

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Lungemedicinsk Afdeling LUB
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 planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	78
Besvarelser fra patienter:	47
Afdelingens svarprocent:	60%

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 [].

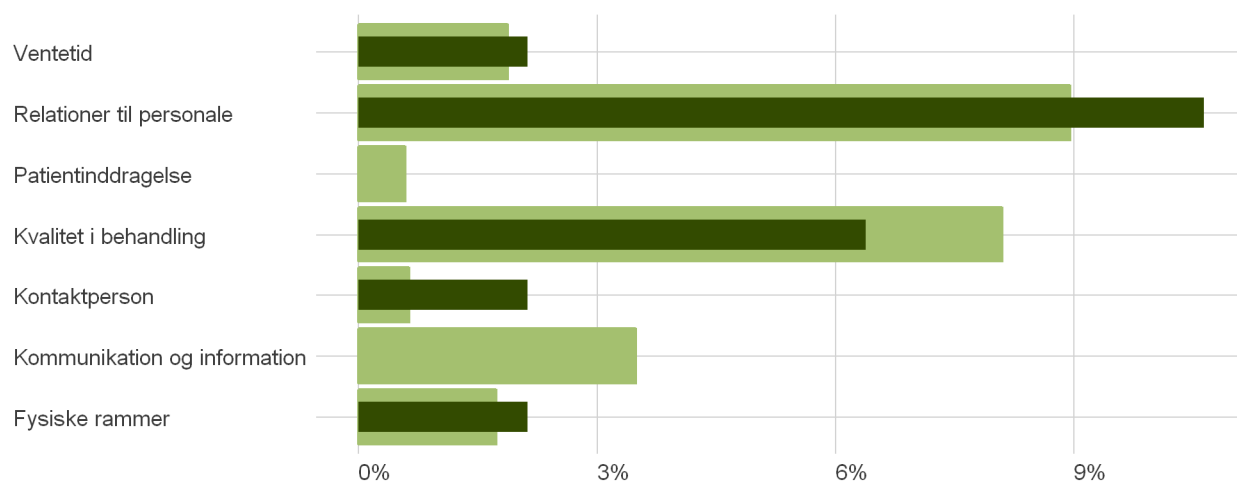
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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








Lungemedicinsk Afdeling LUB

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

ID	Kommentarer - LUB 6, Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Ventetiden var rimelig og ikke noget usædvanligt.	I høj grad
 1	Min hukommelse efter opholdet på intensiv var meget dårlig. Derfor er det begrænset, hvor meget jeg kan svare på spørgsmål. Den eneste kontakt, jeg havde med personale, var en [under uddannelse]. Hun gjorde alt, hvad hun kunne, men da hun overhovedet ikke var under [] overvågning, følte jeg det som en meget dårlig behandling.	I ringe grad
 4	NN kan slet ikke huske, at han har været indlagt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - LUB 5, Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Jeg var ikke indlagt på afdelingen. Blev behandlet ambulant.	I høj grad
 6	Det varede lidt, for det var ikke meningen, at jeg skulle blive der, men hjem og så møde næste dag til flere undersøgelser, men på grund af min tilstand skulle jeg blive der natten over.	I høj grad
 7	Stor ros til personalet. Blev modtaget med smil og venlighed. Tusinde tak.	I høj grad
 10	Havde slet ingen problemer. Blev indskrevet via skadestuen til AKUT Afdelingen og derfra til Medicinsk Afdeling.	I høj grad
 3	B5 er altid klar, når jeg kommer og der er styr på hvad jeg skal. Det er en fornøjelse at komme der.	I meget høj grad
 4	Mere i løn til sygeplejerskerne.	I meget høj grad
 8	Venlig og professionel.	I meget høj grad
 9	Ok modtagelse.	I meget høj grad
 1	Jeg blev indlagt akut., men modtagelsen og ventetiden var ok.	I ringe grad
 11	Jeg kom akut ind [om morgenen] og fik straks taget røntgen []. Jeg fik et værelse straks efter. Herefter så jeg intet personale før [om aftenen]. Lægen stod i døren og sagde, at jeg ingenting fejlede, og at jeg kunne tage hjem. Jeg vil foreslå, at det kan gå lidt hurtigere. Jeg vil også foreslå, at jeg kan få lidt mad i ventetiden.	Ved ikke







