

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut 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](mailto: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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	179
Besvarelser fra patienter:	125
Afdelingens svarprocent:	70%

### **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/](http://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 [].

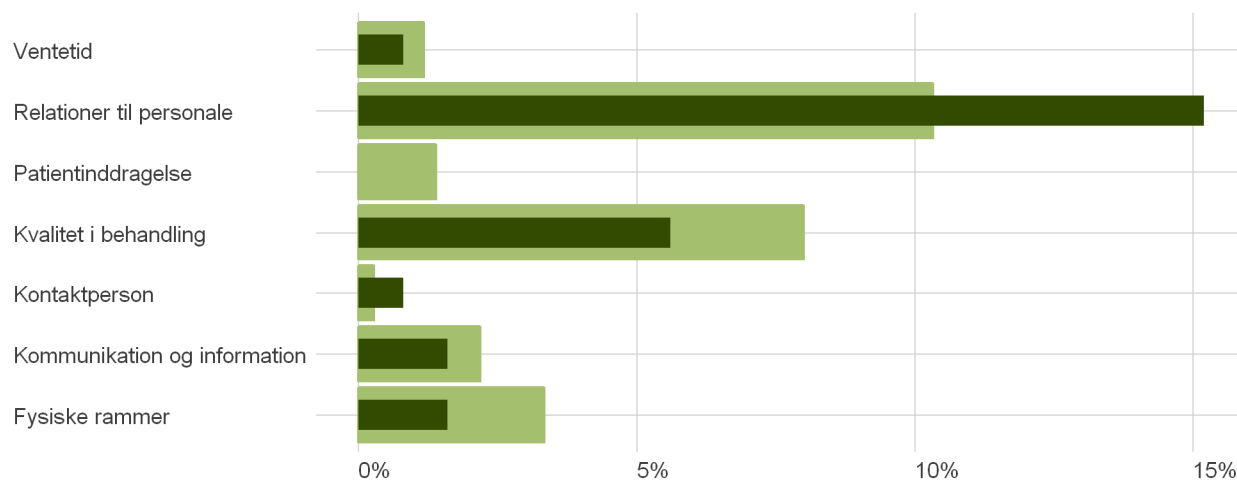
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Der var tale om indlæggelse som følge af for høj temperatur/infektion. Hjemsendt efter undersøgelse med den nødvendige medicin. Et tilfredsstillende forløb.	I høj grad
13	Eksemplarisk.	I høj grad
2	Jeg [] blev indlagt med høj feber på intensiv afdeling. [Formålet] var at nedbringe feberen, som viste sig at være noget helt andet end et bakterielt angreb. Opholdet var godt, og personalet var gode til, at man følte sig godt tilpas.	I meget høj grad
6	Det er en fantastisk dejlig afdeling. Dygtigt personale og meget imødekommende.	I meget høj grad
8	Jeg var godt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
10	Det var en stor betryggelse, at jeg med det samme fik at vide, at der var en fast sygeplejerske tilknyttet mig. Og hun var dygtig til at informere mig. Den læge, som jeg havde en samtale med, var også dygtig til at lytte til mig og informere mig, så jeg forstod, hvad der skulle ske. Ved vagtskifte kom aftenvagterne ind og præsenterede sig, og det var jeg også glad for. I det hele taget var alt personalet meget sympatisk.	I meget høj grad
11	Blev afleveret af ambulanceredderne på afdelingen, hvor vi blev modtaget af en sygeplejersker, der straks anviste en stue. :-)	I meget høj grad
12	Det var bare en god modtagelse, flinkt personale. Det er det rigtige sygehus, Århus Amt sygehus	I meget høj grad
18	Jeg havde medicinskema med!	I meget høj grad
15	Taxachaufføren mener det er [den ene indgang], jeg mener det er [en anden indgang]. Vi undersøger ved Midttrafik og ved NN, som har den adresse jeg fik udleveret. KOMMER DER DA BARE SNART STYR PÅ NOGET. Starter [ved den ene indgang], bliver sendt [til den anden indgang], bliver sendt på anden afdeling. Her mangler de mig heller ikke, nå. Der kommer en sygeplejerske forbi i andet ærinde, hun hører tilfældigvis, [at] der var problemer med at finde den rigtige afdeling. Hun ved, de savner mig på Hæmatologisk ambulatorium. Hun følger mig derover, da der ikke lige er andre der har tid. Gudskelov der er nogen. Heldigvis er der nogen, der selv kan tage stilling. Også tak til chaufføren for, at han fulgte mig ind og ikke bare kørte, før jeg fandt rette hylde. Professionelt arbejde.	I nogen grad
7	Jeg kunne godt have tænkt mig at være tilknyttet én læge og måske en sygeplejerske under indlæggelsen, da dette ville have givet en følelse af kontinuitet, og at man vidste, hvorfor jeg var indlagt.	I ringe grad
17	Husker ikke ankomsten.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
9	Jeg fik en god behandling af personalet. De var meget opmærksomme på mine oplysninger. Jeg er for nylig begyndt i medicinsk behandling for en leukæmi og havde aftale om at kunne ringe til afdelingen i forbindelse med dette. Det var derfor, jeg var indlagt.	I høj grad
13	Blev indlagt på [en afdeling] og efter to dage flyttet til [en anden].	I høj grad


