

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Hovedpineambulatorium  
Neurologisk 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.

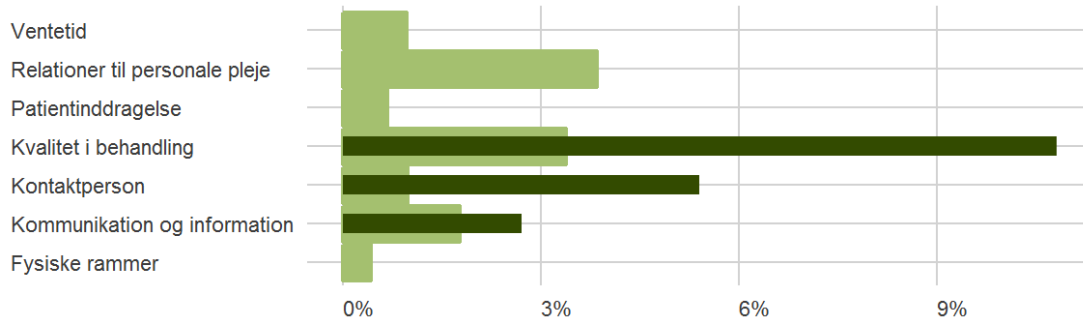
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
7 I mit tilfælde, har det været en rigtig svær periode, hvor ingen rigtigt har kunne finde ud af, hvad jeg fejlede. Jeg har indtil videre haft fire forskellige "måske-diagnoser", og føler ikke selv, at jeg er helt færdigudredt endnu. Har på et tidsunkt følt mig lidt som en prøvekanin. Derudover har jeg mødt forskellige læger, hver gang jeg er blevet tilset i ambulatoriet. Dog har de to af gangene også været akutte tider, så der tænker jeg ikke så meget over, at det ikke har været en kendt læge. Men de andre gange har jeg også mødt forskellige læger. To af gangene også læger, som [var] utroligt [svære at forstå]. Det er altså ikke smart, når man kommer med hovedpine, og oveni skal koncentrere sig for at forstå, hvad der bliver sagt. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, Kommunikation og information,	I nogen grad
1 Jeg er blevet tilset af en ny læge næsten hver gang jeg er kommet i ambulatoriet, hvilket ikke er særligt trygt og meget frustrerende. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	Slet ikke
3 Jeg synes ikke noget kunne være bedre.	Uoplyst
6 Jeg synes behandlingsmulighederne i ambulatoriet i forhold til migræne er meget begrænsede. Det er forebyggende medicin, som ikke har nogen synderlig effekt. Det ideelle ville være et samarbejde med/henvisning til en diætist og psykolog evt. massør/kiropraktor. Kvalitet i behandling,	I høj grad
8 Forløbet var skuffende.	Uoplyst
4 Synes ikke dette spørgeskema passer til det hovedpine-skoleforløb som jeg har deltaget i. Hovedpineskole er en god ide. Psykolog og accept af smerte er yderst relevant for os med kronisk smerte. Her bør være mere fokus og tid afsat. Fysioterapeut virkede ikke til at have forståelse for hvad nakke- og hovedpinesmerte er. Synes de burde være mere nakkespecialister. Man griber ikke bare fat i patienters hoved, og drejer mens de ligger ned uden at kende historien bag patientens smerter. Mere fysisk og mindre teori på tavlen og kombinerer det. At sidde to timer på en stol giver vildt meget hovedpine for flere af os. Kvalitet i behandling,	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
3 Jeg kom for tidlig og kom ind før tiden.	I meget høj grad
2 Jeg havde slem hovedpine og kom for sent. Kom alligevel ind efter kort ventetid.	I meget høj grad
8 At der havde været meget travlt i løbet af dagen, samt sygdom på afdelingen.	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?
1 Jeg oplevede at lægen ikke ville svare på mine spørgsmål. Ydermere oplevede jeg også at lægen begyndte at skælde mig ud da jeg sagde jeg tak til en medicinsk behandling. Jeg fik fornemmelsen af at han ikke tog mig alvorligt eller respekterede mig om mine rettigheder som patient, og at han syntes jeg var bindegal. Ærlig talt har jeg efter besøget mistet tilliden til afdelingen og dens personale hvilket gør det meget ubehageligt at skulle behandles der.	Slet ikke
3 Jeg blev undersøgt meget grundig af en ung læge. Senere var jeg til samtale hos en ældre læge. Jeg er meget godt tilfreds.	Uoplyst
5 Lidt sprogvanskeligheder/forståelse.	I meget høj grad
8 Der var mangel i patientjournalen samt en behandler der snakkede men ikke lyttede.	Uoplyst

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
8 Man forstod simpelthen ikke de informationer som var blevet givet til hospitalet, og man måtte ændre det op til flere gange da jeg, på grund af fejl i min papir fra hospitalet, stod til at miste mine sygedagpenge. Desuden kunne min behandler ikke sætte sig ind i hvad man fortalte til hende, men hun lyttede kun til sig selv uden hensyn til min situation.	Ja