

Regional rapport



Kommentarsamling
RAMB Hæmatologisk Ambulatorium
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 Brugerindvovering, 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.

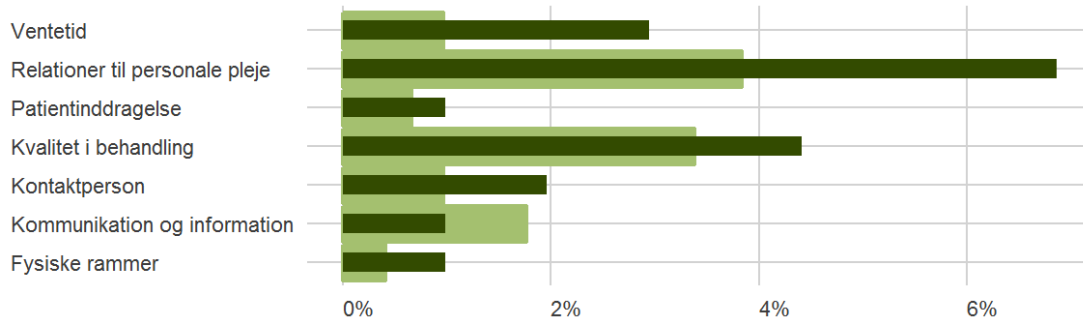
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
17 Personalet er gode til at forklare og spørge ind til situationen. De gør hvad der er muligt, men de har travlt. Det er dejligt man kan bestille tid til blodprøvetagning. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
35 Har mødt et meget venligt personale som kunne "oversætte" medicinske udtryk til almindeligt dansk. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
10 Lægen var venlig, lyttende og velforberedt. Jeg havde en pårørende med, som er i branchen, men det var kun for at have fire ører, da lægen talte umisforståeligt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Ventetiden er det nok svært at gøre noget ved. Jeg har været og er, meget tilfreds med den behandling jeg har fået på ambulatoriet. Både personalet i receptionen og lægerne har været venlige og professionelle. Jeg har følt mig i gode hænder. I øvrigt har jeg været meget tilfreds med den behandling, jeg har fået på alle de sygehuse, jeg har været i berøring med i forbindelse med min [] kræft. Ventetid, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
14 Altid et glad smil. Men der mangler, til os der kommer udefra, et sted vi kan købe lidt til maven. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
34 Ros til personalet, der udførte førsteklasses pleje og omsorg. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
37 Håndterede en nervøs patient på en god måde. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 Helt fantastisk forløb. Der er styr på alt, og der er altid tid til at snakke. Tusinde tak! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
8 Mere imødekommenhed vil være på sin plads. Jeg føler, at man er til ulejlighed, og at man på afdelingen ikke kender til mit tilfælde. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
22 Personalet er altid yderst venligt og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
33 Var indkaldt til samtale, sker en gang om året, vedrørende min blodsygdom. Pga. at talværdierne vedrørende bl.a. blodprocent, blodpla-	Ikke relevant for mig

der, m.m. var jævnt stigende over ca. halvandet år, skulle jeg have en blodtapning. I stedet for at få den foretaget i [andet sygehus], skulle jeg absolut have den foretaget på afdelingen, hvilket resulterede i ca. halvanden times ventetid. Selvom det er forståeligt, at andre har mere krav på personalets bevågenhed afdelingen taget i betragtning, er det uforståeligt, at [andet sygehus] så ikke kunne bruges.