	24	Er fast tilknyttet afdelingen med ugentlige kontroller med blodprøver, så jeg kontaktede selv vagthavende på afdelingen. Gennem de sidste år har jeg oplevet våde blødninger, som har krævet indlæggelse/behandling	I høj grad
	2	Jeg blev taget godt imod af en meget omsorgsfuld og nærværende sygeplejerske.	I meget høj grad
	5	Jeg føler mig virkelig godt modtaget af et yderst venligt og kompetent personale. Jeg fik en grundig information angående forløbet ved indlæggelsen, hvilket var både trygt og beroligende for mig.	I meget høj grad
	6	Modtagelse og indlæggelse var veltilrettelagt og effektiv.	I meget høj grad
	8	Turen i ambulancen er ubehagelig.	I meget høj grad
	14	Jeg oplever en stor tryghed, omsorg og faglighed.	I meget høj grad
	21	Jeg fik en god modtagelsen af et kompetent personale, som var der for min skyld.	I meget høj grad
	22	Vi blev modtaget af venligt personale, og jeg blev henvist til stue og seng. Med det samme var der en, der tog hånd om mig med hensyn til blodtryksmåling m.m., og det varede heller ikke længe, inden lægen kom forbi. En positiv oplevelse og det er skønt at mærke, der bliver taget aktion med det samme, og for øvrigt af utrolig venlig, personale	I meget høj grad
	3	Da der var tale om aftalt indlæggelse, undrer det mig, at selvom personalet er klar over, jeg kommer, så kan der gå timer inden, der er en seng klar.	I nogen grad
	18	Jeg har slet ikke opfattet denne konsultation som en INDLÆGGELSE.	I nogen grad
	16	Jeg var meget tilfreds med modtagelsen og i det hele taget med mine indlæggelser.	Slet ikke
	7	På min hustrus vegne: NN blev indlagt igen i [efteråret] og er stadig indlagt på [afdelingen] i Århus. Så jeg synes ikke rigtigt, at det giver nogen mening med denne analyse. I øvrigt føler NN, at de er meget venlige på afdelingen.	Uoplyst
	12	Jeg var på hospitalet i ca. to timer pga. svimmelhed, og i den tid, jeg var der, blev jeg behandlet til ug.	Uoplyst
	27	Ved ikke, da jeg blev indlagt med høj feber.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit R7</b>		<b>Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?</b>
	4	Modtagelse ok.	I høj grad
	5	Information ville være en god ting. Man føler sig ikke som en person men som et objekt. Ventetid var meget grelt i mit tilfælde.	Slet ikke

