

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengesafsnit R170  
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](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 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.

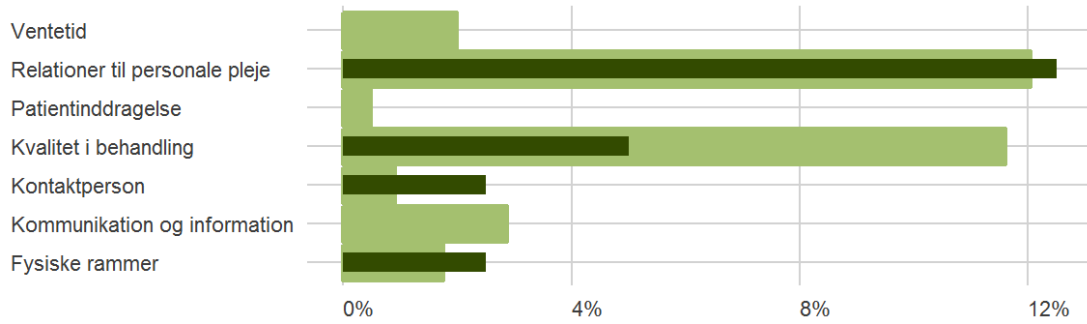
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
13 At der tilbydes en kande vand, som er med på servicevognen formiddag og eftermiddag, så man ikke bruge sygeplejerressourcer på det. Godt med servicevogn især for småt spisende. At man ikke kan hente pro-drik, det er fjernet fra køleskab. At patienter glemmer at spritte hænder, inden de går i køleskab. At der mangler spritbeholder, når man går ind/ud af afdelingen. At menuen generelt er kedelig og ingen fornyelse: Gentagelse uge for uge. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I nogen grad
3 Yderst tilfreds med behandlingen under indlæggelsen.	I meget høj grad
9 Afdelingens personale fra top til bund, virker alle sammen super kompetente, venlige og opmærksomme. Giver imponerende god pleje og omsorg, selvom der var stor travlhed. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1 Det ville være dejligt, hvis den varme mad var varm. Jeg har mange hospitalsophold bag mig, og de gange jeg har fået varm mad, kan tælles på en hånd. Det gælder alle sygehusene i Aarhus. Det ville være befordrende for min helbredelse, hvis maden var varm. Udover at maden er lunken til kold hver dag, er den også ensformig ved længere tid indlæggelse. Personalet på de afdelinger, jeg har været indlagt på, har alle været venlige og hjælpsomme. Det kan være svært at komme med gode ideer til forbedringer eller forandringer, da personalet altid har vældig travlt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6 Samme læge og sygeplejerske gennem forløbet kunne ønskes. Det er frustrerende, at man ikke kunne være sikker på, at man havde samme læge/sygeplejerske, når de var på vagt. Kontaktperson,	I høj grad
16 Et positivt ophold, hvor jeg fik en god behandling.	I høj grad
10 Afdelingen har altid været hjælpsom hvis der var behov. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17 Afdelingen behandlede mig med stor venlighed, og jeg synes at alle gjorde en fin indsats. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
11 Det er nogle gange lidt svært at komme til at snakke med en læge. Kvalitet i behandling,	I nogen 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?
13 Hustru ringede ind tre gange for at tale med vagthavende læge, men telefonen blev ikke besvaret. Hustru kørte mig ind på afdelingen hvor vi blev modtaget af sygeplejerske som ville finde den medarbejder som havde ansvaret for stuen. Der blev målt værdier og bestilt blodprøver. Herefter ventede jeg fem timer før lægen kom. Sygeplejerske kom forbi med information om at lægen havde travlt og ville komme så hurtig som muligt. Aftenvagt orienterede om at telefon ikke blev besvaret. Som patient og pårørende magtede vi ikke at gå videre med det til afdelingssygeplejersken efter følgende.	Slet ikke
3 Fuld tilfredshed.	I meget høj grad
4 Jeg følte mig upåklageligt godt behandlet.	I meget høj grad
14 Fin modtagelse. Følte, at personalet havde sat sig ind i min situation.	I meget høj grad
15 Indlagt via [andet sygehus].	I høj grad
12 Jeg var meget positiv over den modtagelse og hurtig udredning ved indlæggelse. Jeg fik dog lov til at overnatte hjemme som jeg ønskede det, og kom om morgen igen. Super sødt personale, og højt fagligt niveau.	I meget høj grad
16 Var meget tilfreds med personalet og opholdet hos jer.	I høj grad
10 Altid behagelig og god modtagelse.	I meget høj grad
11 Jeg blev modtaget fint.	I høj grad



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

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5 Givet morfinplaster på trods af, at hun dårligt tålte morfin.	Ja
8 Medicinering.	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?
13 At man ikke følger op på, og infomerer når f.eks der skal komme blod fra Skejby, og man har siddet og ventet hele dagen på at få blod. For herefter at kunne gå hjem. Når muligheden har været at bestille om formiddagen ud fra blodprøvesvar.	I nogen grad
3 Fuld tilfredshed under indlæggelse. For mange misforståelser inden for systemet vedrørende medicin, bestillinger, doseringer osv. Ingen visitering vedrørende genoptræningsforløb som skriftligt lovet.	I meget høj grad
1 Lægerne har været meget gode til at informere, både ved indlæggelses-samtale og ved udskrivelse.	I høj grad
2 Jeg blev "overtalt" til udskrivelse. Var meget utryg ved det. Personalet informerede ikke om, hvad der skulle ske, og alt gik meget stærkt. Det viste sig også, at hjemmeplejen ikke kunne håndtere den pumpe, der skulle skiftes en gang i døgnet. Det gav en masse ekstra forviklinger, utryghed og ekstra belastning.	I ringe grad
7 Blev udskrevet efter en uge, genindlagt efter halvanden dag med stærke men, og efter endnu en uge opereret for sprængt tyndtarm.	Ved ikke