

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut 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](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 Brugerindvøling, 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	40
Besvarelser fra patienter:	28
Afdelingens svarprocent:	70%

### **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 [].

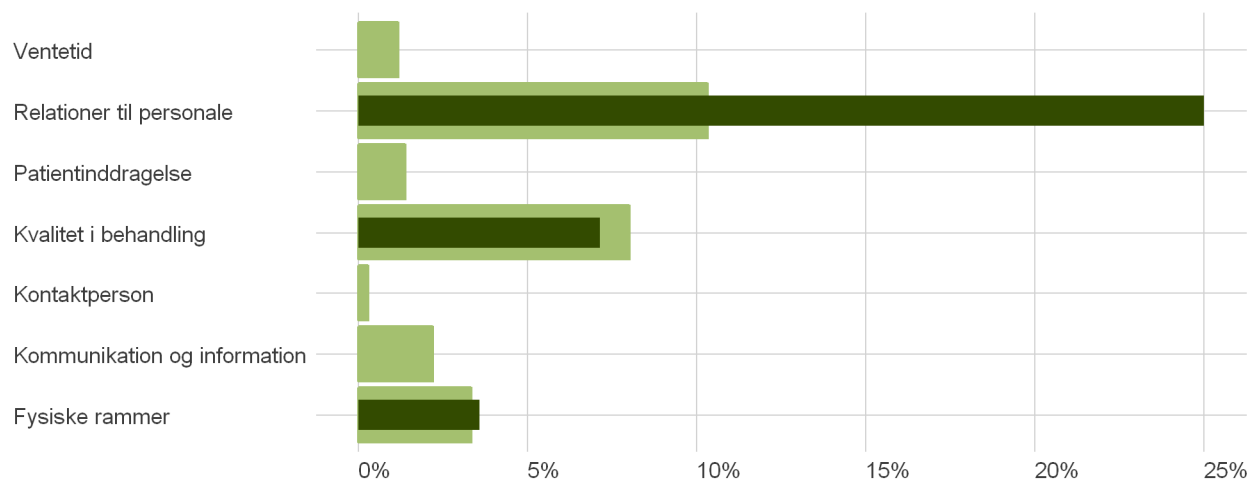
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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







## Reumatologisk Afdeling U




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?
1	Yderst venlig og informativ modtagelse. Samtale med læge foregik i undersøgelseslokale. Det er betryggende og giver en god dialog.	I høj grad
11	Personalet er venlige og fair.	I høj grad
2	Jeg er altid blevet modtaget godt på afdelingen.	I meget høj grad
4	Så vidt muligt en læge, der kender en i forvejen ved ankomsten. Det skaber tryghed som patient	I meget høj grad
5	Jeg har været så tilfreds med hele forløbet, følte virkelig, jeg blev taget alvorlig hele vejen igennem.	I meget høj grad
10	Blev indlagt direkte fra selve afdelingen af lægen.	I meget høj grad
12	Meget fin og god modtagelse.	I meget høj grad
6	Blev overført fra andet sygehus. Blev modtaget på afdelingen af meget sødt og venligt personale, så jeg kan ikke foreslå forbedringer.	I nogen grad
7	Jeg følte mig overset og glemt. Det virkede ustruktureret på afdelingen. Personalet havde alt for travlt. Jeg mødte venlighed, dog var det hele for travlet, og derfor følte jeg mig glemt og overset. Det gjorde mig utryk.	Slet ikke
3	Kom fra andet sygehus til Aarhus Reumatologisk 3U. Der blev de i løbet af [få] dage klar over sygdommens art. [].	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	9 De vækkede mig om natten og troede, at jeg var en anden patient, som skulle have foretaget blodprøver om natten. Meget ubehagelig oplevelse.	Nej
	7 Jeg blev glemt og overset. Lå blot og ventede, og jeg fik det værre i løbet af indlæggelsen. Følte mig egentlig ikke frisk nok til at blive udskrevet, men hellere være hjemme i trygge rammer end være på et larmende sygehus, hvor man bliver glemt og overset.	Ved ikke

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit</b>	<b>Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?</b>
 3	Mangler lidt [information om] alle de piller, der er blevet tildelt mig, men vil snakke med lægen til næste besøg.	I høj grad
 12	Har manglet en defineret kontaktperson efter udskrivelsen.	I høj grad
 6	Manglede information om, hvorfor jeg skulle indlægges i Århus, for jeg følte ikke, der blev gjort noget. Andet sygehus havde lavet alle undersøgelserne. Nævnte det flere gange, men fik ikke et ordentligt svar efter min mening.	I nogen 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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
6	Trods personalets travlhed havde de som regel tid til en lille snak, hvis man havde spørgsmål. Og de var altid smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Yderst venlig pleje og forståelse for min situation og empati. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Selvom der ikke er meget personale på arbejde (aften/weekend) var der altid tid/plads/overskud. Jeg fik altid et ordentligt svar i en god/professionel tone. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Alle i afdelingen var så positive og gjorde deres bedste for mig. Gode til at lytte og følge op på problemerne. God stemning, også internt blandt personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Jeg var absolut godt tilfreds med afdelingen og personalet, hvor jeg fik meget fin behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
4	Samtaler med læger og sygeplejersker, der er personlige. Ville være rart, hvis det altid foregik i et rum for sig selv. Men ellers meget imødekommende og dygtigt personale. Kæmpe ros! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
9	Personalet var venlige og imødekommende. De gjorde deres bedste med de midler, de havde til rådighed. DOG er jeg meget utilfreds med, at jeg ikke havde en seng under hele min indlæggelse. Jeg var indlagt i [flere] dage og havde kun en seng den første dag. De efterfølgende dage skulle jeg være sammen med andre patienter og pårørende i venteværelset på en ubekvem stol. Godt nok var jeg ikke så dårlig som andre patienter, men derfra var jeg meget påvirket af ikke at kunne slappe ordentlig af, da jeg havde brug for det. Jeg var trods alt indlagt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
7	Jeg tror på, at meget af personalet gør sit bedste. Det er bare desværre ofte ikke godt nok, når man som patient har det rigtig dårligt, bliver overset og glemt samt ikke mærker sammenhæng i forløbet under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke



