

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Neurologisk Afdeling F
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afdelingen. 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 2016.

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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afdelingsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

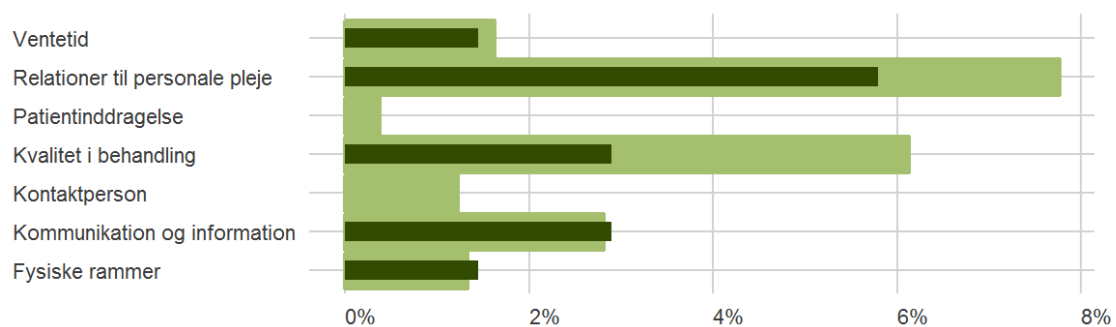
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



Video Eeg Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
8	NN kunne rigtig godt lide "fri spil og TV" og maden; kage, is, saft, juice, burger. Et super sted at være, hvis han bare ikke skulle have den hjelm på. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6	Det sejler rundt, ingen ved noget, men alle kan tilbyde piller og en ny tid om et år. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
14	Synes de var meget søde og rare. Derfor vil jeg være råde dem til at fortsætte, for det hele var så fint! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4	Vi har kun positivt at sige. Vi hører normalt til [andet sygehus], men pga. ventetid blev vi overflyttet til Århus Universitetshospital og det var en helt anden oplevelse, end vi er vant til, på den gode måde. Noget der gjorde stort indtryk var, at da vi blev udskrevet, havde en af sygeplejerskerne lavet en lille pose til min datter med müslibar, juice, frugt og kiks, fordi vi havde en lang tur hjem. Det har gjort et enorm indtryk på både min datter og jeg. Kun ros herfra :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

F2 Sengeafsnit Apopleksi, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitets-hospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
5 Behov for aircondition på stuerne. Jeg var indlagt i en meget varm periode sidst [sensommeren], hvor der var ulideligt varm. Dette gjorde at vinduerne stod åbne om natten, og derfor var der trafikstøj og bylarm om natten. Der var en rolig og venlig atmosfære med megen information også til pårørende. Fysiske rammer, Kommunikation og information,	I meget høj grad
3 Behandlingen på andet sygehus var kritisabel. Jeg blev sendt hjem uden yderligere information og ingen besked om nogen behandling. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

F1 Neurologisk Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
13 Alt var perfekt.	I meget høj grad
10 Der har været alt for lang svartid på undersøgelser. Svarene nåede at ligge på sundhed.dk længe før jeg blev indkaldt til svar. Der var dobbelt så lang ventetid på biopsi-svar end angivet ved prøvetagningstidspunktet. Ventetid,	I høj grad
15 Det har været en meget positiv oplevelse, og jeg følte, at det var mig, patienten, der var i centrum. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Video Eeg Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
8	Vi kom for tidligt.	I meget høj grad
6	At oplysningerne modtaget ved indlæggelsen, gives videre til det øvrige personale, så de er orienterede herom.	I meget høj grad
7	Jeg synes, at de var så søde. Vores datter hader sygehuse. Men vi kunne mærke, at hun var tryk og havde det godt. Vi fik af vide, at de skulle lige gøre værelset rent, og så kunne vi komme ind. Det tog ingen tid. De forklarede vores datter, hvad da kom til at ske og plus på et niveau, som hun kunne forstå. Det sætter vi pris på. Hun blev også utroligt forkælet med kakao og frugt. Og de spurgte hele tiden, om vi manglede noget. Så masser af ROS her fra :-).	I meget høj grad
14	Det hele var bare så fint! Virkelig en positiv oplevelse og personalet var så søde!	I meget høj grad
11	Den var helt i top.	I meget høj grad
9	Alt var ok.	I høj grad
4	Vi havde en fantastisk modtagelse og følte os meget velkomne.	I meget høj grad

F1 Neurologisk Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
13 Alle ansatte var smilende, imødekomende, og havde stor kompetence på deres særlige områder.	I meget høj grad
12 Det var så godt.	I meget høj grad

Øvrige, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
2 Meget venligt personale, uanset tidspunkt.	Ikke relevant for mig
1 Jeg havde et rart, afslappende og positivt ophold. God mad. Venligt og professionelt personale.	I meget høj grad

Video Eeg Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6 Ingen var forberedt på, at jeg dør med andre væsentlige helbredsproblemer, og måtte i den forbindelse afbryde indlæggelsen.	Ja
9 På et tidspunkt gik det apparat, som skal måle min søvn, i stå. Det var meget tidligt om morgenen. Ellers var alt ok.	Ja

***F2 Sengeafsnit Apopleksi, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitets-
hospital***

**32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæg-
gelse og udskrivelse**

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du
blev indlagt, til du blev udskrevet?

-
- 5 Er stadig indlagt. Nu på Hammel Neurocenter, hvor jeg I meget høj grad
får alle de informationer, jeg skal bruge.

F1 Neurologisk Sengeafsnit, Neurologisk Afdeling F, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

10 Var indlagt som dagspatient til [undersøgelse]. Fik ingen medicin.

I høj grad