

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit
Nyremedicinsk Afdeling C
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 Brugerindvolding, 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.

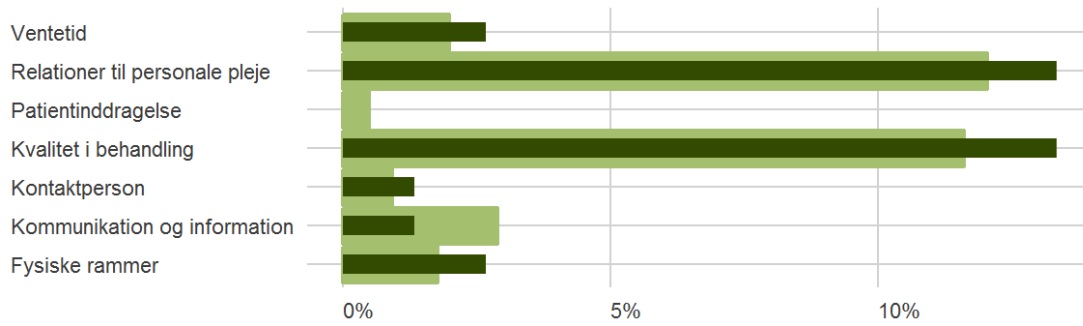
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Fantastisk kompetent personale. Venlige og imødekommende lige fra lægerne og helt op til rengøringspersonalet. I alt en suverænt dejlig afdeling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28 Der var meget uro på en firesengsstue. Fysiske rammer,	I høj grad
26 Jeg synes, det var uhumsk at skulle tisse i flasken og hælde det i en spand, hvor der var adgang fra flere personer. Et sted hvor flere skulle ordne deres personlige hygiejne. I det forløb skulle jeg først til diætist [og] genoptræning, men ved senere samtale skulle jeg blot spise almindeligt uden nærmere forklaring. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
29 Jeg er meget glad for en hurtig indlæggelse udenom akutmodtagelsen, da jeg desværre ret ofte har været indlagt der. Fik tilbudt at ringe direkte til nyreafdelingen, hvis jeg får et akut behov igen. Så vil de sende en ambulance, så jeg undgår først at komme i akutmodtagelsen [i anden by]. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
23 Der er altid plads til forbedringer, men jeg synes, personale gjorde et godt indtryk på mig. De ønsker jeg havde, fik jeg opfyldt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
12 Mere ro, også om natten. Mere grundig rengøring, også på toiletterne. Fysiske rammer,	I nogen grad
20 Alle meget hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6 Jeg fik det indtryk af afdelingen, fra jeg blev indlagt til jeg sagde farvel, at alle kendte mig og ville mig det bedste, uanset om det var en af de plejere der var nærmest mig, eller det var en fra en anden stue. Alle synes at have et rigtig godt samarbejde. DET er STEDET, jeg gerne vil være syg, eller komme med en sygdom der skal kureres. THUMBS UP. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 Der er læger der hellere vil smide [en ud] end at give én en til to dage for at komme lidt til kræfter. Det ville have gjort underværker, da jeg er dialyse patient. Blodtryk [] efter dialyse og syg mand. Hjerneblødning [], lidt mere last til hjemmeplejen, når jeg kommer hjem. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
18 Der var en fantastisk imødekommenhed på afdelingen, lutter rare og kompetente mennesker der var lette at kommunikere med. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad

