

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit 3
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 Brugerindvøling, 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.

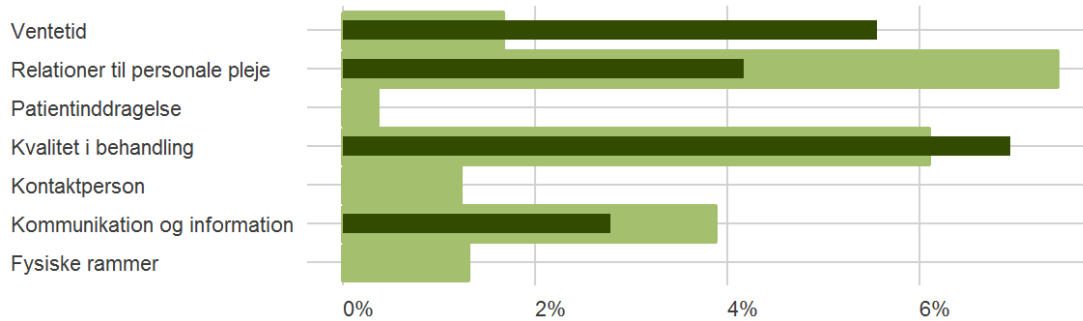
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
9 Jeg følte at ventetiderne var for lange. Aarhus Universitetshospital og to andre hospitaler [om sommeren]. Ventetid,	I høj grad
21 Jeg blev kun mødt af smilende og venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
18 Ingen.	I nogen grad
19 Jeg har selv, utallige gange, måttet ringe og rykke for svar og nye tider, da jeg flere gange er blevet glemt i systemet! Kvalitet i behandling,	I nogen grad
20 Ventetiden burde være kortere. Ventetid,	Ikke relevant for mig
2 De var søde alle sammen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
14 God og seriøs behandling. Indlæggelse [var] en positiv oplevelse. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1 Lægerne på afdelingen havde meget travlt på grund af mange akutindlæggelser. Derfor var der ventetid for patienter, som ikke nødvendigvis skulle undersøges eller opereres med det samme, hvilket er forståeligt. Jeg er meget tilfreds med operationen og den behandling, som lægerne, sygeplejerskerne og det øvrige personale udførte i forbindelse med min indlæggelse. Fint fungerende afdeling. Ventetid,	I meget høj grad
10 Jeg føler mig behandlet særdeles godt. Jeg blev informeret virkelig godt, både ved spørgsmål og når man mente jeg havde behov. Behandlingen gav anledning til ambulat behandling og undersøgelse på anden afdeling og andet hospital få dage efter med godt resultat. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I høj grad
13 Jeg afventer stadig svar for min videre behandling. Svaret blev mig lovet senest for en uge siden. Jeg har ikke fået det endnu. Ventetid, Kommunikation og information,	I meget høj grad
12 Alt var simpelthen perfekt. Jeg var lidt bange før den [bestemt] operation, men meget hurtigt holdt jeg op med at være bange, fordi lægen og sygeplejersken skabte en god, tryk stemning og beroligede mig. Jeg vidste, at jeg var i gode hænder. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
11 Jeg blev bedt om selv at flytte en anden aftale for at koordinere de forskellige undersøgelser på andre afdelinger, hvilket jeg så gjorde. Jeg synes ikke, at er patientens opgave. Kvalitet i behandling,	I høj grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
5	Modtagelsen var venlig og kompetent.	I meget høj grad
15	Utrolig fin og venlig behandling.	I meget høj grad
8	Mit var super godt.	I meget høj grad
2	Har ingen, men personalet havde meget travlt.	I høj grad
4	Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
14	Kom straks under behandling.	I høj grad
13	Fint.	I høj grad
17	Jeg var indkaldt til, at møde på afdelingen [om morgenen], og alle gik i gang kort tid efter, med at gøre mig klar til operationen.	I høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6 Jeg blev sendt hjem i weekenden med beskeden om at de ville ringe og sige, hvornår jeg skulle møde mandag morgen, det skete ikke. Desuden gav og fortalte de mig ikke at jeg skulle tage [bestemt medicin].	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?
3 Synes at informationen mellem andet sygehus og Skejby Sygehus manglede, da jeg skulle ringe mange gange, inden jeg fik den rigtige behandling.	I meget høj grad
5 Informationen var ok.	I meget høj grad
8 Alt var ok og det gik super godt. Tak :-).	I meget høj grad
20 En meget venlig og informativ oplevelse på T2.	Ikke relevant for mig
7 Jeg havde kun gode oplevelser ved indlæggelsen, jeg har bestemt ikke noget at klage over.	I meget høj grad
16 Jeg manglede ikke som sådan information om min udskrivelse, men jeg fik at vide, at jeg havde jernmangel. Men jeg skulle snakke med egen læge om det om fredagen (blev udskrevet tirsdag). Jeg var så ved lægen allerede onsdag, og hun sendte mig til Aalborg på grund af åndenød og lav puls og efter at have lagt til observation der hele dagen, blev jeg ordineret jern. Det kunne jeg måske lige så godt have fået med fra Aarhus med det samme.	I meget høj grad