

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 Brugerindvolding, 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.

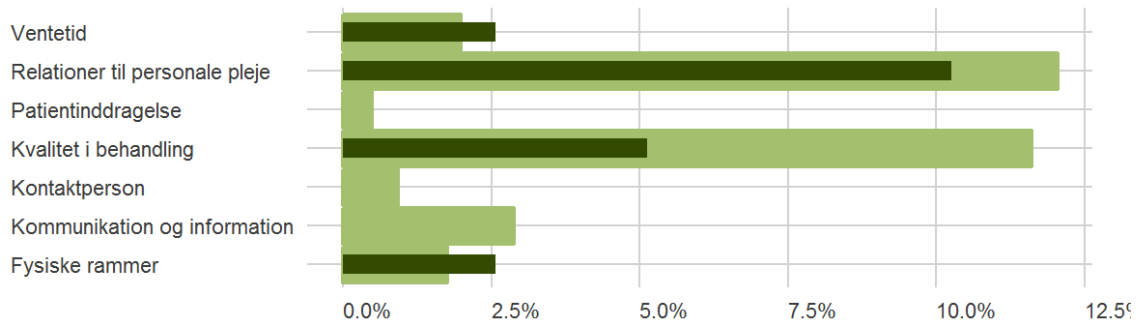
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

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

Kommentar

6	Afdelingen for Hjertesygdomme, Sengeafsnit 1 gav mig en god og professionel behandling. Jeg var i [sommeren] indlagt på [anden afdeling] på [andet sygehus], da min læge havde mistanke om, at jeg havde en blodprop, hvilket heldigvis ikke var tilfældet. Desværre blev jeg her udskrevet, inden man havde fundet ud af, hvad jeg rent faktisk fejlede. Jeg havde før indlæggelsen trykken for brystet på venstre side og måtte sidde op og sove. Der må have været vand i venstre lunge allerede på det her tidspunkt. Min endelige diagnose [] blev først stillet [en måned senere], da jeg havde været i den store scanner på [andet sygehus]. Hvorfor blev jeg ikke scannet i forbindelse med indlæggelsen? Kvalitet i behandling,	I høj grad
1	Synes det er lidt blandet. Det kommer an på sygeplejersken, men nogle af dem gjorde det fantastisk :-), mens andre rendte forvirret rundt :-). Men ved godt de mangler personale, men syntes de var søde og gjorde det som de kunne for at hjælpe en. Jeg ville mene, at det var bedre man delte personer lidt efter deres tilstand. For man får ikke samme ro på stuen, hvis man ligger sammen med en, der er meget syg hvor personalet kom rendende hele tiden :-(. Og Patienten var meget urolig og højtråbende. Det gav følelsen af at vedkommende tog sygeplejerskernes tid, og derved gav mig mindre. Gode til at inddrage pårørende. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,	I nogen grad
11	Meget smilende personale, der er nemt at snakke med. Kan kun være positiv ved indlæggelse. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
2	Har været yderst tilfreds med hele forløbet. Har fået al den hjælp jeg har behov for. Alle fortjener et klap på skulderen og stort kram.	I meget høj grad
7	Tilfreds.	I høj grad
8	Fra jeg var færdig med undersøgelser til der var samtale med læge gik der flere timer. Det er træls, når jeg kommer langt fra og gerne vil hjem. Ventetid,	I høj grad
15	Super venligt personale som tog sig rigtig godt af mig. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
9	Afdelingen passede og plejede mig godt. Mødte kun glad personale, der havde tid til at snakke, når man havde behov. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

