

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter  
på  
MEA  
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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
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 projektsekretariatet. 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	61
Besvarelser fra patienter:	32
Afdelingens svarprocent:	52%

### 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/](http://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.

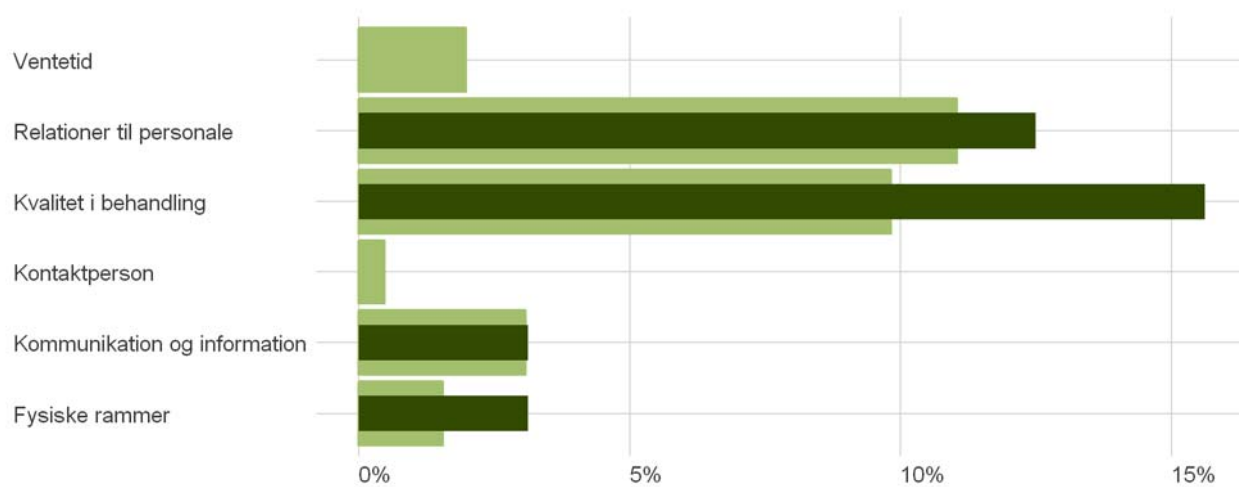
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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/](http://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.)









**MEA****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 1, NBG</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 1	Jeg følte mig meget velkommen.	I meget høj grad
 8	Ingen.	I nogen grad
 2	Ventede halvanden time på kontaktsygeplejerske. Hun kom slet ikke. Så hende ikke i de [par] dage, jeg var indlagt.	I ringe grad

**MEA****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MEA 1, NBG</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?</b>
 1	Man havde ikke mulighed for at foretage min undersøgelse, hvorfor jeg blev sendt hjem og skulle komme senere til ny undersøgelse.	Ja
 4	Jeg oplevede, at jeg ikke blev tilbudt noget at spise kl. 21.30, som er normalt for en 72 timers fastetest. Derimod blev jeg (og de to andre, der var indkaldt på samme tid) tilbudt noget at spise kl. 22.00 hvor fasten reelt begynder. Det mener jeg er en fejl, henset til, det som står i papirerne og i forhold til de øvrige gange, jeg har været til fastetest. Jeg spiste derfor heller ikke noget.	Ja
 3	Det var totalt kaotisk. De fleste var flinke og imødekommende, men der var ikke styr på noget som helst... Venflon anlagt i sjette forsøg, ingen vejning, ingen afhentning af termometer.	Uoplyst

**MEA****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 4	Jeg var indlagt til fastetest efter fjernelse af [en svulst]. Jeg modtog ingen information om, hvor ofte jeg skal faste, blot at læge NN vil orientere mig om resultatet af denne fastetest fem til seks uger efter indlæggelse.	I meget høj grad


## MEA

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

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	<p>Det var super godt, at jeg skulle faste med to andre personer, så jeg ikke som tidligere lå på en stue med patient, som fik mad. Desuden rigtig godt at der var sat en vagt på til os, som kun havde den opgave at måle vores blodsukker. På den måde blev det ikke glemt, som jeg tidligere har oplevet.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
2	<p>Jeg mangler, at de ringer med oplysninger om resultater af undersøgelserne, som de lavede.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	I nogen grad
6	<p>Venligt, dygtigt og kompetent personale på Medicinsk Endokrinologisk Afdeling!</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
1	<p>Det er et langvarigt forløb, da ingen har fundet ud af, hvad jeg fejler i et [flere årligt forløb] på alle tre sygehuse i Aarhus.</p>	Uoplyst
3	<p>Der var som altid kaos, alt flød og ingen havde tid. Jeg blev "efterladt", da venflon drillede og anden sygeplejersken skulle bruges andetsteds. Den dybe tallerken skal genopfindes flere gange hver eneste gang.</p> <p>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
5	<p>Lytte til patienten. Jeg bad om net på venflon inden bad, da det altid er utroligt svært at lægge, men pga. travlhed skulle jeg bare gå i bad. Jeg beskyttede det så godt jeg kunne, men lige inden jeg var færdig, blev det "skudt" ud. Jeg måtte igen gennem hele kælderens op til narkosen []. Jeg undskyldte og fik besked på, at jeg en anden gang skal insistere på beskyttelsen. Det betød tidsspild for såvel læge NN og portør. Jeg har altid tidligere fået net på med det samme.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst
7	<p>Jeg er kommet på afdelingen i mange år. De er meget søde og dygtige alle sammen. Men jeg synes, der går lang tid, inden jeg hører om resultaterne, og det er jeg selvfølgelig altid spændt på.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	Uoplyst

## MEA

## Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - MEA 1, NBG	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 8	<p>Jeg er meget utilfreds med den måde vores test/undersøgelse [] slutter på. Vi er to indlagt på samme stue fra [om aftenen til middagstid] næste dag. Alt går fint, indtil vi er færdige, og skal have mad, tale med en læge m.m. Vi blev denne gang nærmest smidt ud af vores stue, mens vi ventede på lægen, som ikke havde travlt med at komme ind til os (som flere sagde, så var vi jo ikke så interessante). Så rengøringspersonalet startede med det samme og stod og trippede og til sidst måtte jeg gå ud på en vanvittig travl gang, for også at stå i vejen der. Så efter endnu en halv times ventetid på lægen, så mistede jeg tålmodigheden, og var træt og ondt i min ryg, så jeg gik og var rigtig utilfreds med hele oplevelsen. Men det er faktisk sådan hver gang, jeg har været der. Føler faktisk lidt, at man ikke rigtig bliver taget alvorligt, og at det jo bare skal overstået. Så der er meget plads til forbedring.</p>	Ved ikke



