

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengeafsnit G2  
Geriatrisk Afdeling G  
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](mailto: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 Brugerindvøling, 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.

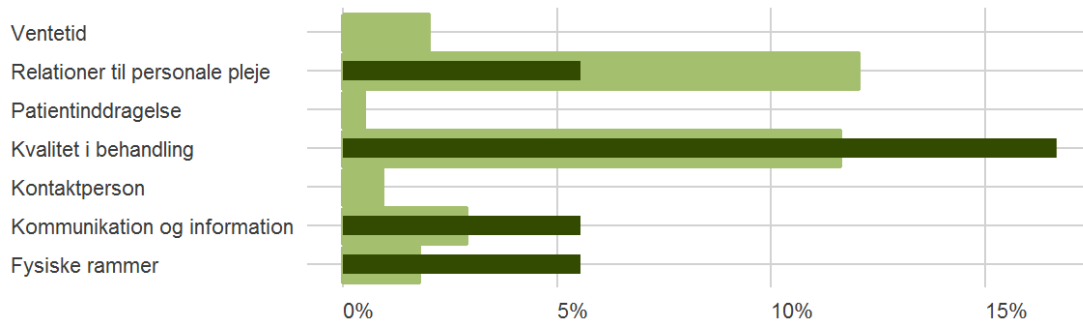
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
6 Særligt på P.P. Ørumsgade afdeling 6 hvor jeg blev indlagt og nu går til genoptræning, har jeg kun ROS og tilfredshed til overs. Alt kører bare GODT, FLOT og TILFREDSHED.	I meget høj grad
1 Jeg blev udskrevet for hurtigt og hjemsendelsen skulle have være langt bedre planlagt. Kvalitet i behandling,	I høj grad
3 Hele afdelingen var meget professionelle og jeg følte mig i trygge hænder. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Behandling og genoptræning på [hospitalet] var upåklagelig, men svært at forstå lægerne. Genoptræningen på [anden afdeling] var super god. Men efter udskrivningen til eget hjem er der ikke blevet fulgt op af lokalcenter. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
4 Afdelingen var helt perfekt.	I meget høj grad
7 Afdelingens personale var opmærksom på patientens tilstand og fik ham overbevist om, at han ikke længere kunne klare sig selv i eget hjem, hvilket var en lettelse for den pårørende. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
5 Savnede et TV og/eller radio på stuen. Fysiske rammer,	I høj grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
6 Fik en rigtig god behandling ved ankomst. Det ville dog have været rart, hvis jeg var blevet skannet noget før. Men fik at vide der var meget travlt, og at jeg ville blive skannet så hurtigt som muligt. Men generelt god behandling.	I høj grad
1 Jeg, dame på 70 år, blev indlagt med et lårbensbrud og kom hjem tre dage efter indlæggelsen. Det var for hurtigt. Jeg var ikke rask nok til at komme hjem og oplevede mange forskellige gener.	I høj grad



## **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
7 Patient er en meget gammel og totalt forvirret mand. Da der nogle dage efter indlæggelsen skulle holdes møde med en læge blev nærmeste pårørende ikke orienteret. Dette var stærkt utilfredsstillende, da patienten ikke kunne svare for sig selv.	Ja

### **35. 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?
6 Ved ikke helt, hvad jeg skal svare ved de forskellige spørgsmål. Dette begrundes jeg med, at jeg er i tvivl om, det blot er det lille døgn, jeg var indlagt på [afdeling NN], eller om spørgsmålene også gælder dengang, jeg blev indlagt på [anden afdeling NN]. Der var alt bare så effektivt, som det kunne være, med genoptræning hele tiden. Så jeg har kun ros.	I meget høj grad
1 Der var rigtig mange ting, der først kom styr på tre til fire dage efter hjemsendelsen. F.eks. tøjvask og at jeg ikke blev lagt i seng. De første to nætter sad jeg op og sov, fordi jeg ikke selv kunne komme i seng. Herefter hjalp min overbo mig med at komme i seng det næste to nætter, inden der ENDELIG kom en hjemmehjælper og hjalp mig om aftenen. Jeg var heller ikke blevet informeret om, hvilken betydning medicinen og min situation havde på mine muligheder for at holde på vandet. Det betød, at jeg læggede flere gange. Der gik tre dage før, at jeg fik vådlagner. Lagnerne og hjælpen til at komme i seng SKULLE have været planlagt og på plads i forbindelse med hjemsendelsen. Det andet er en urimelig behandling, når man sender en patient hjem efter så kort tids indlæggelse med den type skade.	I høj grad
7 Patienten kunne ikke finde ud af noget. Der var ikke særlig megen information til den pårørende.	I nogen grad
5 Havde en god fornemmelse af indlæggelsen, men kan ikke huske ret meget.	I høj grad