

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Neurologisk Afdeling F
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	73
Besvarelser fra patienter:	55
Afdelingens svarprocent:	75%

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/2015/.

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

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 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 [].

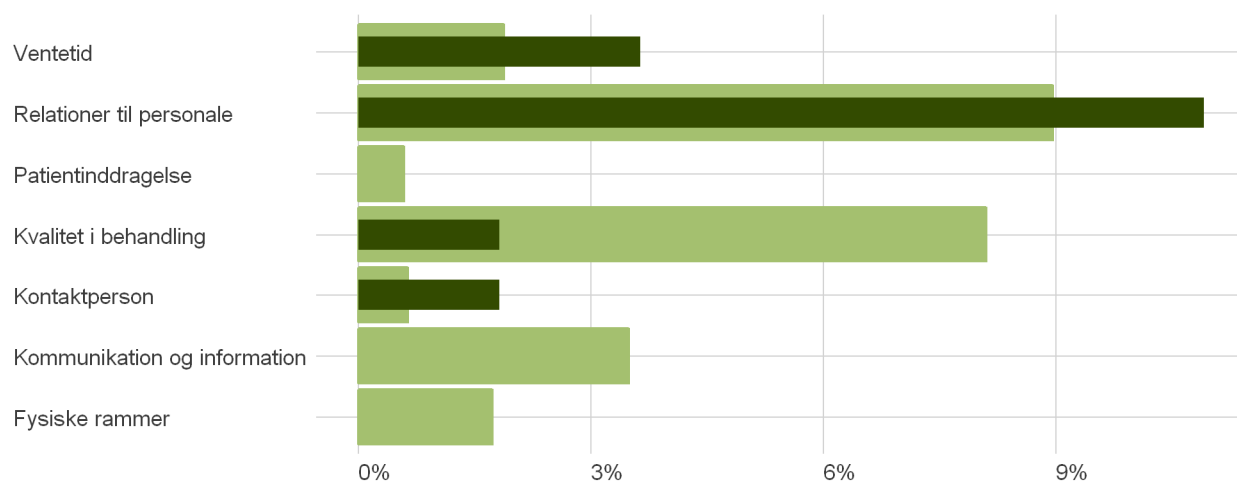
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)




Neurologisk Afdeling F

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

ID	Kommentarer - Video Eeg Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg blev mødt af en ualmindelig imødekommende, venlig og hjælpsom sygeplejerske, der grundigt satte min ind i, hvad der skulle ske og viste mig faciliteterne i rummet og hentede aviser mm. til mig. Meget stor ros NN.	I meget høj grad
 2	Jeg fik en god behandling, og er meget tilfreds.	I meget høj grad
 3	Jeg blev modtaget af et meget venligt personale.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Blev modtaget af en sød og imødekommende patient, der holdt mig løbende underrettet om, hvad der skulle ske. Lægen der skulle lave den indledende undersøgelse kom hurtigt. Undersøgelsen foregik i dagligstuen blandt andre patienter, hvilket var lettere grænseoverskridende og noget ubehageligt. Sengen var parat efter fire timer, efter en del uklarhed om, hvilken stue, den skulle være på.	I høj grad
 6	Ville gerne, hvis jeg hver gang kunne få et eneværelse.	I høj grad
 7	Der skulle holdes et personalemøde, og derved opstod der ventetid.	I høj grad
 8	Det er lidt svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig, hvis man er indlagt ambulant, da der er forskellige kontorer tilknyttet de forskellige stuer, og det ikke altid er den samme seng, man får tildelt (hvilket i øvrigt ikke er noget problem).	I høj grad
 9	Som ved ankomst på f.eks. laboratoriet på andet sygehus eller hos egen læge, ville det være let for mig at scanne mit sygeskringsbevis, og nemt for personalet at registrere, at jeg var ankommet.	I høj grad
 1	Super modtagelse.	I meget høj grad
 4	Rigtig god service.	I meget høj grad
 10	Fantastisk varme, jeg blev mødt med.	I meget høj grad
 12	Alt OK.	I meget høj grad
 15	Jeg synes, at alt forløb som det skulle.	I meget høj grad
 5	Jeg synes, at de kunne ringe på Patienthotellet, når de ved, at en læge er ved at være der, eller når bioanalytikerens begynder sin runde.	I nogen grad
 2	De skulle først finde en stue, hvor jeg kunne være.	Slet ikke

Neurologisk Afdeling F**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	6 Glemte at lukke ordentligt af for min nattepose, så sengen var drivvåd om morgenen. Blev indrømmet af personalet.	Ja

