

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit 1
Afdelingen for Hjertesygdomme
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

" 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 Brugerindvølgning, 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.

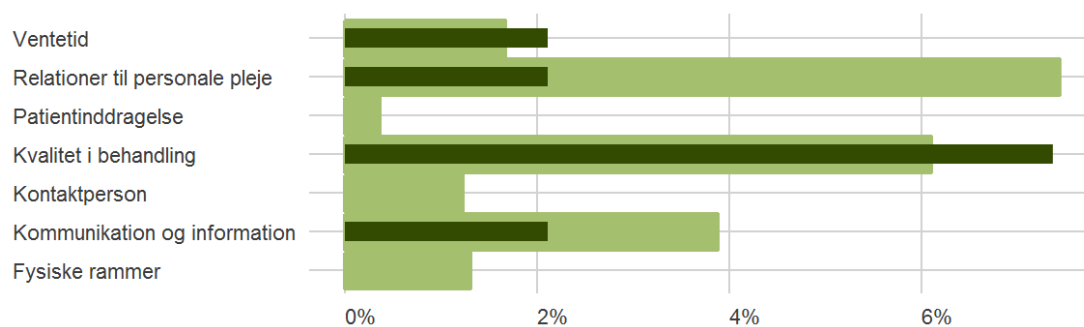
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
25 Hvis spørgsmålet udelukkende går på behandlingen i Skejby i tiden [], har jeg ikke noget negativt at bemærke. Jeg fik en særdeles professionelt og yderst tilfredsstillende resultat af behandlingen. Kvalitet i behandling,	I høj grad
19 Meget hurtig og effektiv behandling. Ingen ventetid. Det kneb med informationen om næste dags aktiviteter. Kommunikation og information, Ventetid, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
7 På afdelingen fandt de ud af, at jeg havde haft en blodprop, hvorefter jeg både fik en kikkertundersøgelse, inden den planlagte pacemaker blev sat ind, og en scanning igennem spiserøret dagen efter for at se om jeg evt. havde hul i hjertet. Da det viste sig, at blodproppen ikke var kommet pga. hul i hjertet, blev der straks sendt besked til [et andet sygehus], så de her kunne tjekke mit blod. Det synes jeg var en kæmpe service, og det bevirkede også, at jeg ikke blev udskrevet med en masse uvished. Jeg er meget glad for det behandlingsforløb, jeg har gennemgået, og jeg vil gerne rose alle de personer, der har været med under min behandling. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
9 Mine undersøgelser blev lavet samme dag i stedet for flere dage. Det kunne have været bedre planlagt med indskrivningstidspunktet. F.eks. [formiddag] i stedet for [morgen], og at mine undersøgelser på forhånd var blevet planlagt samme dag. Men er jeg tilfreds: De planlægger det nok, så godt de kan. Kvalitet i behandling,	I høj grad
2 Virker IKKE godt, at jeg efter udskrivelse kommer på Dagafsnit for hjerte.	I meget høj grad
10 Skejby sygehus optræder altid super professionel. Personalet er fantastiske. Lægerne er kompetente til deres arbejde og operationer. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
13 Skulle indlægges til undersøgelse to dage. Blev ikke oplyst før ankomst om hvilke undersøgelser på hvilken dag. Kommunikation og information,	I høj grad
26 Da jeg måtte overnatte en ekstra dag pga. bookingfejl, ville jeg ønske, der blev taget mere hensyn i spørgsmålene ved udskrivning.	I ringe grad
16 Har haft en samlet god oplevelse.	I høj grad
17 Sygeplejerske og laborant skændtes over min seng, om hvem der skulle først til. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
20 Jeg mødte fastende [om morgenen], men blev først kørt til operati-	Slet ikke

on/indgreb [om eftermiddagen]. Dette er dårlig planlægning og ikke ok.
Ventetid,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 15 | Det var med stor tilfredshed, at der blev holdt en udskrivelsessamtale.
Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 24 | Afdelingen var professionel og god. Jeg var et sted i systemet blevet lovet, at jeg ville få en samtale med kirurgen inden indgrebet, det fik jeg ikke, og det var utilfredsstillende. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 4 | Jeg er så glad og godt tilfreds med læger, sygeplejersker samt rengøringspersonale, som altid stopper op og siger goddag NN. Jeg har kun gode oplevelser med alle på Aarhus Universitetshospital. God jul samt godt nytår. Tak for alt i det forgangne år. En tilfreds patient. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
25 Jeg mødte op til den meddelte tid, men den seng, jeg skulle ligge i, var ikke ledig og skulle først klargøres.	I nogen grad
21 Synes, det var spild af tid og sengeplads, at jeg allerede skulle komme om formiddagen, hvor jeg talte med en læge og en sygeplejerske sammenlagt i en halv time og skulle så først have taget blodprøver næste morgen. Jeg var sat til nummer fire på programmet og kom til efter middag. Kunne måske have mødt op om eftermiddagen, så jeg kunne have passet mit arbejde... Dagen efter var planlagt fint, der var ikke meget ventetid! :-). Der opstod lidt misforståelser mellem det lægen fortalte og det sygeplejersken fortalte. Troede, jeg skulle observeres et par timer efter anlæggelsen af ICD-en, og at jeg derefter kunne komme hjem, men kunne først komme hjem dagen efter! Bedre information havde været dejligt, da hjemtransporten jo skal planlægges, da jeg ikke selv må køre syv til ti dage efter anlæggelsen, og jeg bor helt i Vestjylland! Venligt og kompetent personale! :-).	I høj grad
7 Jeg synes man bliver taget godt imod, og at alle sygeplejersker og læger var søde og imødekommende, og gode til at forklare hvad undersøgelserne gik ud på. Ventetiden jeg oplevede, da jeg kom til afdelingen er jeg også fuld forstående overfor, da et af sengeafsnittene var lukket ned pga. ferieafvikling.	I meget høj grad
9 Jeg ventede lang tid på at komme til undersøgelse. Det kunne have været rart at møde ind senere, når min undersøgelse først var sat til middag, og jeg skulle møde ind kl. 8:30.	I høj grad
1 Er blevet behandlet super godt.	I meget høj grad
6 Var ikke plads. Blev overflyttet til andet sengeafsnit.	I nogen grad
10 Personalet optræder altid venligt og professionelt, når jeg har været indlagt på Hjerteafdelingen i Skejby med et kanont resultat.	I meget høj grad
5 I indkaldelsesbrevet var anvist forkert afdeling, hvor jeg sad og ventede en time.	I høj grad
14 Jeg var indlagt [flere] gange i løbet af kort tid, og kan ikke skelne. Jeg har været godt tilfreds med personalet, med hygiejnen og informationen omkring behandlingerne, så det har været en positiv oplevelse ved indlæggelserne.	Uoplyst
12 Jeg har ønsket at blive i sygehus en dag mere for sikkerhed skyld, men tak	I høj grad

