

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	59
Besvarelser fra patienter:	41
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/2015/.

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

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 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 [].

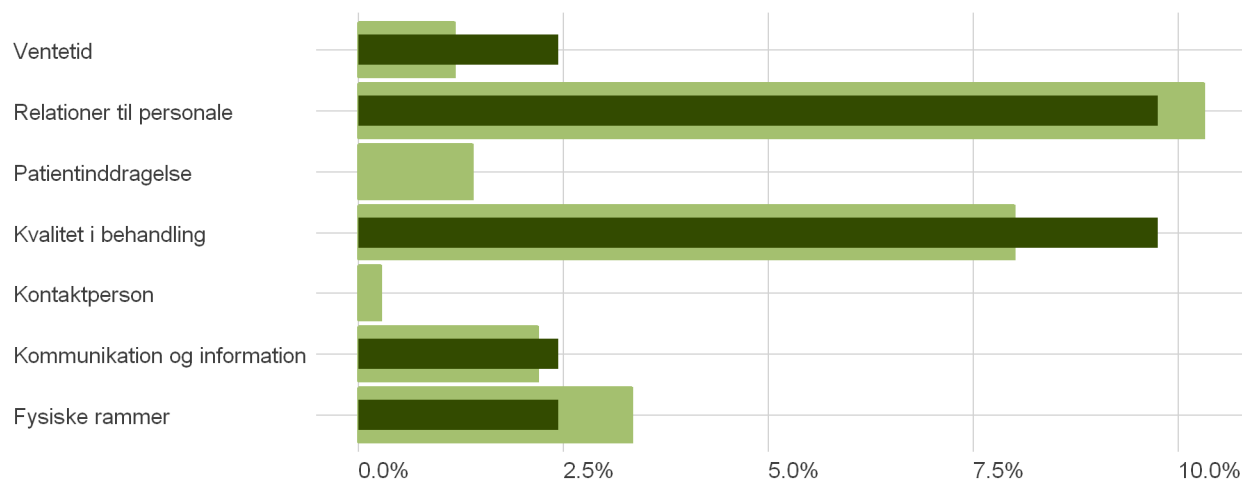
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - T4 Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	[Det var en akut indlæggelse.]	I meget høj grad
 2	Jeg ankom fra Herning til andet afsnit, hvor jeg lå en uge. Herefter blev jeg opereret og lå på opvågning i tre døgn inden indlæggelse på T4. I realiteten burde det være den anden afdeling, som jeg skulle evaluere, idet jeg lå der en uge og kun var på T4 [i to-tre dage]. Generelt for hele indlæggelsesforløbet har det [været] positivt, jeg var været omgivet af fagligt, kompetent personale, så jeg har følt mig tryk. Der er dog noget, der undrer mig: gentagne gange måtte jeg oplyse, at jeg ikke var vant til at indtage nogen former for medicin! Som patient er det frustrerende at møde læger, der ikke har ens holdning til, hvad jeg må/ikke må efter operationen/udskrivelsen. På opvågningsafdelingen oplevede jeg, at personalet ikke var informeret om eller praktiserede korrekt procedure omkring håndteringen af lige netop mit tilfælde: at jeg ikke måtte flytte på mig selv i fire timer efter operationen, men opfordrede mig til at forflytte mig selv, hvilket fremprovokerede unødigt blødning og udposning på operationssåret. Som nævnt skulle jeg tilbringe tre døgn i opvågningen, men dette var uden indregnet forplejning!	I meget høj grad
ID	Kommentarer - T3 Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Forløb fortrinligt.	I meget høj grad
 3	Jeg blev overflyttet fra andet Sygehus, som ikke kunne få min lunge til at fungere.	I meget høj grad
 5	Det var helt ok. :-)	I meget høj grad
ID	Kommentarer - T2 Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 6	Flyt det kapel væk fra indgang fire, man bliver sgu bange.	I høj grad
 1	Jeg blev behandlet meget fint.	I meget høj grad
 2	Jeg forstod ikke helt ventetiden, inden man besluttede indgrebet. Jeg følte mig mere og mere fjern.	I meget høj grad
 5	Jeg føler mig særdeles godt behandlet, men der var forvirrende mange personer, der præsenterede sig, og som man så siden hen ikke kunne huske, hvilken funktion netop hun/han havde.	I meget høj grad

