

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
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:

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 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 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.

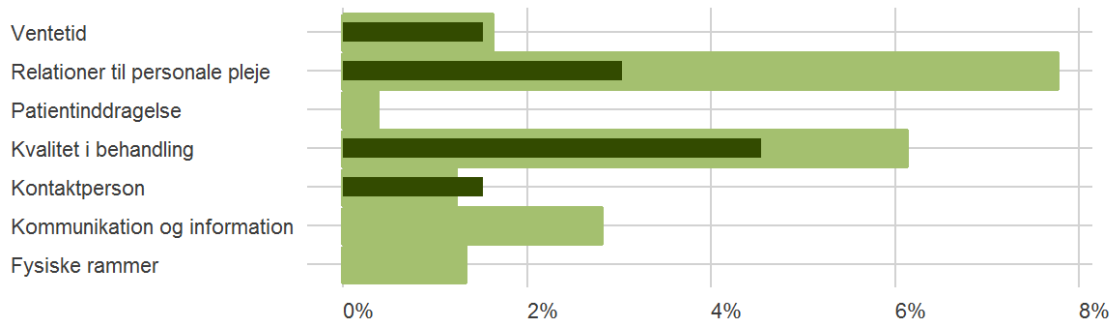
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Sengesafsnit R170, Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Universitetshospital

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?
5 Personalet på afdeling R170 har været meget dygtige. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
8 Synes jeg er blevet rigtig godt behandlet. Synes man skal arbejde på at nedsætte ventetid ved alle besøg. Kontaktsygeplejerskeordningen fungerer ikke. Ventetid, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
9 Både læger og sygeplejersker har været kompetente og ydet en fantastisk service. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
2 Det har været en utrolig varm og kærlig oplevelse at være i behandling til nu! Da såsom afdeling reddede mit liv af en hel anden årsag end indlæggelsen. Ja, så kan jeg jo kun være glad for oplevelsen i min situation! (Mit hjerte stoppede en nat, og havde jeg være hjemme? Så!) Tak til alle på afdelingen. Kvalitet i behandling,	I høj grad

Sengeafsnit R70, Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
6	Søde og venlige.	I høj grad
13	En god modtagelse. Indlæggelsen varede kun syv timer, så mine oplevelser er begrænsede, men gode.	I høj grad
12	Jeg blev taget godt imod, og fik forklaret hvad jeg skulle. Der var en stor hjælpsomhed.	I høj grad
10	Jeg var og har altid været særdeles tilfreds med min behandling på Hæmatologisk afdeling.	I meget høj grad

Sengesafsnit R170, Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
5 Blev taget rigtig godt imod.	I meget høj grad
3 Jeg synes, I skal bruge tid og penge på patienterne i stedet for at bruge tid og kræfter på ingenting, der giver tiden mere virkning. Og pengene, mener jeg, er bedre brugt. Jeg mener ikke, det er nødvendig at bruge tid og penge på, at folk skal sidde og læse om ingenting. Det er selvfølgelig en nem måde at få tiden til at gå. Der er nok arbejde at tage sig af. Se bare, hvordan de fleste sygeplejersker løber rundt for at nå deres daglige gøremål. Det kan ikke være jeres mening, at man skal bruge tid på at skrive en større fristil, for at I kan finde ud af, hvad I skal gøre. Jeg har prøvet at stille spørgsmål til, hvad der eventuel kan gøres anderledes, så ligner man et stort spørgsmålstegn og ved ikke, hvad man skal sige, så det er nyttesløst. Endelig mener jeg, at der kan bruges flere penge på maden, da det er under al kritik. Prøv selv smage på det. Det er så krydret, at, hvis du får kemo, løber det lige igennem dig. Jeg har talt med andre patienter om problemet, og de mener, at mellem 20 og 30 procent har samme problem.	Ved ikke
4 Der var overbelægning, og patienterne skulle flyttes rundt på stuerne. Travlhed i afdelingen.	I høj grad
14 Venlig modtagelse som altid. Professionelt personale. Ros til dem alle!	I meget høj grad

Sengeafsnit R7, Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar

Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?

Jeg har ikke været indlagt som patient, men ene og alene boet på Patienthotellet som donor af stamceller.

Ikke relevant for mig

Sengeafsnit R70, Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?

7 Kom forgæves dagen før. Ja

Sengesafsnit R170, Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Universitetshospital

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
15	Pilledosering var forkert.	Ja

Sengesafsnit R170, Hæmatologisk Afdeling R, Aarhus Universitetshospital

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

11 Jeg har pga. et langt behandlingsforløb mange indlæggelser på denne afdeling. Personalet og serviceassistenterne gør deres arbejde godt inden for de ikke helt acceptable arbejdspress og den tid de har. Med hensyn til mad og den næring man tilbyder, kan/skal der klart rettes op. I stor stil. Under den indlæggelse I spørger til, spiste jeg kun morgenmad fra sygehuset. Alt andet til frokost og aftensmad i [flere] dages indlæggelse var take away. Simpelthen fordi maden på sygehuset er så ringe i kvalitet og udvalg at man ikke engang har lyst til at læse menuplanen igennem. Når man er syg, skal man jo egentlig helst have nok at spise, for at kunne opretholde vægten og proteinerne i kosten. At kæmpe mod i dette tilfælde [kræft] kræver energi, hvilket en kost der er bestående af tørt kød, hvide kartofler, fed sovs og ingen grøntsager ikke giver. Det stemmer ikke overens med, at man ønsker folk skal leve en sund livsstil. Man skal muligvis ikke stå med to-tre forskellige menuer, som alle smager kedeligt og ikke ser indbydende ud. Man skal måske hellere stå med en menu, som faktisk tager sig godt ud og smager godt, med den rigtige sammensætning af proteiner osv.

I høj grad