

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
HÆMATOLOGISK AFD. R
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	94
Besvarelser fra patienter:	56
Afdelingens svarprocent:	60%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

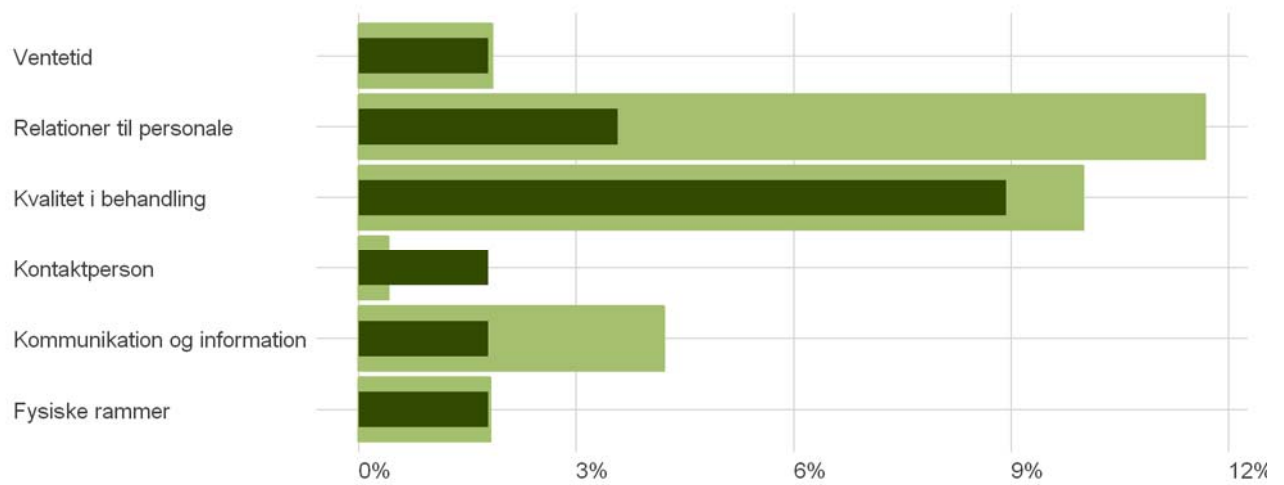
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)






HÆMATOLOGISK AFD. R**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	1. Medicinliste fra før indlæggelse blev gennemgået. 2. Alle har altid været søde, opmærksomme, når jeg er akutindlagt.	I meget høj grad
 9	Man var ikke i starten klar over, om jeg havde influenzavirus eller infektion, så jeg var isoleret nogle timer, hvilket var ubehageligt.	I meget høj grad
 4	Godt tilfreds.	I nogen grad
ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Er godt kendt på afdelingen. Det er afdelingen der ordinerer medicinen.	I meget høj grad
 3	Jeg ved ikke, om det var via Akutmodtagelsen. Ringede til forvagten og blev hentet i ambulance og kørt direkte til afdelingen. Så det er vel nærmest akutmodtagelse.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 5	Jeg synes, at det var en god, professionel og respektabel modtagelse under de gældende omstændigheder. Jeg kom noget sent til akutmodtagelsen grundet mit arbejde og politikken vedrørende mobiltelefon.	I meget høj grad
 7	Jeg blev indlagt, fordi man var bange for, at noget cellegift kunne være kommet ind i armen under kemobehandling, altså til observation.	Uoplyst

HÆMATOLOGISK AFD. R**Beskriv den eller de fejl du oplevede**











ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	1. Blodfortyndende medicin for LÆNGE. 2. Sukkersygemedicin for længe, hvilket gjorde, at jeg ingen appetit havde.	Ja
	3 Man skal selv holde øje med det medicin, der er aftalt, ellers sker der fejl med for meget eller for lidt.	Nej
	2 Fejl i min medicin. [Det] blev opdaget i tide.	Uoplyst


