

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	100
Besvarelser fra patienter:	56
Afdelingens svarprocent:	56%

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 [].

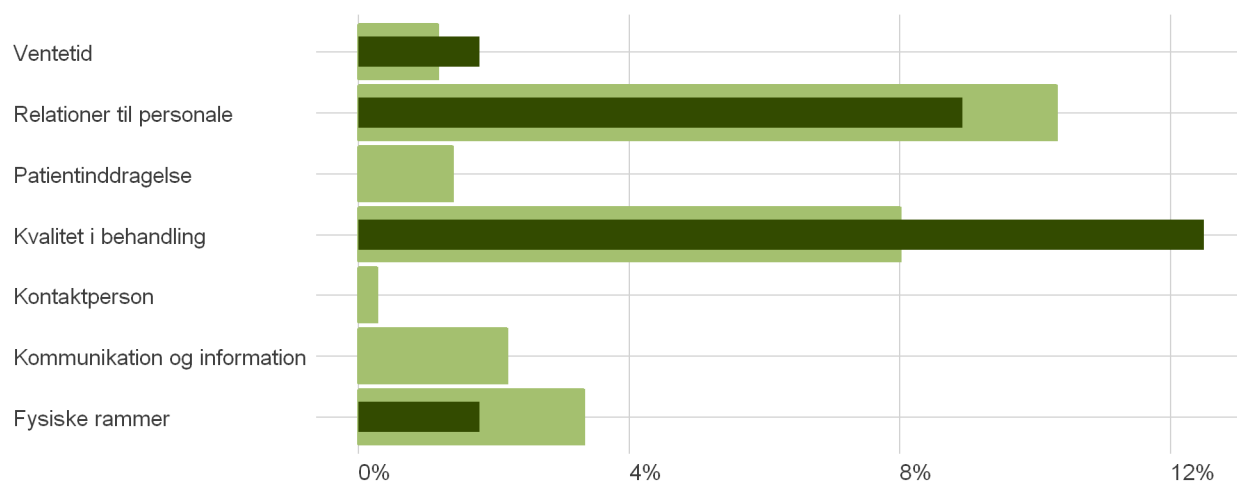
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 - LUTR LUB 5, Transpl. Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Savnede måske en fast kontaktperson under indlæggelsen.	I høj grad
ID	Kommentarer - LUB 6, Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Tak til personalet på Aarhus Sygehus, afdeling NN, for god og venlig behandling.	I høj grad
 3	Jeg fik anlagt et kateter til måling af urinen, hvilket gennem en uge generede mig umådelig meget uden, at jeg fik forklaret, hvad det skulle gøre godt for.	I høj grad
 11	Jeg synes, jeg blev godt modtaget. Jeg synes, jeg blev rigtig godt behandlet. Jeg har ikke en eneste kritik. Jeg blev behandlet på den bedste måde fra top til tå. Jeg tænker mange gange, at vi har verdens bedste sygehus. Vi skal være stolte over vores velfærd, det er min personlige mening. Jeg takker mange gange.	I høj grad
 12	Godt.	I høj grad
 4	Personalet stod klar til at modtage mig øjeblikkeligt ved ankomst.	I meget høj grad
 6	Jeg er lungepatient, hvor der er tilknytning hver måned. Jeg blev indlagt akut. Derfor skal der ikke oplyses om ret meget, da de er yderst kompetente vedr. min tilstand.	I meget høj grad
 9	Oplevelsen var god. Derudover ingen bemærkninger.	I meget høj grad
 15	Flere af de pårørende besøgende, som besøgte mig under indlæggelsen nævnte, at det var påfaldende, at en del patienter på lungeafdelingen stod eller sad ved indgangen og røg. Ikke, at det er nogen kritik af hospitalet og personalet mere, at det virker påfaldende, når man er på vej til eller fra besøg hos en patient, som netop er plaget af lungesygdom eller KOL.	I meget høj grad
 19	Jeg var bevidstløs ved ankomsten til hospitalet.	Ikke relevant for mig










