

Regional rapport



Kommentarsamling
Faldklinik Udredning
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 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.

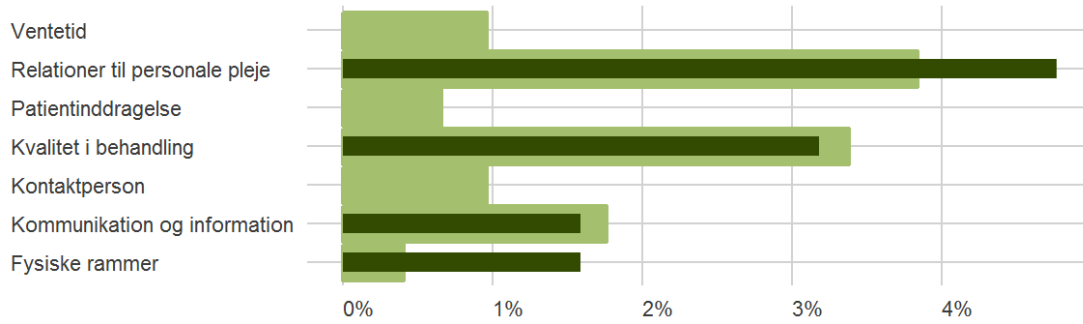
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
16 Personalet var utroligt flinke.	Uoplyst
17 Personalet var meget venligt og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	Ikke relevant for mig
1 Intet at bemærke.	I høj grad
8 Meget venlig opmærksomhed.	Uoplyst
7 Fantastisk modtagelse og behandling. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
10 Venligt og imødekommende personale. Gav sig god tid. Fik fornemmelse af at blive set og hørt. De fysiske rammer lader meget tilbage at ønske, f.eks. venteområdet [som bestod af] ophold i kælderrum! Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	Uoplyst
12 Alt var i orden.	Uoplyst
9 De viste interesse og forståelse for min situation, og jeg har været yderst tilfreds med forløbet. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
14 Jeg er meget godt tilfreds med undersøgelserne på Geriatrisk Afdeling (faldklinikken). Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
15 Sygeplejerske og læge har ringet flere gange angående medicin. Kommunikation og information,	Uoplyst
2 Der var en behagelig atmosfære.	I nogen grad

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
6	Modtagelsen var OK.	I meget høj grad
4	Der var nogle gange afhængig af hvilken afdeling jeg var på. Jeg kan ikke svare klart, da min læge har givet mig [medicin]. Tåler jeg ikke, er svimmel og får diarré.	I meget høj grad
3	Modtagelsesrum trist med meget gennemgang af ansatte og patienter/besøgende.	I høj grad
8	Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
7	Helt fantastisk modtagelse og behandling.	I meget høj grad
5	Jeg kunne ikke få en samtale med en læge.	I høj grad
10	Modtagestedet er ikke godt. Upersonligt. Skaber usikkerhed. Sidder i en stor gang og føler mig ikke velkommen. Bedes trykke på en ringeklokke, det skaber usikkerhed. "Er der mon nogen der hører klokken". Savner personlig modtagelse af rigtige mennesker.	I høj grad
12	Ualmindelig søde.	I meget høj grad
9	Dejligt at føle at de ventede mig.	I høj grad
2	Jeg har ingen kommentarer.	I høj grad
11	Ingen kommentarer bortset fra et positivt og kompetent personale.	I meget høj grad

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

	Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
6	Fin information.	Uoplyst
7	Har ikke manglet noget.	Uoplyst
13	Jeg ville gerne have lært, hvordan man kommer op, når man falder og er alene. Det fik jeg ikke lært.	Uoplyst
12	Alt var i orden.	Uoplyst
9	Alt har bare virket så fint.	I høj grad
2	Der var ingen mangler.	I nogen grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
3	Besøget var alt for langt. Det krævede for megen fysisk indsats.	Ja
10	Mødte op forgæves pga. sygdom blandt personalet. Var ikke blevet varskoet. Det var ingen fejl, blot en menneskelig hændelse.	Ja