24	Oplevede professionalitet, venlighed og super faglig behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
3	De tog sig meget af os.	I meget høj grad
10	Det er dejligt at blive indlagt et sted, hvor man oplever, at plejepersonalet altid har et smil på, og er venlige, selvom de har meget travlt Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
4	Har været indlagt flere gange og oplever altid megen lang ventetid på at tale med en læge og ligeså [i forbindelse med] prøvesvar, som skal meddeles af en læge. I weekender er ventetiden på læger endog endnu længere. Ved akut indlæggelse i weekender er der megen lang ventetid på læger NN. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I høj grad
27	Personalet kunne virke lidt stresset idet der ikke var overbemanding. Et helt igennem kompetent personale. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
14	Jeg oplevede personalet som meget stressede, der var ikke meget tid til at svare på de spørgsmål, jeg som patient havde, da der var patienter, der var dårligere end mig. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
7	På det opfølgende forløb i ambulatoriet er det utrygt, at det indtil nu (et halvt år) er 14 forskellige læger, der har ansvaret. Der indsnes sig derved en graverende fejl, med hensyn til medicin, i min journal. Som patient skal man være meget opmærksom, hvilket kan være svært, når man i forvejen er presset. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I høj grad
25	Jeg synes, at ventetiden fra konstateringen af at operationen var nødvendig, og til den faktiske indlæggelse, var til at overkomme. Ventetid,	I meget høj grad
17	Jamen personalet er grundlæggende helt fantastisk, men det er også tydeligt, at de har alt for travlt. De er søde, men man bliver glemt. Desuden er fejlmedicineringen med til, at min vurdering ikke er helt så høj denne gang. Generelt kan jeg kun sige, at sygeplejerskerne og lægerne er virkeligt dygtige, søde og går den ekstra mil, der gør, at jeg føler mig tryk. Så generelt er det en imponerende dygtig afdeling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen 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?
11 Sød og venlig modtagelse men personalet kender mig i forevejen.	I meget høj grad
28 Intet at bemærke.	I høj grad
21 Høfligt personale der kender mig fra tidligere indlæggelser. Altid høflig og lyttende.	I høj grad
19 Personalet var meget søde og imødekommende. Jeg blev taget godt af.	I høj grad
23 Jeg synes, jeg fik en fin modtagelse af personalet. Der blev lagt en plan for de første dage.	I høj grad
20 Alt virkede perfekt.	I meget høj grad
6 Jeg er meget godt tilfreds med modtagelsen til afdelingen. Der var en sygeplejerske der stod parat til at tage sig af mig selv om det var midt i vagtskiftet. Sygeplejersken kom ret hurtigt efter jeg havde fået en sengeplads og begyndte den indledende undersøgelse. Det varede heller ikke længe inden der kom to læger til selve undersøgelsen af det jeg var blevet indlagt for. Jeg kan ikke andet end rose personalet i store vendinger hver eneste gang jer har været indlagt på sengeafsnittet i nyreafdelingen.	I meget høj grad
5 Nyremedicinsk Afdeling var ikke den afdeling, der modtog mig som patient, men [en anden afdeling], hvor det var hensigten, at jeg skulle opereres for min [lidelse]. Planen mislykkedes på grund af [komplikation], og således havnede jeg på Nyremedicinsk Afdeling, hvor jeg i øvrigt fik en udemærket behandling.	Ikke relevant for mig
18 Modtagelsen var helt perfekt. Blev venligt modtaget og informeret om, hvor jeg skulle være, og hvad der skulle ske.	I meget høj grad
1 Nej.	I høj grad
24 Jeg blev indlagt på afdelingen efter operation []. Jeg var hallucineret de første dage efter operationen der varede otte timer med flere kirurger []. Efter jeg blev klar oplevede jeg, at jeg blev supergodt behandlet. Venligt, imødekommende og fagligt korrekt. Jeg fik tilbudt al mulig støtte fra specialister som fysioterapeut og lignende.	I meget høj grad
9 Venligt og professionelt.	I meget høj grad
10 Jeg oplyste selv om medicinforbrug. Jeg blev indlagt ved at min læge	I høj grad

