

Regional rapport



Kommentarsamling
Brystklinik
Plastik- og Brystkirurgi
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.

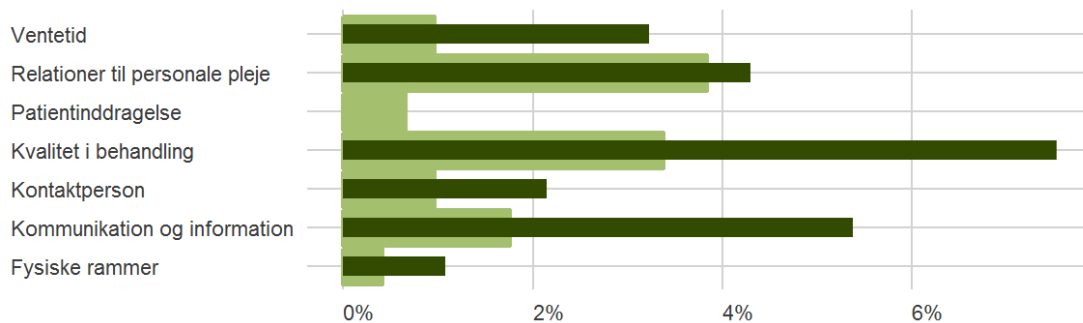
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar	
1 I min forvirring og angst havde jeg svært ved at finde ud af, hvem der var hvem af faggrupperne. Kunne godt ønske mig, at der blev sagt, hvilken fagperson jeg talte med. Det var som om, det var en selvfølge, at jeg vidste, hvilken fagperson, jeg talte med. Men jeg talte jo med et væld af personer, og derved i min tilstand svært ved at få overblikket. Jeg følte, at der var en god og tryk atmosfære. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Uoplyst
18 Det jeg har oplevet indtil nu er tilfredsstillende.	Uoplyst
6 Jeg syntes generelt, at ambulatoriet og tilrettelæggelsen af undersøgelser, indlæggelse og videre forløb har fungeret perfekt. Kunne godt have brugt en halv til en hel time på opvågningen/afdelingen lige efter operationen, så jeg var mere klar mentalt inden hjemsendelsen. Kvalitet i behandling,	I høj grad
27 Samtalen var god og fyldestgørende. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
7 Svar på de sidste prøver fra operationen, inden jeg skulle overgives til onkologisk afdeling, blev varetaget af en læge og sygeplejerske, jeg ikke havde set før. I det kortvarige forløb var jeg igennem fire læger og tre sygeplejersker. Umiddelbart havde jeg personligt ikke noget problem med det, men det ville være hensigtsmæssigt, at den læge (eller sygeplejersken), der giver de sidste væsentlige svar, også er en, man havde været i kontakt med tidligere i forløbet. Det er trods alt en ret afgørende besked patienten modtager ved denne samtale. I mit tilfælde manglede der svar på en af prøverne, men lægen valgte alligevel at fastholde min tid, hvilket jeg var rigtig glad for, da ventetiden kan være ret hård. Jeg blev informeret om, at jeg ville få det sidste svar fra onkologisk afdeling inden for få dage. Dette skete ikke, og jeg tog selv fat i onkologisk afdeling, som ikke var bekendt med, at jeg ikke havde fået alle svarene. Som nævnt er det at vente på svar noget af det sværeste, og derfor burde der mellem afdelingerne have været en bedre informationsudveksling. Dette punkt er det eneste jeg har at udsætte på en ellers fortrinlig behandling. Kontaktperson, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	Uoplyst

