

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Reumatologisk Afdeling U
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 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 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	53
Besvarelser fra patienter:	41
Afdelingens svarprocent:	77%

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 [].

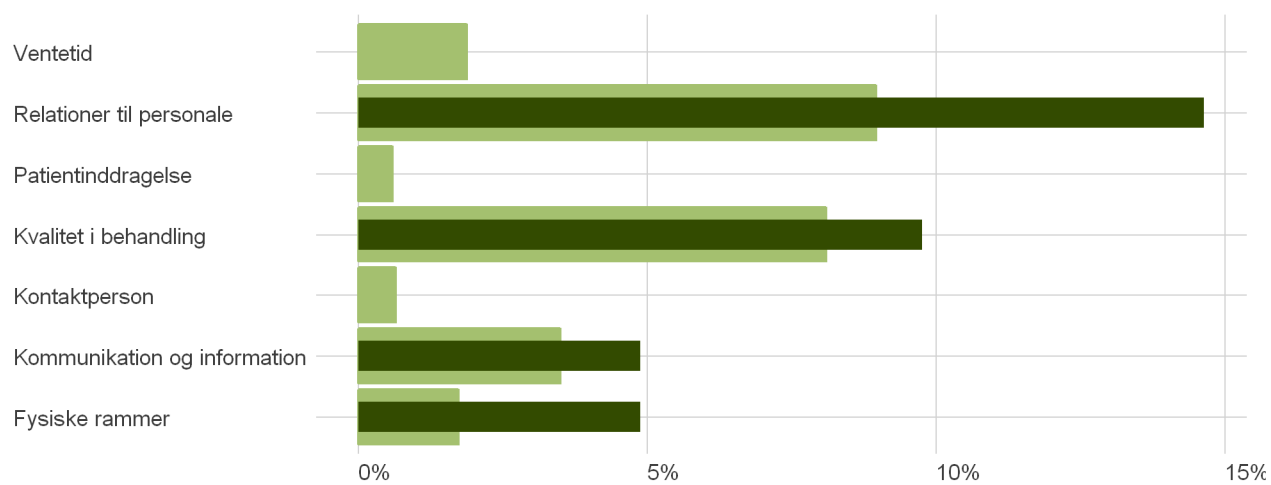
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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







Reumatologisk Afdeling U

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







ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Jeg blev godt modtaget [og] blev budt velkommen, så jeg kan kun sige, [at] jeg er meget tilfreds.	I høj grad
 10	[Jeg] kommer fra [en by langt væk, og] der er lang køretur, og vi kom lidt tidlig. Vi fik en meget fin modtagelse, og der blev sagt, at vi var velkomne til at tage en kop kaffe, mens vi ventede.	I høj grad
 12	Glad personale med masse af overskud til at sørge for, at man havde det godt.	I høj grad
 13	Alt var super.	I meget høj grad
 16	Jeg fik slet ikke anvist en seng, da jeg blev indlagt. Det var først dagen efter, da jeg igen mødte ind på afdelingen, at jeg fik at vide, at jeg skam havde en seng. Så jeg brugte min ventetid mellem undersøgelser i en stol på gangen. Det ville have været rart med en seng.	I meget høj grad
 18	Jeg er tilfreds med alt.	I meget høj grad
 19	En supergod modtagelse af et venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
 7	OK.	I nogen grad

Reumatologisk Afdeling U**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	Der blev lavet om i min smertebehandling mærke/dosis, uden min viden, for at smertedække mig bedre hele døgnet, hvilket var rigtig fint, men jeg burde have været informeret herom.	Ja
 3	Fejl med kommunikationen mellem lægerne og personalet angående medicinen med, hvornår jeg skulle starte op på [den] medicin, jeg skulle have. Jeg havde fået en besked, og i papirerne stod der noget andet.	Ja
 17	Der blev lavet en scanning af lungerne, og på Øre-næse-hals-afdelingen blev foretaget en ballonudvidelse af luftvejene. Jeg fik efterfølgende læst en beskrivelse/journal af dette op. Jeg forstod det som om, at der var beskrevet to venstre lunger og ikke en venstre og en højre. Ovennævnte scanning og operation er foretaget flere gange tidligere, og lægen på Reumatologisk gennemgik så denne beskrivelse og kunne forklare, hvad der var meningen.	Ja
 15	To blodpropper blev først fundet på 10. eller 13. dagen inden hjemsendelse.	Uoplyst