Ventetid,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 20 | :-) :-) :-). | I meget høj grad |
| 5 | NN gør HELE forskellen for mit vedkommende. Det er stort set også den eneste, jeg er i kontakt med, når jeg er på afdelingen. Gid alle læger og speciallæger var som ham. Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 24 | Inddrager mig i behandlingsforløbet, og spørger til, hvordan man bedst ud fra min egen erfaring, kan håndtere sygdommen. Personalet var meget søde og imødekommende. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 26 | Lægen var godt forberedt. Lægen var tydelig i sine udlægninger af prøveresultater og evt. behandling. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 38 | Kun ros, får/har altid fået en super behandling. Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 15 | Prøve at minimere ventetid. Ventetid, | I meget høj grad |
| 40 | Det ville have været relevant i mit forløb at neurologerne og hæmatologerne havde haft telefonkontakt i overgangen. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 23 | Det er svært at komme telefonisk igennem til modtagelsen. Det tager LANG tid. Kommunikation og information, | Uoplyst |
| 7 | Som helhed er jeg absolut tilfreds. Tilfreds med min kontaktlæge og øvrige personaler, hvis jeg har haft kontakt med dem. Jeg har kun mødt venlighed og et forventeligt professionelt personale. Jeg kommer altid med fuld tiltro til, at de mennesker jeg møder vil mig det bedste. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 36 | Er helt i orden. | I høj grad |
| 16 | Er særdeles tilfreds med behandling og opfølgning af min sygdom. Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 32 | Ved ikke hvor det hører under, men synes det er under alt kritik, at jeg selv skal betale benzin frem og tilbage til sygehuset når jeg er indlagt ambulat pga. sengepladsmangel på afd 70. Jeg kører frem og tilbage til [anden by] i otte dage hver dag uden økonomisk støtte. Det er en stor byrde, når man er syg. Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 29 | Er behandlet godt men har kun en enkelt gang mødt samme læge ved kontrolbesøg. Den tildelte kontaktlæge har jeg kun set til første samtale. Det føles frustrerende at det er ny læge, der hver gang lige skal læse op på min journal. Ingen der kender forløbet. Det bør kunne | I nogen grad |

gøres bedre. Kontaktperson,

- 31 Jeg har flere gange bedt om at få en "fast" læge i stedet for at blive modtaget af en ny læge ved hvert besøg. Jeg er meget glad og tryk ved min læge, NN, som jeg nu har haft i [et år]. Mit svar på min CT-scanning måtte jeg vente på i [et par] uger for at være sikker på at få oplysningerne af NN. Det er utilfredsstillende at vente i [et par] uger blot for i stedet igen at blive modtaget af endnu en ny læge at få NN. Jeg håber, at I får styr på det snarest. Kontaktperson, Ventetid, I høj grad
- 27 Jeg synes alle besøg har været godt tilrettelagt og med begrænset ventetid. Alle personalegrupper er omhyggelige og venlige. TAK! Ventetid, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 3 I høj grad tilfreds med ambulatoriet. Meget lang ventetid på kemoen, men det er jo ikke ambulatoriets skyld. Selvom personalet har meget travlt, gør de det godt. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I høj grad
- 39 Det var helt fantastisk, den måde jeg er blevet behandlet på. Når man får sådan en alvorlig sygdom, har man bare brug for støtte og omsorg og svar på en masse spørgsmål angående behandling og lignende. Jeg gav tydelig udtryk over for personalet, hvor fantastiske de er og hvilken forskel de gør. Sikke en dejlig stemning der er på afdelingen. Vigtigt da man bruger mange timer på dette sted. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Uoplyst

