

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Hæmatologisk Afdeling R
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	53
Besvarelser fra patienter:	41
Afdelingens svarprocent:	77%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

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 [].

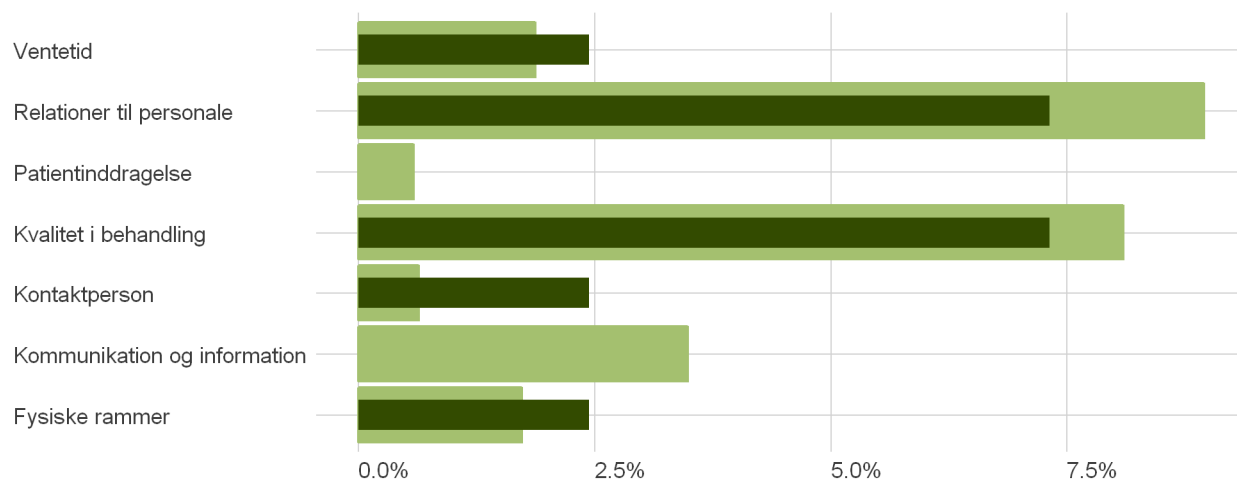
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)





Hæmatologisk Afdeling R



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

ID	Kommentarer - Sengesafsnit R170	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Lidt træls at møde så tidligt ind, når der ikke sker noget før flere timer senere. Men følte mig godt modtaget.	I meget høj grad
 2	Jeg synes, det fungerer fint, det jeg har oplevet.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Nej. Alt var ok, og personalet var venligt og imødekommende. God oplevelse.	I høj grad
 3	Jeg synes ikke, at man kan få bedre ankomst.	I høj grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R7	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	De er altid klar til at tage imod mig, og alle kender mig.	I høj grad

Hæmatologisk Afdeling R**Beskriv den eller de fejl du oplevede**








ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 4	Fejl ved [medicinering].	Ja
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R7	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	Den rette mængde knoglemarv blev ikke leveret første dag.	Ja

Hæmatologisk Afdeling R**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - Sengesafsnit R170	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 3	Jeg var kun "administrativt" indlagt, idet jeg bor i nærheden af hospitalet og kom til ambulans behandling i en periode.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R7	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	R7 er bare landets bedste :-).	I høj grad

Hæmatologisk Afdeling R

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Sengesafsnit R170	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Afdeling R170 er en helt fantastisk afdeling med meget kompetent personale. De gav sig tid til at snakke med mig, når jeg var ked af det eller havde spørgsmål på trods af, at de havde meget travlt. De havde helt styr på, hvad der skulle ske med mig og jeg er super tilfreds med forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 2	Personalet på afdelingen er venlige, hjælpsomme og effektive. MEN de forskellige [ansatte] har for travlt, virker til tider stressede og glemmer ting. Jeg har bedt dem om, måske at finde strømper til mig. Måske at notere oplysninger som de selv tidligere har bedt mig om at finde frem. [Svaret] er ofte, at de lige bliver fanget ind til en anden opgave, måske mere alvorlig, og så bliver andre ting glemt. Nu kan jeg svare for mig, passe mig selv, og spørge igen, så jeg skal nok få tingene til at gå. Bliver der sparet for meget? [] [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 3	Ventetid på en afgørende samtale var over to timer. Det var meget nervepirrende, og må kunne gøres bedre. Skulle ankomme [sidst på eftermiddagen]. Lægen sagde da vi ankom: "Jeg er på vej", men dukkede først op til samtalen [omkring to timer] senere. [Ventetid]	Uoplyst
 4	Afdeling 170 var et rigtig godt sted at være. Mit største problem, under mine indlæggelser, var mangel på privatliv. Jeg håber, at der fremadrettet, eller i fremtiden, kommer flere enestuer. For mig var det et stort problem at være syg, og samtidig skulle dele rum med en fremmed i så mange dage ad gangen. [Fysiske rammer]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 2	Alle var meget imødekommne. jeg følte, at der var en dejlig ro på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 3	Afdelingen kunne ikke gøre mere. Selv om jeg var meget syg, følte jeg mig altid tryk. Hverken jeg eller min familie har noget at klage over. Kun et stort tak. Jeg er færdig med den ene kontrol. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R7	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 2	Lægerne og sygeplejersken er altid så søde, og det er næsten altid den samme sygeplejerske, jeg har, da jeg har fået en kontaktsygeplejerske, som kender til mit sygdomsforløb. [Kontaktperson]	I meget høj grad