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?
6 Jeg blev overført fra det gamle Amtssygehus på Tage Hansens Gade, hvor jeg var indlagt dagen før, og havde været i CT-Scanneren, hvor diagnosen vand i lungerne blev stillet (Pericarditis). Jeg skulle så overføres til Skejby næste dag og have lukket vand ud af venstre lunge. Jeg blev næste dag ved middagstid kørt med ambulance til Skejby Sygehus, hvor man ikke var blevet oplyst om min ankomst (jeg var indlagt på AKUT 3 på Amtssygehuset). Jeg blev så midlertidigt parkeret på klinikken for ultralydsundersøgelser under tilsyn af en sygeplejerske, indtil jeg kunne indlægges på en stue på Sengeafsnit 1 for Hjertesygdomme, hvor jeg var midlertidigt parkeret et par timer. Så det var eftermiddag inden jeg kom i behandling, og fik lukket 400 milliliter vand ud af venstre lunge.	I ringe grad
17 Der er altid super godt styr på det, og man bliver set af læge/sygeplejerske inden for et kvarter hver gang.	I meget høj grad
13 Jeg kom ind [], og der gik tre timer, så blev jeg opereret. [Operationen] gik rimeligt.	Uoplyst
19 Jeg har modtaget en SUPER BEHANDLING fra alle på afdelingen.	I meget høj grad
7 Dagen startede med en KAG undersøgelse, ambulat. Indkaldt [formiddag] ankom [en time før]. Blev sendt op til undersøgelse [om eftermiddagen]. Lang ventetid men blev løbende underrettet af opmærksom Social- og sundhedsassistent. Blev tilbudt overnatning/overvågning på anden afdeling, da jeg bor alene. Betyggende og god service.	Ikke relevant for mig
5 Fin modtagelse. De var meget forsigtige med en.	I høj grad
20 Overnattede på sengeafdeling til observation efter ballonbehandling.	I høj grad
9 Jeg har været indlagt så meget at det på et tidspunkt føltes som mit andet hjem. Jeg bliver modtaget kærligt af alle.	I meget høj grad
18 Søde og rare mennesker og optimal behandling.	I meget høj grad
3 Jeg var på dagafsnit for at få foretaget en ballonudvidelse, men det trak ud så derfor fik jeg lov til at komme over på sengeafsnittet til en enkelt overnatning. Men jeg følte virkelig som om jeg var den eneste patient der var der, en fantastisk behandling og vejledning. Så derfor	I meget høj grad

tusind tak.

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6	Kommunikationssvigt mellem Amtssygehuset og Skejby Sygehus men ingen fysiske fejlbehandlinger. Fejlen ligger antageligt hos Amtssygehuset da afdelingen der virkede meget travl og hektisk.	Ja
11	Intet. Der var ingen fejl.	Uoplyst
16	1. Vågnede efter operation med føleforstyrrelse fra knæled til lysken efter indgrebet []. Eller på grund af en [] lagt over såret på grund af blødning? []. 2. Min hånd "buler" (knogle) []. Smerter ved bevægelse, arm inddrager øverste del af brystkassen.	Ja
14	På grund af forkert medicin måtte jeg indlægges i fem dage med blodprop i hjernen.	Ja

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?
6 Jeg fik udleveret et kontaktkort på afdelingen med telefonnummer til, hvor jeg kunne henvende mig, hvis der kom efterfølgende komplikationer eller tilbagefald. 14 dage efter udskrivelsen fik jeg tilbagefald med feber og høj hjertefrekvens, og var indlagt 1/9-5/9 på afdeling Q på Skejby Sygehus til yderligere undersøgelser.	I høj grad
1 Jeg mangler også lidt information om medicinen, de gav. De nævnte hvad de hed, men de fleste gjorde det først, når man spurgte dem. Jeg fik ikke at vide bivirkningerne under indlæggelsen. Det fandt jeg først ud af efter jeg kom hjem og til undersøgelsen efterfølgende. Men ellers er jeg okay tilfreds.	I nogen grad
4 Ved udskrivelsen blev der udleveret en ny oversigt med medicin. Desværre oplyste hverken læge eller sygeplejeske, at den nye liste skulle ERSTATTE den gamle. Dette førte til, at der fortsat blev taget medicin, der ikke var hensigtsmæssig. Her kunne informationen godt være bedre. Det var ydermere lidt problematisk, at udskrivelsen foregik hurtigt uden forudgående aftale. Det var således et rent tilfælde, at der var pårørende tilstede.	I meget høj grad
2 Ingen mangler.	I meget høj grad
10 Dialogen med [andet Sygehus NN] var utilfredsstillende.	I nogen grad
7 Tilfreds.	I høj grad
5 Ingen mangler.	I meget høj grad
15 Jeg fandt aldrig ud af hvad der havde forårsaget min sygdom. Hospitalet kunne ikke finde årsagen.	I nogen grad
12 [Manglende information omkring] henvendelse til egen læge.	I meget høj grad