

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Medicinsk Ambulatorium Herning  
Medicinsk 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 Brugerindvolding, 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.

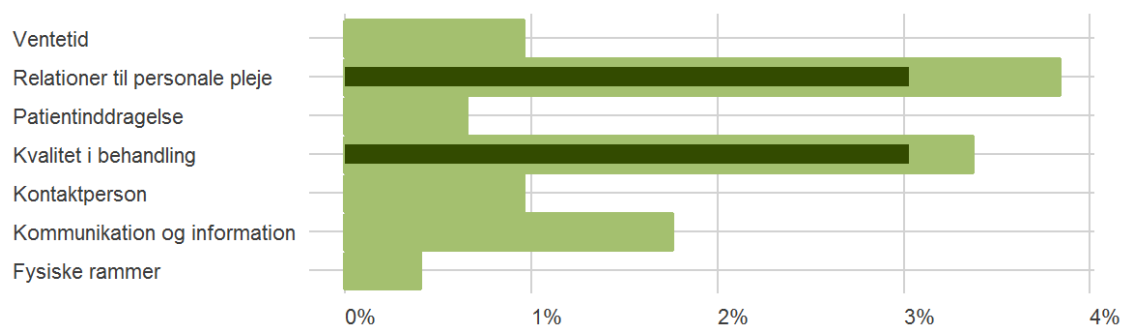
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
3 Have mere styr på tingene og patienternes forløb. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
5 Blev modtaget med smil. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
4 Jeg havde fået min tid udskudt hele syv gange! Det er simpelthen bare ikke i orden! Jeg skulle have været inde i januar! Og kom først til i september. Jeg er langt fra tilfreds med dette!	I nogen grad
6 Der bør ikke være ventetid når man har en aftale [om morgenen], eller?	I ringe grad
2 Det ville være en god ide, hvis man blev gjort opmærksom på, at man skal scanne sit sundhedskort. 1: I indkaldelsen. 2: På [et] skilt, når man kommer ind på afdelingen og hvor scanneren er. Jeg gik til skranken og stod i kø. Efter kort tid fandt jeg ud af, at scanneren var på modsatte side af skranken.	I meget høj grad
3 Jeg registrerede mig ved ankomst, og mit navn fremgik af computeren. Satte mig i den stole, der blev henvist til. Jeg sad i meget lang tid, og det viste sig, at jeg var glemt.	Slet ikke
5 Dejlig modtagelse.	Ikke relevant for mig
1 Første gang var der ingen ventetid. Anden gang ventede jeg en time og fik ingen besked.	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?
2 Det er vanskeligt at svare på dette spørgeskema da det sidste besøg drejede sig om blodtryk (døgnmåler). Til det kan jeg kun sige at det er noget gammelt lort. Det var ubehageligt at have på. Det sad forkert, kunne ikke bøje armen ordentligt. Det målte i tide og utide (skulle måle for hver 15. minut i dagtimerne). Om natten vågnede jeg når den gik i gang (skulle måle hver 30. minut). Kunne ikke altid falde i søvn igen. Vendte jeg mig om på den anden side lige efter en måling, gik den i gang igen. Den information jeg fik var at jeg skulle gøre ligesom jeg plejer og holde mig i ro når målingen går i gang. Det kan jeg ikke se logikken i at der kunne komme en realistisk måling ud af det, da jeg er meget aktiv.	Uoplyst
3 Personalet virkede forvirret og travlt. Havde glemt mig. Det blev undskyldt. Men kom derfra lidt forhutlet og med tøj der ikke sad rigtigt efter placering af døgnmåling på arm. Jeg skulle bare komme næste dag og henvende mig ved den samme person. Da jeg kommer, er hun der ikke, og jeg henvender mig derfor til en person, som siger at vedkommende sidder til møde, så jeg må vente. Jeg beder om at der bliver taget kontakt til vedkommende som lovede at være til stede. Men der sker ingenting. Jeg får hjælp af en ikkeuddannet ansat, som lægger apparatet på en reol, og min tanke er at den bliver glemt. Jeg tror den har været glemt i lidt for lang tid, for min læge havde ikke fået svar som lovet. Virker fuldstændig useriøs!	Uoplyst

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

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

---

3 Ja, man glemte mig mere end en gang!

Ja