

Regional rapport



Kommentarsamling
D1 Sengeafsnit
Kræftafdelingen
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 Brugerindvøling, 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.

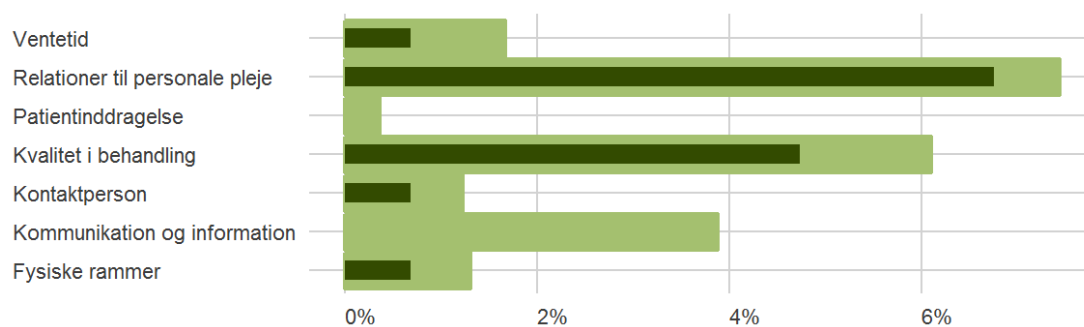
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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?
36 Jeg kan ikke sætte en finger på noget, der kunne gøres bedre. Den venlighed og hjælpsomhed, jeg har mødt fra personalet, er vel hvad man kan kalde: Særlig godt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6 Alle er meget venlige.	I meget høj grad
7 Afdelingen var meget professionel, meget venlig og kompetent. Alt i alt en meget positiv oplevelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
15 Der var ikke noget at klage over, alt forløb godt.	I meget høj grad
31 Under indlæggelsen ved AUH Skejby, Afd. for Kvindesygdomme, var de fantastiske i deres pleje af mig. Personalet var omsorgsfulde og professionelle i deres virke. Jeg vil dog gerne gøre opmærksom på, at jeg måske ikke skulle have startet på fuld kost, dvs. svær fordøjeligt mad i den første tid. Jeg bor [] med et barn [] og fik tarmslyng i løbet af [den første tid] jeg var hjemme inden kemoforløbet. Min søn oplevede desværre et af anfaldene da det skete om natten og jeg havde ikke mulighed for at ringe efter nogen, som kunne komme og hente ham. Jeg er glad for, at jeg fortalte sygeplejersken inden min første kemobehandling om de voldsomme smerter og opkastninger, jeg havde de to gange før. Heldigvis fandt hun det vigtigt, at jeg skulle tale med og undersøges i maven af en læge, før vi gik i gang med behandlingerne. Lægen fandt ikke noget påfaldende, da hun lyttede til min mave, men hun fortalte mig, at jeg ikke skulle gå endnu en gang med de smerter, hvis jeg kom til at opleve dem igen. Heldigvis for det for da jeg ikke er sikker på, at jeg ville have søgt hjælp i tide. De smerter jeg havde troede jeg var luftgener i tarmene, da jeg jo havde haft voldsomt ondt i tarmene både under indlæggelsen og i ugerne efter min operation. Set i bakspejlet ville det have været godt hvis, dels jeg var sat på en mere skånsom kost de første 4-5 uger efter operationen, og dels havde fået at vide, at ved voldsomme smerter med opkast og koldsved, skulle jeg søge læge straks. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
23 Et par tilfælde med sygeplejersker, der er kommet med udtalelser vedrørende mit sygdomsforløb, kunne jeg godt have undværet. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
35 Jeg har været tilfreds med den behandling, som jeg har modtaget indtil	Ikke relevant for mig

[dagsdato].

- | | | |
|----|--|------------------|
| 3 | Kommunikationen mellem [en anden afdeling] og D1 var ikke optimal i starten. Problem med indkaldelse til begge afdelinger uden koordination af mødetidspunkter. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 16 | De sygeplejersker der er ind over mit forløb, når jeg kommer til behandling, de er alle fantastiske, og de har hver især deres dejlige personlighed, som skal sættes stor pris på. Alle på afdelingen D1 får det til at swinge. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 4 | De er fantastiske. | I meget høj grad |
| 19 | Jeg ville ønske, at lægerne havde snakket mit forløb igennem efter de to kemobehandlinger. Det var meget frustrerende, at de to læger havde forskellige meninger om min behandling. Jeg var meget chokeret over den sidste samtale. Jeg troede vi skulle planlægge strålebehandling, men så fik jeg at vide, at de ikke kunne gøre mere for mig. Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 8 | Maden alt i alt på Århus Universitetshospital og til patienter, der nok ikke har den største appetit og med stort behov for god ernæring, lader uhyggeligt meget tilbage at ønske! Det er vigtigt i behandlingen af den "totale patient", når man ofrer behandling der er meget dyr, at man så også ofrer det sidste (også omend det kun er en enkelt gang, som et godt billede på hvad god ernæring er). Man kunne også til hjælp have en seddel med dagens mulighed for menu. Med dropstativ i armen er det ikke helt let at sørge for maden selv. Det kunne måske godt ønskes, at man havde øjnene lidt mere herpå indimellem, om der er brug for en hånd ekstra, hvis der ikke lige er pårørende på stuen. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 25 | Jeg har oplevet et meget engageret personale, især på [andet sygehus]. Jeg har aldrig mødt et surt personale. Det synes jeg er godt gået []. VÆR STOLT AF JERES PERSONALE. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 9 | Jeg er blevet utrolig godt behandlet men mangler i øjeblikket at få en tid til [] scanning. [Anden] scanning har jeg fået men ikke [denne]. Derudover er jeg blevet meddelt, hvor jeg skal til samtale om de to scanninger. Jeg er meget spændt på resultatet. Ventetid, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 20 | Jeg har været meget tilfreds med både personale og læger under mit ophold på Kræftafdelingen. Jeg synes, jeg har fået en meget fin behandling. Tak til alle! | I meget høj grad |
| 5 | Man har samtaler med alt for mange forskellige læger og sygeplejersker, hvilket giver utryghed! Kontaktperson, | I høj grad |
| 26 | En klar fornemmelse af en behandling på meget højt niveau, der uvilkårligt fylder én med dyb taknemlighed. På trods af travlhed på afdelingerne har der altid hersket en varm og tillidsvækkende atmosfære. Det forekommer lidt paradoksalt, at kræftpatienter med lavt immunforsvar og periodiske infektioner netop indlægges på afsnit, hvor smitterisikoen er | I meget høj grad |

stor. Hvis afdelingen kunne påvirke den kommunale hjemmesygepleje til at kende til PICC-Line anordningen, ville det være meget gavnligt. Ukendskabet er stort og utilstrækkelig rensning kan nemt udløse f.eks. en streptokok-infektion. Det skal ikke overses, at det faste rengøringspersonale der også sengetransporterer patienter rundt på sygehuset, gør et formidabelt og pligtopfyldende stykke arbejde. De to [] jeg er bekendt med fortjener anerkendelse. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 29 | Trods stor travlhed på afdelingen formåede alle læger og sygeplejersker at give hver patient maksimal opmærksomhed. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 10 | God. | I meget høj grad |
| 14 | På trods af travlhed i afdelingen udviste personalet altid god tid og fattet ro. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 12 | Jeg er indtil videre meget tilfreds, med den behandling jeg har fået. | I meget høj grad |

