

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V
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	109
Besvarelser fra patienter:	72
Afdelingens svarprocent:	66%

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 [].

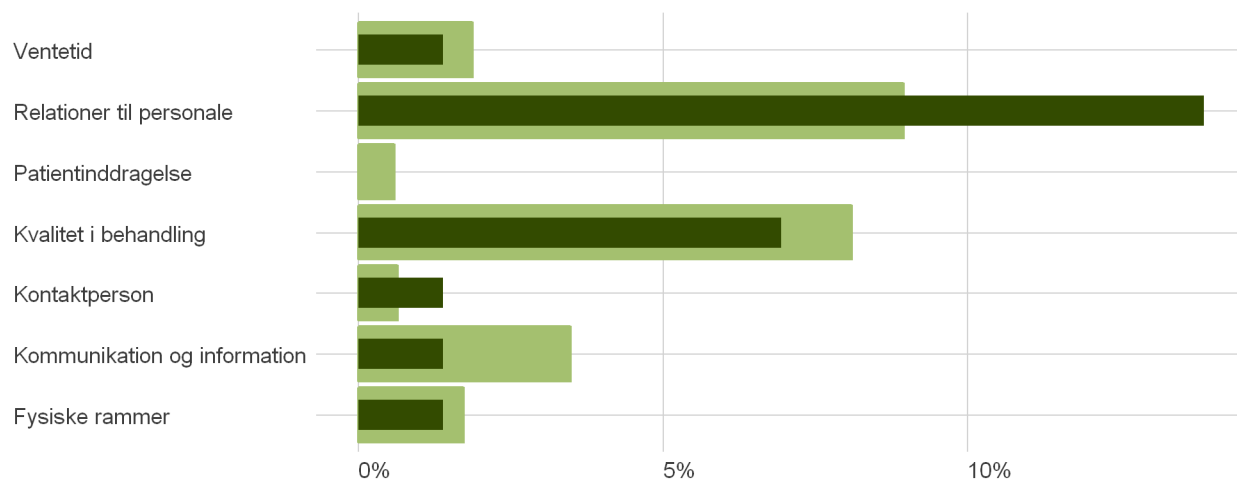
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
15	Blev modtaget med venlighed.	I høj grad
17	Der var booket for mange ind til den samme tid.	I høj grad
19	At man vidste på forhånd, hvornår man skulle ned og have behandling, så det ikke bliver så stresset for mig og personalet på afdelingen. At få mig gjort klar til behandlingen.	I høj grad
20	Det her er det første brev, som jeg har fået fra jer. Jeg synes, at der var for lang ventetid før jeg kunne komme hjem, så min mand ventede næsten en time efter, at jeg havde fået lov til at bede ham om at hente mig, før der var en sygeplejerske, som sagde ok til, at jeg tog hjem, efter at hun havde spurgt en læge. Forslag: at man sørger for stuegang til dem, som skal udskrives, før man tager de indlagte patienter.	I høj grad
22	Dejlige, omsorgsfulde personer.	I høj grad
24	Jeg var selv ti minutter forsinket, og de virkede på ingen måde sure eller stressede af den årsag.	I høj grad
26	De fysiske rammer gør, at det føles som om, der hersker forvirring.	I høj grad
5	Jeg kan kun sige positive ting om både læger og sygeplejersker og selve plejen på [afdelingen]. Dog synes jeg, at maden er lidt kedelig, men det er jo en detalje.	I meget høj grad
6	Alt fungerede perfekt med minimum af ventetider.	I meget høj grad
7	Jeg er kronikker, så mange spørgsmål "kan det være nemt" at [give] svar på ved at køre en sådan liste.	I meget høj grad
8	Jeg har været meget tilfreds med alle jeres venlige personaler. Dog er jeg meget utilfreds med, at jeg bliver sendt hjem med en [lav] blodprocent samt [] uden, at jeg bliver bekendt med det. Da jeg selvfølgelig er meget træt osv., søger jeg min egen læge, som omgående indlægger mig, hvor jeg så får blod osv. Som følge af det får jeg flere kræfter og lidt mere appetit. Det synes jeg vil være en god ide at give alle patienter. Det bør alle være bekendt med, inden de bliver udskrevet, uanset om man har kræft eller ej!	I meget høj grad
12	Jeg er altid indlagt på patienthotellet, når jeg kommer til årlig kontrol fra en anden by.	I meget høj grad
16	Ting tager tid på et sygehus. :-)	I meget høj grad
11	Når jeg møder ind fastende, er det ikke hensigtsmæssigt at blive placeret i en stue, hvor folk sidder og spiser.	I nogen grad
29	Synes altid, der er lang ventetid, f.eks. også når man venter på en læge. Synes det er dårligt, at man får at vide, at lægen kommer mellem 10.00 og 12.00, men først kommer omkring kl. 14.00.	I nogen grad

