

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
LUNGEMEDICINSK AFD. B
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 Indledning3
- 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	73
Besvarelser fra patienter:	39
Afdelingens svarprocent:	53%

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.

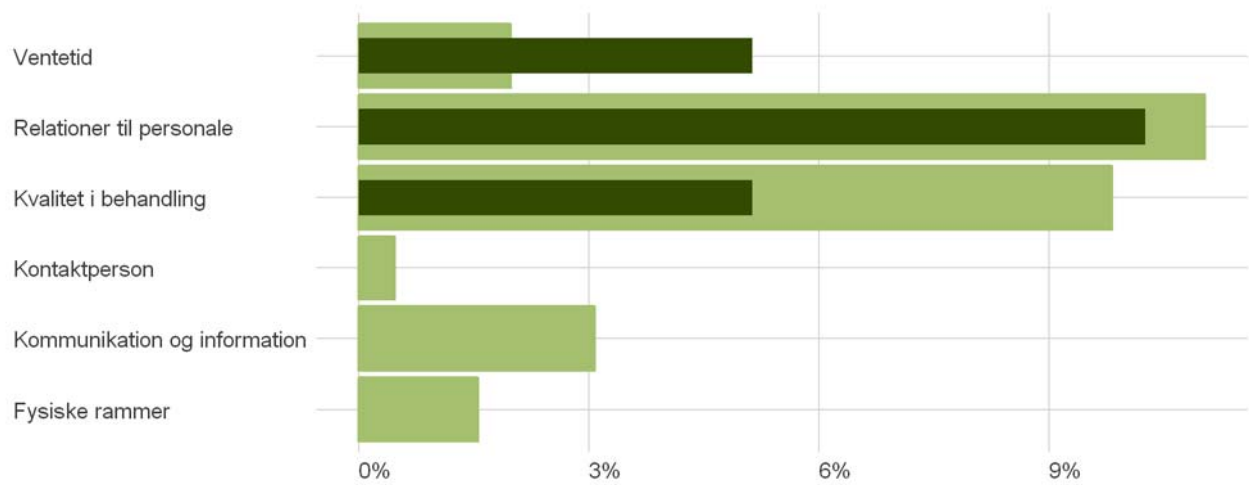
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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.)




LUNGEMEDICINSK AFD. B**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**


ID	Kommentarer - LUB6	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Jeg mener kun, at jeg har været på andet sygehus. Lad mig vide, hvis jeg misforstår skemaet.	I meget høj grad
 5	Efter udskrivelse var jeg til [flere] ambulante kontroller. [Flere] gange med op til to timers ventetid. Den ene gang blot for at få at vide, at svaret på prøverne ikke var kommet. Den anden gang var svarene væk!	I nogen grad
ID	Kommentarer - B5	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Har først kunnet svare nu, da jeg har været i Skejby af to omgange. [Kom] hjem i fredags.	I høj grad
 7	Meget dårlig modtagelse på patienthotel. Meget uhøfligt personale. På hotellet er [gulvet meget glat], også på værelse og restaurant.	I høj grad
 5	Ingen kommentar, da de bare er suveræne på den afdeling.	I meget høj grad
 9	Kan ikke huske. Var meget syg.	I meget høj grad

LUNGEMEDICINSK AFD. B**Beskriv den eller de fejl du oplevede****ID Kommentarer - LUB6**

 1 Der skete uforklarlig skade på mine ribben.

 5 Svar på prøver blev væk.

ID Kommentarer - B5

 8 Lægerne har alt for TRAVLT.

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?




Ja

Ja

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?











Nej

LUNGEMEDICINSK AFD. B**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - LUB6	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 5	Fik ingen diagnose, så derfor ingen information.	I nogen grad
ID	Kommentarer - B5	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	Ingen ændring i medicin.	Ikke relevant for mig
 8	Fik ikke at vide, hvilken medicin jeg ikke skulle tage, f.eks. hjertemedicin.	Ikke relevant for mig










LUNGEMEDICINSK AFD. B

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Ja! Henviste lungepatienter til patienthotellet, der bare var der for at få medicin tre gange dagligt i 14 dage. Det var RIGTIGT godt :-)	I meget høj grad
ID	Kommentarer - LUB6	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Alt var særligt godt.	I høj grad
 1	Jeg er tilknyttet flere afdelinger, og koordinationen mellem afdelinger er dårlig. Men lungemedicinsk har udmærket styring på det, de selv gør. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 5	Mødte op til [flere] læger på en uge, hver med sin holdning. Oplevede, at der var for travlt, så lange ventetider. Savnede i høj grad, at en til to læger havde ansvar og overblik. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
ID	Kommentarer - B5	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Meget søde og imødekommende på afdelingen. Gælder alt personale. Man føler sig tryk og meget godt behandlet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 2	Det er alt for mange læger, man kommer i kontakt med. Det VIRKER MEGET UPERSONLIGT. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 8	Alt for lang ventetid. [Ventetid]	Slet ikke
 7	Meget fint på afdelingen, ved ikke på hotellet.	Uoplyst
 9	Meget omsorgsfuldt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 10	Jeg synes, at jeg er taget godt imod. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

LUNGEMEDICINSK AFD. B

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	En rigtig god afdeling!	I meget høj grad
ID	Kommentarer - LUB6	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 3	Plet på lungen som jeg ikke vidste jeg havde. Følte mig ikke syg, men forventer da, at jeg er rask efter indgrebet ([]).	I høj grad
 1	Lægerne har inddraget mig meget i valg af behandling, men visse af plejepersonalet opfører sig som om, de var pædagoger for fireårige.	I nogen grad
 5	Ved indlæggelsen blev der stillet utrolig mange spørgsmål, men det var som om, at svarene ikke blev læst af de op til syv læger, jeg mødte. Lægerne kommer til at virke som fortravlede, uden overblik, uengagerede. Det medfører utryghed og frustration.	I ringe grad
ID	Kommentarer - B5	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 6	Venter på analyser af lungeprøver. Udsat to gange. Har møde [en af de kommende dage] i Afdeling 2A til samtale om prøveresultatet.	I høj grad
 11	Jeg har Sjögrens Syndrom, og det kan der jo ikke gøres noget ved, efter de informationer jeg endnu har fået.	I høj grad
 8	Man skulle først finde ud af, hvilken sygdom det er inden for lungesygdomme.	Slet ikke
 3	Den behandling, jeg fik på hospitalet var ovenud venlig og betænksom. Jeg var under behandling inden for en time og derefter hjem.	Uoplyst
 10	Har det rimeligt i øjeblikket, så vil vente på en ny prøve [til vinter].	Uoplyst