for alt.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 17 | Følte at der var travlt, og der var dårligt tid til at modtage mig. | I nogen grad |
| 20 | Modtagelsen var venlig, men fornemmede stor og forvirrende travlhed.
Mangel på lokaler til blodprøver og samtaler. | I høj grad |
| 11 | Alt var ok. | I meget høj grad |
| 24 | Alle virkede meget professionelle, og jeg blev godt modtaget. Tak for det! | I meget høj grad |
| 8 | Det var virkelig en positiv oplevelse i de to døgn, jeg var indlagt. Personalet i særdeleshed var yderst kompetent og venligt ud over alle grænser. | I meget høj grad |

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
19 Under operation flirtede sygeplejersken med lægen, og sagde, at han var George Clooney [skuespiller, red.]. Han sagde bare ja. Lægen præsenterede sig ikke. Lægen syede ikke pænt sammen til sidst. Portøren fortalte mig, at jeg skulle til røngten. Jeg var ikke klar. Det kunne en sygeplejerske eller anden personale godt have fortalt mig dagen før. Så havde jeg været klar tidlig morgen.	Ja
26 Bookingfejl ved planlagt undersøgelse, så jeg måtte vente til dagen efter. Jeg måtte overnatte på patienthotel.	Ja
16 Under [et indgreb] opstod en rift som derefter førte til omtalte indlæggelse.	Ja
15 Jeg skulle tappes for væske i bugen. Da jeg kom tilbage til sengeafsnittet, var posen fyldt med blod og vand. Så et eller andet gik galt. Jeg tror selv, at man havde glemt at seponere mine maravan!	Ja
22 Mit sår sprang op aftenen efter operationen. Det gjorde det to gange, hvilket bevirkede, at de til sidst måtte trykke en finger ned i såret [i lang tid]. Efterfølgende havde jeg smerter i såret langt tid efter.	Ja

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?
19 Bivirkninger af medicinen.	I meget høj grad
9 Mit udredningsforløb er ikke afsluttet endnu, så jeg kan jo ikke få alle svarene på forhånd.	I høj grad
23 Lægen havde taget fejl af mig og en anden, tror jeg. For hun troede jeg skulle til en anden operation, så var det godt, jeg selv havde styr på, hvad der skulle ske.	I høj grad
10 Jeg har fået indopereret et [] hjerte på Skejby sygehus. Fantastisk.	I meget høj grad
26 Jeg blev ikke udskrevet af læge da det trak ud i flere timer pga. akut traume på afdeling. Vi havde gæster fra udlandet der skulle rejse den dag, og jeg havde tre timer hjem.	I ringe grad
17 Jeg mangler information om, hvorfor jeg skulle have en pacemaker, og hvordan den virker.	I nogen grad
3 Fik indkaldelse fra Skejby. Skulle have operation og indsat en ICD. Det var en ubehagelig meddelelse, jeg fik per brev med fire dages varsel. Dette kunne min henvisnings og mit hjemmesygehus [] godt have informeret og talt med mig om. Ved opkald pr. telefon lykkedes det mig at få en samtale inden operation.	I høj grad
11 Intet.	I meget høj grad
18 Jeg lå på hjerteafdelingen, i det jeg har en medfødt hjertefejl, men min indlæggelse var i forbindelse med en [anden type operation] da det var vigtigt af jeg var under kontrol af hjertelægerne hvis behovet skulle opstå. Men det gav jo den lille udfordring at INGEN på afdelingen havde viden om [operationen], og der var tvivl om hvorvidt jeg skulle have pillet trådene ud eller ej. Afklarede selv dette spørgsmål efter hjemkomst ved at kontakte andet sygehus som operationslægen kom herfra. Bortset fra denne "detalje", er jeg samlet godt tilfreds med indlæggelsesforløbet :-).	I høj grad
24 Jeg havde forventet en samtale med lægen inden operationen, for det var jeg blevet stillet i udsigt. En sådan samtale fik jeg ikke og jeg havde derfor nogle spørgsmål som jeg ikke fik svar på.	I høj grad