

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Geriatrisk Afdeling G
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 Brugerindvovering, 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.

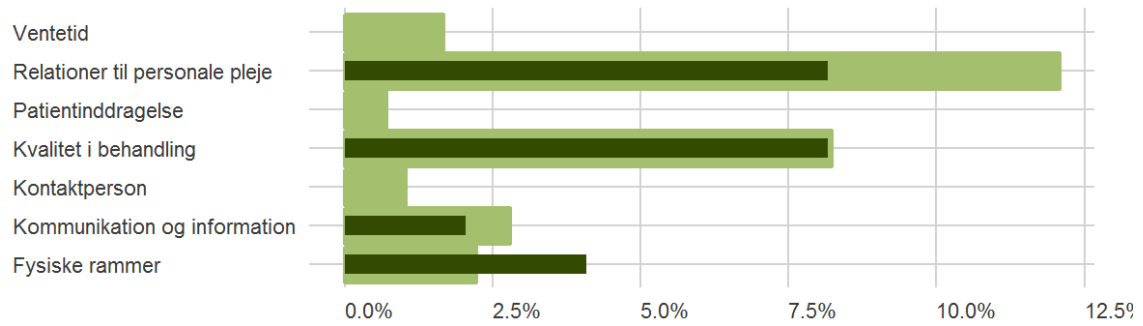
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Sengeafsnit G1, Geriatrisk Afdeling G, 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?
4	Tilfreds.	I høj grad
19	Man bør kunne møde sin læge, selvom det er weekend. Ikke bare umyndiggøre! Kvalitet i behandling,	Slet ikke
18	Det var en god erfaring. Afdelingen er en fin oplevelse.	I meget høj grad
2	Det var frustrerende at ligge på en stue, hvor der lå en der råbte og en, der rendte med min rollator og lagde sit gebis på mit bord om natten. Det gav ikke megen nattero, men de var jo demente. Fysiske rammer,	I nogen grad
17	Jeg fik en meget venlig behandling af personalet både med drikke og mad som var meget fin. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
9	Jeg syntes, at jeg har haft en god hjælp på hospitalet, og at jeg har fået en rigtig god behandling. Der var virkelig mange ting jeg havde brug for hjælp til, og det fik jeg i højeste grad. Jeg har ikke noget at kritisere. Afdelingen gjorde alt hvad de kunne, og med et smil på læben. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
10	Er diabetiker og maden er for fed. Når jeg er hjemme, får jeg igen blod-sukkeret på plads. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

Sengeafsnit G2, Geriatrisk Afdeling G, 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?
3 Særligt på P.P. Ørumsgade afdeling 6 hvor jeg blev indlagt og nu går til genoptræning, har jeg kun ROS og tilfredshed til overs. Alt kører bare GODT, FLOT og TILFREDSHED.	I meget høj grad
6 Jeg blev udskrevet for hurtigt og hjemsendelsen skulle have være langt bedre planlagt. Kvalitet i behandling,	I høj grad
1 Hele afdelingen var meget professionelle og jeg følte mig i trygge hænder. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
15 Behandling og genoptræning på [hospitalet] var upåklagelig, men svært at forstå lægerne. Genoptræningen på [anden afdeling] var super god. Men efter udskrivningen til eget hjem er der ikke blevet fulgt op af lokalcenter. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
7 Afdelingen var helt perfekt.	I meget høj grad
12 Afdelingens personale var opmærksom på patientens tilstand og fik ham overbevist om, at han ikke længere kunne klare sig selv i eget hjem, hvilket var en lettelse for den pårørende. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
14 Savnede et TV og/eller radio på stuen. Fysiske rammer,	I høj grad

