

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Alloplastik Hofte Ambulatorium  
Ortopædkirurgisk 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.

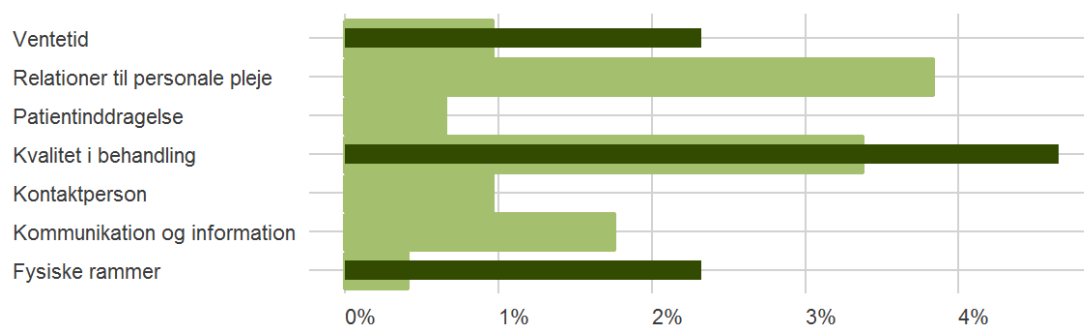
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
5 Det kunne være dejligt, hvis tiderne kunne overholdes noget bedre, så der ikke bliver stress på til de sidste patienter. Ventetid,	I nogen grad
9 Hele forløbet var velplanlagt! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
7 Vi har efterfølgende været til undersøgelse [på andet sygehus] med min datter, og her havde vi en helt anden og positiv oplevelse, bl.a. kom vi ind til den tid, vi havde fået. Lægen havde sat sig grundigt ind i, hvorfor vi var der, og ikke mindst tog han sig tid til at forklare min datter hvad han gjorde, så hun følte sig tryk. Derudover havde han faktisk også sat sig ind i at min datter har [anden lidelse], samt han spurgte ind til det i modsætning til den såkaldte læge i Holstebro, som kun havde en kommentar, da jeg oplyste at hun har [anden lidelse] og spurgte til om det kunne have noget med det at gøre, eksempelvis calciummangel eller lignende. Hans eneste kommentar var "petit", og da jeg spurgte til, hvad han mente med det, svarede han at det kun var lidt? Og helt ærligt det ved han sådan set INTET om (og han var absolut heller ikke interesseret). Selvfølgelig var det ikke [anden lidelse], vi skulle tale om, men jeg spurgte, for at finde ud om der kunne være en forbindelse. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
3 Der var meget skiltning, men alligevel syntes jeg det var lidt forvirrende at finde vej mellem de forskellige afdelinger (skulle til røntgen) og vi var endda to afsted. Fysiske rammer,	Uoplyst
2 Godt.	Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
5 Ville være rart at blive informeret om, hvor lang ventetid der er, da man kan have en anden aftale og på grund af parkering.	Ved ikke
8 Var godt tilfreds. Har jo selv været i systemet flere gange.	I høj grad
6 Jeg har forståelse, for at der kan komme forsinkelser, når man arbejder med mennesker. Måske information til dem, som venter, kunne forbedres. Det ville være positivt.	I høj grad
4 NN, den mest venlige og imødekommende læge jeg nogensinde har mødt.	I høj grad
7 Vi var ikke forberedte på både røntgen og undersøgelse, og blev derfor sendt fra det ene sted til det andet, med lang ventetid begge steder. Mest før samtale med lægen, hvor vi ventede RIGTIG længe! Vi var sammenlagt på Holstebro Sygehus i knap tre timer - den sidste del (før samtale med læge) ventede vi på tredje sal, og havde dermed ingen mulighed for eventuelt at gå ned i kiosken og købe noget frugt eller lignende. Tre timer er lang tid for voksne at vente, men for et barn på ti år, er det FOR LÆNGE!	I ringe grad
1 Kommunikationen var lidt vanskelig, da lægen var svær at forstå.	I meget høj grad
3 Jeg havde fået brev om at møde, men man kunne ikke se på skærmen at jeg skulle komme, men efter en opringning var sagen ok.	Slet ikke
2 Jeg var tilfreds.	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?
5 Jeg mangler information om min situation som nu har stået på i over to år.	I nogen grad
8 Nej var tilfreds.	I høj grad
7 Allerførst startede min datter og jeg med at gå op på tredje sal som der stod i indkaldelsesbrevet. Her fik vi at vide at hun skulle til røntgen, og så gik vi derned. Efter noget ventetid kom vi til, og her var det en meget venlig og informerende sygeplejerske. Da vi var færdige i røntgen gik vi tilbage på tredje sal og meldte vores ankomst igen. Efter virkelig lang ventetid kom der en læge gående forbi venteværelset, og idet han så os sagde han bare henkastet "nr. 14", og vi spurgte derfor om det var os, og om vi skulle til et lokale der hed nr. 14. Han svarede ja på en lidt irriterende måde. Vi gik ind og satte os, og der sad vi så i noget tid og ventede på lægen, mens hans mobil lå og ringede løs på bordet. Da han kom ind, ignorerede han os fuldstændig, gik lige forbi os og tog sin telefon hvor han talte i noget tid. Da han var færdig spurgte han min datter om hun var blevet sparket af en hest. Ikke noget med goddag eller noget som helst i den retning :-(. Hvor han havde det fra med at hun skulle være blevet sparket af en hest, det aner jeg virkelig ikke! Jeg forsøgte at forklare hvorfor vi var der, men han virkede total uinteressert/uengageret! På et tidspunkt bad han min datter lægge sig på briksen hvor han så efterfølgende stod og "brækkede hendes ben rundt". Så bimler hans mobil igen, og han tog den :-(. Da han var færdig med sin samtale, sagde han flere gange efter hinanden at det var helt forkert at vi var der, og vores læge var forkert. Jeg spurgte hvorfor, men fik slet ikke et svar jeg kunne forstå! Så satte han sig ved skrivebordet og kiggede på sin skærm, og vi afventede at han skulle sige noget. Efter noget tid spurgte jeg om min datter var færdig på briksen, og om hun måtte gå ned derfra. Det sagde han "ja ja" til. Så sad vi og afventede igen. Jeg forsøgte at spørge ind til forskellige ting, men jeg fik overhovedet ikke noget forståeligt svar på noget tidspunkt! Så bimler hans mobil igen igen, og han tog den og sad og SMSede, mens vi blot ventede. Da han var færdig sagde han at min datter skulle have	Uoplyst