Neurologisk Afdeling F

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

ID	Kommentarer - Video Eeg Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	Skulle ikke have nyt medicin.	I meget høj grad
 3	Jeg ville gerne have information om, hvorvidt den medicin, jeg får i dag, er bedre end den jeg fik, da jeg havde [cancer for år tilbage]. Jeg synes engang imellem, at min tilstand er blevet værre siden dengang.	I nogen grad
ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 6	Har ingen bemærkninger.	I høj grad
 12	Alt OK.	I meget høj grad
 14	Ja, jeg mangler da information om det forløb, jeg skal igennem. Det burde stå i indkaldelsesbrevet, men jeg har fået at vide, det er et standardbrev, nå. Det virker på mig som ligegyldighed. Da jeg ikke kan tage offentligt transport, og det ved I grundet mange indlæggelser, skal jeg selv ringe om, hvornår jeg bliver hentet. Der skal så lidt til for [at jeg] som patient føler [mig] tryk vedrørende, hvad der skal ske den uge, jeg er indlagt.	I meget høj grad
 9	Utroligt søde og kompetente sygeplejersker på afdelingen, men de tre gange, jeg i de seneste [] år har været indlagt, synes jeg, at der har manglet kontinuitet i mødet med læger. Ved opstart af min behandling er der tilsyneladende krav om opstart af læge. Min fornemmelse var en meget uerfaren læge. Jeg skal nok spørge, og vidste nok i virkeligheden mere om min sygdom end lægen, men hvis en utryk patient blev mødt af en sådan læge, tror jeg usikkerheden ville blive forstærket. Hvis ikke afdelingen kan bemandes af erfarne læger med relevant kompetence, ville jeg personligt foretrække kontakten med de meget dygtige sygeplejersker. Mødte under [mine] behandlinger ikke en eneste gang en læge, jeg havde en fornemmelse af, havde kendskab til [min lidelse]. Under min indlæggelse sidste år mødte jeg [flere] forskellige læger på de få dage, jeg var indlagt. Det er som patient ikke optimalt.	Ikke relevant for mig

Neurologisk Afdeling F

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

ID	Kommentarer - Video Eeg Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Meget opmærksomme på, om jeg havde brug for mad og drikke. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Jeg ved det ikke. Jeg har så mange bivirkninger til hverdag. En gang imellem kan jeg ikke regne tingene ud. Synes bare, at jeg alt i alt skulle kunne have det bedre. []	I nogen grad
1	Jeg er meget positivt overrasket over hele forløbet på afdelingen. Både personale og faciliteter m.m. Stor ros!	Uoplyst
ID	Kommentarer - F1, Neurologisk Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	Afdelingen er fantastisk god til at servere en rigtig god [] sandwich eller lignende om aftenen. Og de er rigtig gode at snakke med. Er bare meget ked af, at jeg snart må holde op med at komme der efter [mange år], da jeg selv skal betale rejsen [til og fra behandling] efter regionernes sammenlægning. Det er ikke pengene, men fordi jeg er [oppe i årene] og har også [en anden sygdom] m.m., så det er begyndt at knibe med kræfterne til sådan en rejse. Andet sygehus er ikke nær så god i deres behandling som Aarhus (var [kortere tid] i Aarhus). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Når man er vant til at arbejde i [], så synes der at være meget ventetid og spildtid, men dette uden kendskab til arbejdsgange i øvrigt, og jeg skal ikke ødelægge indtrykket af en utrolig fin behandling. Samtidig har jeg også forståelse for, og har selv mærket vigtigheden af, at sygeplejerskerne indimellem kan og tager sig tid til at snakke med patienterne og viser dem interesse. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
8	Personalet er altid imødekommende og jeg kan altid mærke, at de gør deres ypperste for at hjælpe, svare på spørgsmål og sparre med kollegaer. En stor ros til afdelingen! Grøden til middag er bare den bedste!! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Til tider var der mere travlt end normalt.	I nogen grad
13	Mere tid og så vidt muligt den samme person ved hver indlæggelse, så der ikke er en ny, som skal sættes ind i sagen. Mere personale, så der ikke er den der fornemmelse af for lidt tid til patienten. Ved vagtskifte opstår der uro, og man kan komme til at vente længere end ventet på evt. at blive udskrevet. Men personalet er smilende, søde og imødekommende. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
11	Et luksus problem er, at man kunne servere frugt/grøntsager som mellemmåltid. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig

