

Regional rapport



Kommentarsamling
Hjerter medicinsk Sengeafsnit
Medicinsk afdeling
Hospitalsenheden Vest

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 Brugerindvølgning, 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.

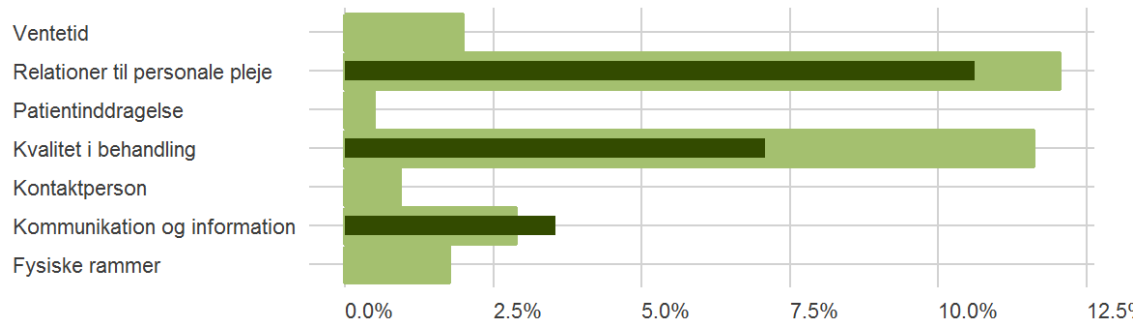
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
8 Personalet var rigtig søde, men jeg syntes ikke man fik særlig god information om ens behandling. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
25 Er så taknemlig for den behandling jeg fik på afdelingen, de er bare så professionelle, og trods travlhed har de næsten altid tid til en. De kan være så stolte af den forskel, som de gør i hverdagen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6 Manglende information undervejs. Man er meget af tiden overladt til sig selv. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
9 Flinke hurtigløbende sygeplejersker der alle gjorde et godt stykke arbejde. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
31 Kæmpe forskel på personalet i Herning og [andet sygehus]. [På andet sygehus] talte personalet med hinanden. I Herning havde man indtrykket af det ikke blev talt sammen. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
17 Jeg var fuldt tilfreds med hele mit sygeophold på Hjertemedicinsk Sengeafsnit. Mange tak.	I høj grad
4 Tilfreds med forløbet af anlæggelse af pacemaker. Ikke tilfreds med komplikation ved undersøgelse via lysken, som har resulteret i et langt efterfølgende sygdomsforløb. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
13 Det eneste jeg har at udsætte, er at når man, har den alder jeg har, skal man selv finde ud af at komme hjem efter indlæggelse via ambulance.	I nogen grad
3 Personalet gør et kæmpe stykke arbejde, pas godt på dem. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28 Aldrig sur, aldrig tvær. Altid glad og smilende, kommer personalet ilende :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
32 Jeg er meget imponeret over den effektivitet jeg oplevede i den korte tid, jeg var på hospitalet. Jeg gennemgik flere forskellige undersøgelser i løbet af kort tid, og blev taget meget seriøst, selvom det viste sig, at mit hjerte opførte sig helt normalt, og der ingen fejl var på det. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Jeg syntes, at hele personalegruppen gjorde alt for, at patienterne kunne føle sig godt behandlet. De var utroligt søde og meget professionelle.	I meget høj grad

	Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	
20	Gennem hele forløbet var det tydeligt at mærke, at personalet havde det godt sammen og arbejdede sammen som et team. Det er helt klart, når personalet arbejder godt sammen, og kemien er god, smitter det af på den måde, patienterne bliver behandlet på. Altid et godt humør samtidig med en højprofessionel tilgang til den enkelte. En fantastisk god afdeling på alle områder. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
34	Personalet var alle flinke. Maden var utrolig flad. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
26	Selvom de havde travlt, havde de altid tid til en og kunne altid svare, på de spørgsmål jeg spurgte om. Rigtig mange roser til afdelingen jeg var på. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
30	Information. Kommunikation og information,	I ringe grad
15	Personalet var utroligt velkvalificeret og professionelle. Dygtig lægestab. Kvalitet i behandling,	I høj grad
5	Personalet udviste en utrolig omsorg for os mere eller mindre krævende patienter. Det var en meget positiv oplevelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
24	Den var fin.	I høj grad
19	Jeg var tryk ved at være på afdelingen. Personalet var meget opmærksomme på, hvordan jeg havde det. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
16	Efter min mening tror jeg ikke, det kunne blive bedre. Super venligt personale og læger. Relationer til personale/Pleje,	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?
25 Blev indlagt på modtagelsen i hjerteafdelingen.	I høj grad
35 Blev modtaget af et venligt og omsorgsfuldt personale (superfin modtagelse).	I høj grad
33 Vil bare sige at det var en super oplevelse. Det var trygt, og de vidste hvad de havde med at gøre, så en super oplevelse, når det nu skulle være. Hvis der var mulighed for at give karakter med ny skala vil det blive et sikkert 13-tal. Tak for super og hurtig behandling.	I meget høj grad
9 Kom igennem [en anden afdeling] hvor der er en del ventetid, men meget venligt og seriøst personale.	I nogen grad
23 Jeg synes, at jeg kom alt for hurtigt hjem. Jeg var ikke klar. Var ikke mig selv og havde det svært.	I meget høj grad
20 Professionelt personale. Meget højt informationsniveau straks ved ankomsten og samtalen med lægen inden tid i forbindelse med scanning af hjertet.	I meget høj grad
26 Jeg har kun at sige at jeg var tilfreds.	Slet ikke
30 [Ønsker] bedre [information].	I meget høj grad
7 Jeg kom derned i efteråret om middagen og blev efter undersøgelse udskrevet samme dag om aftenen, så derfor var jeg jo ikke indlagt. Jeg havde selv kontaktet mine børn, inden jeg kom i ambulancen.	I meget høj grad
11 Prima modtagelse.	I meget høj grad
14 Indlæggelsen skete via egen læge der kontaktede afdelingen. Afdelingen har medicinliste. Fik god og professionel behandling.	I høj grad
18 Kan kun sige det var super professionelt fra start til slut. Dette taget i betragtning at der var meget travlt på afdelingen pga. mange indlæggelser samtidig. Positiv oplevelse trods omstændighederne.	I meget høj grad
24 Den var ok.	I høj grad
21 Alt fungerede. Jeg blev indlagt efter aftale som var truffet aftenen før.	I meget høj grad
19 Jeg var tryk fra [starten], da jeg ankom i modtagelsen.	I meget høj grad
29 Modtagelsen var ok.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
22	Min lillefinger på venstre hånd føles som følesløs. Håber, det forsvinder igen.	Uoplyst
1	Personalet antog at jeg var på fast medicin med virkning fra egen læge, hvilket ikke er aktuelt.	Ja
31	Der skulle i løbet af kort tid komme en indkaldelse for en undersøgelse om eventuel ballonudvidelse. Dette er endnu IKKE sket!	Ja
2	Der blev ikke ringet til pårørende før jeg spurgte til om, jeg måtte ringe til konen.	Ja
4	I forbindelse med undersøgelse af hjertet via lysken, stikkes for dybt med det resultat, at blodtilførslen til [] blev nedsat. Mange smerter, ringe gangfunktion. [Senere] blev årene rensat op på en anden afdeling. Herefter gik der infektion i såret.	Ja
27	Havde meget ondt i halsen efter bedøvelse de første 14 dage. Mindre derefter.	Ja
12	Jeg skulle have medicin flydende, men sygeplejersken ramte ikke en åre så medicinen kom ud i vævet i stedet for.	Ja

35. 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?
8 Jeg er utilfreds med, at jeg blev sendt hjem en aften og først var [hjemme sent], uden at der blev spurgt ind til, om der var folk i huset til at tage imod mig. Jeg synes heller ikke, at jeg fik ordentlig besked med scanningen, jeg fik foretaget samme eftermiddag.	I nogen grad
25 Fik to forskellige beskeder om hvornår jeg skulle indtage min medicin mod forhøjet kolesterol. Det blev dog om morgenen som jeg gjorde.	I meget høj grad
1 Manglede en diagnose ved udskrivelse. Indlagt med obstruktiv lungeemboli og udskrevet med stakåndethed, og havde det stadig ikke godt ved udskrivelsen.	I høj grad
9 Skulle videre til behandling/undersøgelse på [anden afdeling]. Havde ikke forventet en ventetid på fire uger der gjorde at jeg blev meget dårligere i løbet af denne tid.	I høj grad
10 Jeg savnede, at pårørende var med til udskrivelsessamtalen i Aarhus, da jeg nok følte, jeg gik i baglås under samtalen. Og derfor var jeg skrækslagen det næste døgn af frygt, for at der skulle kunne genopstå en revne i aorta her og nu. Så blev jeg overflyttet til Herning, og lægen i Herning kaldte min hustru og datter, som er sygeplejerske, ind til deltagelse i stuegangen (et mødelokale). Kom med en forståelig forklaring og det videre forløb, som vi alle kunne forstå.	I høj grad
27 Fik nogle tabletter for forhøjet blodtryk, hvor jeg fik voldsom hovedpine.	I høj grad
12 Jeg fik besked om at gå til egen læge både mundtligt og skriftligt. Og en medicinplan.	I meget høj grad
26 Nej, jeg har kun fået en rigtig god behandling.	I meget høj grad
30 Hvor jeg skulle henvende mig efter indlæggelse.	I ringe grad
15 Blev udskrevet uden nitrospray. Ikke informeret om gener ved den nye medicin, kvalme, diarré og svimmelhed. Meget belastende at ligge på fire-sengsstue med ældre medpatienter, som ikke selv kunne finde ud af at trække i snoren om natten. [Jeg fik] afbrudt [min] søvn mange gange. I min egen situation, hvor jeg blev akut dårlig på badeværelset, fungerede alt 100 procent. Personalet var helt i top.	I høj grad
5 Information om de medicinske bivirkninger, som nu blev ordineret.	I meget høj grad
24 Jeg fik den information jeg skulle have.	I høj grad
29 Tilset af fem til seks læger med ligeså mange meninger om, hvilken medi-	I meget høj grad

cin jeg skulle have. Har mange problemer med bivirkninger af medicinen.