

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Hjertekirurgisk Ambulatorium  
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](mailto: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.

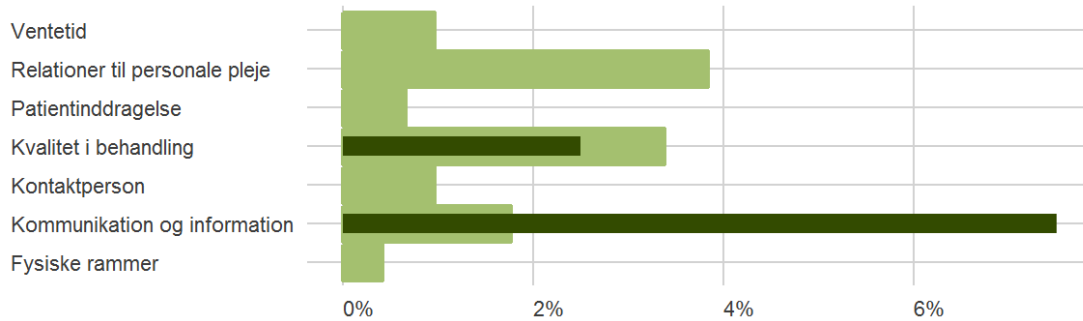
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



### **33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
3 Jeg synes kommunikation vedrørende indkaldelsestider med diverse dokumentation bliver bøvlet ved at skulle køre over eboks.dk. Som normal borger har jeg selvfølgelig min egen email, kalender, telefon osv. Det virker noget kluntet, at man modtager SMS om, at nu er der post. Så skal man logge ind og kigge på det. Så der mener jeg bestemt, der er plads til forbedringer. Men det er vist et generelt problem med kommunikation til det offentlige og ikke kun sundhed :-). Kommunikation og information,	I meget høj grad
2 Deres computere mangler i den grad en opdatering omkring ens CPR-nummer. Det skulle helst være sådan, at når en læge/læge NN angående sygdommen/behandling (i mit tilfælde hjertet) slår ens CPR-nummer op kan se fra dag ét nemt og hurtigt til dags dato og uanset hvilket sted behandlingen foregår. F.eks. anden by, hvor den ene del af behandlingen er, skriver det ind i ens CPR-nummers papir, så de så kan se i f.eks. tredje by, hvor anden del af hvad det så end er, kan slå dit CPR-nummer op og vupti så står alting, fra dag ét til dags dato, der omkring alt fra top til tå. Sat i kasser f.eks. brystkasse (hvor hjerte/lunger osv. er) og i næste kasser f.eks. maven kan se alt, der er blevet kigget på og behandlet omkring det område. Så man ikke sidder, i mit tilfælde, med et [problem] i hjertet og får at vide, at der ikke er noget at være bange for (skal så lige sige, at hjertet blev undersøgt pga. smerter) og de smerter du snakker om er nok bare brystsmerter. Så når man siger "jeg har en meget grim stikkende smerte i hjertet [bestemt antal] gange om dagen ca. det samme sted igen og igen" får at vide det ikke er noget at være bange for, det er sikkert bare brystsmerter (det sagde de også om [bestemt problem] i hjertet som nu [flere] år senere gik fra næsten ikke til at se til [bestemt størrelse]). Super flot, at det ikke hos en eller anden får en lille blinkende alarmklokke til ringe. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
9 Godt tilfreds.	Ikke relevant for mig
4 Det var ganske fint.	I høj grad
7 Jeg synes specielt, at kommunikationen med læge og sygeplejerske	I meget høj grad

var god og tilfredsstillende. Kommunikation og information,



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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
2 Jeg tænker lidt, at dem der nu skal have med en at gøre, hvem de så end er (læger/sygeplejersker), mangler en "alt-mulig-viden", hvis man kan sige det. Det er trodsalt dem, man starter med at snakke med, som tager mod en. Så jeg synes lidt, de mangler den alvidende del, der gør, at de kan svare på mange af de spørgsmål, man måtte have. NN.	I høj grad
6 Undgå gentagelser der bærer præg af at skulle oplyses eller sikre manglende forståelse.	I høj grad
8 Ok.	I meget høj grad
9 Det ville være rart hvis man, når man møder i ambulatoriet, med det samme fik at vide, at der ville ventetid, og hvorfor der er ventetid. Det ville i tilfældet så være lettere at forholde sig til ventetiden.	I høj grad
1 Det havde været rart, hvis der var en læge til rådighed, da jeg ankom akut til afdelingen. Især fordi afdelingen vidste, at jeg ville komme, og at jeg så ikke skulle sidde og vente i flere timer. Man er nervøs nok i forvejen, når man ankommer akut på en hjerteafdeling.	I høj grad
4 Var godt tilfreds.	I høj grad
7 Jeg oplevede at lægen var koncentreret, og havde læst min journal inden samtalen. Var velforberedt.	I meget høj grad
5 Fin modtagelse, søde sygeplejersker.	I meget høj grad

## **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
2 Jeg har en hjerteklapfejl, som snart skal skiftes ud. Ved mit besøg angående den nye hjerteklap fik jeg kun at vide, at jeg skulle have fortyndende medicin og hvorfor til denne hjerteklap udskiftning... Jeg ved af erfaring fra min knækikkertoperation, at det med, at der ikke er bivirkninger, og at du vil kunne gå helt fint bag efter, ikke helt passer. Efter de fik ordnet mit knæ (selvom den var lille), var der ingen træning, ingen øvelser eller andet. Og selvom den gik godt, og det kan jeg nu sige, at det med at sidde på knæ eller huk, som det hedder, ikke er nogen rar følelse og ikke rigtig er muligt. Så jeg ved, at når jeg skal ind med hjertet, og det at der vil være nogen ting, der bliver anderledes, selv om de siger noget andet, passer det ikke altid til den enkle person.	I nogen grad
6 Ansvaret for processen var uklar. Ansvarsfordelingen mellem Skejby og Horsens var uklar. []	Uoplyst
7 Jeg føler jeg fik den information, jeg havde brug for.	I meget høj grad

## ***20. Beskriv den eller de fejl du oplevede***

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
Fik et par gange det forkerte smertestillende medicin i forhold til aftale med læge.	Ja