

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Lungemedicinsk Afdeling LUB
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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

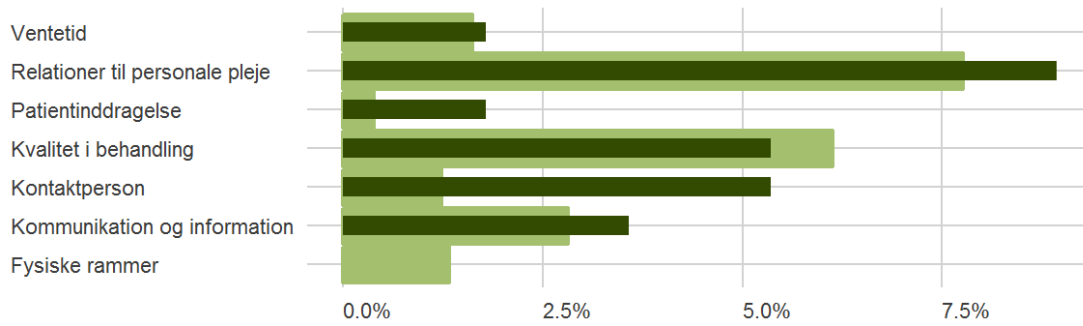
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Øvrige, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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?

11 Alt i alt en god behandling på Lungemedicinsk Ambulatorium.

I meget høj grad

LUB 6 Sengeafsnit, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitets-hospital

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?
5	Jeg fik en rigtig god behandling. Den kunne simpelthen ikke være bedre. Jeg er dybt taknemmelig.	I meget høj grad
2	Alt i alt gjorde personalet, hvad de kunne for, at jeg havde de godt. Stor ros til sygeplejerskerne. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
9	Stor ros til afdelingen.	I meget høj grad
12	Det kunne være godt, hvis det var mere tydeligt, hvem der havde det overordnede ansvar for behandlingen. Jeg har mødt forskellige læger og sygeplejersker hver gang, jeg har været til kontrol på lungemedicinsk ambulatorium. Kontaktperson,	I meget høj grad
15	Har pointeret at lægerne skulle have planlagt mit indlæggelses forløb. Der var meget spild af både af lægernes tid og af min tid den første dag. Fik første behandling [mange] timer efter min ankomst til afdelingen. Jeg havde forinden talt med en læge om min indlæggelse og behandling. Men det var ud fra en standard behandling. Så forbered mit behandlingsforløb, læs på min journal og medicinoplysninger. Få sat medicin jeg ikke tåle sat op som Cave! Kvalitet i behandling,	I nogen grad
13	Der var en dejlig, venlig og imødekommende tone og hjælpsomhed. Jeg følte mig godt behandlet, og er glad for den ro, der var på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
14	Jeg oplevede en meget stor tilstedeværelse og omsorg fra min kontaktsygeplejerske, og det er vigtigt, når man hele tiden møder forskellige, men meget kompetente, læger. Jeg havde kun én lidt negativ oplevelse med en [] vagthavende læge, som lidt for kejtet jovialt startede en samtale med mig uden at præsentere sig, før jeg bad ham om det. Den samtale fik aldrig luft under vingerne. For mig er det vigtigt, at læge og patient møder hinanden med respekt og i øjenhøjde. Den holdning delte jeg med alle de øvrige læger. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I meget høj grad
6	Jeg har oplevet hele forløbet særdeles tilfredsstillende: Utrolig megen venlighed og hjælp, meget høj grad af spørgsmål om stort set alt vedrør-	I meget høj grad

rende sygdommen, behandlingen og mig personligt, meget høj grad af information om sygdom, behandling og efterfølgende forløb. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

LUB 5 Sengeafsnit, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitets-hospital

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 At man fik den samme læge hver gang, eller næsten. Kontaktperson,	I meget høj grad
3 Jeg følte mig godt modtaget og behandlet! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Jeg fik en "foreløbig" udredning af læge NN inden det videre forløb. Jeg fik en diagnose, snip (med oplysning om kraftig ødelæggelse/arvæv i mine lungespids) som jeg nok ikke skulle have haft på det tidspunkt. Da jeg spørger til behandling får jeg at vide at det må afvente [biopsi] (efter kontakt uden for kontoret til en læge NN), som jeg kan komme til efter ca. 7 uger. Det er lang tid at vente når man får oplyst, at jeg er "svært syg". Heldigvis fik jeg mulighed for at få taget biopsi før på grund af et afbud. Men at få en diagnose uden nærmere forklaring og brat afslutning og uden information om behandling, fik mig ud i tovene, da min information herefter kom fra internettet i stedet for mere afbalanceret fra en erfaren læge. Heldigvis fik jeg psykologhjælp fra mit arbejde. Kommunikation fra en anden læge inden biopsi (som ikke gav endeligt svar) var ikke god, og jeg blev faktisk angst og havde det psykisk skidt til jeg fik en mere balanceret samtale med en tredje læge uger senere. Overordnet set tegn på manglende ressourcer? Men det virkede rigtig skidt. Men jeg har ikke kunne tilpasse kommentaren til spørgsmålene, hvor sygeplejersker jo kun "sørger for at processen kører" og det har kun få potentielle problemer. Kommunikation og information, Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad

Øvrige, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
10	Var ikke indlagt.	I høj grad

LUB 6 Sengeafsnit, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitets-hospital

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til afdelingen?
5	Jeg fik en meget venlig modtagelse. Kunne ikke være bedre.	Ved ikke
2	Dette fungerede perfekt.	I meget høj grad
9	Meget venlig modtagelse. Man føler sig tryk, når man møder ind.	I meget høj grad
15	Skulle i antibiotikabehandling men den mobile enhed, som jeg næste dag skulle have været koblet på, var ikke skaffet hjem endnu. Det blev dog ikke nødvendigt, da lægerne ikke havde læst i min journal at jeg var allergisk for dette præparat.	I nogen grad
14	På grund af overbelægning var min og en anden patients seng anbragt i opholdsstuen. For mig var det intet problem, men det kunne det måske være for andre ventende?	I meget høj grad
6	Meget fin, hjælpsom og venlig modtagelse.	I meget høj grad

LUB 6 Sengeafsnit, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitets-hospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Punkteret lunge.	Ja
15	Skulle behandles for NN i mine lunger. Blev orienteret om at jeg skulle indlægges i et døgn, og derefter kobles på en mobil enhed, så jeg kunne få antibiotika behandling. Da jeg i første samtale gjorde opmærksom på at jeg tidligere havde været i antibiotika behandling, skulle de være opmærksomme på at der var et præparat jeg ikke kunne tåle. Dette var ikke sket. De kunne ikke finde det i starten. Jeg måtte via min egen mobiltelefon gå på sundhed.dk og finde frem til tidligere indlæggelsessår og forløb. Det betød at jeg pludselig skulle være indlagt i 14 dage, da den anden medicin jeg kunne tåle ikke kunne gives andre steder end hospitalet. Jeg måtte selv foreslå at jeg efter første døgn kom på patienthotel. Efter andet døgn blev det besluttet at jeg kunne tage hjem, men møde op til behandling 3 gange dagligt. En frygtelig rodet start pga. at lægerne ikke havde læst op på min journal og have behandlingen forberedt.	Ja
1	Min henvisning til andet sygehus blev væk og ikke sendt, førend jeg selv havde rykket for den to gange!!!	Ja
14	Under bronkoskopien punkteredes lungen og klappede sammen. Da det åbenbart hænder jævnligt kan man måske ikke tale om en decideret fejl, og det blev hurtigt afhjulpet, men jeg synes at jeg skal nævne det.	Ja

LUB 5 Sengeafsnit, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitets-hospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3 En understregning af, at jeg [få] dage før indlæggelsen skulle stoppe med indtagelse af [medicinpræparat] skete ikke. Jeg selv så det én dag for sent. Da det stod anført i mine indlæggelsespapirer anser jeg det for min egen fejl! Personalet undskyldte forglemmelsen.	Ja

Øvrige, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitetshospital

32. 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?

11 Flere læger har troet at jeg stadig røg, trods jeg nævnte at jeg holdt op med at ryge i 2012 efter jeg var indlagt på Kommunehospitalet, at jeg ikke har røget siden samt at jeg har undgået andre rygere derefter.

I meget høj grad

LUB 6 Sengeafsnit, Lungemedicinsk Afdeling LUB, Aarhus Universitets-hospital

32. 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?
16 Da jeg endnu ikke er udredt er der flere spørgsmål jeg ikke rigtigt kan svare på. Jeg startede med undersøgelser i senforåret 2016, og efter flere undersøgelser er der endnu ikke en diagnose. Det synes jeg er en langsom og langsom affære, hvis jeg skal pege på noget, så er det den lange ventetid. Min læge sendte mig til undersøgelse på lungeklinikken i efteråret 2015. De havde så en tid i foråret 2016. Lægen sendte mig til lunge medicinsk i Århus. De havde en tid i senforåret. Der har været flere undersøgelser, men endnu ingen diagnose. Min næste indkaldelse er i efteråret 2016.	I høj grad
2 Der manglede absolut information under hele forløbet. Min familie og jeg bad igen og igen om en samtale med ansvarlige læge for mit sygdomsforløb og videre behandling. Det lykkedes dog til sidst, men med det resultat at lægen erkendte der var sket fejl i forløbet. Der var lovet opstart på en bestemt type medicin, men jeg blev i stedet udskrevet for så efter en kort periode, meget syg igen, [at blive] indlagt. Ved samtale med relevant personale blev min hustru og datter kaldt for brokkehoveder. Måske en sjov bemærkning fra lægens side, men det har sat sine spor hos min hustru da det ligger så langt fra hendes måde at agere på. Hun var bare bekymret.	I høj grad
9 Er blevet velorienteret.	I meget høj grad
15 En meget fin udskrivelse med brev og nye datoer til nye ambulante kontroller.	I nogen grad
1 Det undrer mig meget, at jeg blev sendt hjem uden at få skannet mit hjerte!!!	I nogen grad
6 Ingen mangler. Højt informationsniveau!	I meget høj grad