- | | | |
|----|---|-----------------------|
| 4 | Jeg blev mødt med stor venlighed og omsorg af de sygeplejersker, jeg mødte. Mødte dog altid en forskellig. Orientering efter min MR-scanning samt min reoperation har selvfølgelig været belastende for mig, da det betød yderligere ventetid på svar samt udsættelse af hele forløbet. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, Ventetid, | Uoplyst |
| 2 | Mamma Endokrin Ambulatoriet på Tage Hansensgade Aarhus Universitetshospital kan med fordel blive bedre til at kommunikere. Der blev udleveret skriftlig information om efterforløbet af den første operation [] men ikke om selve indgrebet og formålet med det. Det vil jeg gerne foreslå, at man indfører fast. Så opstår der færre misforståelser, som sprogligt opstod, da operationen med fjernelse af []lymfeknuderne blev udført af læge der [var svær at forstå], men dygtig. Han forstod ikke mig helt, og han gav autoritær og ikke helt forståelig information, lige før jeg skulle ind og opereres. Det var yderst angstskabende, da jeg blev i tvivl om formålet, og ikke følte mig oplyst ordentligt på forhånd. Endnu et forslag: At der udleveres information om, hvordan man forholder sig, når diagnosen er []. Der er det ikke tilfredsstillende information, at få udleveret Kræftens Bekæmpelses foldere om brystcancer. Desuden vidste jeg ikke, at Kræftens Bekæmpelses informationsfoldere er de officielle, der udleveres af sundhedsvæsenet i Region Midtjylland, da Kræftens Bekæmpelses i min optik er en privat og stærk organisation. Kommunikation og information, | I høj grad |
| 20 | Det er meget hårdt at man bliver flyttet direkte på patienthotel fra opvågningen. Det første døgn, eller til efterfølgende formiddag, ville det være dejligt at blive installeret på et sengeafsnit, hvor sygeplejerskerne er i umiddelbar nærhed. Jeg har fuld forståelse for, at man går ned og spiser i eget tøj, men som ny opereret [] er bare det at komme i eget tøj, en kæmpe udfordring, som det ville være rart at have noget hjælp til. Dette gælder også andre situationer. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, | Uoplyst |
| 10 | Både læge og sygeplejerske havde god tid til at svare på spørgsmål fra både mig og den pårørende, jeg havde med. Det kan godt være, at de i virkeligheden havde susende travlt, men det mærkede vi ikke noget til :-). Hele besøget var positivt i forhold til prøvetagning, samtale og information. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | Uoplyst |
| 24 | Jeg kom hurtigt gennem alle undersøgelser uden for lang ventetid, hvilket har betydet meget for mig. Undersøgelserne føler jeg har været grundige, trods der var lidt forvirring omkring de steder knuderne sidder i jeres system :-). Ventetid, Kvalitet i behandling, | Ikke relevant for mig |

- 25 En patient der kommer til et hospital for at få indledende undersøgelser for at udelukke mulige kræftsygdom. Får [primært] behandling af yngre læge, som ikke selv er klar over sygdommen og de nødvendige undersøgelser. Det betyder, at systemet har behov for forbedringer på mange måder. Kvalitet i behandling, I ringe grad
- 22 Det har kun været positivt hele vejen igennem. Uoplyst
- 11 Kunne godt have brugt en lidt grundigere forklaring på, hvorfor almindeligt []væv pludselig vokser amok, og opfører sig helt anderledes end normalt. Hvordan risikoen er for, at der bliver mere af det mærkeligt voksende væv, og hvordan det i givet fald kan påvirke et ammeforløb i nær fremtid. Insisterede dog ikke selv på behov for yderligere forklaring så delvist selvforskyldt. Kommunikation og information, I meget høj grad
- 13 Siden [operation] i maj måned har jeg haft behov for tre til fire tapninger. Jeg har bare ringet til sekretæren og fået en aftale samme dag eller dagen efter. Sygeplejerskerne har alle været venlige og imødekommende. Og stemningen har været fri og uformel ved alle mine besøg. Tak for det! Relationer til personale/Pleje, Ventetid, I høj grad

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

Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
12 Det ville være rart lige at få en bemærkning om, at man ikke var glemt, men bare oplevede force majeure.	I høj grad
7 Personalet var meget venlige og søde. Der var kun tale om en meget kort ventetid, så ikke noget man ikke ville kunne forvente.	I høj grad
14 Blev modtaget af søde hjælpsomme sygeplejersker. Alt OK.	I høj grad
9 Jeg kom før aftalt tid.	I høj grad
21 "Modtagelsen" er jo "bare" en skærm, hvor man skal køre sygekortet igennem. Ingen personlig kontakt, men det, føler jeg nu heller, ikke er nødvendigt.	I nogen grad
15 Jeg har svært ved at huske selve operationsdagen da jeg nu har været der flere gange, og fordi jeg blev indlagt [].	I meget høj grad
16 Yderst professionel modtagelse og behandling ved hvert besøg.	I meget høj grad
10 Der var kun kort ventetid, så jeg opfattede det ikke som relevant, at jeg blev oplyst om årsagen.	I høj grad
19 Jeg blev modtaget godt.	I høj grad
25 Når en sygehusafdeling ringer og fortæller patienten, at man skal komme inden for to timer på samme dag. Patienten tilses efter to-og-en-halv time af den mest junior læge. Så helt sikkert skal systemet have bedre [ændringer] og forbedringer.	I nogen grad
8 Jeg plejer at blive både scannet plus ultralyd. Det kom bag på mig, at jeg kun fik en mammografi. Efterfølgende træls ventetid, fordi det blev til SUPPLERENDE ultralyd.	I nogen grad
13 Jeg kom til ambulant undersøgelse ifølge aftale mellem egen læge og ambulatoriet. Min egen læge havde givet mig en kopi af henvisningen, som jeg kunne vise lægen. Jeg blev undersøgt og da det var en læge NN, ville han lige konferere med en anden læge NN om, hvilken slags antibiotika, jeg skulle have. Og det var ganske trygt for mig. Derefter blev jeg sendt til ultralydsscanning og anden behandling. I afdelingen blev jeg hurtigt indkaldt af en venlig og hjælpsom sygeplejerske, som straks kunne se, at min sygdom var både smertefuldt og omfangsrigt. En læge kom ind og undersøgte effektivt og professionelt. Lægen hidkaldte for en sikkerhedsskyld læge NN til ganske kort at bedømme min sygdom. Og igen var jeg tryk hermed. Ved afsked blev jeg informeret om, at jeg endelig og straks skulle henvende mig til afdelingen, såfremt sygdommen forværres eller jeg blev	I meget høj grad

utilpas med endnu højere temperatur. Så alt i alt kunne jeg tage hjem med
recept og vel informeret om mine symptomer.