## Hæmatologisk Afdeling R

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengesafsnit R170	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Min eksisterende smertelidelse blev overset i rigtig mange tilfælde. Blandt andet blev min vigtige medicin til dette i [mange tilfælde] af medicinomdelingen glemt, så jeg selv skulle bede om den. Men til sidst i forløbet gik det meget godt for de fleste sygeplejersker.	Nej
 9	Lægen, der informerede mig om min tilstand/sygdom efter de første prøvesvar, var ikke den bedste til jobbet. Han var virkelig svær at forstå [], og det er ikke optimalt når man får at vide, at man har fået [sygdom]. Det var for mig en stor fejl.	Nej
 15	Problemer med hvilken afdeling.	Nej
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 20	Den læge, som først så mine symptomer [] sendte mig hjem med beskeden om ikke at røre ved knuderne mere end en gang om måneden. To dage senere vendte jeg tilbage, og min egen kontaktlæge indlagde mig straks, med hvad der viste sig at være ondartet lymfekræft.	Ja
 25	Det tog dem to en halv måned at finde ud af, hvad jeg fejlede. Og det er for dårligt, når der sidder så mange læger, og de kan ikke finde ud af noget som helst.	Ja
 27	Faldt og brækkede venstre håndled.	Ja
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R7	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Forkert medicinering.	Nej
 2	Jeg blev fejlmedicineret.	Nej
 4	Skulle have været undersøgt, kontrolleret i ultralyd afdelingen. Ankom til modtagelsen [om eftermiddagen], akut indlagt af egen læge, indlagt på R7 [lidt senere]. Fik [lidt senere igen] besked om, at læge var gået fra ultralyd afdelingen [på samme tidspunkt, som jeg var blevet indlagt] og blev tilbudt, at man ville prøve, om de på Nørrebrogade kunne hjælpe mig, eller om jeg ville komme tilbage [en anden dag], hvilket jeg foretrak, og blev derefter udskrevet [].	Nej
 6	Kun ubetydelige fejl i forbindelse med daglig pleje, der skyldtes travlhed. De vigtige behandlinger blev gennemført fejlfrit.	Nej

---

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	1 Fejl i medicin i tre dage.	Nej

## Hæmatologisk Afdeling R

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

ID	Kommentarer - Sengesafsnit R170	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 10	Inden jeg blev indlagt, var alt kaos og rod, som jeg havde svært ved at finde ud af, men det fik de meget hurtigt sat i system, hvilket var en stor lettelse for mig.	I meget høj grad
 14	Jeg var ikke rigtig indlagt.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 1	Når jeg ikke altid fik informationer eller kunne få fat i personalet, var det fordi, at de flintrede rundt og havde travlt. De gjorde alt, hvad man på nogen måde kunne forvente, for at klare opgaven godt.	I meget høj grad
 6	Jeg har ikke manglet noget som helst.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R7	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 6	Der var lidt uoverensstemmelse mellem, hvad lægerne sagde, jeg måtte spise.	I meget 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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Jeg fik en kontaktlæge og en kontaktsygeplejerske, som jeg ikke så eller snakkede med specifikt om min situation. Derimod bad jeg om en bestemt læge, som så fulgte mig, og jeg blev venner med næsten alle sygeplejerskerne, som alle tog sig super godt af mig. Nogle meget, meget empatiske personer. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Jeg vil gøre opmærksom på, at jeg kun var indlagt [i få timer] timer.	I høj grad
8	Alle var meget venlige, og tonen var god. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	HØJT INFORMATIONSNIVEAU. Rart med regler for telefoni og tv osv. Så der er plads til alle, uden at det skal diskuteres. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I høj grad
17	Meget glad for fast personale og meget glad for kosten. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Afdelingen gjorde alt til perfektion, og der var intet at klage over. Det var rigtigt dejligt, at man havde én bestemt person tilknyttet sig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Jeg synes at sygeplejerskerne og lægerne var flinke, rare og dygtige. Jeg synes I skal sætte fokus på maden, der serveres, for det er meget kedeligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Alle var søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Savnede, at man måske havde haft en fast sygeplejerske (når de var på arbejde), og ikke skiftede sygeplejerske næsten hver dag/aften. Alle var smilende og venlige, og meget villige til at svare på spørgsmål. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Jeg var på flere afdelinger på samme dag. Meget forvirrende, og med mange forskellige mennesker, som gør hvad de kan. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
5	Der blev reageret straks, da den første firemandsstue viste sig at være meget urolig med meget højt støjniveau. Afdelingen løste problemet hurtigst muligt efter omstændighederne. [Fysiske rammer]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit R70	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Jeg oplevede et personale, som til tider havde meget travlt, men som tog sig tid til at være nærværende og parat til at hjælpe. Maden var ofte for krydret, og der var for meget sødt og salt på "fristevognen". Kemo og antibiotika giver ændrede smagsløg. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Alle gjorde deres bedste for, at man skulle føle sig tilpas. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

