

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit R70
Hæmatologisk Afdeling R
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 Brugerindvølgning, 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.

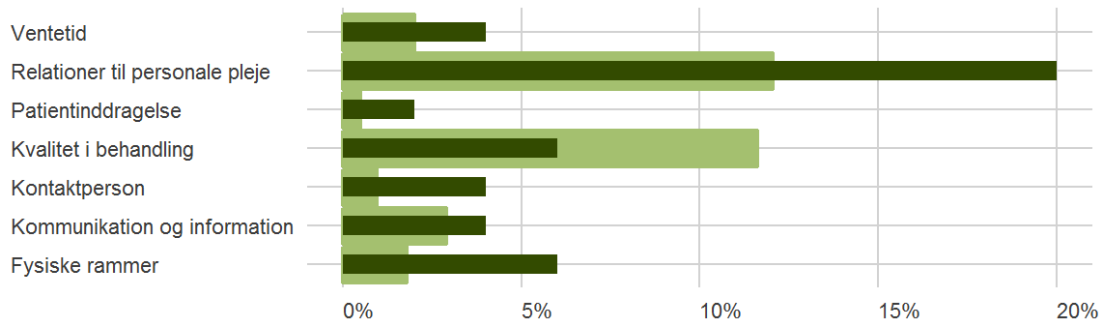
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
3 Jeg kan påpege nogen forslag til forbedringer. Kontakten til personalet var fremragende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13 Der var utroligt lang ventetid. Der gik lang tid inden lægen havde tid til at se mig. Noget som kunne have været ordnet på max et par timer tog fire timer. Både læge og sygeplejersken var utroligt søde og var gode til at informere mig om, hvad der skulle ske. Synd for personalet, at der ikke er flere på arbejde, så de ikke skal have så travlt. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
2 Det har været meget godt at have den samme sygeplejerske i dagtimerne. Kontaktperson,	I meget høj grad
9 At de forskellige sygehuses specialafdelinger i den grad burde snakke sammen om ens diagnose, inden der kommer en dødsdom fra en overlæge, som få dage afvises af andre involverede læger m.m.! Har [samtlige sygehuse i landet] overhovedet tilgang til samme journaler/diagnoser? Kvalitet i behandling,	Slet ikke
7 Man får på afdelingen en utrolig omsorgsfuld og professionel behandling. Godt informationsniveau. Der er altid en sygeplejerske, som tager sig tid til snak, hvis der opstår ekstra behov, og generelt er der en god stemning. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
20 De var meget informerende og tog sig tid til spørgsmål og svar, selvom der var travlhed og det var op til en weekend. Kommunikation og information,	I meget høj grad
12 Har oplevet mange nedskæringer med hensyn til forplejning i forhold til tidligere indlæggelser i [bestemt årstal]. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
16 Enestue. De spurgte mange gange om jeg havde brug for hjælp (ikke tilfældet). Blev passet særdeles godt. En ung sygeplejerske var særdeles hjælpsom på alle områder. En god oplevelse. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
19 Jeg havde en kontaktlæge, men så ham kun en gang. Derefter fulgte mange andre læger. Savnede at kontaktlægen var der oftere! Kontaktperson,	I høj grad
8 Tiden fra modtagelse til indlæggelse varede cirka fem timer. Indlæggelsen skete da modtagelsesafdelingen skulle lukke klokken 15.00. Ventetid,	I høj grad
1 På alle hæmatologiske afdelinger får jeg og pårørende en fantastisk god behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 14 | Jeg bad, under indlæggelsen, om at komme på enestue. Dette blev efterkommet hurtigt og effektivt. FLOT! :-). Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 6 | Det kunne ikke være bedre, jeg fik en fantastisk behandling af de søde sygeplejersker og læger samt det øvrige personale. Jeg synes, jeg fik en fantastisk god behandling, og de søde sygeplejersker fortjener virkelig en kæmpe buket blomster og chokolade :-). Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 5 | Ingen forslag. | I meget høj grad |
| 17 | Jeg tror, at det er et generelt problem: Sammenstødet mellem systemets krav (mestendels repræsenteret ved sygeplejerskerne) og patientens behov. Eksempel et: Hvis to systemkrav støder sammen, så flyttes det ene [] også i uoverensstemmelse med de regler for dette ene krav []. F.eks. flytning af antibiotikumbehandling med bestemte intervaller pga. tidspunkt for undersøgelse. Eksempel to: Hvis systemkrav støder sammen med patientbehov, kan systemkravet ikke flyttes den mindste smule, selv om det ville være en stor lettelse for patienten, f.eks. i forhold til badning eller sovetid. Heldigvis er den meget strikse overholdelse af systemet undtagelsen snarere end reglen, men den kan i visse tilfælde slå meget hårdt igennem, specielt hvis en sygeplejerske føler sig usikker. Patientinddragelse, | I høj grad |
| 4 | Der er en god stemning i afdelingen, god pleje og struktur. Der er ro på, selvom der kan være travlt til tider. Tak for det. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 15 | Særdeles venligt personale tillige med god humor. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 10 | Fik ikke anvist stue (akutstue), da den blev ledig. Fik ellers en god og hurtig behandling, og at de straks ved ankomst henvendte sig til mig, da de var vidende om min henvendelse. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 11 | Der burde være bedre muligheder for hvile, der er meget støj natten igennem på en firesengsstue. Fysiske rammer, | 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?
3	Jeg er helt tilfreds med omstændighederne ved min modtagelse.	I høj grad
21	Da der var tale om genindlæggelse er ikke alle spørgsmål relevante.	I nogen grad
7	Man kan ikke få bedre modtagelse.	I høj grad
20	I forbindelse med min kemobehandling for [min kræftsygdom] var jeg på Hæmatologisk Afdeling på sygehuset. Mit ben var ekstra hævet, rødt og ømt og vidste at der var blodprop i vene. Det var så Rosen angreb/udbrud og jeg blev straks indlagt/overført til afdelingen og fik antibiotika. Alt foregik yderst tilfredsstillende med fuld information.	I meget høj grad
8	Tak for at der er nogen, der tager sig af min situation. Herved føler jeg en stor tryghed. Når jeg er alene og har det rigtig dårligt, er det svært at overskue, hvad jeg skal gøre. I stedet for at blive kastet rundt i systemet og ringe her og der, har jeg lært at ringe 112, for derved at få den rette hjælp. Det er svært for en syg person at have overskud til at finde rundt i systemet. Derfor siger jeg tak til hjemmesygeplejersken, opringningen fra lægen på Hæmatologisk Afdeling, akutambulancen, sygetransporten fra hjemmet til Hæmatologisk Afdeling i Aarhus samt modtagelse og indlæggelse. Undersøgelser og udskrivning. TAK.	I meget høj grad
6	Jeg var indlagt på sygehus NN, på grund af høj feber og høje infektions-tal, idet jeg var i behandling for sygdom på Aarhus universitetshospital, og da der var for langt at køre mig til Aarhus, blev jeg indlagt på sygehus NN, hvor de efter nogle dage blev enige om, at sende mig videre til Aarhus universitetshospital. Mine pårørende var underrettet og havde også besøgt mig.	I meget høj grad
5	Telefonisk indlæggelse til vagtlæge på Hæmatologisk Afdeling fungerer udmærket. Betyggende som patient at man kan ringe til vagtlægen. Personalet er kompetente og hurtige til at kommunikere og starte behandlingen.	I meget høj grad
15	Fin service fra alles side.	I meget høj grad
10	Ringede selv på akutnummer, og tog efter aftale på sygehus for undersøgelse. Der blev bestilt blodprøver straks ved ankomst, og lægen	I høj grad

kom ret hurtigt.

11 Jeg mødte kun venlighed.

I høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
9 Jeg får i Aarhus min "dødsdom" og anbefales at kontakte et hospice pga. [kræft]. Senere får jeg det modsatte at vide samt konstateret misinformation via [palliativt team på et andet sygehus] som så igen ændres da jeg kommer til et tredje sygehus, og senere scannes på [et fjerde sygehus]!	Uoplyst
7 Kemobehandlingen var planlagt til at starte tirsdag, men af den ene eller anden grund var faxen (ja, faxen!), der skulle bestille behandlingen, ikke noget frem, og behandlingen kunne derfor ikke startes. Skaden var dog ikke større end at behandlingen blev opstartet dagen efter. Det er ikke sikkert, at disse fejl helt kan undgås uanset hvad. Men et sted, man kunne starte, var måske at udskifte faxmaskinen med et lidt mere moderne system :-).	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?
3 Jeg tror ikke, der har manglet informationer. Derimod var der en hel del flere, end jeg var i stand til at opfatte.	I meget høj grad
20 Alt forløb godt, og jeg har efterfølgende fået tilpasset støttestrømpe via kommunen. Er stadig i behandling for min [kræftsygdom] og har kontakt med Hæmatologisk, hele tiden, da jeg har en behandlingsplan.	I meget høj grad
16 Positiv oplevelse. Personalet var meget dygtige, og de gav en god og forståelig information.	I meget høj grad
8 Ved udskrivning fra afdeling med hjemsendt medicinkur havde lægen ikke sat sig ordentlig ind i overfølsomhed samt oplysninger ved indlæggelsen. Godt jeg selv er opmærksom på hvad jeg kan tåle og hvad jeg er overfølsom for.	I høj grad
18 I forhold til plejepersonalet som særlig ansvarlige i forhold til den enkelte patient: Jeg kan huske, at jeg fik at vide, at jeg havde en "særlig" ansvarlig sygeplejeske, og hilste også på hende. Så hende kun tilfældigt efterfølgende, og det var andre "der tog sig af mig". For mig var det helt ok, og jeg har intet behov for EN særlig, bare jeg ved den enkelte dag, hvem det er i dag, og jeg ved og mærker, at de har styr på MIG og min behandling. Jeg tror man skal være meget påpasselig med at lave den slags ordninger med "særlig ansvarlige", da patienter godt kan blive skuffede/frustrerede, når de vil opleve det ikke er sådan i virkeligheden (pga. sygdom, ferie, udlån til andre afdelinger, kurser m.m.).	I meget høj grad
6 Imens jeg var i kemobehandling, og også inden jeg kom i gang med kemoen, blev jeg fuldt ud orienteret om min behandling og bivirkninger både ved kemoen og tabletter, så derfor fik jeg ingen information inden jeg blev udskrevet, da jeg jo var helt informeret.	I meget høj grad
5 Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
10 Var kun indlagt få timer.	I meget høj grad
11 Jeg blev indkaldt til udredning for hjertesygdom uden at jeg var blevet informeret om, at jeg var henvist. Desværre blev jeg indkaldt til andet sygehus, hvor der er langvarig transport for en træt gammel mand.	I høj grad