

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Kvindiklinikken  
Kvindesygdomme og fødsler  
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.

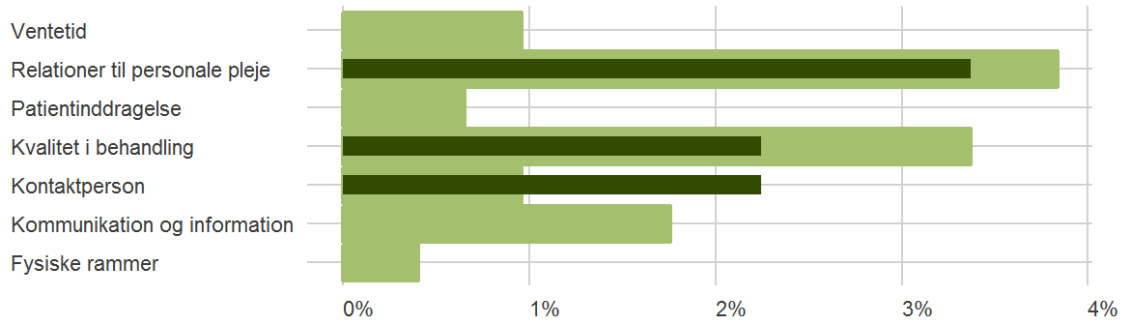
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Når man skal afsluttes, ville det være dejligt, hvis det er den samme læge, som man startede med. Kontaktperson,	I nogen grad
16 Super godt hele forløbet.	I meget høj grad
18 Meget venligt og meget kompetent personale! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
2 Personalet var meget venligt og indfølelse. Jeg følte mig meget godt behandlet. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
7 Fantastisk hjælpsomme og omsorgsfulde mennesker, både læger og sygeplejerske. Det hele gik lidt nemmere, fordi der var en god og humoristisk omgangstone. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
4 De gjorde alt på en super professionel og tryk måde. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
9 Jeg ville gerne have haft det samme personale som de andre gange. Men jeg havde selv misset en indkaldelse. Så det var forståeligt. Men jeg havde ikke forventet en mandlig sygeplejerske til den undersøgelse. Kontaktperson,	Uoplyst
12 Jeg synes, det hele er til ug.	Ikke relevant for mig

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
13	Der var blevet sendt en forkert elektronisk patientvejledning ud til mig. Men det var de opmærksomme på.	I meget høj grad
16	Super modtagelse.	I meget høj grad
17	Super service.	I meget høj grad
14	Der var lidt ventetid, men det gjorde ikke noget, heller ikke selvom jeg ikke blev orienteret om, hvorfor der var ventetid.	I meget høj grad
6	Helt fantastisk og meget positivt. En stor fornøjelse.	I meget høj grad
4	Jeg blev modtaget på en god måde af et meget sødt og kompetent personale. Jeg er yderst tilfreds.	I meget høj grad
11	Jeg er på afdelingen [til middag]. Jeg sidder i venteværelset og venter. Jeg hører to personale sige, at der ikke er patienter før [om et kvarter] og så bliver der sagt "kom vi går her ind og sidder lidt". Jeg har en tid [et kvarter senere]. Jeg bliver først kaldt ind til min samtale [20 minutter over tid]. Tænker, at hvis man har så god tid på afdelingen, så burde man tage patienterne mere seriøst, som rent faktisk møder op til aftalt tid og endda før tid. Normalt har jeg fuld forståelse for ventetid, men må sige, da jeg hørte de to personale tale sammen og jeg så ikke kom ind til den tid som stod på min indkaldelse blev jeg irriteret. Der burde være gensidig respekt omkring overholdelse af indkaldelsestider.	I nogen grad
9	Det eneste problem er i forhold til ankomsten. [At ankomme] til en etage og så vandre en ned igen. Og så finde alle de døre. Jeg har ingen stedsans.	I nogen grad
12	Jeg har kun godt at sige om ambulatoriet.	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?
3 Det var en læge NN som var svært at forstå.	I høj grad
2 Jeg havde fået udleveret den forkerte instruktion. Troede derfor, jeg skulle have fuld bedøvelse og havde fastet, men indgrebet var med lokalbedøvelse. De vidste ikke om folderen kom fra min egen læge, eller om der var fejl i systemet. Men om ikke andet, har min [læge NN] den forkerte folder.	Uoplyst
4 Jeg kom ind på akut tid og blev mødt af alle på en meget venlig og betryggende måde.	I meget høj grad
11 Min samtale med læge og sygeplejerske var meget mangelfuld, da de ikke havde sat sig ind hvor jeg var henvist fra og hvorfor.	Uoplyst
12 Jeg har ikke manglet information.	Ikke relevant for mig
5 Lægen var svær at forstå (sprog), men sygeplejersken var god til at forklare det, jeg ikke forstod. Lægen var dygtig til sit arbejde. Har ikke noget at klage over. Var meget tilfreds og følte mig tryk ved lægen.	I meget høj grad

## 20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13	Det var en fejl i den elektroniske patientvejledning, som blev sendt ud til mig. Men det er de opmærksomme på.	Ja
10	Selv om jeg sagde, at jeg havde [eksem] og ikke kunne tåle de klips de bruger til at lukke sår med, satte de stadig klips i. Det var lige inden de lagde mig til at sove. Dagen efter måtte jeg have dem fjernet pga. kløe og syes i stedet for med lokal bedøvelse. Da det var en rimelig stor omgang jeg var igennem, var det ikke lige hvad jeg havde lyst til.	Ja
8	Blev sendt ned til udskrab men blev ikke informeret om, at der ikke blev foretaget udskrab.	Ja
15	Der blev lavet en lille rift på mit urinrør hvilket gjorde at der kom blod ud når jeg urinerede, og fik voldsomme smerter.	Ja