

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit
Medicinsk Hepato-Gastroenterologisk Afdeling V
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 DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 DEFACTUM@rm.dk

" DEFACTUM, 2017

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 Brugerindvolding, 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 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 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 afsnitsniveau, 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 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.

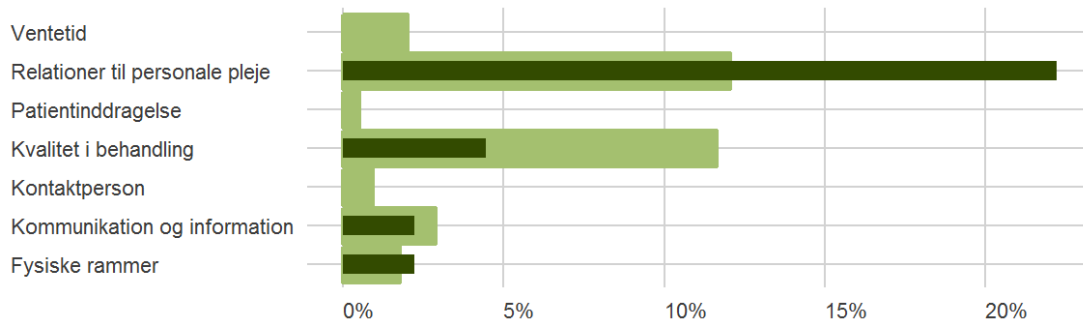
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
19 De gjorde det særligt godt over hele paletten. Man fik lyst til at blive der. Jeg blev behandlet meget anstændigt og jeg følte mig tryk. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 På ETA var de særdeles gode til at informere os pårørende. Der herskede en dejlig ro. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Vil igen fremhæve personalets venlighed som meget positivt. Og maden var dejlig og varieret. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Der kunne godt være mere mad udenfor spisetiderne. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
20 Jeg mener generelt, at plejepersonale samt læger har ringe eller ingen forståelse for det enkelte individ samt dets enkeltstående behov. På sygehuset er man ofte reduceret fra en person til et nummer. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
3 Jeg vil gerne takke afdelingen for virkelig god pleje. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 En af gangene, hvor jeg ikke kunne sove, blev jeg kørt til separat rum. Fysiske rammer,	I nogen grad
13 Efter et forløb hvor fem til seks læger var involveret og en masse forskellige sygeplejersker, kunne det være rart med en læge og en til to sygeplejersker i forløbet. Den ene gang var der kun en sygeplejerske fra et vikarbureau til at klare flere stuer, og efter jeg havde været til behandling, måtte jeg anmode om noget at spise, og man glemte helt at tage blodtryk m.v. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
17 :-).	I høj grad
15 Har ikke mødt nogen på afdeling NN, som ikke har været utrolige dygtige, søde og venlige. Tak.	I meget høj grad
14 Det er et problem, at maden ikke er rigtig varm. Hvis man for eksempel er småtspisende og maden kun er lunken, sovsen næsten stivnet i kanten og man i forvejen ikke har lyst til at spise, så er det endnu mere svært, at få spist noget. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
2 Det hele var ok.	I meget høj grad
11 Jeg synes maden var for dårlig. Hvis du har ringe appetit, så trænger du til	I nogen grad

"lokkemad" og ikke mad som vores bedstemor lavede den! Hvorfor bager I ikke jeres brød selv fx. og hvorfor er der gris på menuen hele tiden? Som for hævnærende vegetar elsker jeg for eksempel fisk og kan sagtens spise kød, men hvor er krydderierne henne, det hele smager ens? Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 8 | Jeg ville meget gerne have haft mulighed for at forblive indlagt lidt længere :-(. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 18 | Det var generelt en rigtig god oplevelse at være indlagt på trods af, at jeg var syg. Og så vil jeg gerne give en særlig ros til køkkenet. Jeg var meget glad for maden under indlæggelsen. Hospitalsmad har et dårligt ry, men det rygte blev i særdeleshed gjort til skamme. Det var meget dejlig mad. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |

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?
19 Modtagelsen var fantastisk.	I meget høj grad
5 Var i leverkoma da jeg ankom til hospitalet.	Ved ikke
4 Personalet var meget venligt og imødekommende. Det betyder meget når man er syg.	I meget høj grad
6 Indlagt på Tarmsvigtssenheden, så det har været et længerevarende forløb[], men kunne ikke forestille mig nogen bedre behandling end der.	I meget høj grad
13 Jeg blev anmodet om at møde [tidligt], men der var først personale som henvendte sig til mig [senere]. Synes godt man kunne vente med at komme til der er tid til en.	I nogen grad
17 Jeg husker tydeligt transporten fra andet hospital til Aarhus. Jeg kan dog ikke huske hvad der skete den første tid i Aarhus. Jeg har kun sovet en masse og drømt ubehageligt. Drømme som jeg aldrig har haft før. Jeg ville faktisk gerne hvis der var én, som kunne fortælle mig hvordan min første tid var.	I høj grad
10 Som levertransplanteret blev jeg tilset af almindelige læger. Altså ikke leverlæger. Det forsinkede processen og de sendte mig hjem med en galdesten, som først blev opdaget da en speciallæge tilså mig efter to døgn.	Slet ikke
9 Rigtig god modtagelse af søde og dygtige sygeplejersker.	I meget høj grad
1 Besvarelsen er ud fra den akutte modtagelse.	I meget høj grad
2 Meget fin og betryggende modtagelse.	I meget høj grad
18 Jeg kan ikke huske alle detaljer, eller hvad jeg præcis fik af informationer, men jeg følte mig rigtig godt modtaget, og så vidt jeg husker fik jeg de oplysninger jeg havde brug for.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4 Skulle have været testet for, om jeg havde haft tuberkulose, før jeg kunne starte medicinsk behandling. Dette skulle have været gjort den torsdag, jeg blev indlagt, da det ellers måtte vente til om mandagen. Det fik så betydning for medicineringen, da min tilstand var for dårlig til, at jeg kunne vente til om mandagen. Men hvilken betydning det fik, kan jeg ikke huske, da jeg var meget dårlig og ikke kunne tænke helt klart. Men jeg fik forklaringen af en læge.	Ja
12 Som iltbruger fik jeg en iltflaske som var tom på toilettet. På et andet tidspunkt hentede en elev en iltflaske og spurgte mig hvor slangen skulle sættes til og hvordan man åbnede for iltflasken. Jeg har oplevet manglende kommunikation mellem læge og sygeplejerske i flere tilfælde. Slangen på iltudtag i væggen sprang af mange gange, enten for stort et tryk eller ikke sat ordentligt på. Derudover også mange udbrud fra ældre patienter, så ens nattesøvn blev afbrudt indtil flere gange. Jeg må sige med så få sygeplejersker, især om natten med så urolige patienter, fik man en høflig til tider smilende hjælp. Ved kørsel med Falck oplevede jeg at der to gange ikke var åbnet for min iltflaske.	Ja
13 Første behandling kunne ikke gennemføres. Ved anden indlæggelse var den medicin der skulle anvendes ikke gjort klar, og jeg blev sendt hjem. Jeg var ellers mødt [tidlig morgen] og ventede til [omkring middag] før der kom en læge og beklagede. Ved tredje indlæggelse kunne behandlingen desværre ikke give [noget] resultat. Ved lægesamtalen efterfølgende blev jeg orienteret om at det jeg fejlede ikke var noget problem for mig. Jeg blev også spurgt hvorfor jeg kom til sygehuset til undersøgelserne! Jeg var rystet for det var efter CT- og MR-skanning at lægerne besluttede at jeg skulle gennem undersøgelserne.	Ja
10 Jeg blev sendt hjem med en galdesten.	Ja
16 Blev udskrevet med meget væske i kroppen. Inkomenseret?	Ja

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?
17 Har oplevet flere gange, hvor der tit er toiletbesøg ved indlæggelse. Sikker nok nogle piller jeg har fået, der er årsagen. Lige der kunne jeg godt have brugt noget information.	I høj grad
1 Jeg har mange roser til afdelingen ved mit indlæggelsesforløb. Og tak til et meget kompetent tværfaglig personale. Noget, der kunne være en hjælp at blive orienteret om, var en lille gennemgang af afdelingen. Eksempelvis: Findes der andre toiletter end det på stuen, nogle gange skal det jo gå lidt stærkt. Hvordan forholder man sig til maden, og kan der bestilles ønskekost, hvis appetitten er lille (Ud fra en oplevelse med en med patient, der virkelig havde brug for at blive kræset om og ikke kendte til den mulighed, hvis den var der). Omkring hygiejne: Der er en høj hygiejne i afdelingen, men der er et sted, der kunne arbejdes på at forbedre. Patienttoiletet på stuen. En medpatient bruger toiletforhøjer, og denne er ikke ren efter brug. Den flyttes ofte ikke efter brug, så det er os andre på stuen, der flytter den, og det betyder, at den findes forskellige steder på gulvet og nogle gange på badestolen.	I meget høj grad
2 Der var god information.	I meget høj grad
11 Det var meget sporadisk. Jeg fik svar hvis jeg havde specifikke spørgsmål, og tit var svarene afhængige af hvem jeg spurgte. Men generelt var alle søde, dog nogen mere vidende end andre.	I nogen grad