

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Afdeling for Hud- og Kønssygdomme
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	47
Besvarelser fra patienter:	32
Afdelingens svarprocent:	68%

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/2015/.

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

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 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 [].

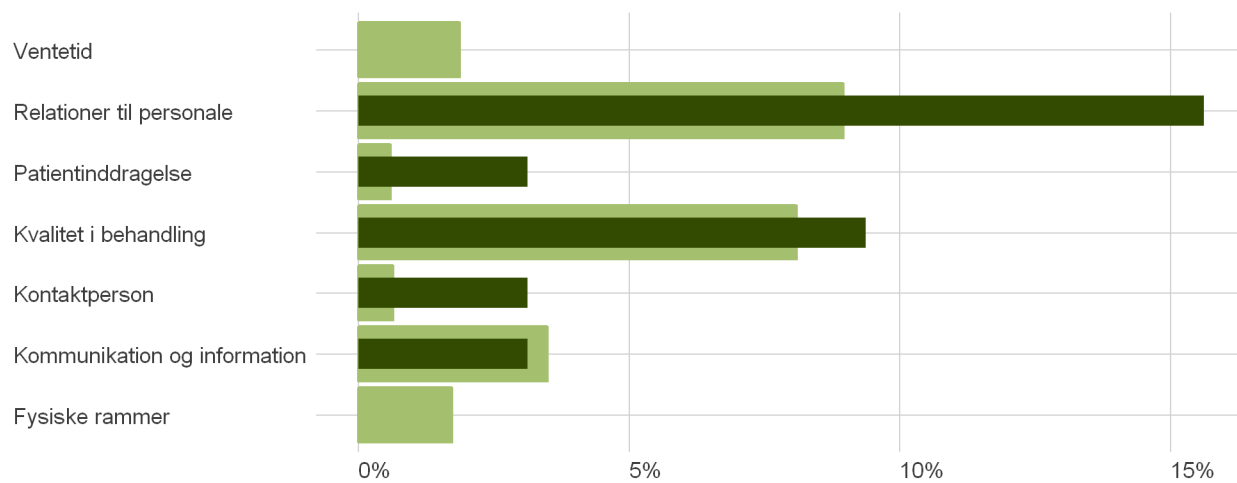
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

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

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Inden jeg blev indlagt, ringede min hjemmevejleder til afdelingssygeplejersken, hvor hun fortalte, hvem jeg er, og at det hjemmefra virkede overvældende at skulle indlægges. Jeg var ked af at skulle hjemmefra i fire dage og ikke vide, hvad der skulle ske. Efter telefonsamtalen (jeg sad ved siden af og kunne høre hvad de talte om) faldt jeg til ro. De ting, afdelingssygeplejersken og hjemmevejleder talte om, oplevede jeg der blev taget højde for, så jeg havde en god indlæggelse.	I meget høj grad
 3	Jeg var indlagt to gange. Den første gang vidste vi ikke, om det var med overnatning. Men der var en del forvirring omkring, hvor jeg skulle være. Jeg startede med at skulle sidde i venteværelset efter at have taget en antihistamin pille, som vi skulle tjekke, om jeg var allergisk overfor. Det var en smule ubehageligt, da jeg skulle tjekke min hud for reaktioner på pillen. Jeg var heldig, at der ikke var nogen i venteværelset. Men det havde været rart at kunne sidde på en stue privat, når nu jeg skulle tjekke min krop.	I nogen grad
 8	Som jeg husker det i dag, var jeg usikker på, om hvornår der kom et menneske til skranken ved indgangen til afdelingen, eller jeg evt. skulle trykke på en knap eller gøre noget andet. Forslag til forbedring: At sekretæren ved modtagelsen ud over at fortælle, hvor jeg skal gå hen, giver en kort vejledning om ventetid.	I nogen grad

Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	<p>Første "fejl" var, da jeg skulle indlægges. De ville give mig nogle antihistaminer, som jeg havde haft en stærk reaktion over for. Dette var jeg ikke blevet forberedt på, og jeg gav udtryk for, at jeg ikke brød mig om dette. Jeg troede, at jeg skulle afprøve et nyt præparat. De lyttede til mig og ville så i stedet give mig den pille, som jeg prøvede under første "indlæggelse" (uden overnatning). Overlægen og lægen, der tilså mig under første "indlæggelse" (uden overnatning), var vist uenige om, om jeg havde en reaktion på antihistaminpillerne. Så derfor skulle jeg prøve den igen under anden indlæggelse, hvilket virkede meget underligt for mig, da jeg jo havde bevist det under første "indlæggelse", at jeg ikke kan tåle dem. Anden fejl var under min udskrivelse. Ingen vidste, hvad der skulle ske med mig næste morgen. Jeg anede ikke selv, om jeg skulle fortsætte indlæggelsen et døgn mere, da jeg havde en reaktion på pillerne. Der havde noget information være rart. Jeg skulle vente helt indtil klokken 15, tror jeg det var, før jeg blev tilset af en læge. Og da lægen så endelig kom, da havde han ikke læst min journal, virkede det til. For det første han sagde var, at jeg ingen reaktion havde haft. Så blev jeg ret utilfreds og så måtte vi have en snak om alt det, jeg havde oplevet det sidste døgn i forhold til pillerne og den reaktion, min krop havde haft på dem. Jeg blev udspurgt om ALT endnu engang, omkring min historie med min nældefeber som jeg havde fortalt flere gange til lægerne på sygehuset, hvilket også for mig vidnede om, at han ikke var særlig forberedt. Han ville bare have udskrevet mig uden noget, hvis ikke jeg havde sagt noget. Ud over det, så blev jeg bare udskrevet med den information, at nu erkendte de da, at jeg ikke kan tåle antihistaminerne. Men der var ingen løsning for mig. Han sagde, at jeg bare skulle prøve at købe et helt tredje præparat af antihistaminer, hvis min nældefeber fortsatte. Hvilket jeg har det skidt med, når jeg ikke rigtig kan tåle dem. Det virkede for mig som fuldstændig spild af 24 timer at være indlagt på sygehuset, da jeg hverken var forberedt på, at de bare ville give mig de samme piller, som jeg havde prøvet og vidste, at jeg ikke kunne tåle. Blot for at de kunne se det med egne øjne, igen! Jeg havde håbet på, at de i det mindste ville have afprøvet noget nyt på mig. Og så gå derfra uden at vide noget som helst. Jeg er hverken blevet klogere på min nældefeber, og hvad det skyldes, eller hvad der kan hjælpe imod det. Jeg er så skuffet over mit ophold der i forhold til lægerne. Jeg havde også været af den opfattelse, at overlægen endelig ville tilse mig under anden indlæggelse, da han har været inde over min situation hele vejen igennem, fra jeg fik kontakt til det første sygehus (i alt tre gange). Alle har skulle spørge ham til råds, da min situation er speciel, fordi jeg ikke kan tåle []. Men jeg så ham kun, da han skulle tilse hende, jeg boede på værelse med. Jeg blev ikke tilset af ham.</p>	Ja
 5	Forkert vurdering af hvad der skulle gøres med sygdommen. Problemer med creme.	Ja
 10	Kraftig fejlmedicinering.	Ja

Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

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

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 3	<p>Første "fejl" var, da jeg skulle indlægges. De ville give mig nogle antihistaminer, som jeg havde haft en stærk reaktion overfor. Dette var jeg ikke blevet forberedt på, og jeg gav udtryk for, at jeg ikke brød mig om dette. Jeg troede, at jeg skulle afprøve et nyt præparat. De lyttede til mig og ville så i stedet give mig den pille, som jeg prøvede under første "indlæggelse" (uden overnatning). Læge NN og lægen, der tilså mig under første "indlæggelse" (uden overnatning), var vist uenige om, om jeg havde en reaktion på antihistamin pillen. Så derfor skulle jeg prøve den igen under anden indlæggelse, hvilket virkede meget underligt for mig, da jeg jo havde bevist det under første "indlæggelse", at jeg ikke kan tåle dem. Anden fejl var under min udskrivelse. Ingen vidste, hvad der skulle ske med mig næste morgen. Jeg anede ikke selv, om jeg skulle fortsætte indlæggelsen et døgn mere, da jeg havde en reaktion på pillerne. Der havde noget information været rart. Jeg skulle vente helt indtil [om eftermiddagen], tror jeg det var, før jeg blev tilset af en læge. Og da lægen så endelig kom, da havde han ikke læst min journal, virkede det til, for det første han sagde, var, at jeg ingen reaktion havde haft. Så blev jeg ret utilfreds, og så måtte vi have en snak om alt det, jeg havde oplevet det sidste døgn i forhold til pillerne og den reaktion, min krop havde haft på dem. Jeg blev udspurgt om ALT endnu engang. Omkring min historie med min nældefeber, som jeg havde fortalt flere gange til lægerne på sygehuset, hvilket også for mig vidnede om, at han ikke var særlig forberedt. Han ville bare have udskrevet mig uden noget, hvis ikke jeg havde sagt noget. Ud over det, så blev jeg bare udskrevet med den information, at nu erkendte de da, at jeg ikke kan tåle antihistaminerne. Men. Der var ingen løsning for mig. Han sagde at jeg bare skulle prøve at købe et helt tredje præparat af antihistaminer, hvis min nældefeber fortsatte, hvilket jeg har det skidt med, når jeg ikke rigtig kan tåle dem. Det virkede for mig som fuldstændig spild af 24 timer at være indlagt på sygehuset, da jeg hverken var forberedt på, at de bare ville give mig de samme piller, som jeg havde prøvet og vidste, at jeg ikke kunne tåle. Blot for, at de kunne se det med egne øjne, igen! Jeg havde håbet på, at de i det mindste ville have afprøvet noget nyt på mig. Og så gå derfra uden at vide noget som helst. Jeg er hverken blevet klogere på min nældefeber, og hvad det skyldes eller, hvad der kan hjælpe imod det. Jeg er så skuffet over mit ophold der i forhold til lægerne. Jeg havde også været af den opfattelse, at overlægen endelig ville tilse mig under anden indlæggelse, da han har været inde over min situation hele vejen igennem, fra jeg fik kontakt til det første sygehus ([flere] gange). Alle har skulle spørge ham til råds, da min situation er speciel, fordi jeg ikke kan tåle antihistaminer. Men jeg så ham kun, da han skulle tilse hende, jeg boede på værelse med. Jeg blev ikke tilset af ham.</p>	I meget høj grad
 4	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
 8	<p>Jeg tror, jeg har fået essensen af den tilgængelige information om undersøgelser og behandlingsmuligheder under hele indlæggelsen. Efter udskrivelsen er kontakten med afdelingen fortsat ved ambulante konsultationer og undersøgelser. Jeg har manglet en kontaktperson / været usikker på, hvem jeg skulle henvende mig til mellem konsultationerne.</p>	I meget høj grad

Afdeling for Hud- og Kønssygdomme

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

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	De var gode til at skaffe bananer til min kvalme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Personalet er meget hjælpsomme og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Alt for mange [] læger, som intet ved og ikke har sat sig ind i ens sygdom. Nye læger har altid en ny mening om ens sygdom og kan være meget forvirrende. Op og ned i medicin og pyt med, at det går ud over patienten. Sygeplejerskerne er helt fantastiske, dygtige, søde og gode at tale med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Det kan godt være, at det er fordi nældefeber er et svært område med hensyn til diagnose og behandling. Jeg oplevede lidt, at jeg skulle være meget opmærksom og guide lægerne, hvis ikke jeg var enig med dem i deres forslag af forsøg/behandling. De virkede ikke til at have den fornødne viden omkring mit problem med, at jeg ikke kan tåle antihistaminer, og hvad jeg så skal gøre. Eller om jeg kan tage en anden pille. De gav bare op på mig, og nu er min nældefeber blussede op igen, og jeg aner ikke, hvad jeg skal gøre ved det. Lægen anbefalede, at jeg skulle tage et tredje antihistaminpræparat, men det bryder jeg mig ikke om, da det virker som om, at de er skyld i, at min nældefeber blussede op i det hele taget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Forslag til forbedring: At én eller måske snarere to læger havde et overordnet ansvar for min behandling/mit forløb. Særlig godt: Plejepersonalet var hurtige til at reagere, når jeg tilkaldte dem. Mine ønsker om fredet hviletid om eftermiddagen blev respekteret. Det samme gjaldt mit ønske om kun at få besøg/tilsyn om natten, hvis jeg tilkaldte dem. En læge NN følte jeg mig særlig tryk ved, fordi han var særlig nuanceret i sine iagttagelser og åbent gav udtryk for, at det var svært/kompliceret at finde en årsag/diagnose til mit kløende udslæt. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
7	En god behandling. Flinkt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Jeg kunne have haft glæde af genoptræningstilbud allerede under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

