

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA
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 Brugerindvovering, 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	56
Besvarelser fra patienter:	42
Afdelingens svarprocent:	75%

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 [].

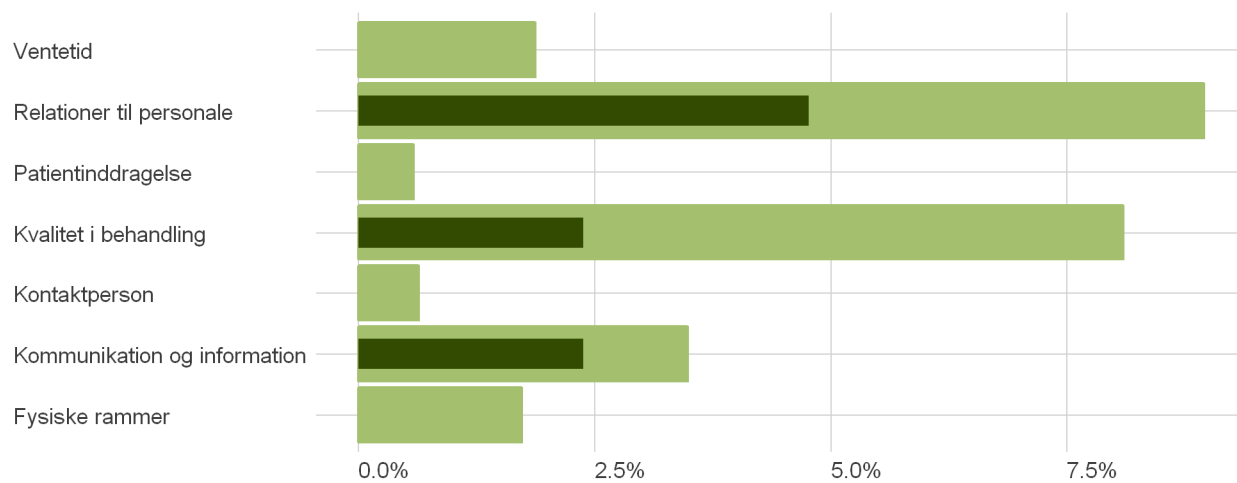
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**





ID	Kommentarer - MEA 2, Tage-Hansens Gade	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Jeg var meget glad for den måde, jeg blev modtaget på og den omsorg, jeg følte fra starten af.	I meget høj grad
 1	Jeg ventede i en time på at få information om, hvad der skulle ske. I den time sad jeg på gangen og ventede. Da jeg så endelig fik information om, hvad der skulle ske, viste det sig, at der faktisk ikke skulle ske andet, end at der skulle journal-optages den dag. Så jeg havde taget fri [] for at møde op på sygehuset [om formiddagen], for først at vente i en time og derefter vente til [] om aftenen, hvor jeg skulle STARTE med at faste. Det er helt uforståeligt for mig, hvorfor jeg skulle spilde en hel dag af min tid og optage en seng på en sygehusafdeling, fordi der skulle optages journal, hvilket allerede var gjort i anden by, inden jeg dukkede op. Jeg havde fået at vide, at indlæggelsen maksimalt ville tage tre dage og formegentlig mindre, da jeg har meget lavt blod-sukker. Da jeg kom, fik jeg at vide, at den dag var dag nul ud af tre. Altså, kan jeg regne ud, at det i sidste ende bliver fire dage, jeg skulle holde fri for at få foretaget en undersøgelse på tre dage. Det endte med, jeg blev så tosset, at jeg tog hjem uden at få foretaget undersøgelsen. Synes, der er nogen, der burde gennemgå retningslinjerne for 72-timers fastetest, for det er godt nok spild af tid og ressourcer at have en patient siddende fra [formiddag til aften] for at VENTE på at BEGYNDE at faste. Helt til grin efter min mening.	I nogen grad
ID	Kommentarer - MEA 1, Nørrebrogade	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Der plejer at blive tilbudt kaffe og et stykke brød, når vi kommer så sent, men det er åbenbart blevet sparet væk. Men det synes jeg, er en dårlig ide, da vi jo skal faste fra midnat og ikke får mad før til middag. Så håber, I vil gå tilbage til det gamle igen.	I høj grad
 3	Jeg er til kontrol en gang om året, så alt er velkendt procedure.	I meget høj grad
 4	Alt meget fint.	I meget høj grad
 5	Jeg fik lungebetændelse.	I meget høj grad
 7	Rigtig god modtagelse. Personalet var god til at informere om, hvad der skulle ske under indlæggelsen.	I meget høj grad
 10	At personalet ved, man kommer og havde gjort stue og seng og informationsmateriale klar forinden.	I ringe grad

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - MEA 2, Tage-Hansens Gade	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	2 Lægen troede fejlagtigt, at jeg var en anden patient og blev med at komme med forkerte [udtalelser] om min sygdom og lange forløb. Det var ikke særlig rart, og jeg blev ved med at sige, at det måtte være en anden patient han hentydede til. [Jeg] fik på den måde ikke svar på alle mine spørgsmål, [og jeg] blev samtidig i tvivl, om jeg modtog den rigtige behandling, efter det gik op for mig, at lægen troede, jeg var en anden.	Ja
ID	Kommentarer - MEA 1, Nørrebrogade	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	6 Den medicin jeg skulle have haft [en] aften, blev først påbegyndt [aftenen efter]. De kunne ikke finde det medicin jeg skulle have. Det var åbenbart blevet væk. Det var meget træls for mig.	Ja





Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

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

ID	Kommentarer - MEA 2, Tage-Hansens Gade	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	Jeg manglede information om, at jeg mødte ind til dag 0, og at jeg skulle tage fri fire dage i stedet for tre.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - MEA 1, Nørrebrogade	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 9	Jeg var indlagt [mange] timer til blodprøver for tjek [af sjælden sygdom].	I høj grad
 8	Der var på indlæggelsestidspunktet direkte ulækkert på de to toiletter, der omgav sengestuen. Det samme gjaldt sengestuen. Det var meget længe siden, der var blevet gjort rent ved hovedgærdet og på gulvet. Det skal der gøres noget ved! Selvom patienterne er syge og kommer urin og fækalier på gulv, bræt og ned ad toilettet, så burde der fra afdelingens side måske kunne gøres ekstra rent disse steder.	I meget høj grad
 4	Jeg havde fået tilsagn om, at lægen ville ringe til mig angående min psykiske tilstand, men venter stadig.	I nogen grad

Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

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

ID	Kommentarer - MEA 2, Tage-Hansens Gade	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Bedre information inden indlæggelsen, og revider retningslinjer på området for 72 timers faste. [Kommunikation og information]	Uoplyst
ID	Kommentarer - MEA 1, Nørrebrogade	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 11	Denne type indlæggelse er en rutine for mig, da det har stået på en gang årligt [i adskillige år].	I meget høj grad
 1	Samtaletidspunktet før indlæggelsen, som jeg fik via eBoks, var ikke kordineret med afdelingen. Personalet vidste ikke, at jeg skulle komme. Lægen, som jeg skulle have talt med, havde fri. Efter noget ventetid kom der dog en venlig, kompetent læge og talte med mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 7	På grund af et meget dårligt og mangelfuldt undersøgelsesforløb i anden by, udviste personalet stor forståelse og omsorg for min situation, mens jeg var på sygehuset i Aarhus. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

