

Regional rapport



Kommentarsamling
Ambulant
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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

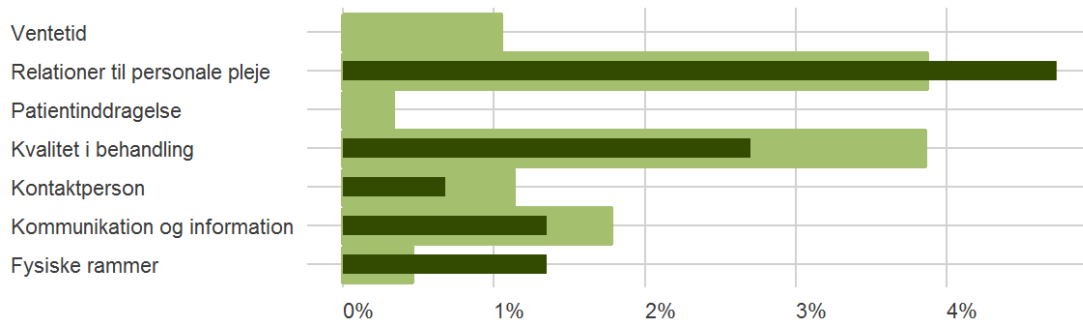
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Faldklinik Udredning, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
21 Personalet var utroligt flinke.	Uoplyst
28 Personalet var meget venligt og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
11 Intet at bemærke.	I høj grad
5 Meget venlig opmærksomhed.	Uoplyst
2 Fantastisk modtagelse og behandling. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
8 Venligt og imødekommende personale. Gav sig god tid. Fik fornemmelse af at blive set og hørt. De fysiske rammer lader meget tilbage at ønske, f.eks. venteområdet [som bestod af] ophold i kælderrum! Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	Uoplyst
15 Alt var i orden.	Uoplyst
9 De viste interesse og forståelse for min situation, og jeg har været yderst tilfreds med forløbet. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
17 Jeg er meget godt tilfreds med undersøgelserne på Geriatrisk Afdeling (faldklinikken). Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
33 Sygeplejerske og læge har ringet flere gange angående medicin. Kommunikation og information,	Uoplyst
18 Der var en behagelig atmosfære.	I nogen grad

Geriatrisk Ortopædisk Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
14 På alle punkter har jeg været tilfreds med behandlingen. Også på Marselisborg hospitalet samt opfølgningen derfra. Dog kneb det med at få hjemmehjælpen til at fungere. Hvorfor ved jeg ikke, men vi ligger yderst i lokalområdet. Det hele fungerer nu tilfredsstillende. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
25 Jeg synes ikke, at det er i orden, at man bliver indkaldt til undersøgelse, selv om det står i alle de papirer, man har, at når man så før indkaldelsen møder op, så får man at vide at det er en fejl, man skulle slet ikke have haft en sådan indkaldelse. Der er da noget, der er helt galt, da jeg også kender andre som i samme situation, som har været til [] [] undersøgelse. Jeg forstår det ikke? Kommunikation og information,	Uoplyst
27 Vi har som familie fået uvurderlig støtte under min mors [] demensudvikling. Tak! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Ambulant Apopleksiafsnit, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitets-hospital

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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

23 Var indlagt på andet hospital ([]), og skulle møde fastende. Da jeg har diabetes, har jeg behov for noget at spise bagefter. Jeg var hundesulten! Og havde selvfølgelig medbragt min insulin. Jeg fik en bolle med ost, det var hvad man kunne klare. Hvis der havde været en bedre kommunikation mellem de to afdelinger, havde man haft en mulighed for at være bedre forberedt. Jeg fik først morgenmad sidst på formiddagen, da jeg kom tilbage på afdelingen på [andet hospital]. Det er det eneste, som kan forbedres ellers et super forløb. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,

Uoplyst

Distrikts Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
16 Jeg synes de gjorde det godt. Kvalitet i behandling, 7 Ved ikke helt hvad I mener med ambulatoriet, har kun været på akut ambulatoriet, men blev hurtigt overført til G2 som min udtalelser så vidt muligt omfatter. Stor tilfredshed!	Uoplyst I høj grad

Tidlig Opfølgings Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
1 I kunne gøre det lidt bedre for alle, hvis I var nogle flere ansatte. Utroligt i kan holde til det. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
12 Dårlige forhold. Lå flere på en stue med kun et gardin mellem os. Lukkede ikke et øje om natten! Personalet havde for travlt, og [jeg] blev sendt hjem i taxa og havde ingen hjælp. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	Slet ikke

Faldklinik Udredning, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
6	Modtagelsen var OK.	I meget høj grad
32	Der var nogle gange afhængig af hvilken afdeling jeg var på. Jeg kan ikke svare klart, da min læge har givet mig [medicin]. Tåler jeg ikke, er svimmel og får diarré.	I meget høj grad
13	Modtagelsesrum trist med meget gennemgang af ansatte og patienter/besøgende.	I høj grad
5	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
2	Helt fantastisk modtagelse og behandling.	I meget høj grad
22	Jeg kunne ikke få en samtale med en læge.	I høj grad
8	Modtagestedet er ikke godt. Upersonligt. Skaber usikkerhed. Sidder i en stor gang og føler mig ikke velkommen. Bedes trykke på en ringeklokke, det skaber usikkerhed. "Er der mon nogen der hører klokken". Savner personlig modtagelse af rigtige mennesker.	I høj grad
15	Ualmindelig søde.	I meget høj grad
9	Dejligt at føle at de ventede mig.	I høj grad
18	Jeg har ingen kommentarer.	I høj grad
34	Ingen kommentarer bortset fra et positivt og kompetent perspnale.	I meget høj grad

Geriatrisk Team G, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

24 Det eneste er når man skal til blodprøve først, risikerer man at komme for sent. Jeg måtte vente 40 minutter på at få teget blodprøver.

