

## Regional rapport



Kommentarsamling  
MEA Ambulatorium THG  
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA  
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.

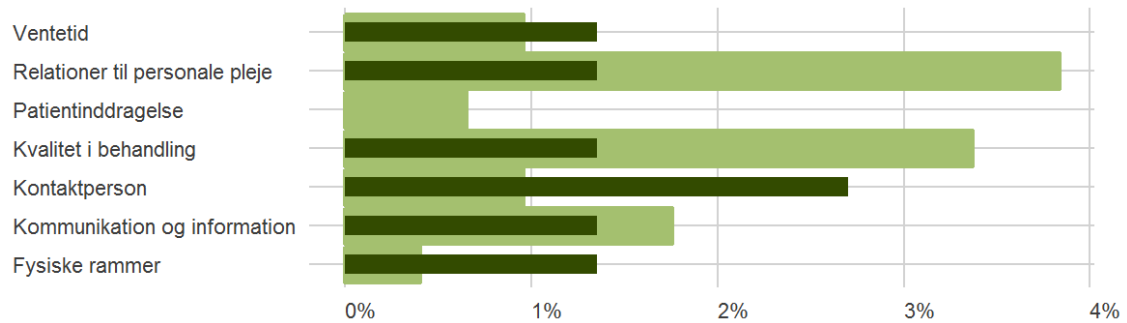
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
2 Det er dejligt, at det er den samme læge, jeg går til kontrol hos og den samme sygeplejerske, hvis jeg efterfølgende skal ind til hende, og det fungerer godt på denne afdeling. Det er også særlig godt, at jeg går hos en specialist, som ved noget om min forholdsvis sjældne sygdom. Det er dejligt, at når man skal flere ting, at det kan gøres på en dag, når der er langt fra hjem til ambulatorie. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
10 Altid godt.	I meget høj grad
4 Der var en meget rolig atmosfære, både ved indgang, receptionen og venterum. Man kunne slet ikke mærke, at der var meget travlt, og at der kom mange mennesker igennem. Fysiske rammer,	I meget høj grad
13 Uforståelig lang ventetid på indledende ultralydsscanning. Blev dog klaret i privat regi. Herefter var der kun meget kort ventetid på []operation. Flot gennemført og fulgt op af flot tilrettelagt genoptræning. Herfra stor tilfredshed. Ventetid,	I meget høj grad
1 Alt perfekt.	Uoplyst
3 Det er rart at komme ind til den samme sygeplejerske og læge. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
11 Jeg har en livsvarig sygdom og har gået til kontrol/behandling gennem mange år. Det er fantastisk dejligt at have samme læge og sygeplejerske ved alle konsultationer. Det gør ambulatoriet rigtig godt. Kontaktperson,	I meget høj grad
8 Jeg er meget godt tilfreds med forløbet. Jeg har fået en udmærket behandling.	I meget høj grad
9 Det ville være ønskeligt, hvis der på de udleverede papirer med de aftalte tider for udredningen var oplyst den webadresse, man skal bruge til tidsbestilling af blodprøver. Det er ikke meget med en time om ugen, hvor man kan ringe til sygeplejersken og stille spørgsmål. Det er ofte, når man kommer hjem og gennemgår tingene, der opstår spørgsmål. Kommunikation og information,	Uoplyst

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
2	Jeg kom i god tid og kom ind til DEXA-scanning før tid og ind til tiden ved den efterfølgende konsultation. Dejligt at man kan få begge ting på en dag og resultat med det samme :-).	I meget høj grad
10	Altid god modtagelse.	I meget høj grad
13	Modtagelsen oplevedes som fagligt i top og med afslappet venlighed.	I meget høj grad
12	Var helt tilfreds med modtagelsen, da personalet ikke kunne gøre for den lille ventetid, som skyldes en anden patients spørgsmål.	I høj grad
1	Man kan tjekke ind på skærmen, men fordi der er så tætte afdelinger, så kan man sidde og glo i lang tid. Og der ingen feedback, hvis det er forkert afdeling der er tjekket ind på. De indfødte ved det godt, mens de render rundt og spørger efter folk der sidder 10 meter derfra, i et andet rum. Ingen kritik af personale.	I nogen grad
5	Når man skal til tre forskellige undersøgelser på en dag, er det vigtigt man kommer ind til tiden. [Når man kommer for sent de andre steder] bliver man ikke taget imod så venligt. Når det første sted var 30 minutter forsinket, går det jo også udover de andre steder. Jeg kunne jo ikke komme ind til tiden.	Ved ikke



**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?
13	Der har ikke manglet information.	I meget høj grad
7	Der er tale om et generelt kontrolbesøg som jeg i øvrigt er udmærket tilfreds med.	Uoplyst
1	Alt perfekt.	Uoplyst
6	Der blev skrevet, at der vil blive ringet til mig senere på ugen. Det skete ikke. Men jeg fik et tilfredsstillende brev [senere].	I høj grad
8	Lægen virkede stresset. Jeg forstod ikke helt forklaringen (slidgigt er det samme som knogleskørhed). Sådan forstod jeg det.	I meget høj grad