

Regional rapport



Kommentarsamling
Respirationscenter Vest
Respirationscenter Vest
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 Brugerindvovering, 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.

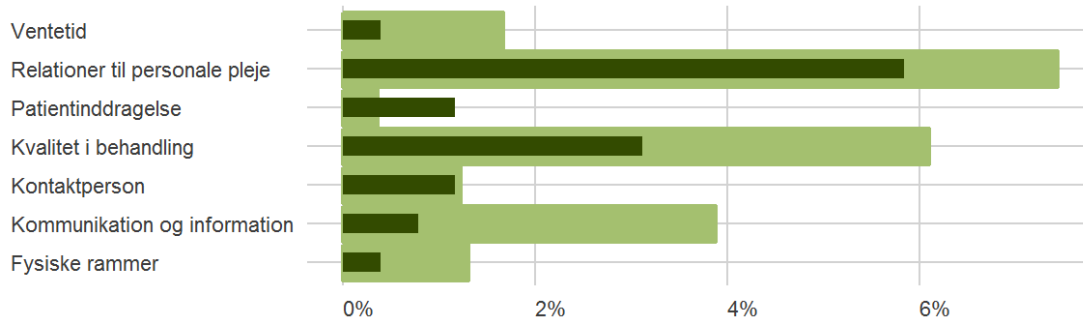
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
16 Det er tillgodeset, at jeg har fri de ulige uger.	I høj grad
49 Jeg har kun mødt en ubehagelig medarbejder, ellers har alle andre været søde og hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
53 Det er jo altid rart, når der er tid til at snakke, men man kan godt mærke at de skal meget. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
54 Alt i alt var det en god oplevelse. Min søn og jeg var i gode hænder og fik lov at sove sammen. For os er det hyggeligt at være på afdelingen, da NN ikke har særlige behov, så vi kan hygge os og se film, og det er der fuld opbakning til fra personalets side. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
26 Jeg opfattede det som om, blodprøver skulle tages om formiddagen efter monitoreret analyse. Men pludselig en sen aften kom der en bioanalytiker for at tage blodprøver. Det var jeg ikke forberedt på. Er bange for at blive stukket i! Jeg ville gerne have haft tidspunktet oplyst ved indlæggelse. Kvalitet i behandling,	I høj grad
44 De var flinke overfor pårørende. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
41 Jeg havde kun ventet en enkelt overnatning, men to overnatninger var nødvendigt for at indstille BiPap maskinen korrekt. Og da jeg skulle til bryllup hos min bedste ven, den sidste indlæggelsesdag fik personalet mig øverst på listen ved stuegang, så jeg kunne komme hurtigt hjem og til bryllup. Rigtig, rigtig god service! Jeg er meget taknemmelig og føler mig hørt og taget hånd om. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 Ventetid i forbindelse med stuegang er lang. Det betyder at pårørende, der har taget fri fra arbejde ikke kan overholde deres aftaler, eller aftaler på andre hospitaler ikke kan overholdes. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I høj grad
31 Jeg fik den bedste behandling og blev tilbudt en ekstra overnatning, så der var helt styr på behandlingen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
27 Jeg synes at den læge som fik mig indlagt også skulle være ham, der udskrev mig. Han var på afdelingen, og jeg har haft ham i flere år undtaget denne planlagte udskrivning. Han bad mig gøre videnskaben en tjeneste ved at sove en enkelt nat på afdelingen. For at kaste lys over hvor meget vægttab kan påvirke søvnapnø. Så jeg var skuffet over, at det ikke var ham, jeg fik snakket med ved min allersidste udskrivelse. Kontaktperson,	I meget høj grad
23 Én læge i stedet for to til tre over et døgn alle med forskellige meninger!	I nogen grad