Sengeafsnit G1, Geriatrik Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
13 Jeg har kun godt at sige om min indlæggelse. Alle læger sygeplejersker og andet personale var meget flinke og hjælpsomme. Jeg fejrede min [fødselsdag] i sygesengen, og det var en stor oplevelse for mig, på den måde personalet viste mig på dagen. Tusind tak for det.	I meget høj grad
5 Det gik hurtigt på akutafdelingen med at undersøge, tage blodprøver m.m. endvidere at få bestilt plads til røntgenfotografering. Jeg har kun godt at sige om den afdeling.	I høj grad
19 Personalet var sådan set flinke nok, men en læge så jeg ikke noget før [flere dage efter min indlæggelse]. Jeg blev indlagt [i efteråret] på Akutafdelingen. Første nat var jeg så træt, at jeg sov uden videre. [Næste] aften anmodede jeg om at få min [medicin], men den havde lægen strøget! Resultatet var en søvnløs nat! Jeg skulle åbenbart have en "kold tyrker". Jeg var dybt chokeret! Og er slet kommet rigtig over det endnu! Jeg kunne slet ikke synke noget i flere dage. Jeg tabte et kilo i døgnnet flere dage i træk. Lægen insisterede på mere [medicin]! Jeg protesterede! Da jeg [få dage efter indlæggelsen] opdagede, at lægen også havde strøget [anden medicin], og ændret min [medicin generelt]. Jeg troede nærmest, man ville mig til livs. [Dagen efter] mødte jeg sammen med mine [pårørende] lægen. [Lægen] ville give [andre] piller i stedet for [vanlig medicin] etc. Heldigvis dukkede en mere forstående læge op [nogle dage efter]. Men jeg var stadig ret svækket efter dette chok. Kan langt fra det samme som før [indlæggelsesdatoen]. Hele forløbet må også ses på baggrund af, at jeg mens jeg endnu var akut, blev budt velkommen til [afdelingen] af en meget sympatisk læge, der alvorligt spurgte mig, om jeg ville genoplives, hvis jeg fik et hjerteslag og risikere at blive en "grønsag". Fornuftigt spørgsmål og jeg ville ikke genoplives. [Lægen] orienterede min [pårørende] om mit synspunkt og lod forstå, at [lægen] var der hele weekenden. Vi troede [lægen] mente på [afdelingen], men der var [lægen] jo ikke!	I ringe grad

- 16 Jeg blev fantastisk godt modtaget. I det hele taget en dejlig modtagelse af hele personalet på afdelingen. De var søde og hjælpsomme. Et stort knus til dem. I meget høj grad
- 17 Jeg er meget tilfreds med den gode behandling, jeg fik. I høj grad
- 9 Min kone og datter var med til min indlæggelse. Det var stor hjælp for mig, da jeg var noget "medtaget". Der er ikke de store ting at klage over. Alle var meget positive ved min indlæggelse. Der var mange spørgsmål og meget forståelse. Det var lidt en barsk omgang [at blive overført til Geriatrisk Afdeling]. Det var ikke så meget personalet, men det var ved at være aftentid etc. så det var godt for mig at min kone og min datter der var hos mig. Der var mange nye indlæggelser så der var fart på, og på min stue var der en barsk uro men takket være min familie gik det. Men jeg blev lidt forvirret, [da] jeg blev jo indlagt på grund af et MEGET lavt blodtryk, som gjorde at jeg besvimede flere gange derhjemme, og jeg havde mistet kræfterne i mine ben. Men personalet var meget omsorgsfulde da der faldt ro over afdelingen. Efter den første dags indlæggelse har jeg intet at klage over. Alt personalet var meget kvikke, søde, glade og opmærksomme, jeg blev passet virkelig godt. Lægesamtaler var der også, hvor alle var virkelig interesserede og tog sig tid. Dejlige sygeplejersker, der også forstod omsorgen og var glade og positive. Men der var nok at se til for personalet. Spisning det var også perfekt, sundt og lækkert. I høj grad

Sengeafsnit G2, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
3 Fik en rigtig god behandling ved ankomst. Det ville dog have været rart, hvis jeg var blevet skannet noget før. Men fik at vide der var meget travlt, og at jeg ville blive skannet så hurtigt som muligt. Men generelt god behandling.	I høj grad
6 Jeg, dame på 70 år, blev indlagt med et lårbensbrud og kom hjem tre dage efter indlæggelsen. Det var for hurtigt. Jeg var ikke rask nok til at komme hjem og oplevede mange forskellige gener.	I høj grad

