

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Afdeling for Hud- og Kønssygdomme  
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](mailto: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 Brugerindvovering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	33
Besvarelser fra patienter:	18
Afdelingens svarprocent:	55%

### **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/](http://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 [].

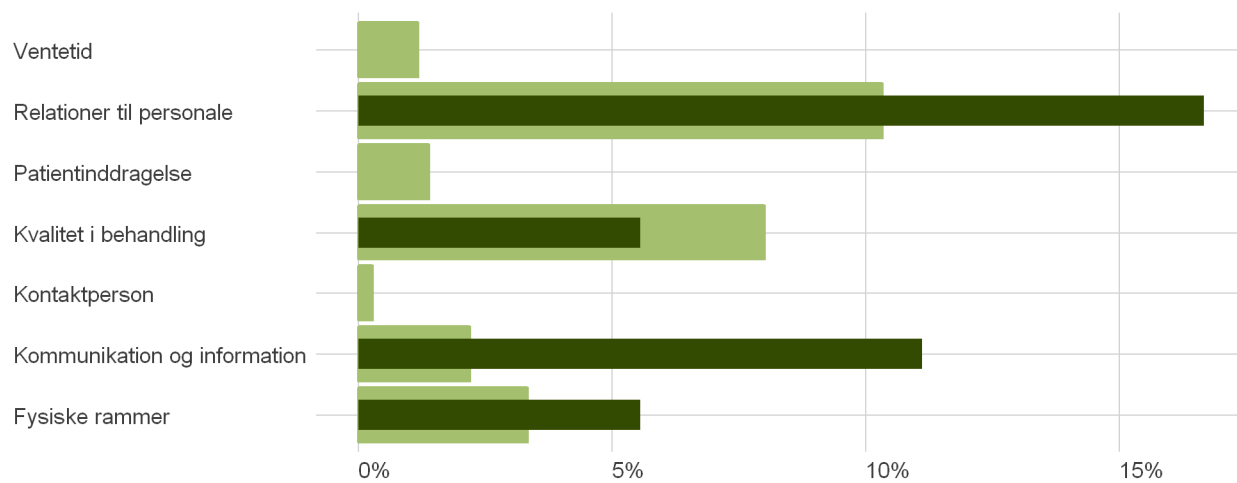
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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







## Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

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

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Personalet var meget søde og imødekommende og hjalp mig ind på stuen m.m. En helt igennem god oplevelse.	I høj grad
 7	Jeg er meget tilfreds med mit ophold på afdeling for Hud og Kønssygdomme på Århus Universitetshospital. Personalet er dygtig og hjælpsom. Maden er god. Det var næsten en hel ferie for mig, og allerbedst: min hudsygdom er næsten kureret. Tusind tak!	I høj grad
 2	Jeg fik en rigtig god modtagelse. Der var en med det samme, som viste mig på plads på stuen, så jeg følte mig tryk med det samme. Tak for det.	I meget høj grad
 4	Jeg blev taget rigtig godt imod og fint informeret om, hvad der skulle ske.	I meget høj grad
 3	Det gik hurtig før jeg kom ind til en læge, men der gik lang tid, før jeg kom på en stue.	I nogen grad
 5	Kun ved indskrivelsen (hjemtransport) ved Information.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Jeg svarer altid gerne på undersøgelser, men jeg har ikke været indlagt på afdelingen. Jeg var til ambulans undersøgelse.	Uoplyst

**Afdeling for Hud- og Kønssygdomme****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	5 Misforståelse af medicin ved udskrivelse (der var forvirring). Problemer ved hjemtransporten, måtte selv betale taxa [], plus bestilling af taxa blev nægtet, selvom jeg selv ville betale pga. nægtelse?	Ja
	4 Småfejl som at sygeplejersker glemte, at jeg skulle have medicin på bestemte tidspunkter, hvor jeg mindede dem om det. Jeg holdt selv styr på de forskellige typer medicin og tidspunkter. Ellers havde det været glemt et par gange.	Nej

## Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

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

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 2	Det kunne ikke være bedre for mit vedkommende.	I høj grad
✎ 7	Jeg er, som tidligere nævnt, meget godt tilfreds med mit ophold på sengeafdelingen for Hud- og Kønssygdomme. Dygtigt og hjælpsomt personale og god mad. Min [sygdom] er næsten kureret. Tusind tak.	I høj grad
✎ 3	Manglede intet under min indlæggelse :-)! Så fantastisk at være på Hud- og Kønssygdomme Sengeafdeling Skejby!	I meget høj grad
✎ 5	Ved indskrivelsen var der kaos med hensyn til medicin, hvilke og hvilke ikke, samt hjemtransporten og ambulant genoptræning efter fjorten dages ophold i sengen, netop for HÆVEDE ben. Manglede råd/fysioterapeut og brug af [maskiner] (styrketræning) på afdelingen! Jeg tog selv initiativ med småture med ad gangene, og råd fra min søn, der spurgte, om der ikke var forskellige redskaber, man kunne træne med, mens man var indlagt.	I ringe grad

## Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

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

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Meget søde sygeplejersker, der passede godt på mig. Jeg er veganer og sagde det med det samme, da jeg blev indlagt. Jeg fik noget at spise, og dagen efter og de følgende dage var der også særbestilling til mig med ok mad. Det var helt fint og dejligt, at det var en mulighed, men jeg er en stor dreng, og der kunne sagtens have været mere mad! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	For mange nye elever, som arbejder alene. Nogle [var svære at forstå], og for mange læger er næsten nye, hver gang der er stuegang. [Kommunikation og information]	I høj grad
3	Rigtig gode til at hjælpe, god kommunikation, smilende [personale] :-). Ja, jeg er tilfreds. Der er ikke rigtig noget, jeg kan komme på, som jeg kunne sætte en finger på. Så helt slemt var det nok ikke :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Fået bugt med min hudsygdom!	I meget høj grad
5	Jeg var meget tilfreds gennemgående (venlige læger), men der var for mange læger på min sag [antal], som ikke fulgte mit problem til ende. Jeg MANGLEDE en, der havde ansvaret, og var fuldkommende inde i mit forløb, som jeg ønskede at følge med i. Jeg savnede opfølgning fra en læge. Gæster og andre patienter brugte vores toilet? "Privat" skilt manglede for at mindske bakterier! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad



