

Regional rapport



Kommentarsamling
S1 Sengeafsnit
Hud og Kønssygdomme
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

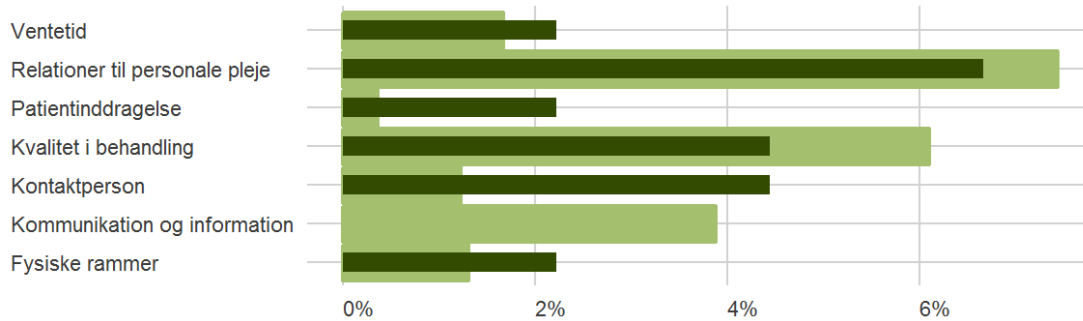
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2 Vi fik tildelt en kontaktlæge. Vi havde [flere] lægesamtaler [alle] med forskellige læger. Så aldrig kontaktlægen igen og havde heller ikke samtale med andre læger mere end en gang. Det er bare ikke godt nok, det kan man ikke kalde en kontaktlæge! Til gengæld havde vi en fast sygeplejerske som gjorde det rigtig godt, og hun var der alle dage. Kontaktperson,	I ringe grad
8 Jeg kan kun rose alle fra gulv til loft. Altid søde smil og venlighed. Det gælder også personalet i plasmaferese. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Går stadig til kontrol på hudafdelingen evt. andet sygehus eller hud afdelingen på andet sygehus.	I høj grad
11 Sygeplejerskerne var meget søde til at tale med mig, når jeg indimellem var lidt ked af det. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
9 Det er første gang i mange år, at der er en læge, som vil høre på, hvad jeg siger. Det gør mig glad. Patientinddragelse,	I meget høj grad
10 ÆRGERLIGT at et sådant nyt sygehus/hospital ikke løbende bliver vedligeholdt. Hvis ikke det bliver repareret, efterhånden som skaderne opstår, bliver det jo en dyr omgang for hospitalet/skatteborgerne. 1. Udvendigt vindue kunne dårligt lukkes. 2. Stikkontakt på badeværelse sad løs. 3. Toilet-kumme ikke ordentlig rengjort. 4. Dårlig lugt i badeværelse, kunne være afløbet, som var delvis stoppet. Fysiske rammer,	I høj grad
5 Sygeplejersken og social- og sundhedsassistenten [] skal have en kæmpe ros. De var søde, snakkesalige, hjælpsomme, forstående og ekstremt gode til at behandle vores søn, så han syntes det var hyggeligt, og han var tryk. Han har været igennem meget og blev hurtigt utryk, når det handlede om mennesker i hvide kitler. Men [sygeplejersken] og [social- og sundhedsassistenten] forstod at gøre vores søn tryk. Kæmpe ros! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
3 Jeg har haft tre ambulante tider. Jeg ventede rigtig længe hver gang. Så længe at jeg blev i tvivl om, om jeg havde taget fejl af datoen og klokkeslættet. Hver gang var det en ny læge, der måtte ud og finde en overordnet, og hver gang mente de noget forskelligt. Ventetid, Kontaktperson,	I meget høj grad
6 Ønsker at alt kan forbedres, da sygdommen ikke er helbredt. Kvalitet i behandling,	Slet ikke

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
12 Det var OK. Har tidligere været på denne afdeling.	I meget høj grad
11 Det var fint. Tak.	I meget høj grad
10 Personalet var informativ omkring årsagen til ventetiden. Årsag til ventetiden var den, at der ikke var personale til klargøring af den pågældende stue, som var berammet til mig.	I nogen grad
5 Høfligt og smilende personale. Rigtig fin velkomst.	I høj grad
7 Jeg ventede længe efter jeg havde talt med en læge. Det havde været rart at blive vist rundt og budt velkommen. Det skete først efter [flere timer].	I ringe grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

4 Urinprøve forsvandt. Glemte at give mig røde bade. Behandling af min hårbund blev glemt.

Ja

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
12 Bliver indkaldt til ny kontrol på hudafdelingen/Skejby Hjemmesygeplejen. Har fået information om hjemmebesøg for at justere hud på hænder og fødder. Ifølge smørreskema udleveret ved hjemsendelsen.	I høj grad
11 Jeg ville gerne have vidst noget mere om deres mistanke om andre sygdomme efter alle de prøvescanninger, de lavede på mig. Jeg har fået konstateret [kræft] og [en anden sygdom], men jeg er taknemmelig over at blive sendt videre i systemet.	I meget høj grad
13 Stillede spørgsmål omkring min sygdom som jeg aldrig fik svar for.	I høj grad
1 Jeg har manglet viden om hvorfor der kommer så meget vand i kroppen. Jeg gør hvad jeg [kan] for at undgå det.	I meget høj grad