	Kontaktperson,	
18	Ok.	I høj grad
36	De er altid venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
22	Jeg fik en meget fin behandling på alle måder.	I meget høj grad
14	Jeg som mor måtte bede om natskjorte til min handicappede datter, ligeledes manglede håndklæder nok (to små til hver), det ville være rart med et stort badehåndklæde og et mindre. Jeg bad om ekstra kartofler i stedet for pasta, men det kunne jeg ikke få, for der var også andre der skulle have. Der bliver bestilt mad efter hvor mange patienter og pårørende der er, går jeg ud fra. Jeg passer altid selv min datter når hun bliver indlagt, er det takken? Men ellers er jeg meget tilfreds med det faglige og siger mange tak. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I ringe grad
13	Om natten vil jeg foreslå at sygeplejersken ikke bruger udtryk som "Det ser ikke så godt ud det her" osv. Generelt er sygeplejerskerne søde på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
20	Ringe grad: Det er fordi, jeg synes at forløbet på kommunehospitalets lungeafdeling, var noget af en rodet affære. Det var tydeligt at mærke, at personalet (læger og sygeplejersker) ikke havde nogen ide om, hvad jeg fejlede. Al respekt for at der blev prøvet så meget, som der blev, men der var så mange personer indblandet, og de virkede alle så fortravlede. Og hvis jeg spurgte en sygeplejerske om noget, og det ikke lige var den sygeplejerske, der havde taget imod mig, skulle jeg vente for jeg kunne ikke få hjælp af en personale der ikke var knyttet til min person. Jeg var i kontakt med andre afdelinger for udredning, og her oplevede jeg et venligt og indlevende personale. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
47	Havde problemer med at [komme ud af sengen]. Manglede hjælp. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
50	Alt i alt fuld tilfredshed.	I høj grad
10	Alt i bedste orden. Personalet var særdeles kompetent. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
28	Kunne sende tider ud til os sådan at vi ved, hvornår vi skal komme, og overholde de aftaler, man laver med dem. Kommunikation og information,	Slet ikke
48	Alle var meget venlige. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
15	Det eneste vi har at påpege, er at lægen (ny for os) overhovedet ikke respekterede at vi bruger anden form for behandling, end den han går ind for. Han truede os nærmest, ikke i orden :-(. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
40	Gør måltiderne mere inspirerende. For lidt tid til morgentoilet. For hurtig madvogn om morgen. Ikke behageligt at drikke af engangskrus og et stort minus for patient med dårlig førlighed. Kunne godt tænkte mig kander til	I nogen grad

- drikkevarer. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,
- 29 Afdelingen samt personalet var omsorgsfulde og dygtige. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 7 Der er tale om en søvnforstyrrelse. Kontakten til jeres afdeling drejede sig om søvnmåling af [mine sønner der er 7 år]. Så i forhold til udstyr samt erfaring med denne type søvnforstyrrelsen, var der selvsagt nogle ting der ikke var "hjemmevant". Men utroligt imødekommende, videbegærligt og åbent personale. Så vi er meget tilfredse med forløbet hos jer. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 12 Det var et godt teammøde. Vores pige skal nu bo på et bosted [] og personlig læge og socialrådgiver kom selv med forslag til hjælp og kom til vores værelse for at snakke om det. Det var rigtigt pænt. Tak :-). Kvalitet i behandling, I høj grad
- 24 Man kan starte med at skrive det jeg siger, og som er vigtigt for mig, ned på en laptop og ikke en lille blok. Så alle, der har med mig at gøre, skal læse det. Jeg havde forventet, at det var almindelig procedure, men det er det åbenbart ikke. I kan lære meget af hjemmeplejen. Eller også vil jeg gerne lære jer om det. Jeg er meget meget overrasket, at der ikke er styr på det. Må jeg tage hjemmeplejen med ved næste indlæggelse? Kommunikation og information, Patientinddragelse, I ringe grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
6 Jeg var lidt usikker på, hvor jeg skulle gå hen, da der var lukket i receptionen. Der stod, at jeg skulle fortsætte nedad, men det så mørkt og lukket ud. Måske et ekstra skilt, som fortæller, hvor du skal gå.	I meget høj grad
49 Min seng var ikke ankommet, og portørerne blev kontaktet flere gange men kom først sent på dagen med den. Det var anstrengende.	I høj grad
43 jeg blev modtaget på den bedste måde stille og roligt	I meget høj grad
32 Super modtagelse.	I meget høj grad
2 Jeg skulle møde [middag] til samtale med læge der tog ca. tre kvarter, så fik jeg at vide, at jeg ikke behøvede at møde igen før [om aftenen]. Den lange periode der var der syntes jeg var unødvendig.	I høj grad
53 Det virker som et sted, hvor man ved, hvad man arbejder med.	I høj grad
34 Det var ok.	I meget høj grad
54 Jeg fik tiden samme dag til min søn NN, så I har ikke haft meget tid til at forberede jer. Der var lidt forvirring omkring vores ankomst. Tænker at det både var fra vores og jeres side.	I nogen grad
26 Er meget glad for, at personalet var imødekommende overfor, at jeg IKKE skulle have stue syv. Jeg har besvær og angst vedrørende tallet syv.	I meget høj grad
44 Var ikke ved mine fulde fem.	Ved ikke
35 Ingen. Det var helt OK.	I høj grad
37 :-)	I høj grad
55 Det er ok.	I meget høj grad
42 Super.	I meget høj grad
45 Alt var fint.	I meget høj grad
31 Jeg fik en meget flot modtagelse.	I meget høj grad
23 Når man får en mødetid [om eftermiddagen], sker der ikke ret meget mere. En eller to samtaler og aftensmad, som man kunne man tage derhjemme, indtil man vil sove. Det er jo ikke let når man har svært ved dette. I kunne måske lave en form for aktivitet på afdelingen [om aftenen]? Alle passer bare sig selv. For mit vedkommende [kommer et stykke herfra] kommer der "nok" ingen og besøger mig. Undskyld mit opkast!	I meget høj grad
36 Det er altid en fornøjelse at komme på denne afdeling.	I meget høj grad
25 Det er en god idé at de er bedre forberedt og har en luftmadras klar, når jeg har været indlagt der før, og derfor kan se i systemet at jeg skal bruge en	I høj grad

