

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	39
Besvarelser fra patienter:	27
Afdelingens svarprocent:	69%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

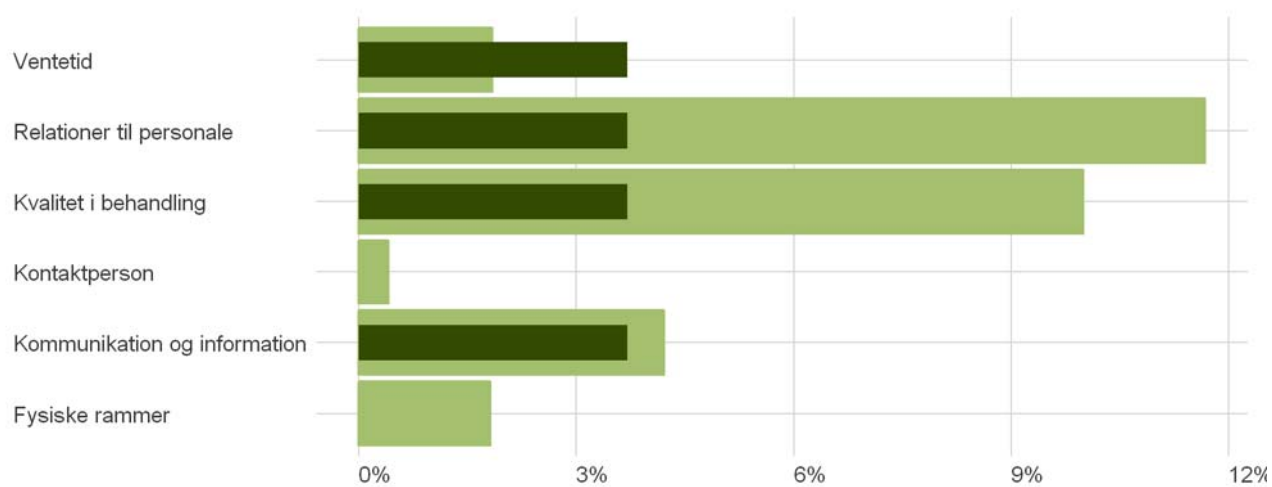
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/








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.)




HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T





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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	1 Jeg svarer på vegne af patienten. Det har været en rigtig god oplevelse. Den eneste lille ting er vi, familien, er blevet informeret om []. Personalet har altid været imødekommende, rare og venlige.	I meget høj grad
	2 [] Blev indlagt på andet sygehus og overført akut til hospitalet i Aarhus og kan intet huske [i en periode, indtil], jeg blev taget ud af respirator. Men er overbevist om, at mine pårørende er blevet informeret om min tilstand osv., da jeg har oplevet dette forløb meget positivt og professionelt.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	7 Jeg blev indlagt via Skadestuen[i Aarhus]. Der fik jeg en hurtig og kompetent behandling.	I høj grad
	4 Skal sige det gik meget hurtigt at komme frem til hospitalet.	I meget høj grad
	9 Det var tredje gang [i løbet af to måneder], at jeg var indlagt på AUH T3 []. Sidste gang fik jeg talkum pleurodese.	Uoplyst
	10 Har ingen erindring om min indlæggelse [].	Uoplyst
	2 Jeg husker ikke helt hvad der skete, da min tilstand var temmelig dårlig.	Ved ikke

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Beskriv den eller de fejl du oplevede**




ID	Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	8 Jeg fik først blodfortyndende medicin halvvejs inde i indlæggelsen. Dette blev beklaget og undskyldt.	Nej

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**




ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 1	Blev flyttet til andet sygehus.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 4	Skal lige siges, at jeg fik det først [information] 14 dage efter udskrivelsen vedrørende salve til næsen.	I meget høj grad
 6	Udskrivelsen foregik sådan, at jeg stod op og gik hen og fik morgenmad, og efter det fik jeg at vide, at de tog min seng, og jeg blev henvist til dagligstuen.	Uoplyst
 1	Der er meget, jeg ikke kan huske, da jeg havde fået en blodprop i hjernen under operationen.	Ved ikke

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
	3 Kommunikation med sygeplejerskerne. fungerede godt. [Kommunikation og information]	I høj grad
	5 Synes, jeg blev udskrevet en dag for tidligt, da jeg bor alene. Var meget medicinsk pga. store smerter. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	7 Personalet var meget medfølelse og virkede yderst kompetent. Specielt med hensyn til smertebehandling. Det var lidt svært at få fat i en læge. Stuegangen lod vente på sig, men det skyldtes nok, at jeg var indlagt her over en weekend. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad

HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - HJERTE-LUNGE-KARKIRURGISK AFD. T	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 4	Jeg fik luft igen, men vægtmæssigt var jeg stadigvæk svag i næsten en måned, men nu, hvor jeg har fået taget noget på igen plus søvn (endelig), går det bedre.	Ikke relevant for mig
 7	Da min indlæggelse skyldtes en færdselsulykke, og ikke et længere sygdomsforløb, så er der nogen af spørgsmålene som er lidt svære at besvare.	Ikke relevant for mig
 2	Når svaret er, VED IKKE, er det fordi min sygdom er opstået pga. en undersøgelse, der er foretaget tidligere på ugen.	Ved ikke

