

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Kirurgisk Ambulatorium 3 Herning  
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 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.

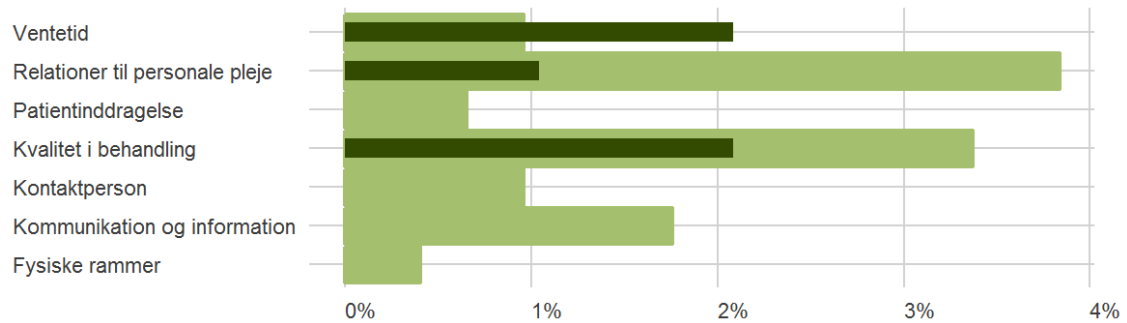
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
7 Der burde være mere fagligt kompetent personale tilstede. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
4 Jeg skulle have været indkaldt, de gentagende gange, hurtigere (første gang i [foråret]). Der skulle jeg selv presse på for hurtigere at komme til. Pga. min tilstand: Ondt i bagdelen, feber osv. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
6 Jeg synes, at det hele var perfekt og jeg er ovenud tilfreds med den venlige hjælp og betjening jeg fik under mit ophold. Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
9 Jeg har efterhånden besøgt ambulatoriet nogle gange, og bortset fra ventetiden synes jeg, at det de fleste gange har været en god oplevelse. Ventetid,	I høj grad
13 Jeg har ingen bemærkninger. Der var en god stil på sygehuset.	I meget høj grad
11 Det var rigtig godt.	I meget høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
7	Blev modtaget af en læge NN der malede fanden på væggen om operation og indlæggelse. Derefter kom en anden læge NN, og jeg blev sendt hjem med en tube crem til at smøre mig med. Mærkelig oplevelse.	I meget høj grad
4	Det virkede som om man bare var bagud, og at det var normalt.	I høj grad
10	Blev tilbudt kaffe - fint!	I meget høj grad
3	Var indkaldt til endetarmsundersøgelse, men fik i stedet undersøgt [noget andet].	Ved ikke
1	Sød og venlig sygeplejerske.	I meget høj grad
5	De skal ikke indkalde en, når der er så lang tid inden man kan komme ind.	I nogen grad
12	Modtagelsen m.v. var god, venlig og understøttende. Så ingen forslag til forbedringer denne gang og på dette sted. Det kan falde helt modsat ud andre steder og i andre sammenhænge!	I høj grad
9	Man kan nok ikke undgå ventetid, når man har med mennesker at gøre. Jeg har ikke været i ambulatoriet uden ventetid. Personalet er venlige, og det er dejligt, der er kaffe og vand.	I høj grad
13	Jeg fik en rigtig god behandling af personalet, der var lidt ventetid, men syntes det var okay, jeg har forståelse for at man ikke kan være 100 procent præcis på et sygehus, så alt i alt meget tilfreds.	I meget høj grad
11	Det var helt OK.	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?
4 Angående min fortsatte behandling i Aarhus oplevede jeg, da jeg forlod Herning Hospital, at der var modvillighed til at oplyse mig om liggende kørsel til Aarhus. [ ]. Jeg havde mest indtryk af, at det dog var for ringe, at jeg ikke selv kunne komme til Aarhus og retur, eventuelt liggende på bagsædet af vores egen bil. Uden sele og andet udstyr! Ville jeg være bekendt at tigge det offentlige transportere mig. Jeg kan stadig ikke sidde ned mere end et par minutter. Og så retur efter endnu en operation i bagdelen, som var yderst pinefuld. Jeg troede også, at jeg stadig er "indlagt", og jeg så skal tilbage til Herning efter operation i Aarhus, som jeg kom sidst og så hjem dagen efter som sidst. Det skal jeg så tilsyneladende ikke. Jeg har så selv fundet ud af, at jeg bare skal ordne "det" selv. Jeg har daglig besøg af hjemmesygeplejen. De har været en meget stor og hjertelig hjælp. De har nu arrangeret liggende kørsel til kommende behandling ud og hjem. Jeg er tryk ved at skulle af sted og komme hjem igen til deres pleje og omsorg. Så jeg manglede en klar og tydelig information, da jeg forlod Herning. Jeg oplevede en fornemmelse af at sygeplejerskerne havde for travlt, og så skal det jo gå galt. Det må ikke være værre. Det bliver man ikke hurtigere rask af.	I nogen grad
3 Jeg blev ikke undersøgt for det jeg var indkaldt for.	I nogen grad
9 Mit sidste besøg [i efteråret] var virkelig vellykket med svar på mine mange spørgsmål, og jeg gik tryk derfra. Jeg var også til undersøgelse [om sommeren] med en helt anderledes oplevelse, hvor jeg følte der ikke var meget tid og jeg ikke fik lov til at stille spørgsmål. Jeg følte ikke at lægen havde sat sig ind i min situation og kun fortalte mig de negative ting, der kunne ske. Jeg var meget ked af det da jeg gik derfra.	I høj grad

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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
8 Jeg lå længe efter jeg kom fra operation. I over to timer lå jeg og kaldte på hjælp fra min stue. Portøren havde ikke givet mig en kalder, så jeg havde ikke mulighed for at få hjælp. Jeg havde næsten 40 i feber, og jeg kunne ikke engang kalde personalet så jeg kunne få noget vand.	Ja
3 Blev ikke undersøgt for det jeg var indkaldt til.	Ja
2 Blev indkaldt []for undersøgelse i scanner. Mødte [om formiddagen]. Ingen vidste hvad jeg skulle. Måtte køre hjem og tilbage [over middag], og kom [ind til scanning] med det samme jeg ankom.	Ja