ringede og sagde, at jeg skulle møde på hospitalet.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 22 | Blev overflyttet fra andet sygehus. | I høj grad |
| 27 | Alt var ok. | I meget høj grad |
| 13 | Bliver indlagt ved selv at kontakte nyrevagten, som anbefaler, at jeg kommer ind. Dette er meget fornemt og godt, men ambulatoriebesøget er forfærdelig. Ventetid på en time og skiftende svar fra læge til læge. I år oplevede jeg, at medicindoseringen ikke blev reguleret, og jeg har dannet antistoffer mod min transplanterede nyre. Dette er noget, som kan forhindres ved bedre ambulatorie system. | I nogen grad |
| 30 | Det var en god modtagelse jeg fik på Skejby Sygehus. Der var blevet ringet efter mig vedrørende en [organtransplantation]. | I meget høj grad |
| 7 | Modtagelsen var god, da der efter nogen venten kom en sygeplejerske. | I nogen grad |
| 17 | Det kunne være rart at få en seng fra starten af. Og information om hvad der skal foregå. | I nogen grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
11 Operationen måtte tages om da kateteret flyttede sig.	Ja
26 Fejl i medicineringen ved hjemsendelse til weekend. Senere viser det sig, at de lå på serveren, men fik ikke informationen. Fejlmedicin, så nyrerne bliver dårligere. Undersøgt for om jeg kan tåle scanningsvæske. Trods det bliver det brugt. Ved sidste scanning var det kun min egen [], så jeg undgik.	Uoplyst
13 Jeg havde dannet antistoffer mod min transplanterede nyre, og grunden til det var en fejl i dosis regulering af min immune dæmpende medicin. Men i stedet for at sige [det som landet ligger], valgte lægerne at lægge skylden på mig og udspørger mig på en ubehagelig måde.	Ja
17 Lægen lyttede ikke til, hvorfor jeg blev fejlmedicineret. Det var først da prøverne kom tilbage at jeg kom på rette medicin.	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?
26 Det er meget svært at svare på alle spørgsmål, da jeg var indlagt på ny afdeling, hvor ny læge sagde til min kone at jeg ville "være så god som ny" når jeg kom hjem. Herefter bliver jeg fejlmedicineret. Skulle udskrives i weekenden, men får meldingen at jeg ikke kan komme hjem. Medicin bliver taget fra mig og der bliver givet noget andet, uden information (finder selv ud af det). En meget stresset følelse helt fra start. Da lægen ikke udskriver mig, får jeg at vide at jeg ikke kan komme hjem med de nyre jeg har nu, og at det kan ende med dialyse. Fra at have et almindeligt liv er det en ordenlig lussing at få pga. fejlmedicin.	Slet ikke
19 Da jeg blev indlagt, blev jeg spurgt, om jeg ville være med i et forsøg. Det sagde jeg ja til, og fik udleveret en folder om, hvad forskningen gik ud på. Men efterfølgende kan jeg se, at det havde været rart med lidt oplysning om, hvor ofte og hvor mange gange jeg skal til Aarhus ud over, hvad selve behandlingen forlanger.	I høj grad
16 Jeg fik ved denne indlæggelse en meget positiv oplevelse. Det skal dog tilføjes, at det ikke sker hver gang. Det afhænger meget af den pågældende læge/sygeplejerske. Maden er dog alt for dårlig og ofte var det ikke nok. Det kan gøres meget bedre. Der bliver heller ikke holdt øje med, hvor meget den enkelte patient spiser. Det er ikke samme personale der bringer og efterfølgende rydder op.	I meget høj grad
6 Jeg har ikke manglet information overhovedet. Når jeg spurgte om noget, og sygeplejersken måske ikke kunne svare, blev der givet besked til relevant person om at kontakte mig for udredning. Stor og god omsorg fra alt personale.	I meget høj grad
15 Med hensyn til renlighed var toilettet uhumsk.	I høj grad
5 En beskrivelse af behandlingen af for højt blodtryk (tidshorisont) ville have været en god ting.	I høj grad
24 Oplevede, at afdelingen hjalp mig godt igennem en særdeles vanskelig fase i mit liv. Oplevede en fin og venlig stemning og fagligt godt arbejde i alle funktioner.	I høj grad
10 Jeg synes der skulle være mere information om, hvem der skal kontaktes vedrørende min medicin, og hvis der opstår problemer når man er kommet hjem. Jeg skulle møde op i ambulatoriet til videre behandling, og der	I høj grad

fik jeg den oplevelse af at der var mange ting som jeg spurgte om, der skulle have været klaret ved udskrivelsen, da de ikke havde tid til det [denne gang] men jeg fik svar alligevel.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 22 | Synes, der er for lang tid, inden man får svar på undersøgelserne efter udskrivningen fra afdelingen (14 dage). | Uoplyst |
| 14 | En frustrerende oplevelse, men heldigvis er jeg nu rask igen. | Slet ikke |
| 25 | Mit hovedindtryk er, at jeg bliver godt informeret. Både før, under og efter operationen. Smerter og ubehag mindre, og efter operation var de minimale. Jeg fik som altid, når jeg har været indlagt, god og passende forplejning. Nok mad, drikke og hvile. | I meget høj grad |