

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Nyremedicinsk Afdeling C
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	154
Besvarelser fra patienter:	79
Afdelingens svarprocent:	51%

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 [].

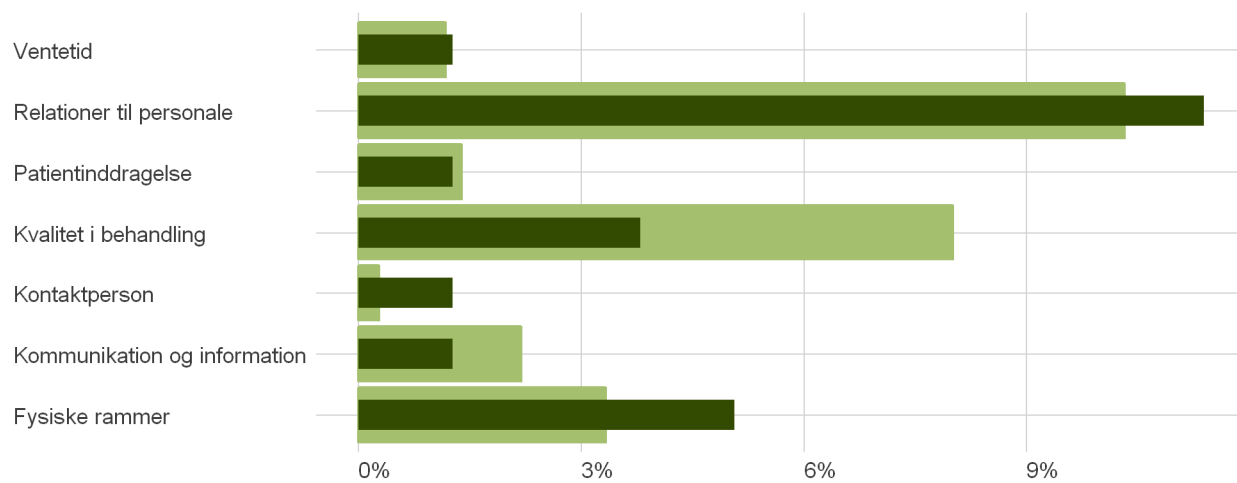
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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






Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
15	Et rart og dygtigt personale under hele indlæggelsen, som fortjener en stor buket blomster. Dog var der de sidste to dage megen uro på stuen (fire personer) grundet to meget syge personer, som gav nogen uro om natten (manglende søvn), klagen m.m. Personalet fandt sidste nat en tom stue til mig.	I høj grad
16	Jeg er rimelig kendt på afdelingen, så nogle af spørgsmålene er lidt ligegyldige i min sammenhæng.	I høj grad
23	[Patienten] er ikke i stand til at udfylde den slags skema. I skal gøre det sammen med [patienten] inden hjemsendelse.	I høj grad
29	Jeg er nyretransplanteret [for nogle år siden]. Har derfor en åben indlæggelse. Jeg henvendte mig da min temperatur var [høj], og jeg følte mig dårlig. Det er en stor tryghed, at man kan komme, og jeg er altid blevet modtaget på en god måde.	I høj grad
31	Jeg synes, man på Skejby Sygehus gav mig en god behandling og håndterer min for nylig opståede nyresygdom rigtig professionelt, og personalet var venligt, forstående og lyttende, som jo er temmelig vigtigt. Og jeg har haft gode samtaler med de forskellige læger under forløbet for at fremme min egen forståelse af min sygdom.	I høj grad
3	Fantastisk dygtig personale!	I meget høj grad
6	Jeg var indlagt i ca. 24 timer, hvorfor jeg er af den opfattelse, at dette skema er "over kill". Jeg havde dog en god oplevelse af indlæggelsen.	I meget høj grad
7	Var ventet. Jeg skulle transplanteres.	I meget høj grad
8	Modtagelsen var ok. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
10	Jeg blev modtaget superprofessionelt, og var helt tryk ved min situation. Jeg bliver altid behandlet særdeles godt på afdelingen.	I meget høj grad
12	Alt i alt var jeg godt tilpas ved hele indlæggelsen. Men der var nye sygeplejersker og læger, og en sagde et og den anden sagde noget andet. Det virker meget frustrerende og forvirrende, at de ikke kommunikerer med hinanden. Jeg synes, at det er et generelt problem på alle mine indlæggelser, og det kunne godt forbedres.	I meget høj grad
19	Har kun positive kommentarer til min modtagelse.	I meget høj grad
21	Jeg har kun godt at sige, og jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået. Har overhovedet ikke noget at klage over.	I meget høj grad
22	Det var mit indtryk, at sygeplejersker, læger og personalet i øvrigt, virkelig udnyttede de ressourcer, der er til rådighed, på trods af politikernes forsøg på at reducere. Jeg tillod mig at rose alle, jeg var i kontakt med, og det var mange. Og den ros var oprigtig fortjent!	I meget høj grad
25	Jeg blev rigtig godt modtaget, hvilket jeg altid bliver. Det er et fantastisk personale, som altid er meget fagligt kompetente. På trods af, at de tit har meget travlt, er der ingen brok.	I meget høj grad
32	Jeg henvendte mig selv til afdelingen, da jeg vidste, hvor jeg skulle hen.	I meget høj grad
4	Jeg oplever tit, at der er ringet med en klokke, hvor at der ikke bliver gjort noget hurtigt. Har selv tidligere oplevet at ligge i 10-15 minutter, før at jeg blev tilset om natten, mens at jeg lå i stærke smerter.	I nogen grad

