

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut 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 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	104
Besvarelser fra patienter:	54
Afdelingens svarprocent:	52%

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 [].

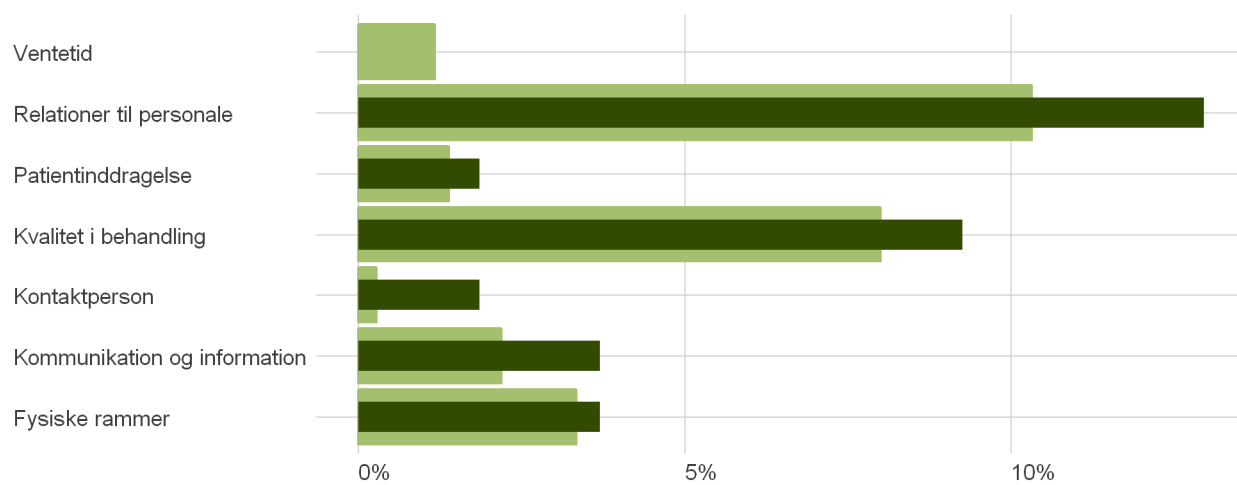
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 3	Alt var ok for mig.	I meget høj grad
 6	Jeg blev godt modtaget, da vagtlægen fandt ud af, at mine [infektionstal] var meget høje. Ellers en god oplevelse på afdelingen.	I meget høj grad
 8	Jeg var meget ked af det pga., at jeg var sat ind på en stue med en [] meget syg mand, som var i respirator og hele tiden trykkede i alarmen, men ingen kom. Han spurgte, om der var nogen der. Det var så [meget], at jeg selv trykkede i min alarm, og så kom sygeplejersken ind og gik til manden og talte med ham. Der gik en time, så startede det samme igen, og jeg var dén, som trykkede i alarmen. Den mand var rigtig syg, og jeg [havde det dårligt på hans vegne].	I meget høj grad
 9	Jeg blev indlagt om aftenen på akutafdelingen og blev dagen efter overført til afdelingen.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - MEA 1, Nørrebrogade	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Jeg har en åben indlæggelse på afdelingen. Det ville være rart, at der i den forbindelse var klare retningslinjer omkring transport til afdelingen, så det ikke skal blive et problem hver gang. Når jeg kontakter afdelingen og de beder mig om at komme ind med henblik på indlæggelse, er det fordi jeg er meget, meget syg og ikke kan klare mig selv. I den situation er det ikke rart at blive bedt om selv at transportere mig til afdelingen. Heller ikke selvom jeg bor i byen.	I høj grad
 3	Jeg oplevede at få en god modtagelse. De fortalte mig om afdelingen, og hvad jeg skal igennem.	I høj grad
 7	Der blev ved akutmodtagelsen ikke taget blodprøver [].	I høj grad
 2	Jeg blev modtaget og behandlet rigtig godt. Det kan ikke blive bedre end hos jer. Tusind tak.	I meget høj grad
 4	Jeg blev indlagt i bevidstløs tilstand og ved af den grund ikke noget, fra de første timer.	Ved ikke
 6	Bevidstløs ved indlæggelse.	Ved ikke









Medicinsk Endokrinologisk Afdeling MEA

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - MEA 2, Tage-Hansens Gade	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 2	Jeg blev [genindlagt] pga., der blev fundet bakterier i en blodprøve. Dette viste sig dog ikke at være tilfældet, og man mistænkte et infiltreret glas.	Ja
✎ 4	Der blev reageret for lidt på rygsmarter og fokuseret på maveømhed. Jeg fik kikkertoperation pga. mistanke om [lidelse]. Efter [mange] timers indlæggelse kommer jeg i CT scanner, der viser [anden lidelse]. Blodprøverne viser blodforgiftning. De tager mig af en bredspektret antibiotika og kommer mig på en smal, der gør, at infektionstal og feber atter stiger. På sjette dagen er første gang de tjekker morgentemperatur uden påvirkning af paracetamol, som gjorde, at jeg igen havde [meget høj] feber (det til trods for, jeg alle dage har klamsvedt, trods febernedsættende). Først dagen efter kommer jeg tilbage på en bred antibiotika! Jeg får ingen klar besked om, hvad der egentlig sker, hvorfor eller hvad jeg selv kan gøre.	Ja
✎ 8	Jeg fortalte lægen, at jeg ikke kunne tage [specifik medicin], som han gav mig, på grund at jeg blev svær deprimeret ved indtagelse af den. Havde fået det før hos egen læge og han havde sagt at den medicin kunne jeg ikke klare at tage på grund af min depression.	Ja
✎ 10	En aften fik jeg for meget smertestillende medicin [].	Nej
ID	Kommentarer - MEA 1, Nørrebrogade	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 7	Jeg fik intravenøs behandling med flere typer penicillin efter hinanden ud fra devisen 'vi prøver os frem', fordi der selv efter mange dages forløb stadig ikke var dyrket blodprøve.	Ja
✎ 1	Jeg fik ikke nok antibiotika, og min infektion blussede derfor op igen to gange.	Ved ikke

