

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Klinik for Blodfortynding RSI  
Diagnostisk Center  
Hospitalsenhed Midt

## 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.

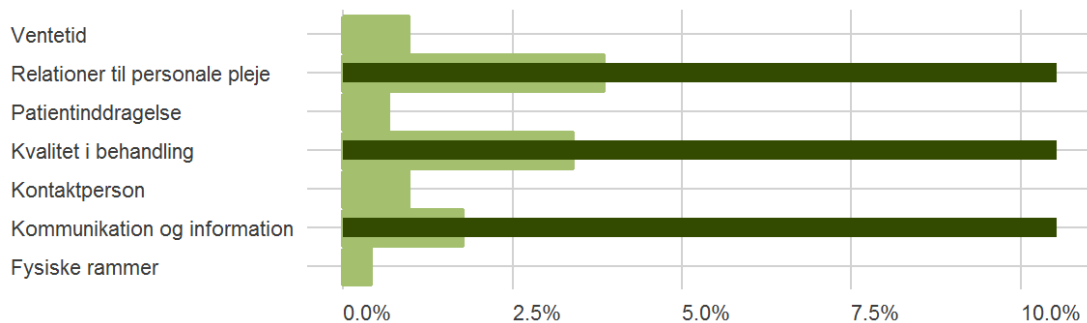
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
4 Er meget tryk med afdelingen.	I høj grad
2 Venlige, forstående og omsorgsfulde. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
3 Bedre information her end hos [en anden] læge. Kommunikation og information,	Uoplyst
1 Jeg har haft svært ved at få kontakt til en læge. De mange bivirkninger har plaget mig meget. Jeg lider meget af de bivirkninger. Det er ikke ok med så meget medicin, og at lægen ikke kan råbes op, når jeg beder om at seponerer noget af medicinen. Lægen siger jo, at jeg ikke fejler noget. Hvorfor skal jeg indtage så meget medicin? De bør tydeligt fortælle, hvad de vil samarbejde med mig om, og hvad min egen læge skal ind over. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
5 Jeg synes at ambulatoriets personale/sygeplejersker er yderst kompetente, venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
4 Altid korrekt og i orden.	I meget høj grad
3 Første del af at undersøgelsen gik bare lige igennem 100 procent. Derefter ventetid på blodprøve og endnu længere tid til at få svaret på blodprøverne af en meget uerfaren læge. Resultat var meget dårlig information. Hele seancen tog fire og en halv timer.	I meget høj grad
1 En gang ventede jeg en time. Personalet havde ikke skrevet det samme klokkeslæt på mit kort, som i deres elektroniske kalender. Jeg har ofte problemer med at finde parkering ved Regionshospitalet. Min tid skal helst ligge sent på dagen, ellers er det, mig som lader personalet vente.	I høj grad
5 Bliver altid venligt modtaget. Jeg var på klinikken [adskillige gange den måned].	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?
4 Alt ok.	I høj grad
3 Som jeg tidligere skrev var første del OK, men sidste del på afdelingen mangelfuld.	Uoplyst
1 Jeg har mange bivirkninger af alt den medicin, jeg skal tage forebyggende. Personalet siger, at jeg ingenting fejler efter tre blodpropper. Jeg skal indtage seks slags medicin hver dag, forebyggende, og der står livslang på min journal. Altså resten af mit liv. Jeg er blevet ordineret medicin af læge NN. Jeg har indtaget det i et år nu og kan ikke længere klare alle de bivirkninger. Mad smager grimt, jeg kan ikke holde på urinen og heller ikke afføringen. Når det melder sig, er det omgående. Jeg er sløv, mit hoved virker ikke, er sat ud af drift. Fungerer dårligt, har svært ved at tage en beslutning, taber ting, hævelser i ansigtet, på hænder og fødder. Bider mig selv i kinden, den er hævet. Synsproblemer, meget træt, koncentrationsbesvær, kramper, ondt i musklerne. Der er flere, ingen overskud, ingen energi, passiv. Skal tage mig meget sammen for at gå tur, hvad jeg gerne vil..... Isolerer mig, ingen overskud til andre mennesker. Føler mig forfærdelig tør indvendig og i øjnene, munden, i skeden, håret. Der skal skæres ned på medicinen. Jeg har taget kontakt til egen læge om at hjælpe mig.	I nogen grad

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
Jeg var ikke informeret om at jeg kun går til kontrol for blodfortynder for at følge INR-værdierne. Jeg har taget kontakt til min egen læge. Denne tager nu hånd om min medicin.	Ja