

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T
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.

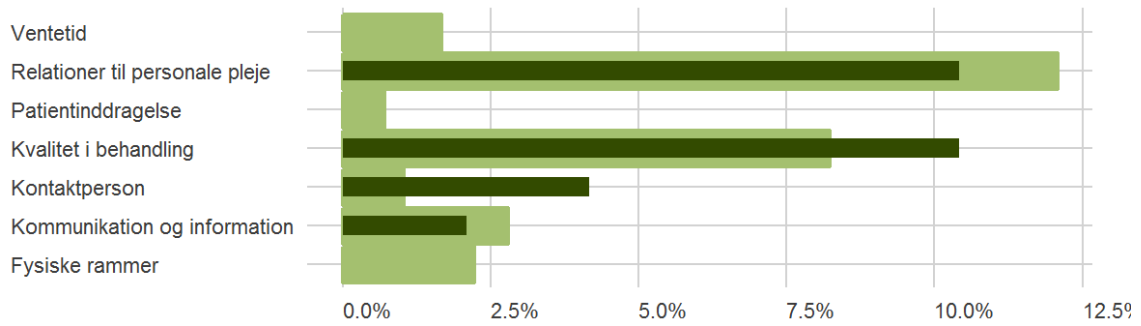
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, 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?
21 Godt tilfreds med forløbet.	I høj grad
12 Jeg takker for at det er blevet sådan, at der kun er nogle få læger, der går stuegang ved mig, når jeg er indlagt. I starten var der alt for mange forskellige, og de unge læger ved ikke nok om cancer. [Afdeling] har også kæmpet min kamp godt med Skejby og onkolog NN knap. Så jeg kæmper videre med jeres hjælp. Dejligt med kontrol hver uge på [afdeling], så jeg bliver hjulpet, så snart mine infektionstal ikke er ok. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I høj grad
3 Afdelingen tog meget hensyn til min mands tilstand: Der blev sat fast vagt på, da han ikke kunne forstå informationerne. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

T3 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, 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?
18 For mig var personalet og fysioterapeuter fantastiske mennesker med deres personlighed, gå på mod, smilende og venlige. Forbedring: Fast tid hvor pårørende sammen med mig har mulighed for at snakke med en læge en til to gange i ugen. Jeg takker for et kæmpe stykke arbejde lægerne har gjort for mig :-). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
4 Et yderst professionelt team lige fra læger til serviceassistenter. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Jeg har været særdeles tilfreds med den behandling som jeg har modtaget på Aarhus UNiversitetshospital afdeling T3. Fra start til slut, har jeg været meget imponeret over personalets måde at takle alle med stor respekt, forståelse og omsorg, uagtet hvor travlt de har det. De har det dejlige varme glimt i deres øjne, som alle der har brug for omsorg, gerne vil opleve. Det eneste tidspunkt, hvor jeg følte mig noget tilsidesat var ved udskrivelsen [på bestemt ugedag], hvor jeg påpegede, at jeg ikke følte mig klar til at komme hjem på grund af de ekstreme smerter, som jeg havde haft siden midnat [dagen før]. Her følte jeg klart, at der ikke blev lyttet til mig som patient. Dette fik desværre også den konsekvens at jeg blev genindlagt [samme] aften. Men hold op, hvor er der langt fra [bestemt by] til Aarhus Universitetshospital i ambulance. Alt dette er drøftet og uddebatteret med læge NN. Og der bliver fra min side ikke brugt mere tid på dette. Men skal I bruge disse undersøgelser til noget, har I jo brug for de ærlige svar. Jeg betragter dog denne lille episode som en meget lille del af det samlede forløb. Det kommer heller ikke til at ændre, min samlede oplevelse af operationen og efterfølgende behandling, så stor respekt for afdeling T3 og tusind tak for god behandling. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad

