

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

- 1 Indledning3
- 2 Kommentarsamling.....5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	88
Besvarelser fra patienter:	43
Afdelingens svarprocent:	49%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

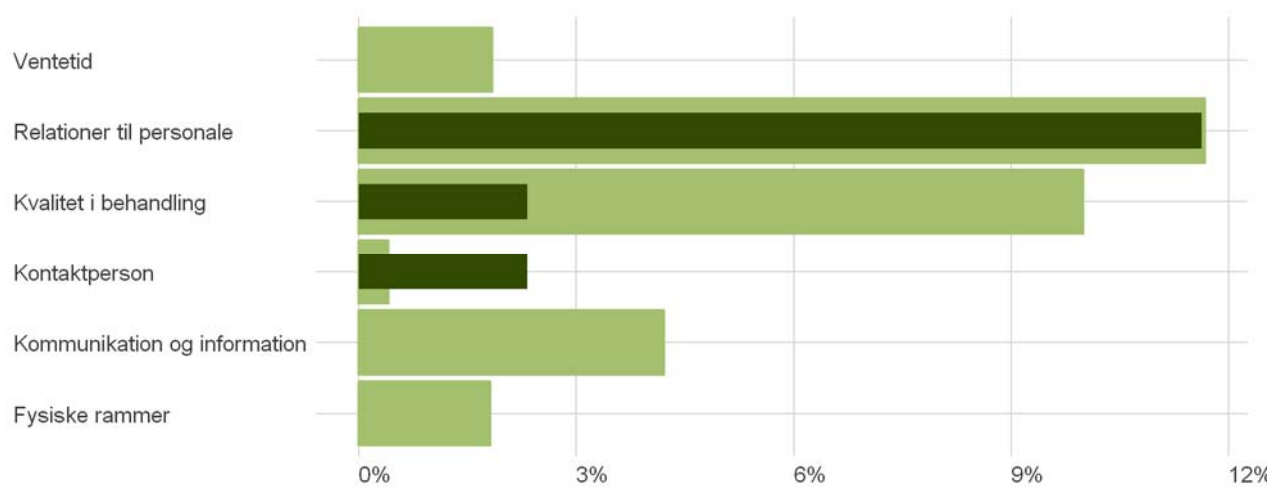
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.







Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)



MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**








ID	Kommentarer - AFSN. V	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Jeg blev indlagt via ambulatoriet.	I meget høj grad
 6	Blev overført fra andet sygehus.	I meget høj grad
 8	Har en åben indlæggelse, så det er næsten rutine.	I meget høj grad
 11	Der gik for lang tid, inden jeg blev tilset af en læge.	I nogen grad
 9	Ventede næsten tre timer på at komme ind til [kikkertundersøgelse]. Det er i hvert fald to timer for meget, når man har fastet og er syg!	I ringe grad
 13	Der er jo andre, der skal serviceres, så ventetiden er ok.	Slet ikke

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Beskriv den eller de fejl du oplevede**



ID	Kommentarer - AFSN. V	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	12 Jeg var inde til en ambulant koloskopi. Desværre gik der hul på min tarm, [hvilket medførte] akut operation, og derfor blev jeg indlagt.	Ja
	9 Der var forvirring omkring, om jeg skulle have blodfortyndende medicin og gik derfor to dage uden. Plus der var forvirring omkring mængden af noget af det medicin.	Ved ikke

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - AFSN. V	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 4	Søde og dejlige mennesker, der gør alt, hvad der er i deres magt, for at få alle patienter glade og "raske" igennem. Lægerne gjorde det overskueligt at følge med i, hvad man skulle under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 7	Kunne godt tænke mig, at det hele tiden var den samme sygeplejerske, der var kontaktperson, men er også klar over, at der er vagtplaner m.m., så det er nok ikke muligt! [Kontaktperson]	I høj grad
 8	Sygeplejerskerne var altid smilende og imødekommende. Det samme gælder for social- og sundhedsassistenterne. Jeg beundrer ALLE på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 10	Et yderst behageligt og hensynsfuldt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 12	På Afdeling V er man ikke bare en patient. Man er den vigtigste patient. Der bliver lyttet til det, man siger, og de tager sig tid til en. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 2	Travlhed, tegn på ressourcemangel. Men meget søde og hjælpsomme, når tiden tillader det. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 5	Det var en god pleje, jeg fik af sygeplejerskerne. De hjalp meget under min [sygdom]. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - AFSN. V	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
	4 Der var bedring under indlæggelsen, men "problemerne" er desværre vendt tilbage.	I høj grad
	3 Det viste sig at jeg havde en cancer ud over min tarm sygdom.	I nogen grad