- | | | |
|--|---|-----------------------|
|  5 | Hurtigere behandling og at lægen kommer med det samme. | I nogen grad |
|  20 | Jeg synes det var sådan en ringe behandling, jeg fik sidste gang!! Overhovedet ikke tilfredsstillende!! | I nogen grad |
|  28 | Blev indkaldt til nyretransplantation. | I nogen grad |
|  11 | Jeg var blevet informeret inden indlæggelsen, da jeg skulle være []donor. | Ikke relevant for mig |

Nyremedicinsk Afdeling C**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 26	Har jeg ingen kommentarer til.	Ja
 33	[Jeg var] på sondemad. Blev ikke fulgt op når tid var. Skulle minde personalet om dette og trods påmindelse fik jeg kun mad hver anden gang! Min vægt var allerede kritisk ved indlæggelse!	Ja
 20	De bestiller en akut ultralydsskanning til dagen efter! Men så kommer der EN RESERVELÆGE og siger, at den trækker vi tilbage, for det har du ikke behov for!! Så går stadig med smerter!!! Så ringe behandling den her gang ,at det er lige så ringe behandling som i anden by!! FØJ SI-GER JEG BARE!!.	Nej

Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
14	Der kommer ofte en ny læge hver dag til stuegang, hvilket kan være frustrerende.	I høj grad
2	[Jeg fik hjertebeviser], hvilket der blev taget hånd om straks. Men jeg fik ikke noget at vide, om hvor længe den hjertemedicinering skulle vare.	I meget høj grad
5	Der var så meget larm fra andre patienter, at det var svært at sove og få ro til at blive rask. Meget utilfredsstillende.	I meget høj grad
11	Jeg var ikke blevet informeret om [operationen], før jeg var på operationsstuen, hvor jeg fik at vide, at det burde jeg være blevet informeret om i forvejen.	I meget høj grad
13	Er ikke færdig med behandling endnu.	I meget høj grad
16	Indlæggelse var under et døgn, så svært at svare på spørgsmål.	I meget høj grad
19	Jeg fik en god information på begge dele.	I meget høj grad
21	Mener, jeg har fået de informationer, jeg havde brug for.	I meget høj grad
29	Jeg er rigtig godt tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
12	Der blev ikke rigtig fulgt op, da jeg skulle hjem andet end, at jeg skulle tale med min læge om forskellige ting. Så jeg følte, at jeg blev udskrevet, og så skulle de ikke tage sig af mig mere, og jeg fik stadig ikke at vide noget om årsagen til, at jeg så tit bliver indlagt.	I nogen grad
18	Problemet er transport fra dialysen i anden by til Skejby. Ingen bevilling på transport. Fik ingen information. Troede, at der var frit sygehusvalg! Det var lige før, at hele operationen blev aflyst pga. af det. Jeg er bevilliget transport tre gange i ugen i forbindelse med dialyse og skulle direkte videre til Skejby! Det var næsten ikke til at klare. Håber, I kan hjælpe en anden gang.	I nogen grad
20	Generelt! At blive sendt og få at vide, at det går over efter penicillin!	I ringe grad