28	Oplever i praksis ofte, at der kommer en ny sygeplejerske, hver gang man "hiver i snoren", hvorved det er svært at opnå en tillidsfuld relation til personalet. Ofte skal man genfortælle sin "historie". Der skal koordineres mere, og der sker misforståelser, fordi det samme personale er "alle steder" på én gang. Jeg er bekendt med, at min indlæggelse var i en ferieperiode, hvilket nok har gjort problemet endnu værre. Uanset ovenstående har personalet været rigtig venlige under hele forløbet, og forsøgt at tackle problemstillingen professionelt og efter bedste evne. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Trods travlhed er alle læger og sygeplejersker venlige og imødekommende med smil på. Ved akutindlæggelser pga. feber er de altid klar og mere klar end, når jeg kommer til planlagt behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Jeg har kun positive ting at tilføje.	I meget høj grad
6	God og nærværende afdeling. Tak!	I meget høj grad
10	Personalet var særdeles lydhørt, smidigt, venligt og effektivt. Det skal bemærkes, at da jeg efter eget ønske overgik til kommunal iv-behandling ved hjemmesygeplejersker, var det som at komme fra en Jaguar sportsvogn til en udtjent Lada! Den hjemmepleje, som i mange tilfælde kunne være en værdifuld aflastning af de travle hospitaler, var i [kommunen] elendig ledet, og plejen derfor dårlig koordineret, samtidig med at der var en sådan mangel på faciliteter af enhver art, at man følte sig hensat til et u-land. Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne i den umulige situation, de var sat i. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Fantastisk omsorg. Personalet kan være stolte. Alt fra [anden fagperson] til læge. Smilende. Imødekommende. Dygtige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Kompetent personale, der skaber tryghed. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Det, som afdelingen gør særlig godt, er: Den gode information, som de altid er meget omhyggelige med at udlevere/give til patienterne. Personalets gode humør og gejst for deres arbejde. Deres store interesse i hver enkelt patient på afdelingen. Kontinuitet i patientforløbene, både med personale, men også i de informationer, der bliver givet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Efter at have været på andre afdelinger, både i den anden by og Aarhus, må jeg sige, at Hæmatologisk Afdeling, Tage-Hansens Gade, Aarhus, overgår andre afdelinger. Både med hensyn til personale, som var enestående, både overfor mig og mine pårørende. Forplejningen var helt i top, når man, som jeg, havde fået sondemad, men personalet dér kunne få mig til at indtage maden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Plejepersonalet sang fødselsdagssang i anledning af min [] fødselsdag.	I meget høj grad
26	Altid venligt og smilende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Minimere ventetiden, på transporten, fra afdelingen til undersøgelser på andre afdelinger. Lå nogle gange og ventede på hjemtransport i [flere timer]. [Ventetid]	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit R7</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
3	Kun roser til afdelingen. God pleje og omsorg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Trods det, at der ikke var nogen med et klart hovedansvar for mig, oplevede jeg, at personalet	I meget høj grad

---

	var rigtigt gode til at videreformidle information om min tilstand mellem vagter/læger. Og jeg er yderst tilfreds med, hvordan jeg blev behandlet hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	grad
 4	Måske bedre kommunikation mellem afdelingerne. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
 1	1. At personalet lyttede til, at jeg gerne ville hjem og at de prøvede at finde en løsning med hjemmeplejen. 2. Obs. på mellemmåltider og især om aftenen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad