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	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 5	Fik skema på Digital Post, men kunne ikke få skemaet frem på skærmen, derfor har jeg ikke svaret før. Eneste klage: Vi patienter, på en seksmandsstue, blev pålagt at slukke fjernsyn og mobil i tiden 12-14, hvor der skulle være ro på stuen, men det var lige i de to timer, at udskrevne patienter blev sluppet ud, og nye kom ind med nye skift af sengetøj (i gamle dage blev sengen kørt ud og desinficeret). Portøren kørte patienten ind, blodprøvetagning, informationer osv. Der var meget snavset på toiletterne. Gamle mænd tror stadig, at de kan stå op og tisse!	I høj grad
 3	Jeg er ikke færdig med undersøgelserne endnu.	I meget høj grad
 6	Ingen mangler.	I meget høj grad
 1	Informationer om videre behandling er givet til person på plejecentret.	I ringe grad
 4	Svar på prøver og sygdom burde gives skriftligt eller til en pårørende. Det er ikke optimalt, at man som patient med 40 plus i feber skal overskue "lægesprog".	I ringe grad
ID	Kommentarer - MEA 1, Nørrebrogade	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 8	Alt var trygt og søde personaler. Tak for hjælpen.	I meget høj grad
 3	Det var ok det hele.	I nogen grad
 7	Informationen, især på lægesiden, virkede meget dårlig, for i løbet af de ca. 14 dage, var der ved den daglige stuegang hele tiden en ny læge, og kun én læge oplevede jeg to dage.	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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
7	Der var altid meget ulækkert på toiletterne. Der lå næsten altid lort på brættet. Så mange brugte en anden afdeling for at gå på toilet. Personalet skal have en kæmpe tak for, at de prøver og hjælpe alle. Alle rykker og spørger om noget hele tiden. De burde være født blæksprutter? Synes altid, de havde et smil på selvom, at de havde meget travlt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Mere samarbejde mellem personalet og mig. [Patientinddragelse]	I høj grad
11	Dygtigt personale, venlige, oplysende og hjælpsomme. Gode lyttere, gode til at forklare de spørgsmål, man måtte have. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	De var altid venlige overfor mig. Jeg er meget tilfreds med hele behandlingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Jeg fik lagt venflon af en sygeplejerske, der overhovedet ikke anede, hvad det var hun sad og lavede. Hun præsterede at prikke forkert i en blodåre, der var helt tydelig. Når hendes forsøg endelig lykkes holdte det maksimalt 12 timer, så faldt de ud eller var utætte og måtte tages ud. Hun nægtede at tilkalde én, der kunne klare det! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
ID	Kommentarer - MEA 1, Nørrebrogade	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Jeg har efterhånden vænnet mig til den måde afdelingen fungerer på, men det kan virke ret forvirrende, når der hver dag er forskelligt personale til at tage hånd om de forskellige patientbehov. F.eks. kan den sygeplejerske, der var tilknyttet mig den ene dag være tilknyttet helt andre patienter den næste dag, og derfor kan man ikke spørge vedkommende om noget den dag. På afdelingen er personalet opdelt i arbejdsopgaver dvs., hvis man har behov for smertestillende, skal man have fat i en bestemt, har man behov for væske, skal man have fat i en anden, og skal man spørge om noget, i forhold til nogle undersøgelser, skal man have fat i en tredje osv. Det kan virke ret forvirrende, fordi personalet ikke præsenterer sig, og fortæller, hvilke arbejdsopgaver de har den dag, så man ved aldrig, hvem man kan spørge om hvad. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Jeg og min familie er skuffede over den måde, jeg pludselig blev sendt hjem på. Efter et ellers godt forløb. Man kunne ikke hurtigt nok komme af med mig. Inden jeg fået alle informationer, fået vasket mig efter morgenmad og fået pakket sammen, stod der en chauffør og ville have mig med hjem. Jeg havde det i forvejen ikke særlig godt, da jeg stadig havde lungebetændelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Personalet kan bestemt ikke gøre det bedre. [De] passede rigtig godt på mig. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	God oplevelse at være patient hos jer.	I meget høj grad
9	Jeg har været enormt tilfreds under min indlæggelse. Har ALDRIG været indlagt i min tid []. Jeg kan ikke holde ud at læse alle de klager, folk kommer med i læserbreve i aviserne. Det fungerer bare, og de løber stærkt på gangene af hele personalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

- 7 De fysiske rammer var ringe, dels lysforholdene og de stadige forstyrrelser på stuen og dels nogle særdeles uhumske toiletter på gangen. Behandlingen virkede meget ukoordineret og ikke effektiv pga. fejl (ingen blodprøvedyrkning i starten af forløbet) og pga. stadig nye læger, hvor ingen virkede til at have overblik og tage overordnet ansvar. Jeg gav under behandlingen udtryk for, at jeg fandt det svært at være patient på afdelingen, især fordi jeg var nødt til at være tovholder og hele tiden måtte forklare det samme til nye læger.
 [Fysiske rammer, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- I ringe grad

