

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Klinik for Kvindesygdomme (cepo/onko)  
Kvindesygdomme og Fødsler  
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 Brugerindvovering, 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. Præ-sentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spør-geskemaet. 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.

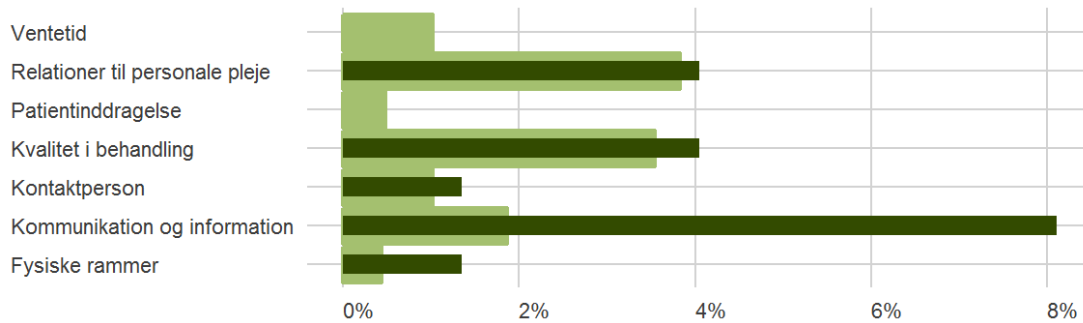
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørge-skemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 fysi-ske 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?
7 Søde og glade sygeplejersker. Kunne huske og kende mig. Personalet på Informering sendte mig den forkerte vej! På en LANG omvej udenfor sygehuset til indgang 10. Hun vidste ikke nok! For dårlig orientering, når man er dårligt gående. Stort ÆV med de lange gange! Husk det er syge mennesker. Godt med det lille tog. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Fysiske rammer,	I høj grad
11 Har været meget glad for kontinuiteten af lægen NN, som har tilset mig. Han stopper desværre nu, således jeg får en ny. Kontaktperson,	I høj grad
9 F.eks. fortælle mig at jeg ikke skal have tid hos læge NN. Det har jeg ringet og spurgt om. Synes også at formuleringen i brevene er lidt underlig: Får TILBUDT en tid i brevet, men man skal ikke sige "ja tak" til tilbuddet. Formuleringerne kunne godt være bedre. Kommunikation og information,	Uoplyst
15 Alt personale gav super service, dog syntes jeg at en bestemt sygeplejerske på opvågningen bare ville have mig ud af døren, så hun kunne få fri. Lidt ubehageligt, da jeg havde det skidt. Men ellers rigtig god behandling og information fra alle sider :-). Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
14 Både lægen og sygeplejersken var meget venlige og opmærksomme. Lægen lagde ud med at spørge: "Hvordan har du det?", og han mente spørgsmålet alvorligt. I den efterfølgende samtale fik jeg gode råd/opfordringer til at kontakte Kræftens Bekæmpelse for at få samtaler. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
16 Der har været en række problemer i det samlede forløb. Det største som har med selve laboratoriet at gøre var, at jeg efter scanninger og blodprøvetest [i starten af året] fik at vide, at jeg havde kræft. Efter biopsien og efter 10 dage fik jeg så at vide, at det "kun" var forstadie til kræft. Det var selvfølgelig en stor lettelse, men de dage havde jeg meget gerne været foruden. Og mener at det er stærkt kritisk, at jeg dengang fik en forkert diagnose. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
12 En efterfølgende telefonkonsultation med svar på prøveresultater	Uoplyst

skete ikke på den dato, der blev aftalt i forbindelse med undersøgelsen på ambulatoriet. Ved opkald til sekretær dagen efter aftalt dato, blev det oplyst, at telefonkonsultationen var blevet flyttet til den efterfølgende dag. Som patient ville oplysning om nyt tidspunkt for telefonkonsultation have været rar at modtage, og [det ville] have forhindret en del unødigt uro. Modtog dog straks en beklagelse fra den ansvarlige læge ved den forsinkede telefonkonsultation. Kommunikation og information,

- |    |  |              |
|----|--|--------------|
| 17 | Er meget godt tilfreds med mine foreløbige besøg i ambulatoriet.                               | I høj grad   |
| 1  | Informere bedre om komplikationer og virkninger efter operation. Kommunikation og information, | I nogen grad |
| 6  | Jeg synes jeg blev taget godt imod, og jeg følte mig tryk. Kvalitet i behandling,              | Uoplyst      |



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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7	Der blev sagt "undskyld ventetiden"! Mangel på lidt vand eller kaffe!	I meget høj grad
13	Jeg kom ind til en anden læge end den jeg var tilsagt til. Derfor var denne læge ikke forberedt på min ankomst, men det gjorde hende ikke mindre kompetent, men skulle selvfølgelig lige læse op på journal.	I nogen grad
11	Jeg er altid blevet vel modtaget og behandlet professionelt af medarbejderne på afdelingen.	I meget høj grad
5	Ventetiden var i orden.	I høj grad
4	Alt var ok, og det er dejligt at det er den samme læge man kommer ind til.	I meget høj grad
9	Det er meget sjældent, at jeg er kommet ind til tiden i de ni år, jeg har gået på Skejby Sygehus.	I meget høj grad
16	Der var sikkert en god grund til ventetiden på ca. en time. Det ville dog være en god service at informere ventende patienter om varigheden (ca.) af ventetiden, hvis den f.eks. er mere end 15-30 minutter.	I nogen grad
17	Kommer cirka hvert halve år til undersøgelse, og denne gang var der slet ingen ventetid, hvad der har været lidt af de foregående gange. Så jeg kan ikke klage over noget.	I meget høj grad
10	Synes ikke det er ok med en ventetid på [ca. en halv time] når man er den første patient [tidlig morgen], til en fastlagt kontrol.	I nogen grad
2	Hvis i kunne sende en sms hvor i skriver at i er forsinket og at i forventer at man fx bliver indkaldt 15 minutter senere, men det er jo noget der skal laves så det ikke tager jeres tid.	I høj grad
8	Jeg ventede kun fem minutter ekstra.	I meget 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?
9 Der blev brugt nogle latinske udtryk, som jeg ikke forstod.	Uoplyst
16 Det blev anbefalet at jeg skulle behandles med vaginaltabletter, og jeg fik at vide at det i denne form ingen bivirkninger har. Når man læser indlægssedlen fremgår en række potentielle bivirkninger, hvilket skaber usikkerhed om, hvad der er sandt. Hvis lægen har ret, ville det være en god service at gøre opmærksom på at indlægssedlen "overdriver".	I nogen grad
3 Mit besøg i september måned var på Skejby. Jeg deltog i et rehabiliterings-kursus efter operation for kræft i underlivet, som hed: "Livet efter kræft". Kurset foregik fire onsdage om aftenen i efteråret. Kurset henvendte sig til kvinder, som var færdigbehandlede med operation, og dermed ikke skulle i efterbehandling. Her deltog lige-stillede samt fagpersoner. Eftermiddagene var opdelt i tre afdelinger. Først undervisning af forskellig erfarne fagpersoner, dernæst fysisk aktivitet og til sidst opfølgning og afslutning på dagen med sandwiches/frugt og kolde drikke. Så var vi vist også alle klar til hjemturen efter en på alle måder en rigtig god og berigende dag. Jeg har været meget glad for at deltage, og vil anbefale det til andre, der kommer i samme situation, også at få dette tilbud.	I meget høj grad