

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Onkologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 Brugerindvøling, 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

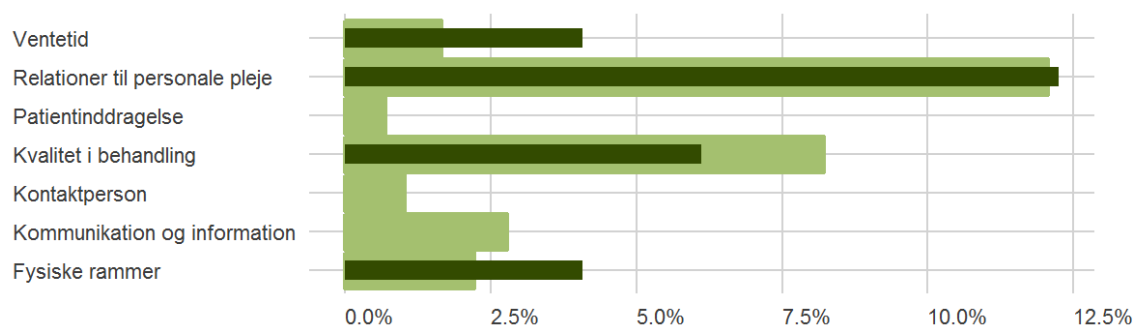
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Onkologisk Sengeafsnit, Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
11 Det er en behagelig afdeling at være indlagt på. Personalet er kompetent og meget venlige. God ro på afdelingen. Rart med enestuer. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
1 Alt i alt er min indtryk, at personalet er venligt, og at de gør, hvad de kan, men det ser så også ud til, at de har for meget om ørene, så ting, de lover at gøre eller at komme med, bliver glemt i travheden. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
6 Jeg har altid fået en meget god behandling, og oplever også at personalet har tid og gerne svarer på spørgsmål. Har været indlagt to gange, og det har været gode indlæggelser. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
10 Der gik lang tid fra indlæggelse til undersøgelse. Ventetid,	I nogen grad
5 De er alle utrolig søde og behagelige. Ikke noget at klage over. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Onkologisk perfekt. Anden afdeling mere uro pga. firesengsstuer og flere opgaver. Fysiske rammer,	I høj grad
7 Det var så kirurgisk afdeling, som lavede om på de aftalte tider. Lørdag havde de ikke de redskaber, de skulle bruge, så fik jeg en tid til [anden dag om] morgen. Men [den dag] havde kirurgisk afdeling så flyttet mig til [dagen efter ved middagstid] i stedet. Og det er altså lang tid, når man ikke må drikke og spise. Tabte mig også 4 kg fra [start til slut]. Og det har man ikke brug for som kræftpatient. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
2 Sygeplejersken tog sig godt af mig i forhold til den uventede konklusion fra lægen, som jeg blev meget berørt af. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
13 Jeg følte at der virkelig blev taget hånd om mig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

Onkologisk Sengeafsnit, Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
1 Virker meningsløst og rent spild af tid at skulle igennem Akutmodtagelse. Skal svare og orientere en tilfældig læge eller sygeplejerske om min sygdom, som se de jo intet ved om, da jeg er fast tilknyttet Onkologisk Afdeling. Mødte op der midt på aften og først midt om natten kom jeg på Onkologisk Afdeling og fik anvist en seng. I min optik er det ikke godt nok!	I høj grad
5 Man havde det rigtig rigtig dårligt, og så bliver man spurgt, "og hvad kan vi så gøre for dig". Det ved jeg jo ikke, jeg er ikke læge. Jeg kunne ikke drikke eller spise noget, det havde stået på alt for længe. Men det var jo en lørdag, måske derfor alt var, som det var.	Slet ikke
4 Alt ok.	I høj grad
3 Jeg blev indlagt med dehydrering efter kemobehandling. Det var meget varmt udenfor og jeg havde ikke fået synderligt med væske i flere dage. Jeg blev tilkoblet drop, men efter mere end tre timer var der løbet 1,5 dl. igennem. Det fortalte jeg en sygeplejerske og sagde at det kunne jeg have gjort bedre derhjemme. Hun skruede lidt op, så efter fem timer havde jeg fået tre dl. Jeg mener bare hvorfor hastede det så meget med at få mig ind. Der skete jo intet udover det, før jeg næsten seks timer senere var på afdelingen.	Slet ikke
13 Blev godt modtaget.	Slet ikke

Onkologisk Sengeafsnit, Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
12	Hjemmeplejen fik ikke besked.	Ja
9	Ved anlæggelse af infusionsport gik slangen op mod øret. Det var meget volsomt. Han strejfede min ene lunge med kniven.	Ja

Onkologisk Sengeafsnit, Onkologisk Afdeling, Hospitalsenheden Vest

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?
8	Manglende opfølgning på infektion og nogle gange for hurtig udskrivning, der medfører gentagen indlæggelse.	I høj grad
3	Jeg savner af og til at oplysningerne stemmer overens. Når man får så meget medicin som jeg gør, er det for nemt at sige til patienten, at han/hun har hørt forkert eller misforstået noget. Jeg har fået at vide at jeg skal scannes hver sjette uge. Alligevel står der i papirerne til min [ansøgning], at det er hver tredje måned.	I høj grad
2	Læge gav uden varsel tilbagemelding på forventet resultat, inden alle undersøgelsesvar var tilstede. Det var en meget ubehagelig oplevelse, idet jeg ikke var forberedt på, at der blev konkluderet midt i et undersøgelsesforløb. Det blev konkluderet, at jeg skulle forvente at skulle i kemobehandling igen. Dette viste sig ikke at være korrekt, da alle undersøgelsesresultater var klar.	I nogen grad
13	Det har været ok.	I meget høj grad