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
2 Der er altid travlhed i modtagelsen. Og de ligger ikke på den lade side. De kunne godt bruge nogle flere hænder til alt det, der skal ordnes efter en konsultation.	I meget høj grad
17 Der var meget kort ventetid. Super service.	I høj grad
11 Der var tilsyneladende booket alt for mange aftaler, og derfor var der ventetid. Lokalerne er alt for dårlige til så mange personer. Ud over den person som skal til samtale, er der ofte pårørende med.	I høj grad
6 Alle gange, jeg var på afdelingen, var der lang ventetid. Den ene gang hvor jeg skulle tale med en læge var der [over en times ventetid], og så får man fem minutter med lægen, som sagtens kunne være taget over telefonen. I kan spare noget tid ved at sortere i hvad der kan tages over telefonen, og hvad der er bedst "face to face". Den sidste samtale med lægen fik jeg kun at vide, jeg var færdig og havde næste kontrol i december.	I nogen grad
13 Det gik hurtigt så alt var ok.	I høj grad
10 Jeg hader, at mit fulde navn står til offentlig beskuelse. Før kunne man lægge sit sygesikringskort og være anonym. Man registreres i systemet, sætter sig og venter indtil, at nogen (overlægen) kalder en ind. Da man kan se, at hun har gang i en anden patient, er det vel bare forsinkelse. Det må man belave sig på som patient.	Ved ikke
21 Der var ingen kaffe eller vand. Det ville være rart, hvis der fyldt op lidt oftere.	I meget høj grad
12 Jeg blev hurtigt henvist til en stue. Det er dejligt. Dog sad jeg ofte og ventede på en læge, der skulle give grønt lys for behandlingen. Jeg oplevede det sådan, at der gik lang tid inden der om nogen, og satte gang i min behandling. Skulle ofte vente på, at medicin kom fra Nørrebrogade.	I nogen grad
30 God.	I høj grad
14 Ventetiden er af mindre betydning, men da jeg blev transporteret af flex vil der jo være en ekstra ventetid. Nogen gange er det længere, da der skal tages blodprøver, så er der en time. Men det kan vel ikke være anderledes.	I meget høj grad
19 Nedbring ventetiden eller sæt et skilt op med at der kan forekomme ventetid pga. årsagen.	I meget høj grad
1 Altid søde og venlige med et smil på læben, selvom der er travlt.	I meget høj grad
8 Jeg blev informeret om ventetid, men kun fordi jeg efter en halv time gik ud og spurgte hvornår jeg ville komme ind. Sekretæren lovede at under-	I høj grad

søge det og ville give mig besked. Det gjorde hun ikke, og jeg måtte efter yderligere en halv time ud at høre hvad der skete. "Åh ja", var hendes svar. Hun havde tydeligvis glemt mig. Jeg havde en tid om formiddagen og kom inde til en sygeplejerske en time og et kvarter efter aftalt tid. Det vil være rart at man bliver informeret om at der er ventetid.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 28 | Jeg er meget godt tilfreds med den behandling, jeg har fået. | I meget høj grad |
| 5 | Der er jo selvbetjening i form af at jeg scanner mit sygesikringsbevis. Jeg kommer hver tredje måned, så jeg har ikke brug for hjælp da jeg kender slagets gang. Det var ret forvirrende at finde trappen op til afdelingen, den første gang jeg var der. Da scannede jeg også mig selv ind og satte mig i venteværelser. Det er dejlig nemt nøjagtig som hos lægen. | Ved ikke |
| 24 | Rigtigt god modtagelse, hvor der tages godt imod en. Personalet er rigtig søde. | I høj grad |
| 26 | Jeg oplevede en meget kompetent og engageret person. Alvor og humor var godt afbalanceret. | I meget høj grad |
| 38 | Jeg er kommet på afdelingen i mange år, og jeg har altid mødt kompetent, venligt og dygtigt personale. Såvel læger som sygeplejersker og sekretærer hvilket også var tilfældet i september. | I meget høj grad |
| 25 | Den før mig var kommet for sent. | I høj grad |
| 7 | Hvad dækker "I meget høj grad" over? Og hvad dækker "I høj grad" over? Osv. Man tjekker selv ind med sit sygesikringskort, og der er som sådan ingen menneskekontakt ved ankomsten, men skærmen fortæller, at det er rigtigt, at man har en tid. Er det "I meget høj" grad"? Sekretærene behøver man ikke tale med eller få øjenkontakt med, for de kan være optaget af deres forskellige gøremål. Så modtagelsen er kontakten med en skærm. Sådan er det blevet alle vegne, og det ved man efterhånden, når man fast kommer rundt omkring i sygehusvæsnet. Meget foregår jo automatisk. Jeg har vænnet mig til, at det er sådan, det er her og der og alle vegne, men er det godt? Jeg finder jeres spørgsmål meget tankevækkende, og det satte gang i tankerne, og det har jeg skrevet, og jeg tænker videre og har desværre ikke lige nu et konkret forslag til forbedringer. Men det kan måske nok gøres bedre. Men jeg kommer glad og fro hver gang i taknemmelighed. | I høj grad |
| 36 | Der er to ambulatorier. Så jeg gik forkert. | I høj grad |
| 9 | Jeg er meget glad for at gå til kontrol på hæmatologisk afdeling. Jeg bliver altid mødt af venlig personale i informationen. Alle i afdelingen er yderst venlige og hjælpsomme, hvis man har brug for det. Lægerne virker tillidsvækkende, kompetente og interesserede i mit sygdomsforløb. Der er altid tid. Det er fint med indkaldelsen på nettet samt reminder på mobilen. | I høj grad |
| 29 | Jeg kom udelukkende for at blive tappet. Havde efter telefonkonsultation talt med sygeplejerske, som skulle undersøge muligheden for det kunne | I nogen grad |

