen grad |
| 19 | Har allerede beskrevet dette, både det positive og det, der kan gøres bedre.  | I nogen grad |
| 12 | Bedre information om at undersøgelse er slut. Forgæves ventetid ved næstsidste besøg. Kommunikation og information, Ventetid,   | Uoplyst      |
| 2  | De er altid super søde, imødekommende, venlige, præsentable og meget forstående afdelingens sygeplejersker. Stor ros til dem. Relationer til personale/Pleje,   | I høj grad   |
| 10 | Jeg er ikke tilfreds med at jeg til den første kontrol af min behandling var til samtale/kontrol ved en læge, jeg aldrig havde mødt før. Jeg havde forventet, at det var den læge, der står som ansvarlig og som jeg var til samtale med, da der blev truffet beslutning om min behandling. Kontaktperson,  | I nogen grad |
| 5  | Første besøg hvor jeg skulle have den først astmatest, der ventede jeg [næsten en time] for at komme ind til lægen for at få svar. Det tog kun tre minutter. Jeg synes, der er for lang ventetid på at komme ind og få svar hos lægen. Ved andet besøg fik jeg skubbet min tid hos ambulatoriet, en time før, hvilket passede mig rigtig godt. Men lægetiden derefter blev ikke fremrykket, så jeg ventede i [knap to timer] for at komme ind og få svar hos lægen, konsultationen tog otte minutter. Det er ikke i orden. Men lægen og personalet var flinke og rare og der var ikke noget at komme efter der. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | Uoplyst      |
| 17 | Jeg var til konsultation ved to forskellige læger som havde to forskellige meninger om min situation. Det ville have været rart, at jeg havde fået en længere forklaring på skiftet i behandlingen. Kvalitet i behandling,  | I høj grad   |
| 3  | Efter undersøgelser ved sygeplejersker var ventetiden, inden man skulle til samtale med en læge, for lang. Op til fem kvarter har jeg præsteret at vente. Ventetid,   | I nogen grad |
| 1  | Kontakten til sygeplejerskerne er optimal, hver gang jeg er til be-   | Ved ikke     |



handling. Ved mit sidste besøg skulle jeg tilses af en læge. Dette besøg virkede meget overfladisk og meget inkompetent. Lægen kunne ikke give mig svar på spørgsmålene og konsultationen virkede ret overfladisk. Kvalitet i behandling,

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
13 Jeg synes det var lidt svært at finde.	I høj grad
7 Den korte ventetid var hvad man kunne forvente med, så mange personer der kommer igennem stedet.	I meget høj grad
11 Jeg oplevede at komme hurtigt ind til sygeplejersken og få lavet diverse vejtrækningsøvelser, men efterfølgende måtte jeg vente i mere end to timer på at tale med en læge. Da jeg havde talt med lægen skulle jeg igen tale med en sygeplejerske. Dvs. fra jeg kom til jeg var færdig gik der knap fire timer hvilket jeg synes er alt for længe. Det burde være sådan at man kom ind til lægen med det samme efter man har talt med sygeplejersken. Jeg undrer mig over hvad ventetiden opstår af da det ikke så ud som om der var indtag af akutte patienter.	I nogen grad
18 I min indkaldelse stod der ikke, at jeg skulle have taget blodprøver først inden jeg kom i ambulatoriet. Så jeg sad først en halv time for så at blive sendt over for at få taget blodprøver og EKG og tilbage igen. Var til forskellige undersøgelser med ventetid indimellem og lægesamtale til sidst. Var der i ca. fem timer. Men fik en rigtigt god modtagelse af den sygeplejerske, som tog imod mig og skulle lave de forskellige undersøgelser. Så det var en rigtig god modtagelse.	I nogen grad
9 Jeg fik ved indkaldelsen at vide at der kunne være lang ventetid. Derfor havde jeg et strikketøj med. Hovedsagen er at man bliver oplyst om det på forhånd da det kan have betydning i forhold til arbejdsgiver, og hvornår man kan nå tilbage til jobbet. Jeg tog en dag fri til det og følte derfor ingen stress.	I meget høj grad
20 Jeg har været her flere gange og er derfor nu kendt med indskrivning elektronisk. Første gang jeg var her, måtte jeg bede om hjælp. Sekretær kunne evt. være opmærksom på nye brugere, og evt. vejlede uden at jeg skulle spørge om hjælp? Men folk er forskellige, så måske er det kun et problem for mig?!	Ikke relevant for mig
14 Altid hurtig behandling via sygeplejersker, men laaang ventetid ved samtaler med læge. Relevant f.eks. med information via sms, så man kan vente med fremmøde i tilfælde af forudset ventetid.	I meget høj grad
15 Der var mange patienter.	I meget høj grad
19 Jeg synes, at det alt i alt fungerer rigtig fint. Dog vil jeg klart foreslå føl-	I nogen grad

