

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Onkologisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	95
Besvarelser fra patienter:	60
Afdelingens svarprocent:	63%

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/2015/.

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

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 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 [].

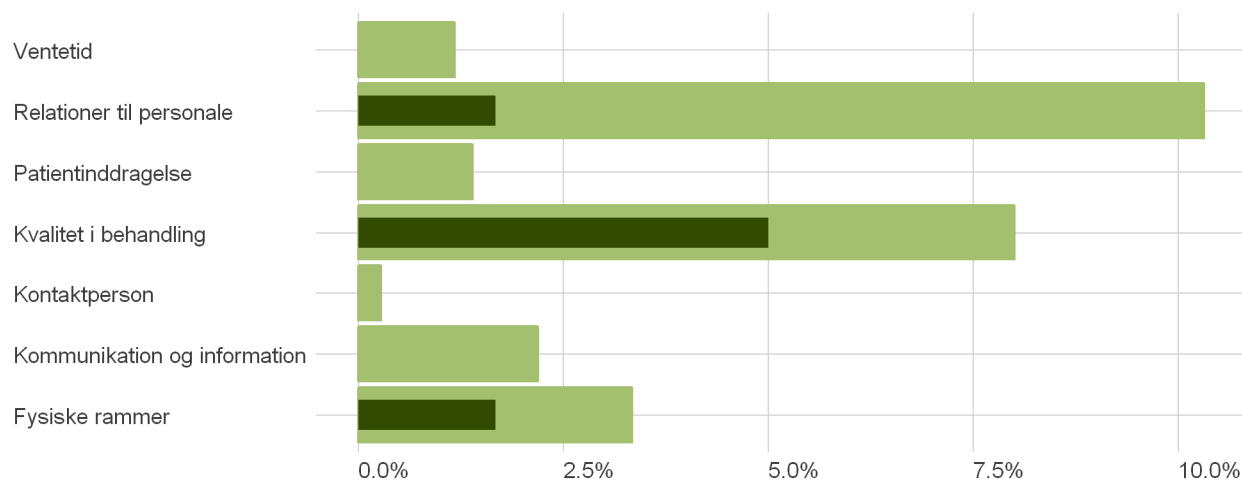
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)






Onkologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Det var en rigtig sød sygeplejerske, der viste mig min stue, som var en enestue. Jeg blev skuffet over at skulle ligge alene, da jeg er meget social og gerne vil snakke. Det viste sig, at jeg blev utrolig glad for, at jeg lå på enestue, hvilket gav en frihed med hensyn til besøg, da man ikke kunne genere nogen ved lidt længere besøg.	I høj grad
4	Ankomsten var til kontrol med henblik på kemoterapi. Men en lungebetændelse bevirkede, at jeg blev indlagt og fik antibiotika i drop.	I høj grad
7	En sygeplejerske modtog min mand og jeg ved Akutmodtagelsen efter ikke ret lang ventetid. Derefter blev jeg tilset af en læge. Hun kom flere gange, da hun skulle kontrollere med sin bagvagt, hvilket var fint.	I høj grad
10	Kun positiv og professionel. Der blev virkelig taget hensyn til mine individuelle behov. Ingen ventetid. Rigtig god information hele vejen.	I høj grad
11	På vegne af NN: Den modtagelse NN var ude for på nævnte dato var mere end kritisabel. En modtagelse vi aldrig har oplevet før. Undertegnede havde kontaktet afdelingen tidligere på dagen, da NN havde fået feber []. Talte med vagthavende sygeplejerske og satte hende ind i NNs tilstand. Efterfølgende blev jeg ringet op af læge NN, hvor vi talte om indlæggelse af min mand. Jeg orienterede læge NN om, hvor ked af det NN var ved først at skulle gennem akutafsnittet og efterfølgende flyttes op på Onkologisk Afdeling. Læge NN gjorde en undtagelse, og min man kunne gå direkte op på afdelingen. Årsagen var, at læge NN havde set min mand [] tidligere, og hun ordinerede antibiotika behandling. Den vagthavende sygeplejerske, som jeg talte med tidligere, ringede efterfølgende tilbage og orienterede mig om, at de ville gøre en seng klar, hvorpå jeg spurgte, om de ville ligge en aflastende luftmadras i. Det bekræftede hun, at det skulle hun naturligvis nok give videre til anden sygeplejerske (ville lave en notits om det). Som hun sagde, NN skulle have de bedste vilkår, som kunne tilbydes (NN har været indlagt flere gange og var kendt på afdelingen). Vi kom så ind [lidt] senere og blev modtaget af den sygeplejerske, som skulle være hos min mand. Der var så imidlertid ingen seng med luftmadras, og NN nævnte det for hende. Da blev han mødt med kommentaren, at de gjorde, hvad de kunne, og der var også andre på et sådan stort sygehus, der gerne ville hjælpes hurtigst muligt. Jeg overværede denne kommentar og blev mildest talt rystet. Sad lige og sunde mig lidt, hvorpå jeg gik ud til ovennævnte og konfronterede hende med denne udtalelse. Det var hun noget uforstående overfor, og samtidig kom der en "service meddelelse" om, at min mand ikke var døende, og de gjorde, hvad de kunne. Det kunne jeg kun give hende ret i, men hvis vi kunne vælge, ønskede vi jo slet ikke nogen indlæggelse. Jeg måtte også lige sige, at Onkologisk Afdeling som udgangspunkt ikke er en afdeling mange ønsker bekendtskab med, og det måtte heller ikke være første gang, hun oplevede personer, der er "presset op i en krog", rent følelsesmæssigt. Vi har aldrig i den tid NN har været tilknyttet afdelingen oplevet noget lignende. NU FIK JEG LUFT.	I høj grad
2	Jeg blev modtaget af et yderst kompetent personale, der desuden havde både empati og humor.	I meget høj grad
5	Jeg føler mig altid godt behandlet hos jer.	I meget høj grad
6	Jeg fik en rigtig fin modtagelse og behandling.	I meget høj grad
12	Min modtagelse var helt i orden.	I meget høj grad
15	Det var en lang køretur på bære til Onkologisk Afdeling.	I meget høj grad
16	Fint med solorum pga. mit nedsatte immunforsvar.	I meget høj grad
18	Jeg blev modtaget godt.	I meget høj grad

