

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Mammacentret  
Kirurgisk Afdeling  
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 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.

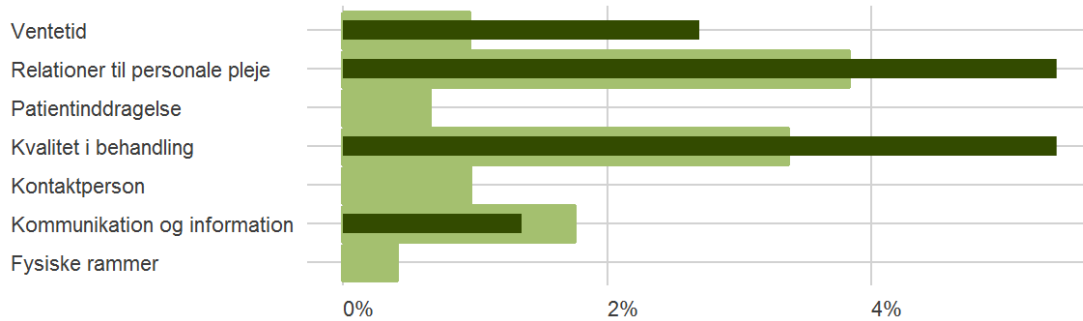
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
3 Samlet set har det været godt tilrettelagt. Ingen "slinger i valsen". Systemet tog over, da jeg "lå ned". Et fantastisk godt forløb (på nær en enkelt fejl, hvor vi blev sendt videre til [et andet sygehus] før jeg var færdigbehandlet [på det første sygehus]). Vi har kun mødt ordentlige, forstående, lyttende og respektfulde personaler, der har haft tid til patient og pårørende. (En undtagelse var det halve døgn på [en anden afdeling], hvor dele af personalet var mere optaget af indbyrdes private samtaler end patientens behov, samt ikke kom tilbage til patienten som lovet.) Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
11 Viborg afdeling: Et dejligt afslappet sted at komme pga. tonen mellem personalet og de har altid et smil til patienten. Det gør som patient, at man føler, at man er i gode hænder.	I høj grad
15 1. Indkaldelse kl. 7.15 til blodprøve før forventet operation hen på eftermiddagen, virker noget tidligt med lang venten imellem blodprøve og operation. 2. Kun sandwich til aftensmad pga. afdelingsskift til aften er uvant for en ældre kone. Der kunne måske være sat et aftensmåltid til side til opvarmning til en patient, man ved kommer. 3. Ambulatoriet var svært at komme igennem til i weekenden, og mente det kunne vente til tirsdag. 4. Flytning af opfølgningssamtalen fra torsdag til tirsdag var træls og koster mig [(pårørende)] en ekstra fridag, som jeg heldigvis kunne få. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Ventetid,	I høj grad
13 Inden operationen fik jeg stort set hilst på alle, og disse mennesker var herlige, og gav indtryk af at have styr på sagerne, og måske endda være glade for deres arbejde. Stort plus, da det tager toppen af en eventuel nervøsitet. Er ked af at skulle vente på prøvesvar, vel fordi personalet ikke kan løbe så modbydeligt hurtigt, som de ringe arbejdsforhold byder dem (Læs: Ingen sygeplejersker har påvirket mig i forhold til en sådan kommentar. Det er indlysende for enhver, der har haft noget med sundhedssystemet at gøre, at velmenende og dygtigt sundhedsfagligt personale bydes urimelige vilkår). Ventetid, Relatio-	Uoplyst

- ner til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,
- 17 Jeg er blevet behandlet på både Viborg Sygehus og [på et andet sygehus]. Viborg Sygehus er langt at foretrække. I nogen grad
- 6 Kunne godt tænke mig muligheden for at komme til tjek af operationsarret/stedet efter ca. en måned. Ser det ok ud? Er det normalt, at det tager så lang tid? Huden bliver blå/rød osv. Det er OK. Kvalitet i behandling, Uoplyst
- 12 Blev udskrevet 20 timer efter operation og havde det virkelig dårligt ved udskrivningen. Dette blev desværre kun værre de første par dage. Var inde til observation grundet problemer med dræn. Og oplevede et personale, der var så overbooket, at jeg blev efterladt på et toilet, hvor jeg ikke havde mulighed for at nå snoren, så jeg kunne kalde. Personalet lyttede ikke engang, da jeg sagde, at jeg ikke kunne nå og anede ikke engang jeg var blevet opereret. Virkelig mangel på personale. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Uoplyst



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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
10 Meget venlig og imødekommende, med god henvisning.	I meget høj grad
1 Der må gerne informeres noget før, at der vil være længere ventetid. I stedet for, at man selv skal kontakte personale og spørge, om der er fortsat ventetid.	I høj grad
3 Behagelig modtagelse. Jeg oplevede stor respekt omkring både mig og min mand, som var med. God oplysning om, hvad der skulle ske. En fantastisk og respektfuld sygeplejerske.	I meget høj grad
11 Mammacentret er et trygt sted at komme, og der er en dejlig tone personalet imellem, hvilket også gør at man som patient slapper af.	I meget høj grad
16 Fortæl, hvorfor der er ventetid.	I høj grad
13 En forsigtig kommentar angående logistikken. Beskrivelsen i materialet er en god og præcis angivelse af afdelingens beliggenhed. Ved ankomst gør skilte en forvirret [i forhold til hvilken [] etage, man bør ende på. Ydermere kunne det være skønt, om vejen til venteområdet er angivet tydeligt, så man [] ikke ender med at sidde ligeså åndssvagt i venteværelset i den anden ende af etagen og vente:-).	I høj grad
7 Jeg synes, man bliver behandlet godt.	I nogen grad
8 Jeg er tidligere blevet modtaget af min kontaktsygeplejerske. Dette sker ikke mere, hvorfor? Det giver en tryghedsfølelse, når man er "hushuset".	I høj grad
2 Simpel, perfekt og ingen ventetid. Søde, rare og venligt personale der viste hvad de talte om.	I meget høj grad
5 Som det, efter tidligere indsendt udtalelse, har det på alle måder været et meget tilfredsstillende behandlingsforløb, som jeg fortløbende har været særdeles tilfreds med.	I høj grad
9 Ved selve undersøgelsen var alt ok. Ved svar var der ikke nogen til at tage imod, og det savnede jeg. Ventede i ca. 30 minutter uden der blev sagt at der var ventetid.	I meget høj grad
14 Følte mig rigtig tryk og ingen ventetid af betydning! RIGTIG GOD OPLEVELSE.	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?
11 På (andet sygehus) fik jeg al den information jeg havde brug for, men samtalen med lægen i Aarhus afdelingen var yderst mangelfuld. Lægen gjorde mig mere nervøs, end da jeg kom.	I høj grad
16 Efter mit besøg fik jeg en tid 14 dage efter, så jeg blev lidt nervøs igen, fordi jeg havde fået at vide, der ikke var noget. Jeg ringede derop og det blev afklaret.	I nogen grad
4 At der mere tydeligt bliver fortalt, hvor man er tilknyttet... Efter endt samtale i NN, fik vi besked på at nu var det videre til NN. Tingene ændrede sig, og der gik 14 dage inden start/inden der blev oprettet en kontakt fra Herning. I denne periode tillod vi os at kontakte mammacentret ved spørgsmål. De har været meget imødekommende og har altid kunne svare på alt... Men det var stadig der, vi skulle ringe...	Uoplyst

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

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

---

6 Fik nogle forkerte foldere udleveret. Har sagt det, med et smil. Kunne godt se det var en fej, og handlede derefter. Blev sendt til fotograf.

Ja