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - T4 Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Ikke på [afdelingen], men procedurefejl på opvågningen.	Nej
ID	Kommentarer - T3 Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 6	En utilsigtet hændelse under indlæggelse af dræn, hvor drænet åbenbart ramte lungehinden, på en måde så jeg pludselig ikke kunne få luft. Lægen havde ikke oplevet situationen før og forklarede det med, at han måtte have ramt noget/lukket af på en eller anden måde, som stoppede lufttilførslen. Man var ved at ringe efter akut hjælp, men da lægen flyttede lidt på drænet, og jeg selv fik styr på panikken, gik det langsomt ok igen. Men hændelsen var meget grim og jeg savnede meget, at hændelsen var blevet talt igennem med mig efterfølgende. [Hændelsen] ramte mig lidt hårdt psykisk. Først da jeg var kommet hjem, kom den her angst: "Nu kan jeg ikke få vejret, nu er det slut". Jeg har nemlig været der før, inden transplantation af nye lunger.	Nej
ID	Kommentarer - T2 Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Forkert ilægning af kateter.	Nej
 3	Da jeg vågnede efter operationen, kunne jeg ikke bevæge min venstre side. Jeg fik at vide, at det var normalt efter en operation. Det viste sig, at jeg havde haft en blodprop []. Det viste sig en uge efter ved scanning på andet sygehus. Var udskrevet fra Skejby. [De fandt også ud af, at] jeg havde blod bagved hjertet.	Uoplyst

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T




Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - T4 Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 2	Jeg fik et telefonnummer som kunne bruges ved ubehag. Det benyttede jeg mig af to gange, men fik besked på at kontakte egen læge i stedet. Egen læge konstaterede for lavt blodprocent, som nu behandles med medicin, og at kolesteroltallet var væsentlig forhøjet, hvilket nu behandles med medicin.	I meget høj grad
✎ 1	Min hustru udskrev fra nettet rapport fra dag ét til udskrivelsen. Hvilken dato og klokkeslæt der skete det og det. ÉN ting, som ikke blev afklaret, var, at inden udskrivelsen skulle jeg have været til behandling for [en polyp]. Ved et tilfælde stødte [] på læge NN, som opererede mig ved vort besøg på afdelingen. Efter en kort snak/undersøgelse med ham ville han sikre, at der ville blive taget fat om "forglemmelsen". Vi forventer nu tid til dette snarest.	I nogen grad
ID	Kommentarer - T2 Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 5	Hele tiden spørgsmålet: Hvornår dit og hvornår dat, spørgsmål, som jeg heller ikke havde fornemmelsen af, personalet var informeret tilstrækkeligt til at kunne videreformidle.	I meget høj grad

