

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Kirugisk Dagkirurgi  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## 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.

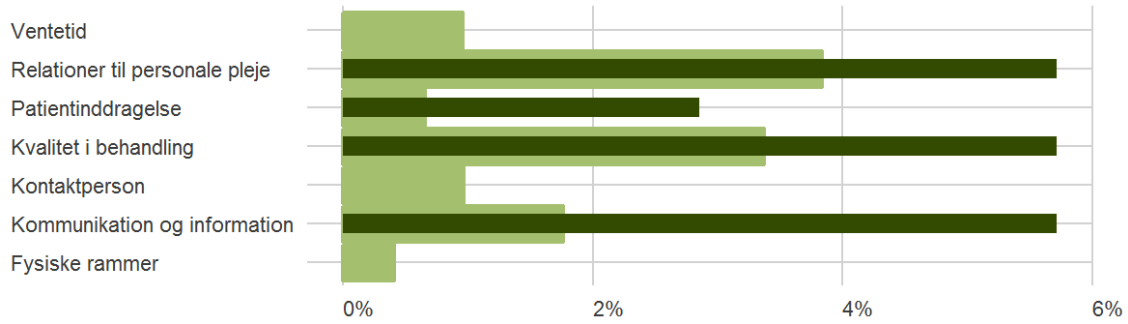
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 Der blev gjort meget ud af at informere mig om, hvad jeg skulle gøre og tage mine forholdsregler for, når jeg kom hjem, og hvordan jeg skulle agere og ikke spille helt. Meget kompetent, brugbart og forståeligt. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
3 Jeg var bare godt tilfreds.	I meget høj grad
5 Super søde og professionelle personale. De tager sig så godt af mig. De havde alt klar til mig, så de vidste hvem jeg var og hvad der skulle ske med mig. MEN MEN! Jeg fik et anafylaktisk chok under forrige operation [for nogle år siden]. Det nævnte jeg til lægeundersøgelsen, og til hende som skulle notere angående at tåle bedøvelse osv. ved første kontakt. Den dag jeg skulle opereres nævnte jeg det igen for alle og viste dem min seddel om det, men da jeg lagde mig op på operationsbordet, spurgte jeg dem som skulle bedøve mig, om de nu også huskede, at jeg måske ikke kunne tåle bedøvelse (var jo meget bange for ikke at vågne igen). Det havde de intet hørt om, og skulle så først da til at undersøge, hvad de ville bedøve mig med. Ekstra læge NN blev tilkaldt, hvor de diskuterede og blev enige. Jeg havde seddel med fra andet hospital, hvor jeg var indlagt en uge for at udrede det anafylaktiske chok. Alle jeg var i nærheden af så sedlen, men de som skulle bedøve havde ikke læst på PCen eller på sedlen om det. Alle jeg havde talt med havde skrevet det på min journal, at jeg havde et problem. Men de som der var vigtigst at de vidste det, vidste det ikke. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
4 Jeg blev behandlet venligt og godt. Tak. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
2 Det ville være praktisk med anvisninger fra sygehuset på, hvordan jeg skal forholde mig, og hvor længe der vil gå, før maveskindet er plant igen :-). Kommunikation og information,	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
9 Der var en god stemning, og personalet var søde. Fik god information omkring det, der skulle ske, og hvad der ville ske efter operationen. Jeg følte mig i gode hænder.	I meget høj grad
1 Fantastisk modtagelse. Smilende og venlig frontdiskbetjening. Kompetent og venligt.	I meget høj grad
10 God modtagelse.	I meget høj grad
3 Jeg blev fantastisk godt modtaget.	I meget høj grad
7 Ingen kommentar.	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?
10 Måske lidt mere indformation, når man kommer hjem.	Uoplyst
6 Der manglede måske lidt information om hvordan og hvorledes det skulle fungere med hjemmesygeplejersken. Der ville en folder med telefonnummer og sådan nok være handy.	I høj grad

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

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

---

8 Måtte opereres igen [flere uger] efter.

Ja