

Regional rapport



Kommentarsamling
T4 Sengeafsnit
Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T
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 Brugerindvøling, 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.

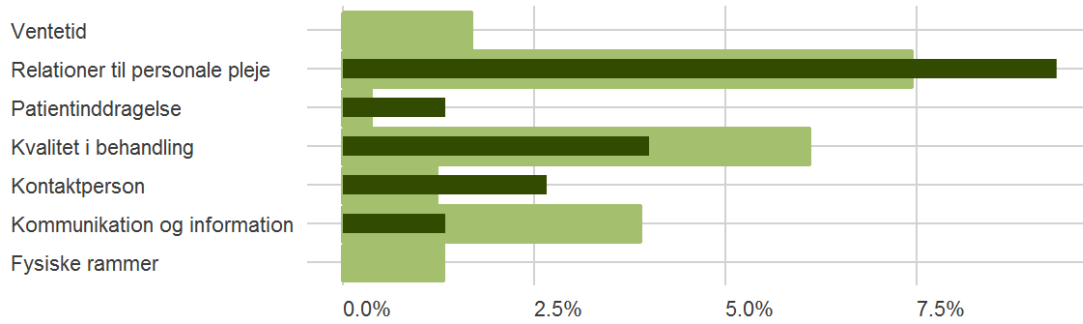
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
26 Alt var perfekt.	I meget høj grad
14 Har aldrig oplevet så super en behandling. Alletiders sygeplejersker. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
11 God pleje, svar på ALLE mine spørgsmål! Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
27 Virkelig god behandling.	I høj grad
24 Der er for mange læger man kommer i kontakt med. Det var skønt, hvis det var samme læge hver gang. Kontaktperson,	I meget høj grad
22 Synes godt, man kunne have givet mig et kateter, da jeg skulle tisse to gange under operationen. Fik at vide, at det gjorde man ikke, da der var risiko for blærebetændelse. Rigtig sødt personale hele vejen. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse,	I høj grad
19 Alt i alt et positivt indtryk.	I høj grad
5 Det kunne være godt med en mere fast læge. Sygeplejerskerne opfattede jeg som mere faste []. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
23 Jeg har ikke noget at klage over selv om mit forløb blev noget længere end oprindeligt planlagt. Afdelingen kan jo ikke gøres ansvarlig for at mit tarmsystem reagerede abnormt og dermed medførte en noget længere indlæggelsesperiode end oprindeligt planlagt. Jeg har kun godt at sige om det personale jeg har været i kontakt med. Alle har været venlige og yderst professionelle, også i situationer som var yderst ubehagelige, både for dem og for mig. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
21 De var alle rigtigt søde, venlige og parate til at hjælpe. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28 Jeg oplevede afdelingen som meget dygtig. Kvalitet i behandling,	I høj grad
2 Jeg havde en meget positiv oplevelse af min indlæggelse. Personalet var venligt, hjælpsomt og imødekommende og maden var god. Tak! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 En rolig og stille afdeling[].	I høj grad
25 Afdelingen gjorde alt rigtig godt.	I meget høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
26	ALT var hele vejen igennem perfekt. Kan ikke finde på noget at klage over. Tak for en behagelig oplevelse.	I meget høj grad
11	Alt var perfekt!	I meget høj grad
12	Modtagelse: Ansat fra 'apoteket' kom for at få oplyst om min daglige medicin. Vidste meget på forhånd (jeg havde jo selv tidligere meddelt det!) men to af de 'kemikalier', som jeg tager til hverdag, havde 'apoteket' ikke! Så er det "Plan B" træder i kraft: Jeg har jo selv min 'kemi'/medicin med!	I høj grad
27	Meget tilfredsstillende.	I høj grad
1	Jeg blev meget godt modtaget.	I meget høj grad
24	Det var en dejlig modtagelse, og man blev orienteret om hvad der skulle foregå.	I meget høj grad
16	Tak for behandling.	I høj grad
7	Alt var klar da jeg ankom.	I høj grad
20	Jeg følte mig rigtig godt modtaget og i de bedste hænder.	I høj grad
21	Blev modtaget meget venligt.	I meget høj grad
17	Ok.	I nogen grad
9	Jeg blev venligt modtaget og vist tilrette.	I meget høj grad
15	Alt var godt.	I meget høj grad
28	Utrolig god behandling.	I meget høj grad
13	Jeg var forkert informeret om min tilstand, så have ikke en seng med lift.	I nogen grad
2	Absolut positiv.	I meget høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
29	Mødte på afdelingen om morgenen [den pågældende dato]. Om eftermiddagen blev operationen, som skulle foregå næste morgen, aflyst, grundet akutpatient. Jeg blev sendt hjem med besked om indkaldelse måneden efter.	Ja
4	I det brev jeg modtog stod der, at min nyre ikke fik det blod som var nødvendigt, men det var i lysken jeg skulle have lavet noget.	Ja
18	Jeg mødte op til indlæggelse til aftalte tid, men efter et par timer blev jeg sendt hjem og meddelt at operationen ville blive udsat 14 dage.	Ja
19	Blev mødt ved indlæggelse af en "medicinpersonale" som gennemgik den medicin med mig som jeg fik på indlæggelsestidspunktet. Det skal siges at jeg gennem det sidste halve år har fået min medicin reguleret ca. hver 14 dag, da mine nyrer har været meget påvirket af mange forskellige behandlinger i sygehusvæsenet i den periode. Jeg havde derfor lavet en liste over min medicin på indlæggelsestidspunktet, som jeg gennemgik med "medicinpersonalet" og der blev svaret at det skulle man nok sørge for, idet medicinlisten i den elektroniske patientjournal ikke var helt korrekt. Da jeg skulle udskrives kom lægen og sagde at de ventede på, hvad mine nyretal viste da de foregående dage (under indlæggelsen) ikke havde været for gode. Efter et stykke tid kom lægen igen og forklarede, at jeg blev udskrevet men mine nyretal var ikke optimale. Min hustru spurgte ind til, hvordan dette kunne være da en bestemt medicin jeg hidtil havde fået var på pause, og havde været det et stykke tid netop på grund af nyrerne. Lægen svarede "hov, så er det nok derfor du har fået den bestemte medicin efter medicinlisten i den elektroniske patientjournal". Det vil sige at man havde overset, at den var på pause og i øvrigt havde givet dobbeltdosis.	Ja
3	Glemte indkaldelse. Blev ringet til, så jeg kunne nå at komme.	Ja
10	Manglende tid/akut fra andre patienter.	Ja
25	Jeg blev sendt hjem, da jeg var. Indkaldt til [specifik dato] men blev sendt hjem efter ca. tre timers ventetid og skulle så møde igen [anden specifik dato] til operation [specifik dato], men ud over det gik alt rigtig godt. Rigtig flinkt personale.	Ja