HÆMATOLOGISK AFD. R**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 3	Jeg fik modstridende informationer om udskrivelse. Man afbrød en igangværende behandling og udskrev mig tre dage før tidligere oplyst. Jeg ved ikke hvorfor, men man mente, jeg var frisk nok til at blive udskrevet.	I høj grad
 2	Går til kontrol pr. 3. måned i Hæmatologisk Afdeling.	Ikke relevant for mig
 7	Jeg var indlagt knapt et døgn og fik en yderst venlig og kompetent behandling.	Ikke relevant for mig









HÆMATOLOGISK AFD. R

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	Brug de pårørende mere. Drag dem ind i samtalen om patienten. Nogle patienter omgås sandheden pga. angst. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 4	Jeg fik den behandling, jeg skulle have, og det var udmærket. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 6	Generel information om hygiejne på en hæmatologisk sengeafdeling ville have været relevant. [Kommunikation og information]	I høj grad
 12	Manglende information og forklaring på årsag til lang ventetid for vigtig undersøgelse under langvarig faste. Jeg ved, at afdelingen ikke er ansvarlig for ventetiden, men personligt oplevede jeg stor usikkerhed og frustration. Måtte selv udbede mig oplysninger om systemets prioritering af undersøgelsen og den deraf følgende undersøgelse, om undersøgelsen kunne gennemføres samme dag. I øvrigt oplevede jeg stor venlighed, indlevelse og forståelse for min situation fra to læger NN og det meste af plejepersonalet. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
 5	Jeg fornemmer, at personalet på afdelingen yder alt, hvad de formår.	I meget høj grad
 7	Lad mig være indlagt, mens jeg får energi via drop i stedet for at overlade det til hjemmesygeplejersken. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 3	Det er en helt fantastisk afdeling :-) [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - R170 Hæm. Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 1	Udmærket. Ok.	I høj grad
 4	Det kunne være godt, hvis der var en psykolog eller en fra Kræftens Bekæmpelse, som man løbende selv kunne snakke med, mens man var indlagt i længere tid, som i mit tilfælde. Og eneværelser. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
 5	Jeg har ikke været indlagt før, så jeg har ikke noget grundlag at bygge min argumentation på i forhold til en indlæggelse. Jeg kan dog sammenligne mit forløb på Hæmatologisk Afdeling med mit forløb ved [en anden afdeling] og den behandling jeg modtager her. Jeg har ikke oplevet andet end et professionelt, engageret og forstående personale i forbindelse med min indlæggelse på Hæmatologisk Afdeling. Der er en stor situationsfornemmelse i forhold til den enkelte patient og dennes situation. Der bliver taget tid til at lytte på, hvad man har på hjertet, og man kan mærke, at personalet ren faktisk lytter til en (også selvom der er travlt på gangen). Det giver en enorm tillid og tryghed, og man føler sig så godt tilpas, som man kan i den givende situation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

-  6 Jeg har været meget glad for, at min mand fik lov til at være så meget sammen med mig, særligt at han kunne overnatte sammen med mig de første døgn. Jeg manglede en fast kontaktperson igennem hele forløbet. Det er især vigtigt for mig, som har [kronisk lidelse].
[Kontaktperson]
- I meget høj grad

HÆMATOLOGISK AFD. R**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - R70 Hæm. Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 5	Min sygdom, som jeg har haft i [mange] år, er kronisk. Jeg kan derfor ikke forvente nogen særlig forbedring.	I høj grad
 9	Jeg fik penicillin, som hjalp mig med det samme. Penicillin med hjem i taske, meget godt og dejligt.	I meget høj grad
 11	Meget tilfreds med personalet.	Ikke relevant for mig
 4	Godt tilfreds med behandlingen.	Slet ikke
 10	NN er udviklingshæmmet og derfor ingen svar.	Uoplyst
 8	Jeg er jo endnu ikke færdig med min behandling.	Ved ikke
ID	Kommentarer - R7 Hæm. Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 3	Jeg træffer aldrig selv beslutninger, da jeg stoler på, at jeg får den rette behandling.	Ikke relevant for mig
 2	Behandling er en lægebeslutning.	Uoplyst