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Min første behandling: Min kone ringede til hospitalet, mandagen før jeg skulle have min første behandling, og meddelte, at jeg havde stærke ischiassmerter og fik stærk medicin. Min kone mente ikke, at jeg kunne holde til køreturen og behandlingen, men hospitalet insisterede på, at jeg skulle derop. Resultatet kan I læse i min journal. De efterfølgende gange forløb alt efter planen.	Ja
10	Blev sendt til en afdeling uden seng, men skulle have haft seng med. Måtte gå tilbage og vente.	Ja
12	Ikke alle relevante blodprøver var ordineret []. Døgnurinen blev sendt til forkert lab. Og endelig blev en [specifik scanning] ordineret akut, selvom jeg [på forhånd] havde gjort opmærksom på, at den skulle udføres. [].	Ja
16	Fik tømt min galdeblære, og der kom [] i, da lægen troede, at det var en cyste.	Ja
18	Jeg bad om fuld narkose, men fik bare lokalbedøvelse. Jeg fik ondt i ryggen og maven [uger] efter operationen.	Ja
25	Blev ikke informeret om ændring i dosis af Fragmin fra [], men fik udleveret det korrekte medicin til brug i hjemmet.	Ja

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

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


ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
4	Jeg venter MEGET længe på at få KORT information. Skift af piller da de andre ikke havde den ønskede virkning. Og at jeg vil blive indkaldt igen på et senere tidspunkt. For foretagelse af samme undersøgelse (Virkning af nye piller).	I høj grad
3	Jeg manglede ikke information. Jeg var/er yderst tilfreds.	I meget høj grad
7	Når jeg står i et vadested med helbredet, må jeg tage tingene i den rækkefølge, som de kommer.	I meget høj grad
13	Den mundtlige information, der blev givet til mig på opvågningen og til pårørende, var enslydende, men beskrivelsen, der blev sendt til [anden by] var modstridende. Vi fik oplyst, at der var [] forandringer i tarmen. Dette er der beskrevet modsat i journalen, hvilket har medført, at min diagnose er taget fra mig, og nu igen skal under udredning.	I meget høj grad
14	Jeg synes, det havde været mest korrekt at orientere mig om, at jeg skulle have lagt nyt dræn hver tredje måned fremover frem for, at jeg skulle erfare det på stuegang af en læge, der siger: "Det ser vi på om tre måneder, når du kommer". Hertil svarer jeg: "Nå skal jeg til noget kontrol der?" "Nej, der skal vi jo pille dræn ud og sætte nyt ind." Det havde været rart at vide! Ikke fordi jeg havde valgt anderledes, men mere så man psykisk kan forberede sig bedst muligt. Jeg synes, det er et MEGET anderledes liv, man får, når man skal på sygehus så ofte, det er derfor en VIGTIG information til patienten. Det er vel ikke selve afdelingen, at klagen skal gå til, men lægen, som har besluttet og indstillet mig til drænlæggelsen, men det kan i jo selv rode med :-). Selve afdelingen og personalet var ualmindeligt søde og rare, dygtige og imødekommende. Hvis jeg kunne indstille dem til en pris, så gjorde jeg det :-)	I meget høj grad
23	Jeg blev indlagt og skulle i et døgn opholde mig på patienthotellet til observation, jeg måtte ikke tage andre steder hen. At jeg SKULLE blive på patienthotellet, fik jeg først at vide ved selve indlæggelsen, for to uger inden til en kontrol, havde jeg fået at vide, at jeg kunne besøge venner eller tage ud i byen, bare jeg kom til de aftalte tider.	I meget høj grad
24	Jeg har endnu ikke hørt, om resultatet af den prøve, de tog. Tænker, at det er gode tegn.	I meget høj grad
29	Lægen ville ikke høre på mig, da jeg gerne ville udskrives efter en uges indlæggelse. Så det endte med, at jeg selv måtte tage beslutningen om at skulle hjem, og derefter ville lægen dårligt snakke til mig. Hun skrev ikke min recept, som hun havde lovet. Så da jeg på vej hjem skulle hente medicin, var dette ikke muligt, da der jo ikke var nogen recept på serveren. Virkeligt dårligt af den læge, da det var ny medicin, jeg var startet op på.	I nogen grad

