

Hospitalsenhed Midt – med hjerne, hjerte og vilje



**Analyse af LUP kommentarer, KOF 2024 -
hjælp af AI**

Baggrund

- Kvindesygdomme og fødsler laver to gange om året tematisering og analyse af LUP kommentarer til deres klinikker og Lokale Kvalitets Udvalg (tidskrævende)
- Kan vi bruge AI i.f.t. at gøre opgaven mere automatisk (tidsbesparende)?

Undersøgelsesspørgsmål

Kan vi:

- Lave reproducerbare rapporter (vigtigt mål)
- Sikre validitet i tematisering og analyse
- Spare tid

Inges tematisering

Tematisering af LUP kommentarer fra Fødende i perioden januar – maj 2024

Hvad vægter de fødende højt hos de sundhedsprofessionelle (taget ud af kommentarer i LUP):

Kompetence og venlighed. Støtte under fødslen. Blive taget hånd om. Lyttende, tilstedeværende og vejledende. Hammer god stemning – mega fantastisk personale.

At den sundhedsprofessionelle har sat sig godt ind i en evt. tidligere fødsel – og har en plan for den nuværende. Fornemmer hvornår der er brug for ro – og hvornår der er brug for hjælp.

Omsorgsfuldhed, forståelse og empatiske. Skaber tryghed.

Rolige og, veluddannede og topprofessionelle. Udviser enorm varme og menneskelighed.

Excellent service.

Tema	Kommentarer
Inddragelse – fælles beslutningstagning	"Vi fik lavet hindeløsning privat, da hospitalet ikke ville før 41+5). Jeg ville ønske, der blev lagt mere vægt på den gravide tilstand i den beslutning, da jeg havde så ondt i hoften/bækken. Gik ind i fødslen 41+5 ret afkræftet. Er i tvivl om jeg i uge 41+5 ville have haft kræfter til at komme igennem fødslen "uden hjælpemidler". "Jeg ringede om morgenen efter at mit vand var gået kl. 1.30, som <u>jdm.</u> ikke ville tro på. Kom til tjek kl. 13.30, da jeg var vedholdende." "Vi fødte kl. 23.30 og kørte hjem 3½ t senere, fordi der blev travlt på FG. Lidt en abrupt hjemsendelse".
Samarbejde på tværs af afdelinger -	5 dage på neonatal efter <u>sectio</u>. "Her fik jeg at vide, at hvis jeg havde brug for hjælp efter mit kejsersnit, så skulle de ringe efter personale på den anden side af gaden. Barnet var deres pt."

Tematisering af LUP kommentarer fra Fødende i perioden januar – maj 2024

Tema	Kommentarer
Kommunikation	<u>Sectio</u>. "Mit barn blev taget ud af rummet, uden nogen informerede mig. De fortalte ikke, da han var ude og han havde svært ved at få luft – man kunne ikke høre gråd" "Desværre virker det til, at de er meget fastlåste af retningslinjer og procedurer – og ikke nødvendigvis kan følge deres faglige viden og erfaring på området". "ville have ønsket, at jeg ikke havde lyttet til lægernes råd om igangsættelse før tid pga. stor baby. Fik fornemmelsen af, at <u>jdm.</u> ikke vil udtale deres egen mening, når først en fødselslæge har givet sin anbefaling.... det var først på igangsættelsesdagen, at jeg mødte en ældre <u>jdm.</u>, som bakkede op om min følelse om at vente, men da følte vi, at det var "for sent" "vær mere obs. på retorikken, når der tales med de nybagte forældre. Der skal ikke meget til at gøre en usikker". "Aftalerne under min graviditet var lidt udfordrende for mig, da jeg er udlænding og stadig lærere dansk, og de fleste jordemødre, hvor jeg gik, talte kun dansk... Det var udfordrende at udtrykke mine tanker og følelser om graviditeten, samt at forstå informationen om babyen. Jeg ville ønske, at der var en vis støtte på engelsk til udlændinge, uanset hvilket sygehus eller jordemodercenter, det er tilknyttet. Der var nogle fødselsforberedende klasser på engelsk, men de er kun tilgængelige for kvinder tilknyttet Skejby".
Vejledning – Emento App	"Fik ikke fortalt om App'en fra faglige personer. Så jeg kom først i gang med app'en ½ år inde i graviditeten, da en bekendt fortalte mig om den."