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?
6	Det havde været lettere hvis jeg havde haft kendskab til zoledronsyrebehandlingen inden besøget. Det havde givet mig et bedre grundlag for at forstå vigtigheden af behandlingen og til at træffe beslutning om at deltage i denne behandling.	I høj grad
5	Information om eventuel grund til at jeg fik brystkræft. Jeg havde ved tidligere besøg nævnt, at jeg sikkert drak 22 genstande om ugen. Udelukkende rødvin. Så gav lægen sig bare til at sige, at syv jo var grænsen for kvinder. Som om jeg ikke vidste det. Hun spurgte ikke ind til, hvad årsagen kunne være. Ved den sidste kontrol kom lægen heller ikke ind på mit forbrug, f.eks. hvordan det går med det. På vej ud af døren fortalte jeg så, at jeg havde tabt 12 kg, fordi jeg nu kun drak ét glas om dagen. Det fik hende heller ikke til at stoppe op og spørge ind. Oplever de to læger som problemflygtende og berøringsangste. Jeg har været bipolar i 20 år og er først nu ved at være ordentlig medicineret. Så jeg har selvmedicineret mig i de lange perioder, hvor jeg har været depressiv. Det drejer sig om perioder på halve år, inden mine maniske perioder kommer, hvor jeg ikke har brug for rødvin. Der mangler stadigvæk en holistisk indstilling i sygehusvæsenet. Og noget mere forebyggelse. Det er ikke nok at være venlig og empatisk, hvis jeg skal udelukkende tage vare på mig selv. Er det mon den nye trend? Det eneste, lægen gjorde meget ud af, var at min cicatrice var for stram, og som kirurg ville hun forfærdelig gerne løsne denne. Men jeg har ikke brug for et pænere udseende. Der er infektionsfaren, som jeg ikke stiller op til, bare for at tilfredsstille kirurgens behov. Hun skulle hellere have brugt tiden til at drøfte forebyggelse med mig.	I nogen grad
21	Jeg var blevet indkaldt til røntgen/skanning, men mødte en læge der rent fysisk mærkede efter knuder i mine bryster. Han indkaldte mig efterfølgende til skanning (eBoks) på trods af at han lige havde meddelt mig "at der ikke var yderligere grund til bekymring". Stor undren. Men tryk og taknemmelig ved at få tilbudt den scanning, jeg i første omgang var indkaldt til.	I ringe grad
10	Blev indkaldt pr. telefon, fordi der ikke var lang tid fra indkaldelse til	Uoplyst

mødetidspunkt. Det var fint.

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 24 | Jeg ville gerne havde information om hvorvidt knuderne kan udvikle sig til noget farligt men fik ikke spurgt, og ikke oplyst det heller. | Ikke relevant for mig |
| 8 | Jeg havde ikke forstået, at det KUN var mammografi. Plejer [at være] inklusiv ultralyd. Det var træls. Ultralyden er vigtig for mig. | Uoplyst |
| 13 | Nej, jeg har IKKE manglet information! Vedrørende virkning og bivirkning af antibiotika er der jo en udførlig indlægsseddel, så det var ikke nødvendigt for lægen at bruge tid på at gennemgå det. | I høj grad |

20. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
1	Det gav mig unødigt bekymring, at det informationsmateriale jeg fik udleveret, ikke var opdateret. F.eks. stod der i papirerne, at jeg skulle have sprøjtet kontrast ind i brystet via brystvorten, men det skulle jeg ikke alligevel.	Ja
26	Sygeplejeske overså tråd i operationssår, så jeg måtte tilbage til afdelingen en ekstra gang.	Ja
3	De glemte at ringe efter min mand, da jeg lå på opvågning. Da han spurgte efter mig, sagde de, at jeg ikke var der, selv om jeg var der. Han blev sendt flere steder for at finde mig.	Ja
23	Der blev sendt to forskellige tider til samme indgreb.	Ja
4	Jeg skulle genopereres da der ikke var taget nok væv i forbindelse med den første operation.	Ja
17	Ved strålebehandling faldt lejet sammen, så jeg faldt på gulvet, men holdt fast mellem to jernstænger. Dette blev noteret i hospitalets papirer.	Ja
24	Der var i jeres system skrevet forkert og byttet om på, [hvad der] skulle undersøges og evt. fjernes.	Ja