

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit 2
Afdelingen for Hjertesygdomme
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.

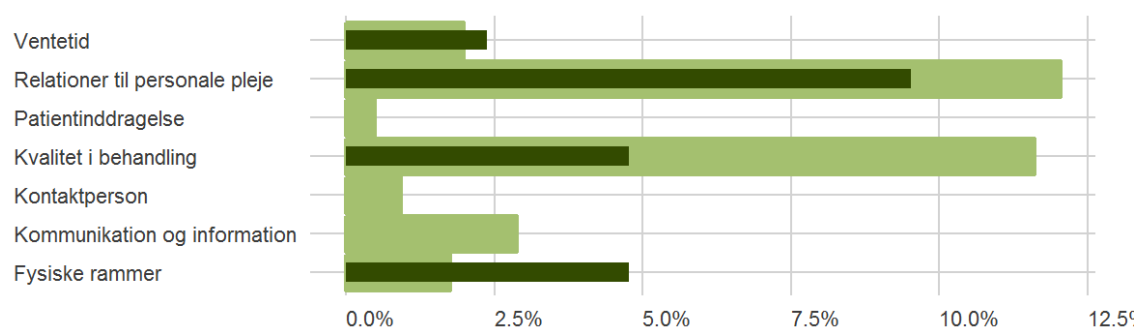
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
3 Meget imødekommende personale. Venligt og smilende med ro på, trods en vis travlhed. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
12 Der var meget travlt. Det venlige personale "løb" stærkt. Relationer til personale/Pleje,	Ved ikke
6 Der er en del uro, når man ligger meget syge [mennesker] sammen især om natten. Fysiske rammer,	I nogen grad
2 Hvis jeg har nogen ønsker, bliver de opfyldt. Høj arbejds moral. De rutine-rede sygeplejersker ved meget, og de er gode at snakke med. Altid rent og pænt. Hyggeligt rengøringspersonale. Altid glade og sjove. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
11 God behandling.	I meget høj grad
9 Jeg er meget taknemmelig for den gode behandling jeg fik af personalet. Faktisk synes jeg alt omkring mit hospitalsophold var SÆRLIGT GODT :-). Men skal jeg nævne en ting der især gjorde mig glad, var det, det tværfaglige samarbejde. Der var en utrolig god tone imellem faggrupperne. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
4 Roen på afdelingen var god at opleve. Selvom jeg er overbevist om, at alle havde nok at gøre. Kursusdagen var af uvurderlig betydning. Og velkonstrueret både hvad angår udnyttelsen af ventetid og samlet forum for "stort set identiske spørgsmål". STOR ROS FOR DEN. Der skulle nok have siddet en ansvarshavende læge med ved min udskrivelse. Så havde jeg kunnet spørge til operationen. Men det havde måske ikke virket overbevisende for "den træning" de studerende skulle igennem. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
2 Jeg får altid en god behandling og modtagelse. De står parate når man kommer. Jeg synes det er en dejlig afdeling at komme på. Der er en god atmosfære. Jeg synes de har meget at se til, dog virker [personalet] altid glade tros stres og jag. Citat fra en sygeplejerske: "Det er et kald for mig!" Meget glad for den behandling jeg får hele vejen rundt. Tak for det.	I meget høj grad
1 En meget effektiv og samtidig omsorgsfuld oplevelse. Tak for det!	I meget høj grad
4 Spørgeskemaet rummer, indtil nu, ikke mulighed for at svare mere positivt, da skemaet ikke tager højde for, at der har været en RIGTIG GOD introduktionsdag for dem der skal igennem samme indgreb og deres nærmeste pårørende.	I høj grad
8 Det fungerer bare så fint.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
7 I forbindelse med varmebehandling i hjertet kom der en blødning ved hjertet. Har indtryk af, at det var en menneskelig fejl.	Ja
12 Se journal! (Der skete mange ting).	Ja
10 Jeg blev indlagt da jeg var til den årlige kontrol []. De kom frem til at [noget ikke var rigtigt med udstyr i min krop og jeg skulle opereres for det], derefter [blev jeg] indlagt med overvågning til næste dag. Næste dag blev jeg gjort klar og over middag kørt op på operationsstuen og gjort klar med smertestillende og beroligende m.m. og en forklaring på hvad der skulle ske. Lægen spurte om alle var klar [] en der sagde nej [der blev] snakket om at udstyret sad som den skulle [alligevel]. Kort efter kom lægen tilbage og fortalte at de var ved at de kunne ordne problemet uden at skære i mig for det ville jo være det bedste. Jeg var forvirret men helt enig med ham. Han forsvandt igen, kort en anden og fortalte at hun var ved at prøve om hun kunne ordne det så jeg slap for at skulle skæres i. Igen var jeg forvirret men stadig enig med hende. Efter et stykke tid kom de tilbage og fortalte at nu havde de ordnet problemet ved at "omprogrammere" udstyret, så jeg kunne komme tilbage til stuen og udskrives efter en samtale med en læge. Jeg var selvfølgelig lettet over at der ikke skulle [opereres], men lettere forvirret over hvorfor jeg nåede så langt - når problemet kunne løses på ca. fem lange minutter. En situation hvor jeg ikke vidste om jeg skulle grine eller græde og sådan har jeg det stadig. Jeg er ikke i tvivl om at alle har gjort det de mente var det sikreste og bedste for mig. Så jeg ser det ikke som en direkte fejl men at den viden personen [som fandt ud af at operation ikke var nødvendig] kunne være rart der var flere der havde, så to dages indlæggelse med deraf nervøsitet og uro kunne være undgået for mig, og for afdelingen en patient mindre.	Ja

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

5 De skulle først finde ud af, hvad jeg fejler.

I meget høj grad

4 I forbindelse med udskrivelsen, var det to (søde og kompetente) lægestuderende, der spurgte, om de måtte udskrive mig. Det var OK på det tidspunkt. Men efterfølgende mangler jeg nogle informationer fra selve operationen som jeg ikke spurgte dem om. De spurgte mere til om jeg havde været tryk osv. Og det havde jeg jo på baggrund af den flotte introduktionsdag. Så oplevelser fra operationen har jeg kun i brudstykker eftersom jeg har spurgt personale. Jeg er ikke sur, og ved også at der står ansvarligt personale bag!

I høj grad