Lungemedicinsk Afdeling LUB

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - LUB 6, Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
13	For hurtig udskrivelse.	Ja
19	Jeg har i flere år dagligt fået Metadon mod stærke muskel- og ledsmerter, men personalet undlod at give mig det under min indlæggelse, selv om de svarede bekræftende, da både jeg og min søn spurgte, om jeg fik min sædvanlige medicin. Jeg havde stærke og meget ubehagelige abstinenser, men kunne ikke forstå hvorfor, da jeg jo angiveligt fik den medicin, jeg er vant til, og dermed også Metadon. Jeg kunne ikke sove eller finde hvile, men personalet greb ikke ind, og det var først ved udskrivelsen, at jeg blev klar over tingenes sammenhæng, da min faste sygeplejerske fortalte, at jeg kun havde fået Panodil mod smerter. Jeg var jo alvorligt syg under min indlæggelse, og det var helt urimeligt, at jeg skulle kæmpe med svære abstinenser samtidig med, at jeg skulle kæmpe mig tilbage til livet igen. Jeg mener bestemt, at det er børnelærdom, at man ikke pludselig må stoppe med stærkt vanedannende medicin, og personalet burde have reageret, da de så, hvor dårligt jeg havde det. Jeg havde desuden meget højt blodtryk, hvilket jeg ellers ikke plejer. Det undrede personalet, og de talte dagligt om, at jeg skulle til at have blodtryksmedicin. Ved udskrivelsen spurgte jeg ind til dette, men besynderligt nok sagde lægen, at det er helt normalt ved abstinenser! Jeg mener, at det var en meget stor fejl, at sygeplejersken ikke svarede ærligt, da vi spurgte til min medicinering under indlæggelsen.	Ja
10	Alvorligt, længerevarende astmaanfald. Lægen forsøgte i to uafhængige forsøg at løse problemet ad medicinsk vej, hvilket viste sig ikke at være muligt. Derfor akutindlæggelse. Lægen gjorde et fint stykke arbejde. Det gjorde også den sygeplejerske, der skulle holde øje med mig, indtil en ambulance skulle køre mig fra Aarhus Kommunehospital til Regionshospitalet i [anden by]. FEJL: Ambulancen skulle komme efter ca. 15 - 20 minutter. Da der var gået en time, ringede sygeplejersken til en relevant afdeling og/eller person (hvilke(n) ved jeg ikke) for at høre, hvor den blev af. Først da blev hun oplyst om, at jeg i stedet var blevet visiteret til indlæggelse selv samme sted, som jeg allerede befandt mig, nemlig 25 m derfra []. Denne oplysning var bare ikke nået frem til hende. KATASTROFAL KOMMUNIKATIONSBRIST! Dagen for min udskrivning blev jeg interviewet af en lægestuderende, hvor der blev spurgt til og talt om diverse sygdomsrelaterede og meget personlige emner. Den anden patient på stuen var til stede og kunne høre alt, men eftersom han er forhenværende overlæge, havde jeg ikke de helt store betænkeligheder, hvad angår hans diskretion og tavshedspligt. Men det er mig (og forhenværende patient, altså den forhenværende læge) ubegribeligt, hvorfor lægen, der skulle stille alle disse spørgsmål, ikke inviterede mig til ét eller andet samtalerum, interviewrum, eller hvad nu et sådant hedder. Der ville man som patient ikke føle sig hverken hæmmet eller stresset over situationen. Det kan forhåbentligt blot henføres til mangel på omtanke.	Nej
14	Fejl i journalen.	Nej
18	Skulle indtage vanddrivende, som de senere fandt ud af var en fejlbedømmelse. Udleveret forkert dosis inhalationsmedicin, seretide. Opdages fordi jeg spørger, om jeg fremover skal indtage den højere dosis.	Nej
7	Ved første indlæggelse indrømmende personalet, at [patienten] var udskrevet for tidligt. Derfor [flere] måneder med alvorlige komplikationer og endnu en indlæggelse.	Uoplyst
16	Blev udskrevet for tidligt og indlagt igen efter tre dage.	Uoplyst
4	I forbindelse med brug af [] iltapparat om natten, går næsebrille af, da den ikke er fastgjort ordentligt, og iltningen af blodet falder [], dette opdages tilfældigt.	Ved ikke