gende. 1. Sørg for at lægerne kan tale dansk, så det kan forstås. Jeg var forrige gang udsat for en flink og sikkert også kompetent læge der ikke var til at forstå. Det duer simpelthen ikke. 2. Kunne man gøre noget for at det var den samme læge hver gang, så vil det formentlig øge kvaliteten af "behandlingen". Man føler lidt at man starter "forfra" hver gang selvom de formentlig har haft tid til at skimme journalen, så er det ikke det samme. Det kommer til at virke som et fragmenteret forløb i stedet for en helhed. Alle dem som jeg har mødt i ambulatoriet har været flinke og imødekommende. Så jeg har altså intet at udsætte på den enkelte (bortset fra punkt 1), men som sagt så kommer det let til at virke lettere fragmentarisk.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 12 | Jeg har fået en god behandling. Bortset fra da jeg skulle have taget blodprøve, to stk. Den ene skulle sendes til København []. Prøve nummer to til lokal undersøgelse. Jeg mødte ind [om morgenen], prøverne blev taget hurtigt. Jeg kom tilbage til venteværelset. [Ca. to timer senere] spurgte jeg i receptionen hvad der yderligere skulle ske. Stor forvirring, jeg blev sendt op til en afdeling ovenpå. Der kom en sygeplejerske derop med en brun kuvert, med en pille i [], samt en rekv. Jeg skulle gå over til det store sted, der bliver taget blodprøver. Stor forvirring igen. Der blev så ringet retur til der hvor jeg kom fra. Jeg kunne så bare tage hjem. Jeg havde fået de prøver jeg skulle [efter de to timer]. | I meget høj grad |
| 2  | Jeg kan undre mig over, at der er ventetid 9 ud af 10 gange, når jeg altid har den tidligste tid, man kan få om morgenen.  | I meget høj grad |
| 4  | Stedet kan lidt svært at finde, og skranken er lidt gemt væk.  | I meget høj grad |
| 10 | Jeg er efter at have kigget i min journal blevet opmærksom på, at de oplysninger om gener/eventuelle bivirkninger jeg har af behandlingen, ikke fremgår af journalen. Det synes jeg er utrygt, da jeg møder både forskellige læger og sygeplejersker på stedet.  | I høj grad       |
| 17 | Jeg ventede 30 minutter på min konsultation. Efter en kort undersøgelse ventede jeg igen 20 til 25 minutter, desværre uden information om hvorfor der var ventetid. (Jeg havde en tid om formiddagen).   | I høj grad       |

## **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?
7 Jeg var lidt i tvivl om, hvad jeg skulle foretage mig, hvis jeg havde en reaktion bagefter, jeg havde forladt stedet, og det var en fredag, hvor jeg fik min testpille, hvilket var en rigtig, rigtig dårlig idé, da jeg fik en meget kraftig reaktion [specifikke symptomer], [flere] timer efter indtag af testpillen.	Uoplyst
11 Ved mit besøg i august blev jeg set af en meget kompetent læge som havde sat sig ind i, hvad lægen ved mit første besøg havde noteret. Til gengæld oplevede jeg ikke mit første besøg som værende ret godt, da jeg synes den læge havde svært ved hvad vedkommende skulle stille op i forhold til behandling, og dér følte jeg mig ikke hørt. Begge gange har jeg dog oplevet særdeles kompetente sygeplejersker, som har taget sig tiden til at forklare mig hvad der skulle ske.	I ringe grad
9 Jeg oplevede, at sygeplejerskerne var meget vidende om min tilstand, men jeg følte også at lægen ikke havde haft tid til at sætte sig ind i min sag på forhånd. Derfor startede jeg min samtale et helt andet sted end lægen, det er min oplevelse. Men vi fik da talt os til samme forståelse, tror jeg nok.	Uoplyst
20 Jeg manglede ikke information.	I meget høj grad
12 Overfølsomhed for [bestemt medicin].	Uoplyst
4 Manglede nok lidt information om hvad jeg skulle gøre hvis jeg fik et produkt efterfølgende som gav allergi.	I høj grad

## 20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
16	En bestemt blodprøve kunne ikke tages.	Ja
8	1. Bliver kaldt ind til en sygeplejerske. (Tror jeg skal have [bestemt medicin].) Hun beder mig tage plads og vente på en læge. 2. Efter ventetiden bliver jeg indkaldt til lægen der først skal læse min journal. Han beder mig tage plads i venteværelset. IGEN for at vente på en sygeplejerske der skal give [medicinen]. 3. Inden da bliver jeg indkaldt til anden læge der, i øvrigt vrissende, tager imod mig med ordene: "Nå SÅ kunne du være her!" Øh hvad. Jeg har lige været inde for at tale med lægen! Det forstår læge to ikke, og insinuerer at jeg taler usandt. 4. Jeg sætter mig i venteværelset og må tre gange bede en sygeplejerske om at give mig den ventede behandling.	Ja
12	Se tidligere svar. Der skulle have været givet besked om, at jeg var færdig efter min blodprøve.	Ja
5	Vi misforstod hinanden så den første test blev stoppet før tid. Testen kunne ikke laves om med mindre man startede forfra. Følte at det var spildt af tid.	Ja