Nyremedicinsk Afdeling C

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Søde, smilende og veltalende damer. Dog en enkelt sygeplejerske, der enten havde været på arbejde for længe, eller bare arbejdet for længe i sit erhverv. Hun virkede irriteret, sur og uforstående over for, at jeg ikke havde sovet ordentlig, pga. jeg blev indlagt om natten. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg skulle i skanneren akut. Det tog [mange] timer inden jeg kom for. I perioden fik jeg smerte- stillende, og sygeplejerskerne ringede flere gange op i røntgen for at høre om jeg snart kom for, og de gav mig besked hver gang. Det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
24	Meget venligt personale Lidt for mange forskellige læger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Mere information til pårørende når man hører dårligt. Gerne skriftligt. [Kommunikation og information]	I høj grad
3	Rigtig søde og imødekommende sygeplejersker som virkelig er dygtige til det de laver! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Læger og sygeplejersker var utrolig flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg var særdeles godt tilfreds med forløbet og taknemmelig for, at nyredonationen blev en succes. Tusind tak.	I meget høj grad
13	Super personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Noget mere nattero. For mange patienter på stuen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
21	Jeg har været godt tilfreds, og jeg mener ikke, det kunne gøres bedre.	I meget høj grad
29	OK.	I meget høj grad
1	Havde en god oplevelse af indlæggelsen, nok mest fordi der var vældig roligt på afdelingen, og jeg selv var ikke vældig syg og krævede [ikke en] masse hjælp. Jeg synes godt, at der kunne være mere hjælp til at få/hente maden til patienter, der har det dårligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
12	Jeg fik en sygeplejerske til at komme hver fjortende dag for at dosere min medicin, og det er jeg meget glad for, men årsagen, til at jeg hele tiden får for højt kalium i blodet, [er ikke fundet]. Lægerne har stor respekt for [mine symptomer], føler jeg, men årsagen er åbenbart svær at finde, så jeg bliver bare sendt hjem, når kalium er kommet ned igen. Jeg har været indlagt rigtig mange gange for forhøjet kalium, og mine ben ekser under mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
27	Utilfredsstillende, at personalet ikke sørger for, at tv'et på stuen ikke generer de patienter, der ikke er interesserede i at se/høre det. Det er ikke altid, at man som patient orker at tage kampen op på stuen, og der er som regel altid én, der starter dagen med at tænde for tv'et, hvorefter det kører dagen igennem, indtil vedkommende falder i søvn, mens tv'et stadig kører. Engang var det sådan, at lyden kunne tilsluttes hovedtelefoner, så kun den/de patienter, der ser tv, kan høre lyden. Men det er åbenbart sparet væk. Stærkt irriterende og kritisabelt. Det ville desuden være et stort fremskridt, hvis I anskaffede nogle effektive ørepropper og nogle soveklapper. Maden	I nogen grad

har altid været forfærdeligt dårlig, og den er blevet endnu ringere de senere år. Kedelig og uinspireret kogekonemad. Den "varme" mad er højst lunken, og kommer med kartofler/mos og slatne grøntsager, hvis der da overhovedet er noget grønt. De samme 10-15 retter, der kører i ring året rundt, og de er næsten uden undtagelse forfærdeligt fede. Frokosten er om muligt endnu værre. Her er der absolut ingen variation og opfindsomhed. Brød og pålæg, en suppe og så noget "lunt". Velbekomme. Faktisk er morgenmaden det eneste måltid, der er værd at spise, men den kan jo ikke holde hele dagen. Tidligere kunne man kompensere lidt ved mellemmåltiderne eftermiddag og aften, men de er også skåret ned til ingenting. Andre hospitaler har for længst vist, at man sagtens kan lave spændende, varieret og sund kvalitetsmad, som andre end de +80-årige kan lide, uden at overtræde budgettet. Hvornår sker det på Skejby?
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 33 | Når man har en [lav] vægt, og [ikke er] høj er det meget let at få liggesår eller mærke med den madras, der stilles til rådighed!
[Fysiske rammer] | I nogen grad |
| ✎ 34 | Jeg er meget skuffet over ikke at kunne blive færdigbehandlet på Skejby, men blev henvist til Endoskopi klinikken i Århus, som ikke har adgang for kørestolsbrugere som mig. Jeg er derfor videre henvist til anden privat klinik, men har endnu ikke modtaget indkaldelse.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 5 | Der var meget tvivl om mange ting ved udskrivelsen, og efterfølgende kontrol var meget forvirrende.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ 25 | Det var helt enestående med kontaktlæger og kontaktsygeplejersker.
[Kontaktperson] | Ikke relevant for mig |
| ✎ 20 | Samarbejde og snakke sammen!!
[Patientinddragelse] | Slet ikke |