Sengeafsnit G1, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5 Jeg skriver på min mands vegne, da han ikke mere kan klare computeren. Flytning til Geriatrisk Afdeling var knap så vellykket, som da min mand var på afdelingen for to år siden. Der skete det, at en medpatient fik tegn på rosildesyge, hvilket betød, at min mand måtte i isolation i to døgn. Det er ikke godt for et menneske med Alzheimer. Det betød også, at min mand var meget alene, og det var ikke godt for ham. Da han skulle hjemsendes, skulle han have ilt med, men ingen gav besked om, hvor længe det skulle vare.	Ja
8 Jeg fik for meget morfin ved indlæggelse.	Ja

Sengeafsnit G2, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
12 Patient er en meget gammel og totalt forvirret mand. Da der nogle dage efter indlæggelsen skulle holdes møde med en læge blev nærmeste pårørende ikke orienteret. Dette var stærkt utilfredsstillende, da patienten ikke kunne svare for sig selv.	Ja

Øvrige, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

11 Et fejlskøn om årsag til min dårligdom gav som start indlæggelse på en geriatrisk skadesafdeling i Tage Hansens Gade. Efter revideret vurdering kom jeg videre til Skejby Hjertesygdomme (blodforgiftning ved nyere hjerteklapfornyelse).

Uoplyst

Sengeafsnit G1, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
13	Det hele gik [] meget flot. Der var stor hjælpsomhed omkring mig. TAK.	I meget høj grad
5	Jeg synes, at alle informationer, også sygdommenes navn, skal stå på dansk og ikke latin, som de færreste forstår.	I nogen grad
19	Som sagt blev jeg forvirret/chokeret over modtagelsen! Har ikke forvundet det chok endnu. Udskrivelsen var helt i orden, inklusiv det nu højest påkrævede genoptræningprogram. Nu kunne jeg knapt nok gå, mens jeg ved indlæggelsen var ret mobil, selvom jeg gik med stok.	Slet ikke
9	Blandt andet med den medicin jeg fik anbefalet. Der kunne godt have været lidt mere orientering, men en god læge og et godt apotek, så klarer [pårørende] det. []	I høj grad

Sengeafsnit G2, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
3 Ved ikke helt, hvad jeg skal svare ved de forskellige spørgsmål. Dette begrundes jeg med, at jeg er i tvivl om, det blot er det lille døgn, jeg var indlagt på [afdeling NN], eller om spørgsmålene også gælder dengang, jeg blev indlagt på [anden afdeling NN]. Der var alt bare så effektivt, som det kunne være, med genoptræning hele tiden. Så jeg har kun ros.	I meget høj grad
6 Der var rigtig mange ting, der først kom styr på tre til fire dage efter hjemsendelsen. F.eks. tøjvask og at jeg ikke blev lagt i seng. De første to nætter sad jeg op og sov, fordi jeg ikke selv kunne komme i seng. Herefter hjalp min overbo mig med at komme i seng det næste to nætter, inden der ENDELIG kom en hjemmehjælper og hjalp mig om aftenen. Jeg var heller ikke blevet informeret om, hvilken betydning medicinen og min situation havde på mine muligheder for at holde på vandet. Det betød, at jeg læggede flere gange. Der gik tre dage før, at jeg fik vådlagner. Lagnerne og hjælpen til at komme i seng SKULLE have været planlagt og på plads i forbindelse med hjemsendelsen. Det andet er en urimelig behandling, når man sender en patient hjem efter så kort tids indlæggelse med den type skade.	I høj grad
12 Patienten kunne ikke finde ud af noget. Der var ikke særlig megen information til den pårørende.	I nogen grad
14 Havde en god fornemmelse af indlæggelsen, men kan ikke huske ret meget.	I høj grad

Øvrige, Geriatrisk Afdeling G, Aarhus Universitetshospital

35. 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?

11 Forventer udskrivelse om 2 uger. I meget høj grad