I meget høj grad

Geriatrisk Ortopædisk Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
14	Det er første gang i mit liv at jeg har været indlagt. Jeg er imponeret over behandlingen hele vejen igennem opholdet.	I meget høj grad
25	Det var et underligt møde, jeg havde med lægen, da jeg fik at vide, at det var en fejl. Jeg skulle slet ikke være indkaldt til undersøgelse. Da den sygeplejerske, som var hjemme hos mig fjernede agraffer, men glemte en, som jeg så fik lægen til at tage. Så noget fik jeg da ud af undersøgelsen. Men jeg forstår ikke, for i de papir som jeg har fået, står det også, at jeg ville få en indkaldelse efter seks uger, som jeg også fik. For jer læger var det måske ikke noget særligt stor indgreb, men for mig var det. Og der var måske mange spørgsmål, som jeg havde. Men da jeg fik at vide, at det var en fejl, at de havde indkaldt mig, fik jeg slet ikke stillet mine spørgsmål, såsom det videre forløb vedr. træning. Der må være plads til forbedring.	I meget høj grad
3	Indlagt akut ved at falde med lårbensbrud formiddag og blev opereret aften. Ok.	I meget høj grad
10	Jeg var noget konfus ved indlæggelsen, og jeg husker ikke så meget fra de første dage.	I høj grad
27	Det drejede sig om et besøg af Geriatrisk Team hjemme hos min mor på plejehjemmet. Alle var velforberejede, og teamet kom inden for den aftalte tidsramme.	Ikke relevant for mig
30	Jeg var meget tilfreds med behandlingen i ambulatoriet. Personalet er venlige og hjælpsomme.	I meget høj grad

***Ambulant Apopleksiafsnit, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitets-
hospital***

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
29 Mere information ved ankomst.	I nogen grad
31 På grund af travlhed på afdelingen var der megen ventetid imellem de enkelte undersøgelser.	I meget høj grad

Distrikts Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

35 Det drejer sig om et hjemmebesøg. I meget høj grad

Øvrige, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4 Meget fin modtagelse.	I meget høj grad

Tidlig Opfølgings Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?

19 De var flinke at tage hensyn til min mor, der er gammel og svagelig, så hun blev rykket frem i køen, fik jeg at vide.

I meget høj grad

Faldklinik Udredning, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6	Fin information.	Uoplyst
2	Har ikke manglet noget.	Uoplyst
20	Jeg ville gerne have lært, hvordan man kommer op, når man falder og er alene. Det fik jeg ikke lært.	Uoplyst
15	Alt var i orden.	Uoplyst
9	Alt har bare virket så fint.	I høj grad
18	Der var ingen mangler.	I nogen grad

Geriatrisk Ortopædisk Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
14 Jeg fik tilstrækkelig informationer [].	Uoplyst
25 Mit besøg var underligt.	Uoplyst
27 Både plejehjemspersonalet og jeg som datter var hele vejen igennem velinformeret, og kunne få svar på alle spørgsmål.	I meget høj grad
30 Jeg har konstant siden jeg brækkede venstre håndled [i sommer] haft voldsomme smerter i det. Det blev drejet/hevet/vredet på plads minus tre grader på skadestuen [dagen efter]. Jeg kom i forbindelse med Geriatrisk Team fordi jeg i [en anden by] brækkede venstre lårben [i efteråret], og fik det opereret i [en anden by]. Også det smertede en del men mest håndledet, og det hindrede jo genoptræning af ben og hofte, fordi jeg ikke kunne holde fast på krykken med venstre hånd. Jeg forsøgte at få svar på om det var normalt at det gjorde så ondt, men det var der ikke rigtig nogen der kunne eller ville forholde sig til. Da jeg så alligevel ikke kunne bruge venstre hånd valgte jeg at få den opereret, så den blev rettet ordentligt ud. Det blev en kompliceret, langvarig operation og det fik ikke smerterne til at forsvinde. Jeg ved stadig ikke om smerterne er at forvente og vil gå over.	I nogen grad

Tidlig Opfølgings Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
19 Jeg fik at vide, at tilstanden med min mors arm var meget skidt, men at bruddet slet ikke er vokset sammen, at hun blot skal fortsætte med ikke at være i stand til at kunne bruge den og have smerter. Hun kan ikke gå efter bruddet og ikke bruge armen heller, så hun er en totalt hjælpeløs. Det er en besked, man lige skal kunne modtage. Meget trist.	I høj grad

Faldklinik Udredning, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
13	Besøget var alt for langt. Det krævede for megen fysisk indsats.	Ja
8	Mødte op forgæves pga. sygdom blandt personalet. Var ikke blevet varskoet. Det var ingen fejl, blot en menneskelig hændelse.	Ja

Geriatrisk Ortopædisk Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
26 Der var ved at ske fejlmedicinering. Der er flere sygeplejersker som ikke forstod mig ordenligt, og det var ved at give problemer.	Ja
25 At jeg fik at vide, at det var en fejl, at jeg var indkaldt til undersøgelse.	Ja

Tidlig Opfølgings Team, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?

12 Fik ingen mad!

Uoplyst