Hvad har vi gjort (proof of concept)

- I en iterativ proces udarbejdet en AI analyse prompt
- Lavet en procedure for "rensning" af data
- Testet ChatGPT, Perplexity, CoPilot m.fl. op imod Inges tematisering (eksisterende tematisering og analyse)
- Testet ChatGPT, Perplexity, CoPilot og Mistral op imod hinanden (på samme datasæt)

Hvad har vi gjort?

- Fået proceduren og brug af AI godkendt hos Regionens jurister
- Tema-time for alle LUP kontaktpersoner på HEM
 - introduktion af løsningen og drøftelse af overvejelser (b.la. etiske)
- Oplæg for den Regionale koordinationsgruppe
- Oplæg for Kvalitetscheferne i RM

Udvikling af kommandoer

August 2024

Opsummering af de fire mest positive og de fire mest negative ting. Derudover en tendens vurdering også af både de positive og negative udsagn

Undervejs..(november)

Du skal udarbejde en rapport opdelt i følgende punkter (adskilt med :). Tematiser følgende udsagnene. Under hvert tema vil jeg gerne have min. et ordret positivt og et ordret negativt udsagn: Herefter vil jeg gerne have en kort opsummering af alle de positive og negative oplevelser. Hvis der er nogle særligt kritiske kommentarer vil jeg gerne se dem i et ordret citat.

Slutprodukt

Du skal udarbejde en rapport med følgende struktur:

Tematisering af udsagn (samlet antal kommentarer):

- Identificér og opdel kommentarer i relevante temaer.
- Hvis det er relevant, opdel relaterede temaer yderligere (fx "ventetid" og "kommunikation" som separate temaer).
- Angiv samlet antal kommentarer.

For hvert identificeret tema:

- Temaoverskrift
- Opsummering: Giv en kort opsummering af de vigtigste tendenser i dette tema.
- Mindst ét ordret positivt citat.
- Mindst ét ordret negativt citat.

Udvikling over tid:

- For hvert tema
- Beskriv udviklingen over tid i de positive udsagn, vægtet efter antal og intensitet.
- oBeskriv udviklingen over tid i de negative udsagn, vægtet efter antal og intensitet.

Vægtning af identificerede temaer:

- For hvert tema
- Lav en vægtning af de identificerede temaer baseret på:
- Antallet af kommentarer pr. tema.

Vi startede med at være "menneskelige" men endte med at lave en kommando som "programmering". Dette for at sikre reproducerbarhed og stringens i svarene

Teknisk nørderi

Bag "facaden" (det vi ser på skærmen) snakker sprogmodellerne Python og ikke dansk. Hvad betyder det for os?

"Kommandoen" kan ikke være fritekst, men skal have en form for struktur



	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Kommentarnummer_id	Score	Måned	Kommentar				
2	1	I meget høj grad	januar 2024	Det har været godt at være på X Sygehus				
3	2	I meget høj grad	januar 2024	Stor ros til hele teamet omkring min hofteoperation ger				
4	4	I meget høj grad	januar 2024	alt i alt en god oplevelse				
5	5	I meget høj grad	januar 2024	X var blot 100%iorden				
6	6	I meget høj grad	januar 2024	Tak for yderst professionel behandling.				
7	7	I meget høj grad	januar 2024	Venligt, imødekommende og kompetent personale.				
8	8	I meget høj grad	januar 2024	Alt var ok				
9	9	I meget høj grad	januar 2024	Fint foløb nu skal jeg bere lære at bruge min skulder				
10	10	I meget høj grad	januar 2024	Alt forløb godt, stor opmærksomhed fra personalet				

Data i Excel ark eller CSV. Skal navngives rigtigt

Opgrave:

Du skal udarbejde en rapport med følgende struktur (analysen skal udføres automatisk efter første input):

1: Tematisering af udsagn (samlet antal kommentarer):

- Identificer og opdel kommentarer i relevante temaer.
- Hvis det er relevant, opdel relaterede temaer yderligere (fx "ventetid" og "kommunikation" som separate temaer).
- Angiv samlet antal kommentarer.

