

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Geriatrisk Afdeling G  
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 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	104
Besvarelser fra patienter:	47
Afdelingens svarprocent:	45%

### **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 [].

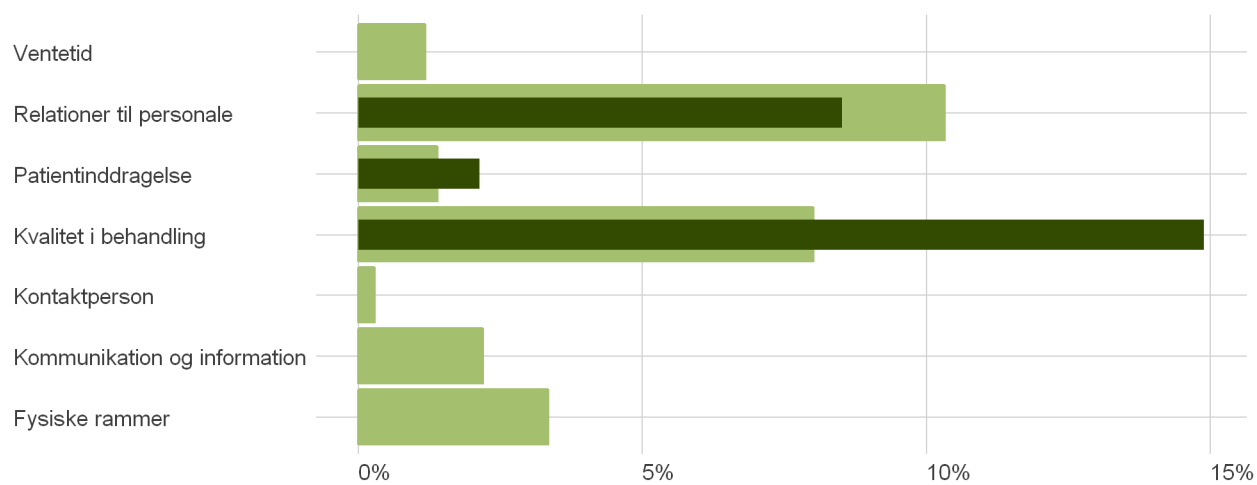
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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








## Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - G2, Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Jeg skriver på vegne af min mor, som er [] dement, og jeg kan derfor ikke vide noget om, hvad der blev gjort, før jeg selv kom frem til sygehuset.	I høj grad
2	Jeg fik en helt igennem fornem behandling, såvel på sygehuset, som efterfølgende på Marselisborg genoptrænings enheden. Personalet var virkelig mennesker, der udstrålede varme og imødekommenhed. Min indlæggelse var helt igennem fantastisk god. Tusind tak til alle i "væsenet".	I meget høj grad
ID	Kommentarer - G1, Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
10	Behagelig atmosfære og behageligt personale.	I høj grad
11	Det tog lang tid inden der kom en læge, der sagde indlæggelse er tre timer.	I nogen grad
3	Jeg er altid blevet godt behandlet på byens sygehuse. De manglende besvarelser på spørgsmål skyldes, at jeg pga. en []infektion ikke var "helt mig selv" fra starten.	Uoplyst
8	Alting var meget perfekt.	Uoplyst
4	Blev overført fra andet Hospital. Jeg husker ikke meget fra starten	Ved ikke

**Geriatrisk Afdeling G****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - G1, Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	6 <input type="checkbox"/> Min mor blev sendt på [sygehuset] uden en ledsager. Hun er [ældre] og hører ikke så godt. Blev behandlet, så hun nu har men af det. Fik en slange ned i halsen, der har skadet slimhinderne, så hun har svært ved at spise nu.	Nej
	7 Der skete muligvis en mindre fejl ved transfusion af blod eller væske (nåle i hånd).	Nej
	12 Manglende kommunikation mellem privatpraktiserende læge og henvisningsstedet, dvs. hospital/Geriatrisk Team. Pårørende måtte træde til for afklaring/udredning.	Nej

## Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - G2, Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 6	[Patienten] er dement og kan ikke selv huske, hvad der blev sagt. Pårørende fik besked om de forskellige ting.	I høj grad
✎ 2	Jeg blev udskrevet fra Marselisborg Hospital, og fysioterapeut NN fulgte mig hjem og installerede de nødvendige hjælpemidler. I det hele taget var personalet på Marselisborg virkelig kompetente og menneskelige. Tusinde tak for et ophold under smertelige betingelser.	I meget høj grad
✎ 3	Jeg besvarer skemaet ud fra den information, jeg selv modtog som pårørende. Da jeg selv er læge, er det nok forståeligt, at jeg ikke er blevet grundigt informeret om bivirkninger ved medicin etc.	I nogen grad
ID	Kommentarer - G1, Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 5	Taxachauffør var ikke informeret om kørestolsbrugere ved hjemtransporten. Ej heller informeret om behov for hjælp med trapper til anden sal. Kunne selv gå uden rollator. Chaufføren havde en trappekørestol, men kunne ikke betjene denne. Med hjælp via telefon fik han brugt trappekørestolen. Viceværten i vores ejendom hjalp chaufføren på trapperne.	I høj grad
✎ 11	Information blev ikke altid forstået. Husk at bruge pårørende når i har med gamle patienter at gøre. Vi fik fin besked.	I nogen grad

## Geriatrisk Afdeling G

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

ID	Kommentarer - G2, Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	<p>Det var en mærkværdig oplevelse på akutafdelingen. På en tosenstue kunne en sygeplejerske gå forbi mig til næste patient også f.eks. vedrørende ikke-sygeplejefaglige opgaver eller spørgsmål som: "Vil du have kaffe?". På spørgsmålet, om hvorfor jeg blev forbigået, var svaret: "Du er ikke min patient". Meget lidt patientvenlig og uforståeligt [for mig]. Også selvom man spørger hvorfor. Men måske vældig smart for personalet. Men hvem var så lige "min" sygeplejerske på denne stue (var på flere) og i denne vagt? Det var tydeligvis systemet frem for patienten, og vi talte jo om det på stuerne, fordi det var en fælles undren, og nogen oplevede det endda som nedladende. En stor ridse i et ellers virkelig glat indlæggelsesforløb. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
2	<p>Jeg synes virkelig, at jeg har fået valuta for mine skattepenge. Det kunne ikke gøres bedre. På Marselisborg kom aftenvagten sågar og sagde godnat, inden de gik hjem, fantastisk. Nu kan jeg vist ikke rose Jer mere, men jeg mener det virkelig. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
5	<p>Afdelingen var meget omsorgsfuld overfor patienten. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
1	<p>Afdelingen skal ikke udarbejde en handleplan/behandlingsplan for så inden for 12 timer at fravige planen fuldstændig. [Kvalitet i behandling]</p>	I ringe grad
6	<p>Mor blev fulgt [hjem] af to personer ved udskrivelsen. [] Der kom også én dagen efter. [Kvalitet i behandling]</p>	Uoplyst
ID	Kommentarer - G1, Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	<p>Udskrivning foregik en fredag [eftermiddag], hvor hjemmeplejen ikke var klar. Var blevet lovet udskrivelse om formiddagen, så hjemmeplejen manglede informationer om nødvendig pleje/pasning. [Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
4	<p>Jeg følte, der blev taget hånd om mig.</p>	I høj grad
6	<p>Husk at sende en ledsager med til undersøgelse på andet sygehus. [Patientinddragelse]</p>	I høj grad
7	<p>Den personlige omsorg havde varme og engagement. Den lægemæssige kommunikation havde visse, mangler. For eksempel fik jeg af en afdelingslæge at vide, at jeg ikke vil blive tilbudt operation for min [sygdom]. En information jeg burde have fået af Kirurgisk Afdeling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
9	<p>Et meget smilende personale.</p>	I høj grad
2	<p>Det var et fantastisk personale, der var på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
10	<p>Professionel behandling og pleje. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
12	<p>Optakten til behandling var ikke tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad





