

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter  
på  
REUMATOLOGISK U  
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](mailto: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	66
Besvarelser fra patienter:	47
Afdelingens svarprocent:	71%

### 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/](http://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.

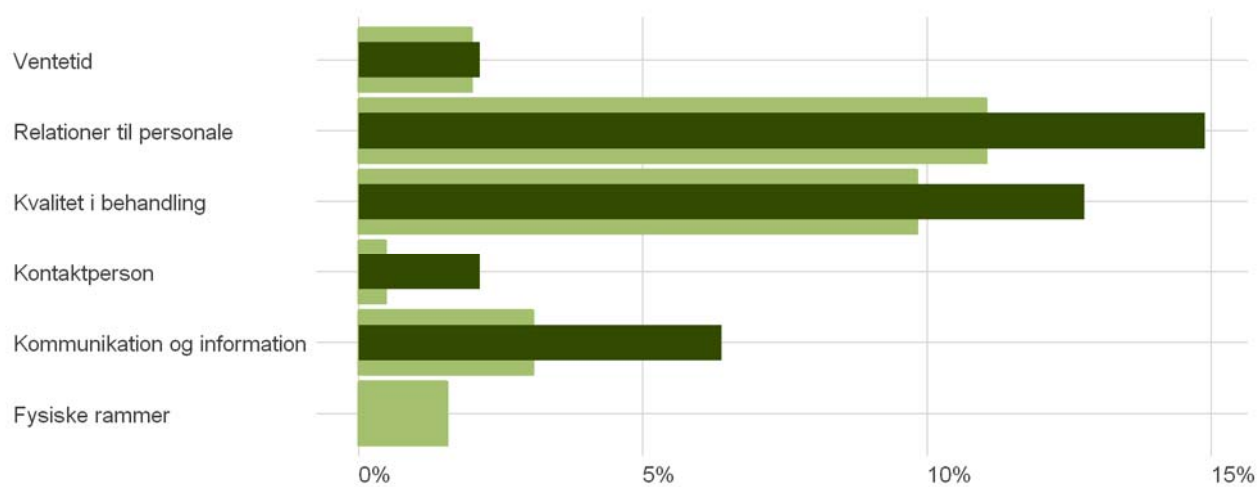
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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 koderer 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/](http://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.)












**REUMATOLOGISK U****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - REUMATOLOGISK U</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 9	Vi måtte henvende os ved receptionen efter, der var gået over en halv time efter mit mødetidspunkt for at høre, om vi var blevet glemt.	I høj grad
 18	Kunne på standen se, at jeg havde en tid og blev budt velkommen, men lægen havde ikke fået beskeden.	I høj grad
 8	Har ingen forslag.	I meget høj grad
 21	Jeg var kun på hospitalet i en dag og blev udskrevet sidst på dagen. Jeg skulle udredes!	I meget høj grad
 14	Blev informeret om ventetid efter halvanden time. Årsag angivet som i "mange patienter indkaldt på samme tidspunkt". Måske ikke en god ide!	I nogen grad
 23	Var, efter eget ønske, på Patienthotellet.	Ikke relevant for mig
 6	Blev modtaget af [personalet] og fik anvist en seng. Derefter ventede jeg flere timer. Kort før middag talte jeg med en sygeplejerske og over middag med en læge, som ville vende tilbage efter snak med kollega og sende mig til røntgen og blodprøve. Efter tre timer opsøgte jeg en ny sygeplejerske, som sagde, jeg ligeså godt kunne tage hjem. Der skete ikke mere i dag.	Uoplyst
 10	Ankom i sommeren. Efter blodprøve, scanning og samtale med læge NN, blev jeg sendt hjem samme dag.	Uoplyst

**REUMATOLOGISK U****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - REUMATOLOGISK U	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 5	Jeg blev henvist til yderligere udredning to andre steder, men selv efter gentagne rykkere, så er der meget lang ventetid på det! Det er ikke denne afdelings skyld, men det kan blive fatalt!	Ja
 24	Der blev taget medicin fra, som man ikke måtte. Det blev ændret igen dagen efter.	Ja

**REUMATOLOGISK U****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - REUMATOLOGISK U</b>	<b>Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?</b>
 6	For at afkorte indlæggelsen blev jeg indkaldt til ambulans røntgen. Svar på dette samt svar på mine blodprøver skulle komme samlet med posten, hvorefter jeg kunne henvende mig til egen læge. Har her fire uger efter intet hørt...	I høj grad
 9	1. I havde glemt at bestille medicin på apoteket. 2. Min journal stemte ikke med min behandlingsplan. 3. Skete fejl så der ikke var bestilt tid til [behandling].	I høj grad
 13	Manglende informationer omkring bivirkninger og hvad man skulle gøre, hvis de opstod.	I høj grad
 18	Blev undersøgt [i efteråret]. Og [en måned efter har jeg] ikke fået svar på undersøgelserne.	Ikke relevant for mig
 10	Var der kun få timer. Ikke videre information.	Uoplyst













