

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Gastroenterologisk Ambulatorium  
Medicinsk Afdeling  
Hospitalsenhed Horsens

## 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.

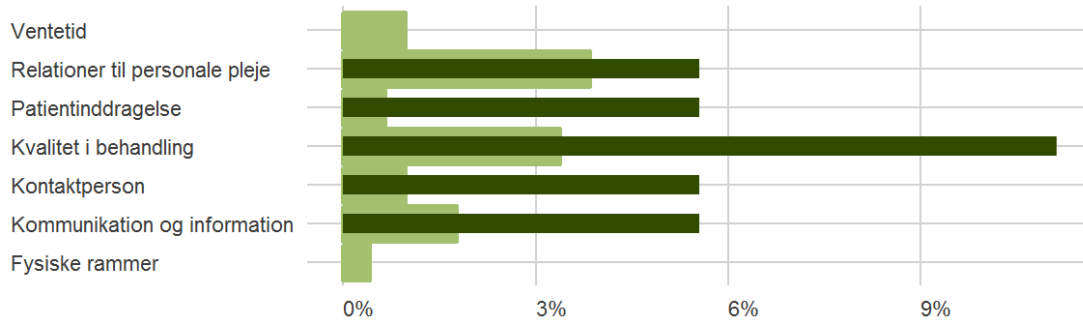
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
4 Det eneste er, at der godt kunne være lidt mere tid. Men udover det, er jeg meget tilfreds. Der hersker en afslappet stemning på afdelingen på trods af, at de har meget travlt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 Jeg har en læge tilknyttet. Dels er jeg meget tilfreds med ham, læge NN, men det at der "kun" er en til at tænke og kommunikere med, gør situation, behandling og snak ordentlig og super god! Så stor ros for det, når det kan lade sig gøre! Kontaktperson,	I høj grad
2 UG med kryds og slange.	Uoplyst
5 Fin service, at jeg efter forespørgsel fik [-]vitamininjektion. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
6 Der er sket en ændring i åbningstiderne. Ved start på behandlingen for et år siden passede det med behandling [om eftermiddagen] hver fredag, så det kunne klares med at holde tidligt fri fra arbejde. Nu er der sket en ændring i åbningstiderne så det kræves minimum en halv fridag. Og hvis det fortsætter med behandling hver uge, så ved jeg ikke helt hvad jeg skal gøre. Jeg kan nok blive tvunget til at opgive behandlingerne, det er jo ikke direkte livstruende. Kommunikation og information,	I nogen grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
8 Jeg kommer i Medicinsk Ambulatorie hver ottende til niende uge fast. Personalet er altid forberedt idet jeg ringer ind dagen før, der er planlagt indlæggelse til behandling. Jeg får taget blodprøver samme dag, så jeg ikke skal have fri to dage fra mit arbejde. Fin flexibel ordning.	I meget høj grad
1 Jeg synes de gør et fantastisk stykke arbejde. Jeg er meget glad for at komme der. Når det nu skal være.	I meget høj grad
9 Er som det skal være.	I høj grad
3 Der var ingen synlige personaler ved ankomst, scannede ind og ventede. I ventetiden blev jeg ikke kontaktet af personale på trods af livlig trafik på gangen, følte mig som et nummer i rækken.	I nogen grad
2 Jeg synes, at den behandling jeg har fået i afdelingen har været mere end super god. Gid den også var sådan i andre afdelinger.	I meget høj grad
6 Man fornemmer tydeligt, at personalet er presset og ikke har mulighed for at køre den ekstra briks ind på stuen før tid.	I nogen 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?
8 [Jeg arbejder selv på sygehuset] og har fået behandling for min [sygdom] gennem [mange] år, så jeg har egentlig ikke rigtig brug for information, og det ved personalet som jeg har kendt lige så længe.	I meget høj grad
1 Absolut nej.	I høj grad
9 Ingen mangler.	I høj grad
7 Jeg har manglet information om, at jeg gerne måtte tage min daglige medicin på undersøgelsesdagen. Og jeg kan ikke forstå, at udrensningen skal foregå om natten, da jeg ved, at andre steder kan man godt gøre det sidst på dagen og først på aftenen. For natten er jo skabt til hvile for de fleste.	I høj grad
3 Det er frustrerende, at man som patient ikke føler, at det personale, som skulle hjælpe med at få styr på ens problematik, ikke har styr på tingene og vedbliver at spørge om ting, som allerede er afklaret ved et tidligere besøg. Man får en fornemmelse af, at lægen ikke har sat sig ind i tingene eller er uvidende. Det gør mig utryg.	I ringe grad