32. 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?
4	Fik at vide at jeg skulle under kniven [om morgenen], men kom først til [fem timer senere] uden nogen forklaring.	I nogen grad
12	Jeg oplevede, at den læge, jeg talte med ved seneste besøg inden indlæggelsen, mest havde behov for at 'holde ryggen fri', dvs. vedkommende talte umiddelbart mest om de mulige risici, der evt. kunne opstå. Men kunne slet ikke sætte disse i rimeligt perspektiv eller sætte relevante procentoplysninger på! Virkede, for mig, mest som en remse, der bare skulle lyses af! Desuden startede vedkommende med at bytte om på, hvilken side jeg skulle behandles i, og rettede først op på fejltagelsen (blev mopset over at blive rettet), da jeg tydeligt selv henledte opmærksomheden på det. Det var en kvindelig læge.	I høj grad
6	Jeg mangler i den grad information om, hvornår jeg skal videre i mit forløb. Fik at vide at der ville blive indkaldt til samtale to til tre uger efter udskrivelse, men har ikke fået noget på det endnu fire uger efter.	I høj grad
7	Jeg mangler ingen informationer. Havde en samtale før operationen med lægen der skulle foretage operationen, og den var helt fantastisk og pædagogisk. Lægen tegnede og beskrev hele forløbet.	I meget høj grad