

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
NEUROLOGISK AFD. F
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	63
Besvarelser fra patienter:	35
Afdelingens svarprocent:	56%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

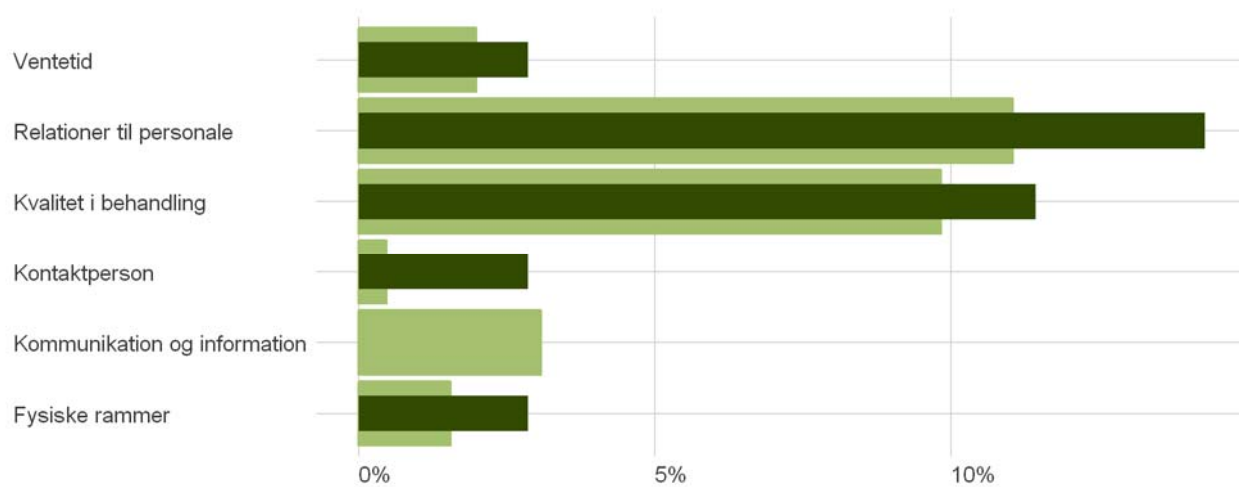
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.




Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)






NEUROLOGISK AFD. F**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Kom ca. 15 min. før aftalt tid. Sygeplejerskerne gik straks i gang.	I meget høj grad
 6	Alt ok, og der var tænkt på frokost til mig :-).	I meget høj grad
ID	Kommentarer - F1	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Man vidste at jeg kom, og man vidste, hvad jeg skulle. Det var en tryk fornemmelse, at personalet ikke hele tiden skulle hen til computeren for at se, hvem jeg var, og hvad jeg skulle. Man var forberedt! Super.	I høj grad

NEUROLOGISK AFD. F**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	4 Ikke relevante.	Ja
ID	Kommentarer - F1	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	1 Glemte at ringe angående hjemkomst. Jeg ringede selv (fem minutter efter kom taxien)	Ja

NEUROLOGISK AFD. F**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**






ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 8	Tilfældigvis ringede jeg til afdelingen et par dage før indlæggelsen og blev der informeret om, at jeg skulle møde fastende. Det var der ikke gjort opmærksom på i indlæggelsesbrevet.	I nogen grad
ID	Kommentarer - F1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 3	En god oplevelse, flink læge og flinke sygeplejersker.	I høj grad
 2	Jeg vidste, at jeg skulle til test 14 dage efter, men jeg ved ikke endnu, hvad der skal ske når testene er færdige. Den læge, jeg går til test ved, må ikke vide hvilken behandling jeg får, så ham kan jeg ikke tale med.	Ikke relevant for mig

NEUROLOGISK AFD. F

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Der var altid sygeplejersker til at tale med mig, og de var sat rigtig godt ind i min situation :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Der var meget beskidt på de badeværelser, jeg benyttede! Mug og skidt i alle kroge og hjørner. Men det er jo også et gammelt sygehus. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
4	Jeg blev kaldt ind før til aflyst tid, hvilket var godt, men lidt stressende for mig. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Når man i et forløb skal deltage i eksempelvis tre undersøgelser, ville det være smart, at disse blev lagt i forlængelse af hinanden og ikke på to forskellige dage i samme uge. Det kan være besværligt at komme til Århus, når man bor langt væk. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
2	Jeg synes, at sygeplejerskerne var meget opmærksomme, venlige, dygtige og oppe på mærkerne hele tiden. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - F1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
2	Jeg har en kontaktsygeplejerske. Det ville være rigtig rart, at denne sygeplejerske tog imod mig, så jeg ved, at han ved, jeg er her. Og hvis det ikke kan lade sig gøre, så den sygeplejerske, der modtager mig, hilser fra denne kontaktsygeplejerske. Det sikrer mig, at jeg ved, at han ved, at jeg er her. [Kontaktperson]	I høj grad
3	Lidt lang tid om besked om resultater. [Ventetid]	I høj grad
8	Stor ros til NN. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Det vil ikke kunne beskrives på dette lille område, hvor negativ jeg er i forhold til, hvad de lovede mig, det skulle hjælpe. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
4	Planlægning, rigtig god. Der er kontrol på alt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Jeg oplevede personalet som smilende og altid med stort overskud. Jeg synes, at jeg fik en fantastisk behandling. Gøres ikke bedre. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Dejligt personale, der var der, når man havde brug for dem. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

NEUROLOGISK AFD. F**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 7	Vores søn har fået indopereret en baklofenpumpe, og skal derfor holdes i ro op til fire uger efter operationen. Først derefter skal han trænes, og vi kan, forhåbentligt, se resultatet.	I høj grad
 5	24 timers overvågning EEG, del af en større udredning.	I nogen grad
 2	Jeg håber, at det er muligt at finde årsagen til, at jeg ikke kan sove.	Uoplyst
ID	Kommentarer - F1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 3	Var kunne indlagt til en muskelbiopsi. Ingen behandling er startet.	I høj grad
 5	Min situation er bedre. Jeg synes, at operationen har forbedret min livskvalitet.	Uoplyst

