

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Patienthotel Overafd. Aarhus  
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	54
Besvarelser fra patienter:	34
Afdelingens svarprocent:	63%

### **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 [].

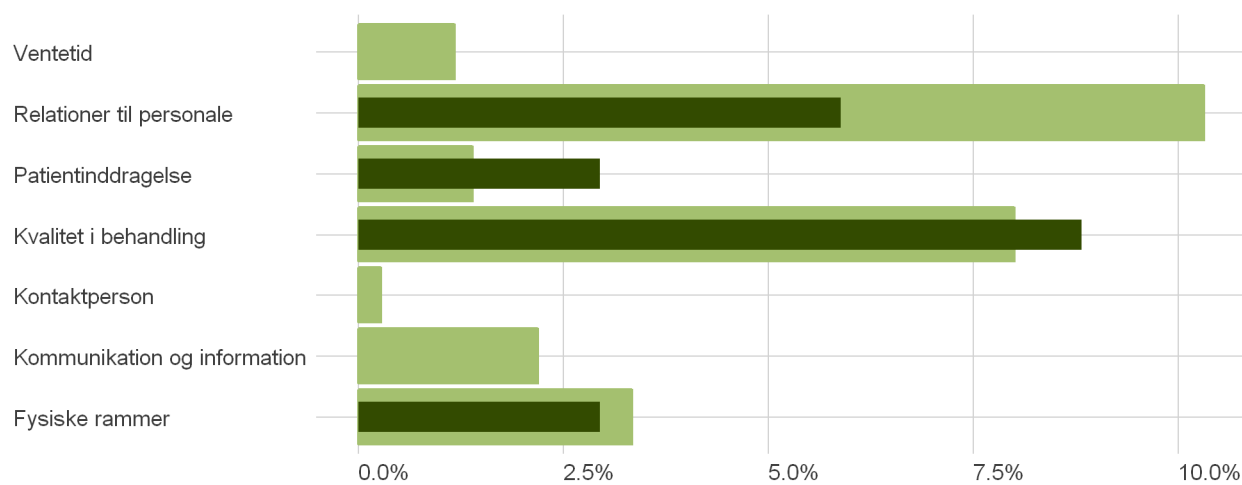
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





## Patienthotel Overafd. Aarhus

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



ID	Kommentarer - Patienthotel THG - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 2	Der er/var meget travlt på akutmodtagelsen denne [] eftermiddag, og min [diagnose] var vel ikke så vigtig, som så meget andet. Så jeg forstår udmærket ventetiden.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Patienthotel SKS - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 2	Vi blev indlagt via efterfødselsklinikken.	I høj grad
ID	Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 4	Blev omvisiteret fra andet sygehus til Aarhus.	I høj grad
 6	Modtagelsen var rigtig god, men der er meget støj på en firesengsstue.	I høj grad
 2	Jamen, det var bare fint!	I meget høj grad
 3	Både patienthotellet og afdelingen modtog mig meget venligt og effektivt.	I meget høj grad
 1	[] Ellers er det et dejligt hospital og meget venlige personale. Kan i alle have en god dag.	I nogen grad
 5	Jeg sad [i længere tid] i venteværelset med store smerter.	Slet ikke

**Patienthotel Overafd. Aarhus****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Patienthotel SKS - AUH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	1 Epiduralblokada blev lagt forkert og skulle lægges om.	Nej








**Patienthotel Overafd. Aarhus**

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

ID	Kommentarer - Patienthotel THG - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	2 Jeg synes, jeg er blevet behandlet meget fint. Det var vel mest min egen læge, der ikke informerede mig om, at jeg skulle indlægges.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	2 Der var ingen mangler!	I meget høj grad

## Patienthotel Overafd. Aarhus

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

ID	Kommentarer - Patienthotel THG - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	Det eneste negative var, at jeg blev flyttet på grund af pladsmangel. En gang men forslag om to gange. Man forklarede mig dog, at det var fordi, jeg klarede alt selv. Og i øvrigt var alle søde og rare og beklagede besværet.	I høj grad
ID	Kommentarer - Patienthotel SKS - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	Det var problematisk/utrygt at skulle placeres på patienthotel frem for mor/barn-afsnit, hvor der ikke var plads. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 1	Fra min søn blev indlagt, til vi skulle hjem, blev vi flyttet [flere gange]. Det var ikke hensigtsmæssigt. Jeg havde haft en meget hård fødsel. Min søn var syg og skulle indlægges, og så har man ikke brug for at blive kastet rundt med. Man har brug for ro og at have det samme værelse under hele forløbet. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
ID	Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	Det er svært at udtale sig om, hvordan tingene kunne gøres bedre. Alt var bare perfekt for mit vedkommende!	I meget høj grad
 5	Afdeling H gør et kanon stykke arbejde de [antal gange], jeg har været indlagt. De modtog også en æske chokolade. Senere ved [en indlæggelse] blev jeg overført til patienthotellet, og der var også god service!	I meget høj grad
 6	Meget venligt personale. Fik lov at overnatte på Patienthotellet, da jeg vågner let om natten. Der var enormt meget uro på den firesengsstue, jeg lå på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 7	Jeg har ikke fået sådan et skema her, vedrørende min tidligere indlæggelse og operation [i sommeren 2015]. Derfor vil jeg nævne noget derfra. I forbindelse med min operation var der to afdelinger involveret: næse/hals og kirurgisk. Disse havde ikke fået talt sammen om, hvem der skulle informere om forløbet, med det resultat, at det først gik langsomt op for mig, da jeg var kørt op på operationsgangen, hvad det egentlig var, der skulle ske. F. eks troede jeg, at med [min diagnose], så ville min næse nok ikke ligefrem ligne sig selv bagefter, men i stedet blev der lavet et [andet slags snit i ansigtet]. Dette blev jeg og min partner først klar over fem minutter før, jeg blev kørt ind til operationen! Ikke at det gør nogen forskel for forløbet, men næsen lignede jo altså sig selv, men nu med [et ar andetsteds]. Dette skulle have været koordineret på en mere involverende måde for mig og os. Er ellers meget godt tilfreds med operation og efterfølgende behandling :-). [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad



