

## 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](mailto: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.

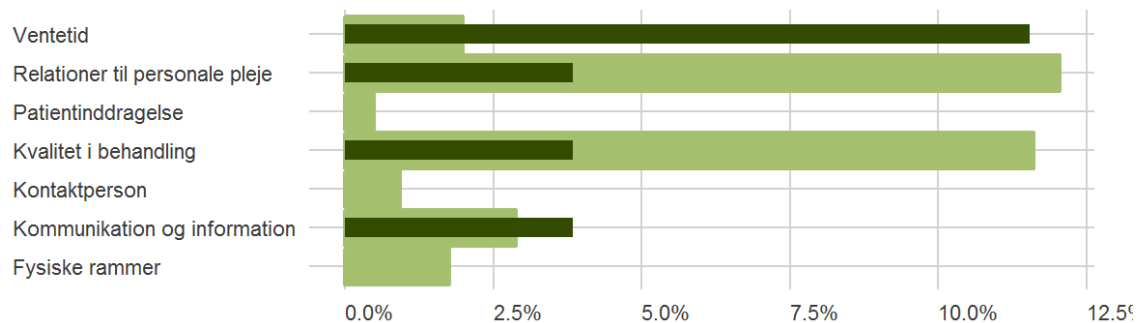
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
6 Personligt kunne jeg godt have brugt at have personalet mere tilgængeligt. Mest i forbindelse med det psykiske chok jeg havde fået mig efter måden det hele skete på for mig. Hændelsen har berørt mig meget psykisk. Mest grundet manglende behandling, inden jeg langt om længe ankom til Aarhus Universitetshospital, hvor jeg blev taget godt imod og fik den behandling jeg skulle have. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I meget høj grad
2 Jeg mangler stadig en skrivelse om, hvad der blev foretaget i mit hjerte og evt. et billede af indgrebet. Kommunikation og information,	I nogen grad
5 Meget ventetid næste dag ved udskrivelse. Ventetid,	I nogen grad
1 Jeg har ikke noget at tilføje. Jeg måtte heldigvis ikke vente så længe, [] som den første gang []. Ventetid,	I høj grad
9 Jeg synes ikke, der har manglet noget overhovedet.	I meget høj grad
3 Jeg synes generelt, at jeg har fået en fantastisk behandling under min indlæggelse på afdelingen.	I meget høj grad
8 Jeg føler virkelig, at jeg er privilegeret ved at bo så tæt på en hjerteafdeling med så høj ekspertise. Kvalitet i behandling,	I 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 Havde virkelig følelsen af at der blev "taget om mig", og at jeg ikke havde grund til bekymring med hensyn til behandling da jeg endelig ankom til Skejby Sygehus.	I meget høj grad
1 Det var en kort indlæggelse, som gik fra middag til aften. Jeg blev indlagt med henblik på eventuel tømning af lungen på røntgenafdelingen. Det blev nu ikke aktuelt.	Uoplyst
4 Aarhus Universitetshospital, Hjerтеаafdelingen skal have stor ros for personalets venlighed. Jeg havde en "god oplevelse" og har det stadig med efterfølgende rehabilitering.	I høj grad
9 Jeg mener at have besvaret et spørgeskema før. Jeg har ikke lovord nok om både ambulancefolkene (og selvfølgelig hende, der sendte dem til mig), personale ved indlevering, ophold og udskrivning. Jeg har følt mig uendeligt godt taget af i alle aspekter.	Ikke relevant for mig
8 Jeg synes, at jeg fik en rigtig god modtagelse og information om hvad, der skulle ske med mig. Følte mig virkelig tryk.	I meget høj grad



## **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2 Jeg bad ved udskrivelsen om at få at vide, hvad lægerne havde foretaget sig med mit hjerte. Den læge der udskrev mig, havde ikke set nogle papirer på indgrebet, så derfor kunne jeg ikke få noget at vide. Det er jeg skuffet over.	Ja
7 Som jeg havde lagt mig til at sove, kom sygeplejersken og fortalte at jeg ved en fejl, havde fået for meget blodfortyndene medicin.	Ja
8 Havde smerter i brystet efter ballonudvidelse, som viste sig at være en stemt, som ikke sad ordentligt. Måtte derfor til laboratoriet igen og få det ordnet.	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?
2 Jeg måtte efter udskrivelsen søge akutlæge, da jeg havde kraftige hjertesmerter. Jeg blev sendt på andet sygehus, hvor jeg blev undersøgt, og fik udskrevet medicin mod hjertekramper. Medicinen har også hjulpet på kramperne, men jeg har nu en frygtelig hovedpine. Man kan vælge mellem Pest eller Kolera.	I nogen grad
1 Det var ok alt sammen, men hurtigt overstået.	I høj grad
9 Der var ikke noget at komme efter!	I meget høj grad