luftmadras.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 22 | Kom med liftbus til afdelingen før tid, så det var i orden med lidt ventetid. | I høj grad |
| 20 | Jeg blev modtaget af en yderst kompetent og venlig sygeplejerske der viste mig til rette med alt. | I meget høj grad |
| 33 | Rart med information om, at naboværelset deler toilet med en. | I meget høj grad |
| 19 | God modtagelse. | I meget høj grad |
| 9 | Alt i top. Kun positivt herfra. | I meget høj grad |
| 11 | En positiv modtagelse af et hjælpsomt og venligt personale. | I meget høj grad |
| 10 | De vagthavende sygeplejersker var særdeles venlige og hjælpsomme. | I meget høj grad |
| 48 | Ingen forslag. | I høj grad |
| 40 | Dejligt med en sød, smilende, forstående, rolig og erfaren sygeplejerske om aftenen. | I nogen grad |
| 38 | Synes den var ok fin. | I høj grad |
| 29 | Perfekt modtagelse. | I meget høj grad |
| 52 | Alt var meget godt planlagt. | I meget høj grad |
| 1 | Jeg har ingen kommentarer. Jeg fik anvist seng og sågar veltillavet aftensmad. | I meget høj grad |
| 39 | Jeg bliver altid mødt af et imødekommende og venligt personale. | I høj grad |
| 17 | Jeg har følt mig særdeles tryk og godt tilpas i alle henseender. | I høj grad |

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4 Jeg fik ødelagt min søvn da sygeplejeske NN kom ind og rode med min maskine, [en times tid] efter jeg var gået i seng. Efterfølgende siger hun at hun lige skulle se, hvordan maskinen var justeret. Disse tal/data var noteret om eftermiddagen så dette var ikke nødvendigt. Dette medførte at jeg først faldt i søvn [sen nat/morgen].	Ja
16 Ingen fejl. Meget venligt personale.	Nej
21 Fin service hele vejen igennem.	Uoplyst
34 Skulle have taget testen uden maskine, men det blev taget med maskine.	Ja
44 Smerter i spolebenet. Ved ikke hvorfor.	Ja
5 Der var nogle tekniske problemer med udstyret der, men det var også de eneste fejl :-)-	Ja
8 Morgenmaden er der for kort tid, eller også skal det pointeres, man skal tage det man vil have til morgenmad på en gang. Jeg var udsat for morgenmaden var kørt væk, da jeg, efter yoghurt, ville have en bolle med ost.	Ja
13 Fejl i kommunikation mellem læge NN og lægen på afdelingen. Måtte tage hjem igen da vi ikke havde samme idé om hvordan undersøgelsen skulle foregå. Vi (mig og min familie) havde en idé om [hvordan] det skulle være, og da jeg så ankom var der en helt anden agenda.	Ja
28 1. Det blev ikke tjekket, om vores datter kunne være uden CPAP som aftalt. 2. Skulle have ny maske, fik hun ikke.	Ja
30 Jeg fik udleveret en vekselluftmadras, som ikke blev indstillet korrekt, så der var faktisk ingen luft i den.	Ja
56 Der blev skruet forkert op på [apperat], mens jeg sov.	Ja
3 Udstyret virkede ikke ordentligt, så der kunne ikke måles øjenaktivitet. Der var også et hav af alarmer gennem natten, fordi der var problemer med udstyret.	Ja
24 Jeg skulle have testet [maske] om natten men det fik jeg ikke. Natholdet vidste ikke hvad det drejede sig om. Det jeg havde talt med aftenholdet om, og som skulle videre til natholdet, skete ikke. Alt for dårlig koordinering. Jeg lå tre kvarter med kramper selv om overvågning var slået til. Det giver jeg ikke meget for. Jeg har lige været ude [i efteråret] for at teste bpap og også der havde jeg informeret om mine kramper. Det havde nattevagten ikke hørt om, og det ender med at jeg får skæld ud. Men jeg brokkede mig så meget at de til sidst fattede det. Almindelige Social- og Sundhedsassistenter er meget bedre. Jeres personale spørger og spørger, hvordan gør vi det og det. Jeg [har svært ved at tale], derfor har vi været omhyggelig med at informere om	Ja

hvordan jeg skal behandles. Der er ingen der tager ansvar og man taler ikke med hinanden.