taget nogle prøver, og at vi skulle have en tid til undersøgelse i [en anden by]. Jeg forsøgte at spørge ind til det, men han virkede som om at nu skulle vi bare gå, så vi rejste os, og normalt giver vi altid hånd ved sådanne lejligheder, men her var det ret tydeligt at det ikke var en mulighed. Vi følte faktisk at vi bare blev "verfet" ud :-(. Rigtig dårlig oplevelse som jeg håber at I vil tage alvorligt. Den opførsel fra en såkaldt læge er absolut ikke acceptabel! Her bagefter undrer det mig faktisk mere og mere at der bl.a. ikke var en sygeplejerske med ved undersøgelsen. Hun havde måske været mere villig til at svare på vores spørgsmål. Jeg må indrømme at da vi var færdige anede jeg hverken ud eller ind, om jeg skulle gå til receptionen og sige noget, eller hvad vi skulle. Jeg var meget frustreret, og jeg var ikke blevet klogere overhovedet efter at have brugt flere timer på ovennævnte. Tværtimod følte jeg mig MEGET frustreret og forvirret samtidig med at jeg følte at jeg lige havde spildt en fridag fra mit arbejde! Meget forkastelig opførsel fra en person som man faktisk forventede en vis portion faglighed fra!

2 I nogen grad.

Uoplyst

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

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

- 
- 7 Jeg skal ikke kunne sige om der skete nogle fejl, udover at den læge, vi var inde hos, var en stor fejl! Han burde simpelthen ikke have med patienter at gøre!

Uoplyst