For hvert identificeret tema:

- Temaoverskrift
- Opsummering: Giv en kort opsummering af de vigtigste tendenser i dette tema.
- Mindst ét ordret positivt citat.
- Mindst ét ordret negativt citat.
- Forbedringspotentiale: Beskriv konkrete forbedringsmuligheder for temaet.

2: Udvikling over tid:

- For hvert tema
 - Beskriv udviklingen over tid i de positive udsagn, vægtet efter antal og intensitet.
 - Beskriv udviklingen over tid i de negative udsagn, vægtet efter antal og intensitet.

3: Vægtning af identificerede temaer:

- For hvert tema
- Lav en vægtning af de identificerede temaer baseret på:
 - Antallet af kommentarer pr. tema.
 - Procentandel af det samlede antal kommentarer.
 - Intensiteten af følelser udtrykt i kommentarerne (fx frustration eller begejstring).
 - Forbedringspotentiale for hvert tema (angivet på en skala fra 1-5).

4: Opsummering:

- Kort sammenfatning af de positive oplevelser.
- Kort sammenfatning af de negative oplevelser.
- Fremhæv eventuelle områder med størst forbedringspotentiale og foreslå konkrete forbedringer.
- Lav en fordeling af procent andel kommentarer, fordelt efter svarkategori

5: Specifikke krav til rapporten:

- Brug overskrifter til at adskille hovedsektionerne og underoverskrifter for hvert tema.
- Markér citater tydeligt, f.eks. med anførelsestegn eller kursiv.
- Hvis et tema viser sig at have en større andel af positive eller negative udsagn over tid, fremhæv dette som en tendens.
- Integrér eventuelle kritiske eller bemærkelsesværdige udsagn i relevante temaer.

1. Eksempel – 509 kommentarer

Eksempel på analyse af patientkommentarer

Tematisering af udsagn (samlet antal kommentarer: 509)

Efter en gennemgang af kommentarerne er følgende temaer blevet identificeret:

1. **Personalets kompetence og venlighed**
2. **Tryghed og informationsniveau**
3. **Organisering og koordinering**
4. **Opfølgning og genoptræning**
5. **Fysiske faciliteter og mad**

Tema 1: Personalets kompetence og venlighed

Opsummering:

Personalet omtales som venligt, kompetent og omsorgsfuldt, hvilket skaber stor tryghed og tilfredshed hos patienterne.

- **Positivt citat:**

"Jeg fik en utrolig venlig og kompetent behandling.

- **Negativt citat:**

"Kirurgen var ikke god til patientsamtaler – til gengæld rigtig dygtig til at operere, men det er det vigtigste".

Forbedringspotentialer:

Bedre oplæring i kommunikation og samtale med patienter særligt i kritiske situationer.

Tema 2: Tryghed og informationsniveau

Opsummering:

Forløbet opleves som trygt, især når information og kommunikation fungerer.^[1]

- **Positivt citat:**

"Jeg følte mig tryk og velinformeret under hele forløbet."

- **Negativt citat:**

"Mere information om hvad man kan forvente efter hofteoperation og smerter samt genoptræning."

Forbedringspotentialer:

Udarbejdelse af mere målrettet og konkret informationsmateriale til forskellige faser.

Tema 3: Organisering og koordinering

Opsummering:

Positive oplevelser med organisering, men negative udsagn om ventetid og uklarhed under udskrivelse.

- **Positivt citat:**

"Stor ros for en hurtig og effektiv information, både før og efter operationen."

- **Negativt citat:**

"Jeg blev sendt hjem meget hurtigt hvilket gjorde mig lidt usikker."

Forbedringspotentialer:

Bedre udskrivningsrutiner og afstemning af hjemsendelse samt ventetid for operation.

2. Eksempel forts.

Tema 4: Opfølgning og genoptræning

Opsummering:

Ros for opfølgning, men frustration over manglende fysisk træning og personlig kontakt i kontrolforløbet.

- **Positivt citat:**

"Jeg oplevede en utrolig god opfølgning – tryghed og ro."

- **Negativt citat:**

"Der mangler opfølgning fra fysioterapeut og læger undervejs ved genoptræning."

Forbedringspotentialer:

Øget kapacitet til opfølgende samtaler og bedre koordinering af genoptræningsmateriale og kontrol.