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?
51 En læge indlægger. Sygeplejerske noterer status og spørgsmål til næste dags stuegang. Primær læge (knyttet til sygdomsforløbet) udskriver. Kontaktlæge udskriver. Læger der indlægger er ikke nok inde i status af helbredssituation. Der var ikke videre muligheder for at komme med nye spørgsmål under stuegang og udskrivelse. Det gik meget op i grafer og tal, ikke helhedssituationen som førhen.	I nogen grad
54 Sygeplejersken var [] meget sød og hjælpsom men en smule usikker. Det var ok, da vi havde været der mange gange før, og vidste hvad der skulle foregå. Men det var tydeligt på hendes spørgsmål og formidling, at hun var uerfaren.	I høj grad
26 Nøjagtigt inde angående blodprøvetidspunkt.	I høj grad
46 Personale var venligt og hjælpsom. De hjalp mig tage mine støttestrømper af og på, og mine sko da jeg blev udskrevet.	I høj grad
45 Nej.	I meget høj grad
23 [Adskillige år] med et utal af læger med forskellige meninger. Svært at tage stilling til. Sidste gang sagde lægen ved indlæggelse et til mig, og om morgenen sagde en anden læge noget andet. På sin vis er jeg glad for, at jeg lyttede til den sidste læge, (blandet med mine egne erfaringer). Føler jeg er kommet lidt længere.	I nogen grad
18 Ok.	I høj grad
22 Jeg har sygdommen ALS. Har ingen tale, kan ikke spise, så personalet gav mig sonde og personlig pleje. Min hustru var indlagt sammen med mig. Efter samråd med NN skal jeg ikke indlægges igen.	I meget høj grad
13 Hvad der helt præcist skal ske. F.eks. om jeg skal prøve maske eller skal indlægges til en ny vudering af hvordan min vejrtrækning ser ud.	I ringe grad
20 Jeg føler mig lidt lost. Fordi jeg tidligere har henvendt mig på afdelingen vedrørende ilt og [cpap] maskine, uden egentlig af have fået noget svar jeg kunne bruge. Jeg ville så gerne have, at jeg kunne kontakte afdelingen med spørgsmål løbende, i stedet for at blive totalt overladt til mig selv med noget jeg ikke har spor forstand på. Jeg blev indlagt i [efteråret] med den hensigt at jeg skulle prøve en anden maskine. Jeg prøvede samtidig adskillige andre masker, og fandt endelig en jeg kunne bruge, men den fik jeg ikke prøvet rigtigt med den anden maskine. Det er somme tider svært	I nogen grad

at komme igennem med ønsker og ændringer af noget som lægen har skrevet anderledes i journalen. Så nej, det er ikke altid man som patient bliver hørt. Jeg blev så udskrevet med min gamle maskine og en ny maske. Og den tid jeg havde fået tidligt næste år blev ændret til kontroltid midt næste år. Jeg føler mig stadig lost.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 10 | God og grundig indformation og venlig og hjælpsom indsats fra personalet. Gode forklaringer fra lægen ved den daglige stuegang. TAK FOR EN GOD BEHANDLING. | I meget høj grad |
| 48 | Ingen mangler. | I høj grad |
| 40 | Sygeplejersken om morgnen var ikke synlig nok. Jeg havde selv en hjælper med, som manglede sparring med dagssygeplejersken. Ok samarbejde. [Sygeplejersken] havde for travlt med computer! | I nogen grad |
| 38 | Det har jeg ikke. | I meget høj grad |
| 29 | Det hele var perfekt. | I meget høj grad |
| 1 | Jeg kunne godt have brugt lidt mere tid til instruktion, i forhold til brug af den udleverede maskine/luftmaske (rengøring, samling m.m.). Det var nok min egen skyld, at forløbet blev lidt kort/forhastet, da jeg gerne ville hurtigt hjem og afprøve udstyret. Jeg har senere på eget initiativ opsøgt afdelingen, og fået gentaget og demonstreret, hvorledes udstyret samles og skilles ad ved vask af de forskellige dele. Jeg fik en udmærket instruktion, så jeg forhåbentlig fremover kan benytte udstyret. Det vil formentlig være en ide, hvis muligt, at afdelingen indkalder eller oplyser om mulighed for kontrol af patientens brug af udstyret. Det har været en positiv oplevelse i forhold til samarbejde med afdelingen. Søde, engagerede medarbejdere, med tid til snak og drillerier. Meget fleksible og uformelle. | I meget høj grad |
| 17 | Alt har levet op til mine forventninger. | I meget høj grad |