

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V
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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	96
Besvarelser fra patienter:	53
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/.

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 [].

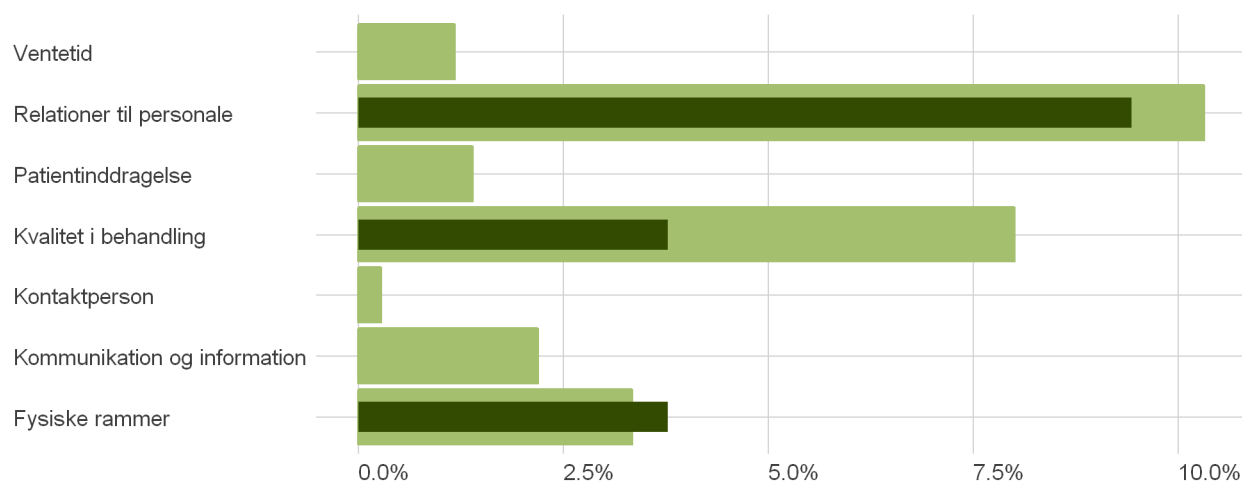
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 9	Personalet, som modtog mig, var særdeles hjælpsomt og flinkt. Min mand og søster var med ved min akutte indlæggelse, og de blev informeret om, hvad der skulle ske.	I høj grad
 16	Jeg er tilfreds med alle læger og personaler på hospitalet, da jeg var indlagt. Jeg vil ved denne lejlighed sige mange tak.	I høj grad
 1	Modtagelsen var god.	I meget høj grad
 6	Godt tilfreds.	I meget høj grad
 10	Jeg opfattede min indlæggelse positivt og professionel.	I meget høj grad
 7	Oplevede alt for mange forskellige læger.	I nogen grad
 8	Jeg var ikke indlagt, men med i et forskningsprojekt, så jeg undrer mig over disse spørgsmål.	Ikke relevant for mig

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	14 Jeg får medicin uden at vide, hvad de giver det for.	Nej
	2 Blev på udskrivningsdagen flyttet på stue med stomipaient, og der var urent med brugte stomiposer på badeværelset til fare for smitte af bakterier. Tilbragte derfor en halv dag på gangen, meget træt efter sin behandling.	Uoplyst
	8 Jeg opdagede ikke fejl, men det er jo ikke ensbetydende med, at der ikke skete fejl.	Uoplyst

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Manglede information om resultatet af blodprøver på et sprog, der var forståeligt for almindelige mennesker.	I høj grad
16	Før jeg fik besked om, at jeg kunne udskrives, har jeg fået oplysninger [af] to læger []. En konkret bemærkning om, hvornår jeg måtte udskrives.	I høj grad
10	Ingen kommentarer i og med alt var perfekt!	I meget høj grad
12	Perfekt.	I meget høj grad
3	Mine ben blev svage. Dropfod? Efter et aktivt liv [var jeg] fuldstændigt stilleliggende. En form for forberedelse til et nyt, måske lidt mindre aktivt, liv ville have hjulpet mig. En kone [som mig, i en høj alder] skal bruge ekstra hjælp til at opnå en tålelig ny status. Optræning, øvelser og træning af den usikre fod. Skal man opgive?	I ringe grad

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
11	Sørge for, at der er håndklæder og tøj osv.. Skulle selv sørge for at skaffe tøj og håndklæder. Huskede jeg det ikke om aftenen, kunne jeg ikke gå i bad om morgenen, for der var der travlt og ikke til at skaffe noget. Være meget opmærksom på privatliv. TRÆK FOR. Personale talte med medpatienter uden at rulle for, og uden at dæmpe stemmer eller bede os andre forlade rummet. Gjorde medpatienter i stand uden at rulle for. Ro på stuen. Meget larm, snorken, maskiner, der kørte osv.. Personale ellers meget opmærksomme på mine behov. Flinke og venlige. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Personalet skal have ros for deres måde at være på. De var altid parate til at hjælpe én, hvis der skulle være brug herfor. De fleste havde altid et smil om munden og en frisk kommentar. Hvis jeg skulle nævne noget, der kunne laves om på: Når vagterne skiftede/overlappede hinanden ved midnatstid, og hvor patienter lige var ved at sove, blev man vækket af personalet, når mødet var færdigt, fordi de var lidt for højrystet med grin osv. på gangene. En anden ting var rengøringen af stuerne. Toiletet blev dagligt vasket af, men gulvene så jeg kun blive vasket hurtigt over én gang ugentlig! Det er måske lige noget, man skulle rette op på. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Jeg ved ikke, om man kan sige, at det er hyggeligt at være indlagt, men alle på afdelingen var virkelig søde og meget hjælpsomme med alt! Både i forhold til at svare på spørgsmål eller, hvis man var lidt trist og træt af situationen. Så trods omstændighederne var det en rigtig god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Er stadig i behandling.	I meget høj grad
2	Er glad for den SIRT-behandling, jeg fik. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	Udskrive patient til et fortsat, efter omstændighederne, aktivt liv.	I nogen grad
4	Når man er indlagt, og ikke har særlig stor appetit, er det vel vigtigt, at maden er lækker og indbydende. Selvom det måske ikke er selve afdelingen, der tager sig af det, er det bestemt noget, som burde tages op. Især aftensmåltidet var uappetitligt og ensformigt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
5	Mangelfuld planlægning ved indkaldelser til undersøgelse med aflysninger/forskydninger af indlæggelsens varighed til følge. Ændringerne sker efter indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	Smil, venlighed og meget hjælpsomhed. Der var stor travlhed på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