Medicinsk Hepato-Gastro-Enterologisk Afdeling V

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
14	Afdelingen er super. De sygeplejersker, jeg havde kontakt med, i forbindelse med første indlæggelse i [efteråret], var fuldstændig fantastiske. Jeg følte de havde fuldstændig styr på det hele, og var meget meget søde og venlige. De gjorde meget ud af, at mine børn, som ikke er så glade for sygehuse, fik en god oplevelse og det betyder uendelig meget. De virkede glade for deres job, og det smitter af på os. De havde altid en rap replik til både hinanden og os. Særligt en sygeplejerske NN var fantastisk til at løfte stemningen og få smilene frem. [Han var] virkelig et livsstykke. Hold godt fast i ham :-). Læge NN var også rigtig dygtig, og meget grundig med at fortælle, hvad han ville gøre, hvilke ting der kunne opstå, og hvordan vi skulle håndtere det i så fald. Meget behageligt menneske! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Var godt tilfreds med hele forløbet.	I høj grad
19	Mere opmærksomhed fra personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	De er søde, venlige og lyttende. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	En ting jeg var meget overrasket over var, at når man ringede efter hjælp, var der en fra plejepersonale hos én med det samme. Der var stort set ingen ventetid. Det var meget rart. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Det var en rigtig god oplevelse og lægen, og især sygeplejerske NN, var helt fantastisk og meget omsorgsfuld. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Godt: Én kontaktperson. Godt: Planlagt forløb/kontrol og indlæggelser. Godt: Opmærksomt personale. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	Er yderst tilfreds med, at jeg kun har en læge, som har med mig at gøre. Han kontakter mig altid ved blodprøver også selvom de er tilfredsstillende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Afdelingen bærer i høj grad præg af en kolossal travlhed. Lokalerne virker slidte. Men jeg er sikker på, at personalet gør deres yderste. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	På Afdeling V har jeg altid fået en god behandling, er blevet godt modtaget, godt informeret og behandlet godt. Til gengæld havde jeg [i foråret] en utrolig dårlig oplevelse før og efter en operation på afdelingen L. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
1	Sundhedspersonalet (sygeplejerskerne) var rigtig venlige og søde. Det var en meget behagelig indlæggelse. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
3	[] Jeg vil gerne have lejlighed til at udtrykke min fulde tilfredshed med den behandling og den pleje, jeg fik på afdelingen. Kan næppe blive meget bedre.	Uoplyst
6	Alt fungerede perfekt!	Uoplyst
27	Personalet var meget venligt. Læge NN virker yderst kompetent, venlig, tålmodig, rolig og har ALTID haft tid til at svare på spørgsmål. Maden var god og køkkenpersonalet venligt. Det gjorde spiseoplevelsen positiv. Var kun en enkelt gang ude for en sygeplejerske, som virkede irriteret	Uoplyst

over at skulle hjælpe.
 [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

-  4 Ventetiden på det svar, man godt kender på forhånd. Kan jo ikke tage hjem, før lægen har været omkring og sige dav og farvel. Personalet på afdelingen er yderst venlige og imødekommende. Jeg føler mig utrolig godt behandlet. Et sygehus er aldrig et rart sted at være nødt til at opholde sig, så det er dejligt med et smil og lidt humor, på rette tid og sted. Det gør ligesom det hele lidt lettere. Så ros til personalet fra mig :-).
 [Relationer til personale/Pleje, Ventetid] Ved ikke

