

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Endokrinologisk Ambulatorium Viborg  
Medicinsk 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 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. 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.

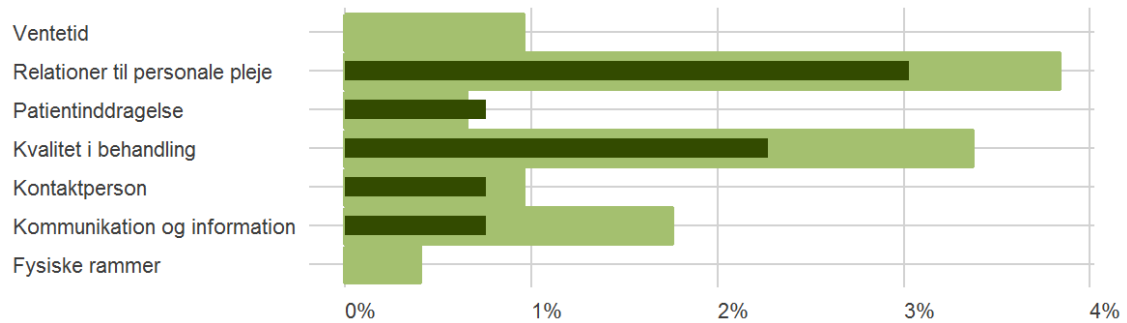
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
14 Har altid været glad for at komme hos jer.	Ikke relevant for mig
13 Ok.	Uoplyst
20 Min mening om mine forløb indtil nu er, at det [nu] skal gå meget hurtigt. Førhen havde jeg en halv time ved sygeplejersken, så vi kunne snakke mine problemer [igennem], det er der ikke tid til nu. Angående overlægen er det det samme problem: 15 minutter og ud, hvor jeg før havde 30 minutter. MEN DET ER JO HVERKEN OVERLÆGENS ELLER SYGEPLEJERSKENS SKYLD. MEN POLITIKERNE DER IKKE TÆNKER SIG OM. DET ER KUN PENGE. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
9 Jeg tror det er godt nok.	Uoplyst
18 Altid forberedt, meget forstående og positive, roser for den indsats man selv gør, og er meget opmuntrende. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
24 God oplevelse.	Uoplyst
4 De var sgu dygtige og hjælpsomme, alle jeg var i kontakt med. Specielt læge NN virkede ekstremt kompetent, og det følte virkelig som om, han havde sat sig rigtigt godt ind i min situation. Han gav mig en rigtig god følelse af at være blevet hørt og hjulpet, da jeg gik ud af døren. Mange tak :-). Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
17 Ok, ingen bemærkning.	Uoplyst
19 Måske vandet på vandvognen kunne være koldere! Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
16 Jeg synes, at der mangler en forståelse i forhold til skemaet med, at der nogle gange både er et besøg hos diætist og sygeplejerske/læge.	Uoplyst
12 Det er dejligt at være tilknyttet faste personer. De er alle meget imødekommende! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
5 At det er de samme personer, sygeplejersker og læger hver gang, giver stor tryghed og sammenhæng i forløbet og konsultationerne og større tillid og lyst til at være fortrolig og gå i detaljer om ens situation. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
15 En af mine tider blev annulleret, og jeg fik en ny tid. I dette brev stod der, at der skulle tages blodprøver. Men det stod ikke helt klart, om	Uoplyst

det var noget, jeg skulle have gjort, eller om det var et standard brev. Til alt held spurgte jeg i receptionen, og her kunne de fortælle, at jeg skulle være fastende. Det stod der intet om i brevet. Så havde jeg ikke spurgt til blodprøverne, ja så havde jeg ikke vidst, at jeg skulle være fastende til de nye prøver Kommunikation og information,



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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7 Dejligt sted. Fantastisk personale.	I meget høj grad
3 Føler mig meget velkommen. Kompetent personale.	I meget høj grad
21 Normalt kommer jeg ind til tiden, men lige sidste gang var der 20 minutters ventetid. Det er noget der meget sjældent sker.	I nogen grad
10 Jeg har kun oplevet kort ventetid, og jeg kan sagtens vente.	I høj grad
23 Alt er bare behageligt, når jeg kommer i afdelingen.	I meget høj grad
6 Som patient ved man at der kan forekomme ventetid, så det var ikke et problem for mig.	I meget høj grad
20 Modtagelsen var god og meget venlig. Og kort ventetid.	I høj grad
11 Ventetiden var ok [set] fra min side. Det kan jo ske at der er andre der tager lidt længer tid. For mig er det ok.	I meget høj grad
9 Intet negativt at bemærke.	I høj grad
1 Meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
4 Selvom der åbentlyst havde været udfordringer med at få tingene til at klappe, blev jeg mødt af et smilende og overskudsfyldt personale der gav mig en rigtig god behandling :-).	I meget høj grad
17 Jeg synes at det er almindeligt at der altid vil være noget ventetid, da vi ikke alle har de samme sygdomme og har et forskelligt sygdomsforløb. Den enkelte person kan have mere eller mindre sygdom i kroppen, som vi ønsker at få svar på hvad vi selv kan gøre for at afhjælpe/formindske evt. smerte.	I høj grad
19 Det kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
25 Ville være fint at lægen har læst det digitale skema, man bliver bedt om at udfylde, inden samtalen.	I nogen grad
5 Man bliver hver gang modtaget af et engageret og positivt personale, der virker meget kompetente.	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?
2	Manglende information om bivirkninger.	I nogen grad
8	Manglede ikke information. Husker mest, da jeg blev henvist og følte på daværende tidspunkt, at jeg manglede den "menneskelige" kontakt og forståelse.	Uoplyst
13	Manglede intet.	Uoplyst
20	Jeg fik 15 minutter ved sygeplejersken og 15 minutter ved overlægen. Kunne mærke, at der var travlhed. Selv om jeg havde spørgsmål til dem begge, så undlod jeg at drøfte spørgsmålene med dem begge. Så må jeg jo spørge dem næste gang.	I nogen grad
9	Der blev skabt en fælles tillid, som er det vigtigste for mig.	Uoplyst
17	Har søgt information på deres hjemmeside, vedrørende de områder de arbejder, med for at få et bedre overblik over min sygdom.	Uoplyst
16	Der spørges ikke ind til ens sexliv i forbindelse med diabetes. Det savner jeg en dialog omkring.	Uoplyst
22	Jeg skal have en gastrisk bypass og manglede i den forbindelse lidt at få at vide hvilke ting det var påkrævet, at jeg deltog i, inden jeg ville blive indstillet til operation. Jeg bor [langt fra sygehuset] og har ingen bil, men til gengæld et job med en chef jeg gerne vil holde ajourført i forløbet angående vagter. Der har været samtale med lægen, gruppesamtale med diætist samt enesamtale. Patientseminar, statusmøde og til sidst "operationsklargøring" x antal dage inden operationen. De ting er fastlagte og kan godt informeres om på forhånd, at de er en del af forløbet. Jeg har fået de ting at vide løbende, selvom jeg direkte har spurgt: "Hvad skal der ske imellem nu og min operation?"	I høj grad