Tema 5: Fysiske faciliteter og mad

Opsummering:

Ros for faciliteter, men ofte kommentarer om madens kvalitet og komfort.

- **Positivt citat:**

"Der var en god stemning på afdelingen og personalet virkede til at have det godt sammen."

- **Negativt citat:**

"En køleskabskold ostebolle efter 10 timer uden mad, er lavmål, det kan gøres bedre."

Forbedringspotentialer:

Forbedring af madtilbudet og tilpasning af måltider til patienternes behov.

Udvikling over tid

- **Personalets kompetence og venlighed:**

Der har været en stabil og voksende tendens af positive udsagn, især i nyere kommentarer, hvor intensiteten og begejstringen udtrykkes stærkt.

- **Tryghed og informationsniveau:**

Positive udtalelser om tryghed stiger over tid, mens negative udsagn om informationsmangel forekommer jævnt over alle måneder.

- **Organisering og koordinering:**

Negative udsagn om ventetid og udskrivelse findes i alle perioder, men blev mere hyppige i årets sidste kvartaler.

- **Opfølgning og genoptræning:**

Frustration over manglende opfølgning er stabil, men nogle forbedringer ses midt og sent på året.

3. Eksempel forts.

Vægtning af identificerede temaer (baseret på forbedringspotentialer)

Tema	Andel kommentarer(%)	Forbedringspotentialer (1-5)
Personalets kompetence	35%	2 (lavt)
Tryghed og information	25%	3 (middel)
Organisering og koordinering	20%	4 (højt)
Opfølgning og genoptræning	10%	4 (højt)
Fysiske faciliteter og mad	10%	4 (højt)

Opsummering

Positive oplevelser

Patienterne oplever i overvejende grad venligt og kompetent personale, tryghed, og god information under hele forløbet.

Negative oplevelser

Negative udsagn knytter sig mest til ventetid, manglende information, utilstrækkelig opfølgning, og madens kvalitet.

Største forbedringspotentialer

Områder med størst forbedringspotentialer er organisering, udskrivesprocedurer og målrettet opfølgning/genoptræning samt kost og logistik.

Konkrete forslag:

- Udarbejd målrettet og differentieret informationsmateriale til patienter.
- Skab mere fleksible udskrivningsrutiner.
- Forbedr madtilbud og faciliteter.
- Øg kapaciteten for opfølgning og personlig kontakt.

Opmærksomhedspunkter

- Menneskelig faktor indbygget i ChatGBT – aldrig helt samme svar – men stringens i tematiseringen
- Det tager tid at lave en god kommando der giver reproducerbare og stringente resultater
- Kritisk for overfortolkning af analysen – minimum data for 6 mdr. gerne 12. mdr.
- Ethiske overvejelser

Resultatet

- Fordele
 - Sparer meget tid, relativ høj reproducerbarhed, god validitet

- Ulemper
 - Håndholdt klippe og klistre løsning (kræver teknisk snilde)
 - Driller ofte – vær opmærksom på antal kommentarer

Næste skridt



LUP analyse

Af Hospitalsenhed Midt &

Velkommen! Upload venligst dit skema (f.eks. et Excel- eller CSV-ark med tekstkommentarer). Når du har uploadet filen, skal du blot skrive "klar" eller hvilken som helst besked – så starter analysen automatisk. Du vil få en struktureret rapport baseret på kommentarerne i skemaet, opdelt i temaer

Næste skridt

midtchat

Hjem Tips og Tricks

Christian Neubert Tilgængelige filer

RegionMidt

Hospitalsenhed Midt

MinMidtchat - Claude

ChatGPT

Billeder

e-Dok Administration

MinMidtchat - Claude

Jeg er MinMidtchat og er baseret på Claude, en avanceret sprogmodel ligesom ChatGPT. Jeg er særligt god til at levere tekniske og præcise svar og til at fortælle, hvis jeg er i tvivl. Du kan også bruge mig som en 'second opinion,' hvis du vil sammenligne svar fra ChatGPT (eller omvendt).

Jeg har ikke adgang til dokumenter, men jeg ved en del om de øvrige emner på Midtchat.

Hvis du har tilføjet noter om, hvad du arbejder med, i din profil (øverst til højre), kan jeg hjælpe dig endnu bedre.

Spørgsmål ?