Hjerte-Lunge-Karkirurgisk Afdeling T

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

ID	Kommentarer - T4 Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	<p>Personalet var meget opmærksom på min sygdom/tilfælde, så ingen negativ kommentar om dette. Indimellem kunne det nok være lidt voldsomt, at der kommer meget ofte tre personer ind for at tage/måle prøver (hver anden time), men det skal nok være på plads. Det er udmærket med stor opmærksomhed pga. min situation.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
ID	Kommentarer - T3 Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	<p>Har været indlagt på afdelingen to gange. Personalet gør det rigtig godt. Meget venlige og omsorgsfulde. Begge gange skulle jeg dog vente det meste af syv timer på at få afklaret, om røntgenbilleder var ok, så jeg kunne tage hjem. Det kunne være fint med hurtigere afklaring, så man kan komme ud af klappen og få noget ud af dagen.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	I høj grad
2	<p>Jeg syntes, at det var alt for tidligt at blive udskrevet, efter så stor en operation, og var meget utryk ved at komme hjem. Jeg bor alene. Det var ikke lykkedes at få gang i maven, og blev sendt hjem med svær forstoppelse, og blev igen indlagt med en mulig forgiftning []. Antager man da jeg havde så svære smerter, og tog ekstra [] som jeg havde fået lov til, og det resulterede i en meget lav puls og meget uhåndterbar tilstand. Manglede oplysning om, at det kunne ske. Blev da indlagt og stabiliseret, men stadigvæk med stærk forstoppelse og en læge som jeg ikke, havde mødt før ville sende mig hjem. Intet i min tilstand med forstoppelse var ændret, så det kunne jeg ikke acceptere. Da blev jeg efterfølgende givet et stærkt præparat for folk, som almindeligvis skulle opereres i tarmene, og lykkeligvis satte det gang i maven. Jeg var på det tidspunkt tryk ved at blive sendt hjem. Fik derefter hjemmesygeplejerske, som gav mig medicin, og det var meget trygt. Jeg blev da udskrevet fra Aarhus universitetshospital Skejby, og der kom der et hul fra, at det ikke mere var muligt at henvende mig til Skejby med de fremmede symptomer, der kom. Det gav en utryghed, da jeg ikke skulle tilknyttes Aarhus Universitetshospital Nørrebrogade med kemobehandling førend ca. en måned senere. Jeg skulle kontakte egen læge indtil da. Der savnede jeg kontakten til Aarhus Universitetshospital Skejby. Da der stadigvæk var meget usikkerhed i forhold til meget væske, og at jeg havde fået at vide, at jeg skulle være opmærksom på væske. Med symptomer som trykken ved brystet og indimellem svært ved at trække vejret følte det meget angstfuldt ikke at vide, hvad det ene og andet var. Nyligt efter kontakt med Aarhus Universitetshospital blev der, gennem min tilknyttede læge, kontakten Aarhus Universitetshospital Skejby om fotografi af lunge, hvor jeg fik klargjort, at væsken var løbet det rigtige sted hen. Ellers vil jeg takke Aarhus Universitetshospital Skejby for en rigtig god og på hospitalet tryk behandling. Tak for det så meget.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
1	<p>Personalet var utrolig søde og positive. [Jeg blev indlagt to gange med samme lidelse og fik foretaget indgreb begge gange. Ved det første forløb] var jeg slet ikke frisk nok, da jeg blev udskrevet, og jeg blev indlagt to dage efter med samme lidelse. Da jeg nu igen skulle have foretaget indgrebet, blev det gjort meget sjusket og tilfældigt inde på stuen, hvor jeg lå. De to medarbejdere medbragte en kasse med diverse instrumenter, som blev placeret under et meget støvet fjernsyn. Da de skulle [foretage indgrebet], havde de for det første ikke tråd nok med: "Nå, det klarer vi nok". Derefter manglede de en pincet: "Det gik nok også". Jeg var meget utryk ved det, og jeg spurgte, om det ikke skulle ske et sterilt sted, men der var angivelig mere ro på stuen. Jeg tænkte, at det nok gik galt, og jeg fik da også [pådraget en ny sygdom] []. Jeg ved så ikke, om det skyldes denne begivenhed.</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I ringe grad

ID	Kommentarer - T2 Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 3	Nogle sygeplejersker sagde til mig, at jeg var meget pibet, men det viste sig, at jeg havde blod i hjertet. Især om natten var der nogle sygeplejersker, der var en time om at komme, når man ringede på klokken. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 4	På visse tidspunkter af døgnet er der brug for flere hænder. STOR ROS til alle, social- og sundhedsassistenter, sygehjælpere, sygeplejersker, læger m.fl. Alle på afdeling T2 gør deres absolut bedste, men det er ikke tilfældigt, at mange af dem har løbesko på!	I meget høj grad
 5	Ja, hvis der kunne være mere ro i nattetimerne. Man skal lægge sig til at sove for mange gange i nattens forløb. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
 6	Jeg er meget imponeret over den læge, der opererede mig. Hans gode humør og hans engagement i den enkelte patient. Generelt skal personalet have stor ros. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