Lungemedicinsk Afdeling LUB

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	På [en specifik dag] skulle undersøgelsen foregå på et andet sygehus ifølge skemaet. Det skete i midlertidig først [en anden dag]. Det betød, at jeg var oppe og omklædt i flere timer til ingen nytte. Personalet var ikke informeret herom.	Ja
 2	Der var ikke flere læger efter kl. 16.	Nej
ID	Kommentarer - LUB 6, Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 7	Ved opringning inden indlæggelse blev jeg fejlagtigt og mangelfuldt informeret om behandlingen. Journal blev opdateret af [andet personale], som fejlinformerede om behandlingsforløb og medicin. Jeg fik ikke udleveret nok materialer til min behandling derhjemme. Fik resten ved senere besøg efter at have bedt om det. Recepten på min medicin rakte kun til 1/3 af min behandling. Dette blev rettet, da jeg senere gjorde opmærksom på det. Tilskuddet til den dyre medicin var i første omgang ikke søgt.	Ja
 6	Har kun været til undersøgelse/kontrol. Har ikke været indlagt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - LUB 5, Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 2	Jeg følte, at bedøvelsen var væk i forbindelse med at slangerne skulle ud af halsen. Det var en ubehagelig oplevelse.	Ja




Lungemedicinsk Afdeling LUB

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

ID	Kommentarer - LUB 6, Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 5	Nej, jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
 2	Har ikke været indlagt. Var blot en halv time til samtale/kontrol.	Ikke relevant for mig
 7	Sygeplejerskerne på afdelingen har været meget kompetente og hjulpet mig meget. Har intet at udsætte, ren ros til dem! At få sin vejledning af en læge, der ikke har styr på min sygdom og især medicinering, var mindre betryggende. Her ville det have været rart at tale med en læge, der vidste, hvad det drejede sig om.	Ikke relevant for mig
 1	Ved udskrivelse med Falck blev jeg sendt hjem i hospitalets nattøj, hvilket var alt for koldt. [Bilen var hundekold]. Da jeg kom hjem opdagede jeg, at jeg stadig havde [noget udstyr, som jeg skulle have fjernet]. Vi måtte have fat i hjemmesygeplejersken for at få den fjernet. Hun var mildest talt rystet over, at den ikke for længst var fjernet.	Slet ikke
ID	Kommentarer - LUB 5, Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 6	Jeg fik forklaret, hvordan jeg skulle bruge ilt derhjemme og fik en pjece om det medicin, jeg skulle tage .	I høj grad
 10	Jeg var ikke ved fuld bevidsthed, men savnede ikke information senere i forløbet.	I høj grad

Lungemedicinsk Afdeling LUB

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

ID	Kommentarer - LUB 6, Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 3	De har utroligt travlt, men gør det rigtigt godt. Rengøringen er ok, men jeg kan ikke se, hvordan man kan spare mere. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 8	Var orienteret om deltagelse af medicinstuderende og andre under uddannelse. Oplevede det alligevel undertiden overvældende, hvad medicinstuderende afprøvede på mig. En sygepleje-elev insisterede på at fjerne min "sommerfugl" i hånden, som jeg havde fået besked på ikke måtte fjernes før ved udskrivelsen. Det frabad jeg mig på grund af ovenstående og en spænding omkring udskrivelsen. Hun var ikke motiveret for at vente, da sygeplejersker havde forsømt at skifte den regelmæssigt som forskrevet. Jeg følte, jeg kun var et objekt for hendes korrekte uddannelse og viden og ikke et menneske af kød og blod med alt, hvad det indebærer. Hun skulle højst have ventet 1-1 1/2 time, for at jeg havde følt mig som respekteret patient. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 5	Jeg synes, at afdelingen gør et rigtig godt arbejde.	I meget høj grad
 7	Den første opringning om at behandling var nødvendig, gjorde mig meget utryk, hvilket hun (receptionisten eller sygeplejersken) ikke lod til at fornemme overhovedet. Her blev jeg også stillet en [flere måneders lang] pillekur i udsigt, hvilket viste sig faktisk at være en noget mere besværlig inhalationskur. En lægestuderende gjorde samme fejl, og jeg fandt faktisk først ud af, hvilken behandling jeg skulle have, da afdelingens sygeplejersker fandt udstyr og medicin frem. De havde til gengæld styr på sagerne og redte trådene ud. Nye lægestuderende er selvfølgelig under oplæring, så fejl vil ske, men de burde nok have en læge med sig til samtaler med patienter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
ID	Kommentarer - LUB 5, Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 2	Vi undrer os over, at andet hospital og Århus ikke taler bedre sammen om kontrolbesøg og planlægning af disse. Informationer om tilstand og lægelige vurderinger har foregået gennem mails besvaret af os. Besvarelser var måske bedre fra læge til læge? [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 9	Ok sygeplejerske må man sige uden at nævne navne, hedder hun []. Derud over alt får mange læger indover. Taler først sidste dag i forløbet med læge NN efter [flere] behandlinger med [præparat]. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 10	Jeg har absolut intet at udsætte på afdelingen. Travlhed er jo ikke afdelingens skyld. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 4	Der var lang ventetid fra den første undersøgelse til de efterfølgende. [Ventetid]	I meget høj grad
 8	Afdelingen er meget omhyggelig.	I meget høj grad
 1	Pleje og helhedsoplevelse ok.	I nogen grad

