

Regional rapport



Kommentarsamling
T3 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.

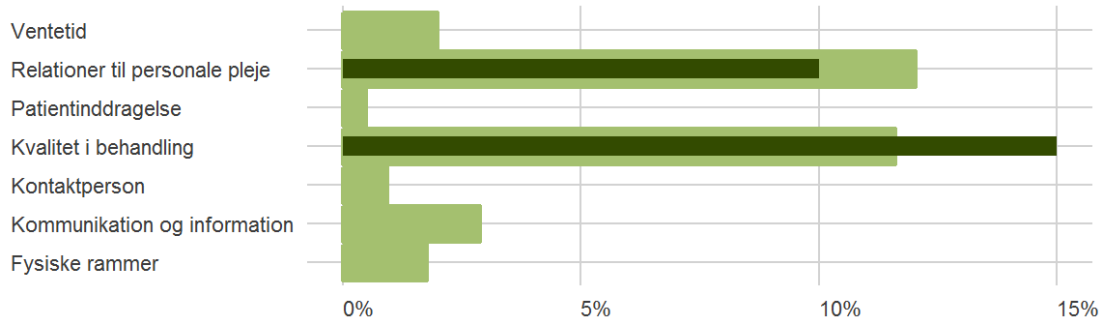
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
1 For mig var personalet og fysioterapeuter fantastiske mennesker med deres personlighed, gå på mod, smilende og venlige. Forbedring: Fast tid hvor pårørende sammen med mig har mulighed for at snakke med en læge en til to gange i ugen. Jeg takker for et kæmpe stykke arbejde lægerne har gjort for mig :-). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
7 Et yderst professionelt team lige fra læger til serviceassistenter. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Jeg har været særdeles tilfreds med den behandling som jeg har modtaget på Aarhus UNiversitetshospital afdeling T3. Fra start til slut, har jeg været meget imponeret over personalets måde at takle alle med stor respekt, forståelse og omsorg, uagtet hvor travlt de har det. De har det dejlige varme glimt i deres øjne, som alle der har brug for omsorg, gerne vil opleve. Det eneste tidspunkt, hvor jeg følte mig noget tilsidesat var ved udskrivel- sen [på bestemt ugedag], hvor jeg påpegede, at jeg ikke følte mig klar til at komme hjem på grund af de ekstreme smerter, som jeg havde haft siden midnat [dagen før]. Her følte jeg klart, at der ikke blev lyttet til mig som patient. Dette fik desværre også den konsekvens at jeg blev genindlagt [samme] aften. Men hold op, hvor er der langt fra [bestemt by] til Aarhus Universitetshospital i ambulance. Alt dette er drøftet og uddebatteret med læge NN. Og der bliver fra min side ikke brugt mere tid på dette. Men skal I bruge disse undersøgelser til noget, har I jo brug for de ærlige svar. Jeg betragter dog denne lille episode som en meget lille del af det samlede forløb. Det kommer heller ikke til at ændre, min samlede oplevelse af ope- rationen og efterfølgende behandling, så stor respekt for afdeling T3 og tusind tak for god behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i be- handling,	I meget 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?
5 Blev godt modtaget, venligt personale og god information.	I meget høj grad
3 Jeg har været der før, og de følger min sag/journal, så derfor er de meget obs.	I meget høj grad
2 Jeg fik en utrolig god modtagelse.	I meget høj grad
6 Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
4 [Jeg] var indlagt på lungemedicinsk afdeling til bronkoskopi. Der blev lavet et hul i lungen så jeg fik dræn i. Da det skulle ud, klappede lungen sammen, hvorfor jeg blev overført til Skejby, hvor jeg fik nyt dræn i!	I meget høj grad

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

7 Jeg har savnet et genoptræningsprogram lige fra min første færdigbehandling for []kræft i [vinters] og senere lungesammenfald efter biopsi med efterfølgende lungebetændelse. I alt et år væk fra arbejdsmarkedet, hvoraf ca. halvdelen af tiden sengeliggende.

I meget høj grad