-  19 Jeg har svaret "ved ikke" til nogle spørgsmål, da jeg var MEGA træt, da jeg ankom. Jeg kan simpelthen ikke huske det. Men jeg kan huske, at Herning glemte at informere andet sygehus, om at jeg kom pr. taxa [om eftermiddagen den pågældende dag]. Det resulterede i, at kirurgerne var gået hjem, en forvirret sygeplejerske der ikke forventede at se mig, en seng til mig, jeg ellers ikke havde haft brug for, og ventetid på en bagvagt, der alligevel ikke ville/havde tid til at tilse mig. Bagvagten udskrev en penicillin kur uden at tilse mig. Penicillin kuren var det rigtige, den virkede, som den skulle. Andet sygehus glemte efterfølgende at informere tredje sygehus om, at jeg kom dertil [] for at få suget væske ud ved syningen under armen. Væsken blev dog suget ud [på tredje sygehus]. Vi aftalte bare, hvornår jeg skulle komme tilbage (jeg gik tilbage på arbejde [] i den mellemliggende tid). I meget høj grad
-  20 Det hele var godt og hurtigt denne gang. Det har det ikke altid været. I meget høj grad
-  9 NN blev indlagt en [] weekend, men han fik en god modtagelse. I nogen grad
-  14 Jeg var kun på afdelingen i tre timer. Fik en fin behandling i enestue og god mad. [] Uoplyst

Onkologisk Afdeling**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Onkologisk Sengeafsnit - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 17	Der var lidt problemer med blodprøverne.	Ja
 11	Dog ingen fatale fejl, men MENNESKELIGT.	Nej
 8	Blev ikke scannet eller på anden måde undersøgt, [for] hvorfor jeg ikke kunne komme af med afføring.	Ved ikke

Onkologisk Afdeling

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Onkologisk Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
11	Som pårørende kan det nogle gange være svært at vide hvem og hvornår, der er stuegang, så det er muligt at stille spørgsmål til ansvarlig læge. Det er også først her til sidst, at der har været en mere fast læge tilknyttet min mands forløb. Som ovenfor nævnt ved jeg godt, jeg som pårørende har muligheden for at få en aftale med behandlende læge. Da min mand senest blev udskrevet, fik jeg ikke talt med NN ved udskrivning, da det blev besluttet ved stuegang. Men det skal dertil siges, at jeg fik en fyldestgørende snak pr. telefon med ansvarlig sygeplejerske, hvilket var tilfredsstillende.	I høj grad
12	Den var i orden.	I høj grad
13	Jeg fik en særdeles god behandling af særdeles søde sygeplejersker, der udviste ro og hjælpsomhed, selvom man godt kunne fornemme, at der i kulisserne var meget travlt. Maden var i topklasse. De uhyrlige historier, der af og til dukker op i formiddagsbladene, kunne jeg absolut ikke genkende.	I høj grad
4	Jeg har fået en meget god behandling, og information.	I meget høj grad
10	Ingen mangler overhovedet!	I meget høj grad
15	Jeg må altid ringe eller komme derop.	I meget høj grad
20	Jeg har fået god information om det hele.	I meget høj grad
8	Fik bare besked om at tage hjem.	I nogen grad

Onkologisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Sengeafsnit - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Jeg synes jeg blev sendt for tidligt hjem. Havde fået stomi, som havde lækket to gange i de fem dage, jeg var indlagt, og havde ikke selv prøvet at skifte pose. Det var meget utrygt, og posen lækkede op til flere gange dagligt. En dag fire gange [på en halv dag], hvor jeg nærmest sad på toiletet og ventede hele dagen på hjemmesygeplejersken. Det var drøjt, når man er syg. Først efter 14 dage fik jeg endelig hjælp fra ambulatoriet og fik et nyt posesystem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Se tidligere beskrivelser.	I høj grad
4	Afdelingen har, de gange jeg har været indlagt, altid været rigtig gode og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Jeg synes bare, at de er dygtige.	I meget høj grad
15	Da jeg er ryger, er det meget koldt i rygeskuret og trækker. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
16	Alt OK.	I meget høj grad
20	Jeg har været indlagt mange gange, og jeg har altid været godt tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	En sygeplejerske skulle ligge et sug igennem næse til tarmen, hvilket hun bestemt ikke var god til, og hun opgav. Jeg fik at vide, at hun aldrig havde oplevet, at det mislykkede så det måtte være min næse det var galt med. Ny sygeplejerske kom en time senere, og udførte opgaven uden problemer. Syntes ikke det virkede særlig professionelt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Der skete jo ikke noget, ud over at jeg fik olie i endetarmen. Hvis jeg spurgte, om der ikke skulle ske andet, var svaret "nej" og "farvel, kom godt hjem".	I ringe grad