Reumatologisk Afdeling U

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 9	Den eneste der ved noget om min sygdom, er læge NN. Han er ved at oplære andre læger, som tager opfølgningssamtalerne med mig, hvilket bevirker, at jeg ikke rigtigt har føling med, hvad der skal foregå omkring mit behandlingsforløb. Jeg får at vide, at de har hånd i hanke med mig, da de efter min konsultation snakker med læge NN, men jeg hører ikke selv rigtigt noget om det. Det giver en del usikkerhed og småirritation, når man gerne selv vil have at vide, hvordan det i virkeligheden står til.	I høj grad
 10	Kan kun give ros til afdelingen og personalet, på alle tre skift.	I høj grad
 15	Blodpropinformation.	I høj grad
 4	Jeg ville godt have haft en mere grundig beskrivelse af min diagnose. Det var tilfældigvis en fysioterapeut, der var den første, der så mig, efter de havde fået de afgørende prøvesvar, og det var derfor hende, der fortalte mig om dem. Der var ikke noget galt med hendes udlægning, men jeg ville gerne have haft en uddybning af en læge bagefter. F.eks. gav fysioterapeuten mig ikke navnet på diagnosen, og jeg blev udskrevet uden at kende det.	I meget høj grad
 6	Vedrørende information: Jeg har fået svar på de spørgsmål, som jeg har stillet, men kender jo ikke alle svarene.	I meget høj grad
 18	Jeg er tilfreds.	I meget høj grad

Reumatologisk Afdeling U

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Jeg har været indlagt på denne og mange andre afdelinger mange gange, og det er åbenlyst, at personalet på afdeling U har et godt arbejdsklima og en positiv indstilling (især sammenlignet med andre afdelinger, jeg har oplevet). Når man bliver mødt hver dag af store (ægte) smil og imødekommenhed fra alle, som her, så får man det bare bedre, ligegyldigt hvor syg man er! En stor tak til hele afdelingen! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Alle er utrolig søde og venlige. Min sygdom er blot sjældent og man ved ikke, hvad den kommer af. Derfor giver det en vis frustration over for behandlerne, der i virkeligheden gør, hvad de kan. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Jeg mener, at jeg er blevet meget forvirret. Da jeg blev indlagt fik jeg meldingen om, at de var næsten 100 procent sikre på, at jeg har [diagnose]. Nu kigger læger og andre sygehuse mærkeligt og uforstående på mine papirer, fra jer, da der åbenbart står, at jeg ingen [] lidelse har. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Alt vel.	I høj grad
2	De to første henvendelser på skadestuen var fuldstændig fejl vurderet af lægerne. Godt, der efter tredje henvendelse endelig var en læge, der så på det med andre øjne, så jeg fik den rigtige behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Jeg synes, afdelingen har gjort det godt for mig. Der var altid en, som tog sig tid til at tale med mig, hvis jeg havde behov for det. Jeg vil sige, hvor jeg startede behandlingen på et andet sygehus og fortsatte behandlingen i Aarhus, er de grundigste steder, jeg nogensinde har oplevet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	De gjorde det godt.	I meget høj grad
8	Har snakket med forskellige læger hver gang. Ingen af lægerne har sagt det samme. Lidt frustrerende, når der er så mange forskellige læger og så mange forskellige svar, der bliver sagt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Møder altid forstående personale og alt i alt et rigtig behagelig sted at være. Skal der lidt ris til, vil det nok være, at det er firemandsstuer, men det er jo et ældre hospital. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Jeg har selv været nødt til at følge op på kommende kontroller. Når der går længere tid end tre måneder, så får jeg ikke brev om en ny aftale, derfor har jeg selv været nødt til at ringe for at få en ny aftale. Det er naturligvis ikke betryggende. Det burde være muligt at lave aftale længere frem i tiden. [Kommunikation og information]	I nogen grad
5	Jeg blev ikke indkaldt til de aftalte kontroller. Jeg følte, at jeg var blevet glemt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
7	Jeg er frustreret over, at jeg skal have en ny læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	1. []. Frugt fra morgen/aften. 2. Permanent toiletforhøjer. 3. Patienttelefon. Fastnet. 4. Informér om patienthotel. 5. Hurtigere resultat af CT og MR. 6. Hurtigere blodfortyndende behandling. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