T4 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, 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?
14 Kontaktpersonsordning: fantastisk. Lægeinformation før og efter operationen: utroligt fyldestgørende. Det øvrige personale: utroligt hjælpsomme og imødekommende. Kontaktperson, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Personalet var serviceminded, og gjorde meget for, at du kunne føle dig godt tilpas. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
5 Har intet at tilføje, tilfreds med forløbet.	I høj grad
20 Sødt personale. Alt ok. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Øvrige, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
21 Jeg er lidt i tvivl om min besvarelse her, men den gælder ud fra de [par] besøg jeg havde på skadestuen over perioden. Jeg mener jeg burde have været indlagt hurtigere. Eller ihverfald undersøgt nærmere første gang og indlagt anden gang. Så tror jeg at jeg kunne have reddet min [tå].	I høj grad
15 Det var ok.	I meget høj grad
19 Det er svært at svare på, da der er gået lidt tabt i hukommelsen da det hele skete meget hurtigt. Hvad jeg kan huske af det, var det godt.	I meget høj grad
9 Super modtagelse.	I meget høj grad
13 Faldt om i hjemmet og røg direkte på operationsbordet, på Aarhus universitetshospital.	I meget høj grad
3 Kom direkte fra intensiv, alt var planlagt.	I meget høj grad

T3 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
16	Blev godt modtaget, venligt personale og god information.	I meget høj grad
22	Jeg har været der før, og de følger min sag/journal, så derfor er de meget obs.	I meget høj grad
2	Jeg fik en utrolig god modtagelse.	I meget høj grad
6	Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
17	[Jeg] var indlagt på lungemedicinsk afdeling til bronkoskopi. Der blev lavet et hul i lungen så jeg fik dræn i. Da det skulle ud, klappede lungen sammen, hvorfor jeg blev overført til Skejby, hvor jeg fik nyt dræn i!	I meget høj grad

T4 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
10	Meget flot modtagelse.	I høj grad
7	Jeg er alt i alt meget tilfreds med behandlingen fra sygehusets side.	I høj grad
20	Det virkede professionelt.	I meget høj grad

Øvrige, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
12 Som kræft patient lærte jeg at være opmærksom på min medicin, IV. Jeg har heldigvis været så meget med i hele mit forløb, så jeg kunne gøre opmærksom på småfejl på grund af menneskelige fejl. Personalet har meget travlt, når der er så meget overbelægning. Jeg er blevet utrolig godt behandlet, og er altid med i min behandlings plan på p7. Er kun i live på grund af min åbne indlæggelse og p7 . Jeg kæmper videre med jeres hjælp. Fejl var forkerte tabletter, IV der var givet, pigline der blev stukket nål i af natte vagt, jeg ved der er indgivet klage fra afdeling og fra lægen. Det er ikke mig som klagede, selvom jeg spurgte, om hun vidste, hvordan man brugte en pigline. Afdelingen var hurtig til at udbedre skaden med ny, så jeg kunne få min medicin. Hurra for det gode og søde personale på p7 og mine dygtige læger. Tak.	Ja
9 Lægen ville udskrive mig i anden by, selvom overlægen i Skejby havde anbefalet at jeg skulle være under observation i anden by. Blev ikke udskrevet efter nogen diskussion.	Ja
3 Jeg ved ikke, om det er en fejl, men efterfølgende fik min mand [betændelse i et andet organ], hvor der har været anlagt to dræn.	Ja

T4 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
8	Jeg blev udskrevet for tidligt, så jeg efterfølgende var indlagt i flere dage.	Ja
11	Såret blev lukket for tidligt, så der opstod stafylokokker.	Ja
1	Når en lægebil siger det skal gå hurtigt og mor så venter lang tid, når hun er kommet på Aarhus Universitetshospital, synes vi som pårørende at det er en fejl. Smertestillende måtte vi bede om to gange. Der var en del forvirring og travlhed denne dag.	Ja
23	Har fået [varige mén] af [behandlingen] (der var vist nok ikke tid til at gøre det lempeligt).	Ja

Øvrige, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
21	Spørgsmål vedrørende genoptræning.	I høj grad
19	Stadig ikke udskrevet fra hospitalet.	I meget høj grad

T3 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

4 Jeg har savnet et genoptræningsprogram lige fra min første færdigbehandling for []kræft i [vinters] og senere lungesammenfald efter biopsi med efterfølgende lungebetændelse. I alt et år væk fra arbejdsmarkedet, hvoraf ca. halvdelen af tiden sengeliggende.

I meget høj grad

T4 Sengeafsnit, Hjerte- Lunge- Karkirurgisk Afdeling T, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
1 Det havde været dejligt [hvis min]mor kunne have fået en overnatning ekstra, da hun alligevel skulle til [en undersøgelse om mandagen]. Vi synes ikke, hun var frisk og ovenpå.	Ved ikke
7 Alt fungerede meget tilfredsstillende.	I høj grad
20 Ok.	I meget høj grad