Lungemedicinsk Afdeling LUB

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

ID	Kommentarer - LUTR LUB 5, Transpl. Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 2	Ingen opfølgning og ingen genoptræning.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - LUB 6, Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 1	Vi oplevede dårlig kommunikation mellem hospitalet og hjemmeplejen i forbindelse med udskrivelse og hjemkomst til egen lejlighed.	I høj grad
 19	Det var et stort problem, at min familie og jeg selv ikke blev informeret om, at jeg ikke fik Metadon, selv om vi spurgte ind til det.	I høj grad
 4	Behandling på afdeling B6 er endnu ikke afsluttet. Indlægges et døgn om ugen til prøvetagning og regulering af medicin.	I meget høj grad
 6	Indlæggelse på Medicinsk Afdeling B6. Her kender de mig igennem [mange år]. De ved, hvor vigtig det er, der bliver iværksat behandling med det samme. Det kan jeg takke NN, NN og NN for. Som regel bliver det til [mange] dage med intravenøst.	I meget høj grad
 17	Stor ros til både sygeplejersker og andet personale. Synes der gik for lang tid, før jeg mødtes med relevant læge. Under selve indlæggelsen havde personalet meget travlt, hvorfor jeg fik fornemmelsen, "hvorfor er jeg her?". Dette skyldes ikke uvilje men travlhed! MEGET stor ros til den sygeplejerske, som tog sig af mit forløb. Tak for det.	I meget høj grad
 3	Jeg blev hasteindlagt grundet et ekstremt højt infektionstal i en rutine-blodprøve, men fik ikke oplyst, hvad årsagen kunne være, før jeg på eget initiativ foreslog at teste for [noget bestemt], som viste sig positiv.	I nogen grad
 18	Jeg fik at vide på afdelingen, at når jeg blev udskrevet med ilt i 24 timer, så ville jeg få besøg af en sygeplejerske, der skulle foretage måling og blodprøve på iltmætning. Det viste sig ikke at være tilfældet. Jeg kontaktede hende derfor efter en uges tid og hun fortalte, at hun ville først være til stede, når jeg 10 uger senere skal til tjek på lungemedicinsk. Det var utrygt at komme hjem med ilt og bare være alene med det hele, når jeg aldrig har fået ilt før. Med iltapparatet medfulgte en del information om brug og vedligeholdelse og heldigvis altså også sygeplejerskens telefonoplysninger. Det var en stor hjælp.	I nogen grad
 5	Havde pårørende, især min hustru, som ofte var med til stuegang m.m., og hvad der ellers skulle ske.	Ikke relevant for mig

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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
18	De var alle sammen meget venlige og imødekommende, selvom de til tider havde meget at se til. Gjorde meget ud af, at jeg spiste godt, lokkede mig til mere end jeg selv valgte, og det er godt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Yderst tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
4	Personalet/plejepersonalet har en meget positiv tilgang til patienterne og støtter op om hele situationen og forløbet. Man føler sig hørt og velkommen. Hvilket gælder både patient og pårørende. Personalet er i stand til, på trods af travlhed, hele tiden at give tid til den enkelte. Hele den positive ånd er med til at gøre et langt indlæggelsesforløb tåleligt for patient og pårørende. Det kunne ønskes, at der var færre læger inde over ens indlæggelsesforløb, da dette, til tider, giver fornemmelse af at starte fra "Adam og Eva" og fornemmelse af, at lægerne ikke har læst hele journalen inden stuegang. I et langt indlæggelsesforløb er det meget trættende at skulle bruge kræfter på at fortælle hele ens sygehistorie et utal af gange. Serviceassistenterne gør et godt arbejde og er et positivt indslag i hverdagen, da de ikke skal fokusere på sygdom, men kan komme med andre input. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Der fik jeg alt godt. Ingen kritik. Jeg kan kun rose fra læge til sygeplejerske. Jeg tror ikke, der findes et bedre sted og behandling noget sted i verden. Ligesom vores lands fred. Jeg kan kun tale rosende. Andet kan jeg ikke [sige], hverken kritik eller andet. Dem jeg stod over for var verdens bedste. Jeg er stolt over den skat vi betaler, hvis nødvendigt med flere penge vil jeg betale mere. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	Venlighed og varm omsorg var en trøstende oplevelse under min indlæggelse! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Det ville være ønskeligt, hvis kommunikationen mellem hospitalet og hjemmeplejen var forekommet. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	Min behandling bestod udelukkende af drop med antibiotika, men placering af nåle [ved flere] forsøg var lidt frustrerende. Lå på tomandsstue med ret krævende medpatient, der krævede åbne vinduer og lys døgnet rundt (omtrent). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
10	Særlig godt: Sygeplejerskernes kompetence og omsorg for patienterne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Der burde være mere koordinering læger og andet personale imellem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Hurtigere tilbagemelding efter undersøgelser. [Ventetid]	I nogen grad
8	Var kun indlagt [kort tid] []. Ingen kontrollerede noget som helst. Jeg så ikke meget til personalet, slet ikke det hold om aftenen. Jeg var glad, da jeg blev kørt ned på B2 igen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
14	Der er for lidt personale. Mine pårørende oplevede, at der slet ikke kiggede nogen ind i fire timer. Er det acceptabelt? [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
6	Når de første to til tre døgn er overstået, og infektionstillene er nedadgående, kommer jeg	Ikke relevant

hurtigt op og klarer mig selv på afdelingen.

for mig



19

Der var flere meget søde og varme sygeplejersker, og de havde næsten altid tid, når man bad om hjælp. Der var en skrækkelig lugt af desinfektionsmiddel, og al maden smagte af det. Jeg oplevede flere gange, at en fra personalet irettesatte andre fra personalet, mens vi patienter overværede det. Det bør de gemme til andre tidspunkter!
[Relationer til personale/Pleje]

Slet ikke