foregå i by NN. Blev lovet en telefonbesked om det kunne lade sig gøre, eller en besked om tid i Århus. Hørte intet, opdagede tilfældigt at der var booket tid. Beklagede da jeg mødte op. Det var en fejl. En sød sygeplejerske undersøgte sagen under tapningen. Det kunne lade sig gøre, da det først blev undersøgt. Det betyder meget, når man ikke kan transportere sig selv.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 31 | Alt fungerede fejlfrit. | I meget høj grad |
| 27 | Jeg blev modtaget venligt og hjælpsomt af personalet. | I meget høj grad |
| 18 | Ingen kontakt med personale før jeg blev kaldt ind. | Uoplyst |

18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
17 Der mangler ikke information. Jeg kommer selv med mange spørgsmål. God dialog med lægen. Det er en god afdeling.	I høj grad
10 Med sundhedspersonalet mener I vel lægen!	I meget høj grad
1 Har aldrig manglet information.	I meget høj grad
8 Jeg synes det er meget anderledes at komme på Hæmatologisk afdeling til samtale i forhold til mine besøg på Hæmatologisk ambulatorium. Det virker som om man kommer til ulejlighed på afdeling 220. Jeg ville ønske at der var mulighed for at blive tilset på ambulatoriet. Der er man mere imødekommende.	I nogen grad
40 Jeg ville gerne have haft mere hjælp til at skulle tage beslutning om evt. at frasige mig undersøgelse. Jeg blev efterfølgende (ved afsluttende samtale med svar) klar over, hvor lille en risiko jeg havde for at have knoglemarvskræft. Der var faktisk flere ting, der sagde, jeg ikke havde, end at jeg havde. Eksempelvis var der to ting, der pegede i retning af knoglemarvskræften. Bp IgD, et protein stof, der var let forhøjet. Min var 167. Og nogle føleforstyrrelser, som jeg allerede havde fået en diagnose på hos neurologerne, der forøvrigt var i bedring. Havde i udredningen hos neurologerne fået lavet tre MR-scanninger, som ikke viste forandringer i knoglerne. Jeg er ikke utilfreds med min behandling og er yderst tilfreds med jeres grundighed, men jeg kan godt sidde med en tanke bagefter, at man måske glemte at se på de mange ting, der pegede på, jeg ikke havde knoglemarvskræft. Hvis jeg havde fået stillet for og imod op, havde jeg nok fravalgt udredning, da jeg i forvejen var meget psykisk påvirket efter sidste udredning. Det er svært at forklare, men jeg var psykisk presset og kunne godt have brugt en meget konkret vejledning fra en samtale med en læge, der sad med alle informationerne om, hvor stor mistanke der egentlig var.	I nogen grad
36 Ikke relevant.	I høj grad
29 Jeg tænker at almindelig kontrol fint kan foregå over telefonen. Jeg føler lidt at det er "spild af tid" for både lægen og mig, når man får oplyst prøvetal der er "fine" og ikke ændrer den igangværende be-	I nogen grad

handling. Så kunne jeg som patient måske selv være med at bestemme hvornår jeg har behov for en samtale ansigt til ansigt. Eller blive indkaldt hvis prøverne ændrer sig.

27 Nej, jeg mangler ingen information.

I høj grad

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
12 Da jeg skulle starte på kemo den første gang, nåede jeg ikke at få al medicinen, og jeg måtte kæmpe mig op til en anden afdeling. Det var en dårlig oplevelse for mig og min kone.	Ja
29 Fejl i forbindelse med manglende besked/indkaldelse, ikke under behandling.	Ja