## REUMATOLOGISK U

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

ID	Kommentarer - REUMATOLOGISK U	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Jeg synes, at afdelingen er tryk at komme i. Synes, personalet er meget smilende, kompetente og er meget imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	MEGET vanskeligt at komme igennem til ambulatoriet på telefon. Derefter skal sygeplejerske ringe tilbage, så konferere med læge og senere ringe tilbage igen. Svært at passe job, når kontakten er så vanskelig (handlede om at få akut tid pga. forværring). [Kommunikation og information]	I nogen grad
16	Reumatologisk Afdeling har altid været velforberedte og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
7	Blev indlagt på patienthotellet to dage, hvor der på anden dagen ikke blev foretaget andet end en røntgenundersøgelse. Sygehuset kunne have sparet en overnatning, og jeg være sparet på en ekstra transport [ ], hvis røntgenundersøgelsen var blevet foretaget første dag. Flot telefonisk opfølgning fra kontaktlæge. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
13	Det var svært, når der var en ny læge hver gang, man kom ind på ambulatoriet. Så skulle man forklare forfra, hvordan man havde det. Derfor tog det lang tid, før jeg fik en udredning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
12	Det kan ikke passe, at jeg skulle have [mange] forskellige læger på et andet sygehus, som ingenting vidste om mit sygdomsforløb. Og jeg skulle fortælle det hele forfra hver gang. Men på et andet sygehus havde jeg kun én læge, som til gengæld havde sat sig grundigt ind i mit sygdomsforløb og stadig behandler mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
6	Der var grotesk meget ventetid og INGEN information. På to gange ni timer talte jeg med en sygeplejerske 20 minutter og to gange 30 minutter med en læge. Flere gange sagde de, at de ville vende tilbage. Hørte aldrig mere. Afventer stadig prøvesvar. Føler mig glemt, det er utrygt! [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
11	Jeg synes, at afdelingen var en meget, meget positiv oplevelse. Personalet var yderst opmærksomme og meget venlige. Jeg har været indlagt en del gange, men denne afdeling var den bedste og venligste, jeg har været på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Det samlede personale var meget venlige og hjælpsomme. Lægerne var meget informative og grundige. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
21	Jeg synes, at der var en rar stemning på afdelingen og i ambulatoriet. Smilende personale! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## REUMATOLOGISK U

## Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - REUMATOLOGISK U	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Jeg fik det ikke bedre efter indlæggelsen, men fik udelukket nogle ting. Jeg fik det bedre, da jeg kom i biobehandling efter indlæggelsen.	I høj grad
 8	Klarer selv den personlige pleje. Bor i eget hjem ude i byen.	I høj grad
 17	Jeg er sendt videre til [afdeling] på andet sygehus til undersøgelse. Resultatet derfra skal så vurderes på andet sygehus. Derefter så forhåbentlig en diagnose, så der er noget at arbejde videre med.	I høj grad
 22	En absolut positiv oplevelse. Jeg savner et forståeligt dansk for de mange latinske begreber (fagudtryk) for sygdommen og medicin.	I høj grad
 23	Udredning. Afventer svar på [prøve].	I meget høj grad
 19	Manglende udredning efter ca. et år.	I ringe grad
 2	Var kun på hospitalet fra 9 til ca. 13, så jeg har ingen kommentar [].	Uoplyst
 5	Jeg er stadig i udredning og har ikke modtaget behandling. Havde man beholdt mig indlagt, så var udredningen måske afsluttet. Nu venter udredning i yderligere [flere måneder], og mit problem bliver værre dag for dag!	Uoplyst
 6	Da først jeg blev indlagt var symptomerne klinget af, og jeg var næsten frisk. Ugen før, havde en indlæggelse været mere relevant.	Uoplyst
 11	Jeg var meget positivt overrasket over, at jeg blev inddraget så meget i både medicinering og almen behandling, så flot, så flot.	Uoplyst
 15	Alt er i meget høj grad. Jeg har meget at takke jer for. TAK.	Uoplyst
 21	Jeg er lige blevet udredt, slidgigt! Kan derfor endnu ikke besvare de sidste spørgsmål.	Uoplyst