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
36 Modtagelsen var meget venlig, og jeg blev informeret om at der var en anelse ventetid, som jeg kunne tilbringe i dagligstuen med kaffe eller andet.	I meget høj grad
6 Meget tilfreds.	I høj grad
1 Meget venligt personale.	I meget høj grad
13 En utroligt nærværende personale. Opmærksom og deltagende, når sygdommen bliver alvorlig. TAK for det.	I meget høj grad
15 Alt var ok.	I høj grad
31 Det var en fin modtagelse. Personalet var imødekommende og traf en hurtig beslutning om at få mig scannet.	I høj grad
33 Velforberedt og imødekommende på alle punkter.	I meget høj grad
23 Hvorfor ikke vente til tidspunktet passer bedre. Det var i spisetiden, men ingen bad os vente selvom alle var optaget af at servere mad. Vi fandt en stol i kantinen, men jeg synes det var lidt mærkeligt at ingen sagde noget til os. Vi havde ikke været der før, så måske derfor var det lidt ubehageligt	I nogen grad
37 Fik en venlig modtagelse. Modtog en god og grundig information af sygeplejersken.	I høj grad
35 En god modtagelse.	I høj grad
16 De dage jeg møder ind på D1 er alle meget imødekommende. De kender mig, og jeg kender personalet.	I meget høj grad
28 Lidt specielt at blive kaldt ind, efter en formodentlig standardskrivelse, når personalet på afdelingen et bevidst om at lægerne holder konference på indkaldelsestidspunktet, og derfor ikke kan foretage sig noget i forhold til de indkaldte patienter som bare sidder nervøse og venter i flere timer. Det må vel kunne koordineres bedre i fremtiden.	I meget høj grad
22 Jeg er ikke indlagt, kun ambulat, og fik en meget fin modtagelse.	I høj grad
2 Super fin modtagelse.	I meget høj grad
4 Tingene er meget besværlige når man bor på Anholt.	I meget høj grad
8 Ved tidligere behandlinger ventetid et par timer pga. afventen af at ordineret medicin blev klar. Det fungerede denne gang hvor det var forudbestilt, fuldstændig optimalt. Ingen ventetid.	I meget høj grad
30 Måtte lægge drop om efter en time i den anden arm.	I nogen grad
21 Har ikke været indlagt! Har kun været på D1 til en kemobehandling.	Ikke relevant for mig

- 34 Dette skema må blive noget forvirrende, da afdelingen flyttede fra bygning 5 til barakken: Da jeg første gang mødte til behandling var alt i skønneste orden, behagelige omgivelser, dejligt opholdsrum, afslappet personale. Det bedste af alt var, at jeg fik meget god information om de forskellige præparater, som jeg fik ind. Da jeg så skulle til den anden behandling, var det, at de havde flyttet. Grunden til forsinkelsen viste sig at være apotekets skyld, men personalet overså mig i forvirringen, så jeg ventede to en halv time, før jeg kom til. Vi savner nu også det dejlige opholdsrum, som fandtes i bygning 5. Men personalet gør sit bedste for os. I høj grad
- 32 Synes det er underlige spørgsmål. Jeg var til en kemobehandling, først en samtale med læge og sygeplejeske, derefter bliver kemoen bestilt på apoteket, og så er der jo ventetid. Så halvanden times behandling. Slut. Andre tider kan der være ventetid i alle led [op til flere timer]. I høj grad
- 10 God og professionel behandling. I meget høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
27 Den behandling, jeg skulle modtage, var meget forsinket. Andre der skulle modtage lignende behandling kom i gang før undertegnede. Følelse af, at behandling var blevet glemt et eller andet sted!	Ja
18 Begge mine urinledere til nyrerne blev perforeret da der blev brugt nogle rør som ellers er undgået pga. at de perforerer. Det var en meget ubehagelig oplevelse derefter at skulle gå med kateter i to uger.	Ja
24 Ingen fejl ved indlæggesen, da jeg ikke har været indlagt.	Uoplyst
28 Første gang forkert udlevering af medicin, hvilket jeg selv opdagede og fik rettet.	Ja

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
17 Jeg følte bare at der ikke var tid til at vente på svar af blodprøver der var blevet taget. Gav bare noget medicin som de ikke viste om det virkede eller det var nødvendigt at tage. Medicinen som jeg fik, gav en meget voldsom reaktion af bagefter. Jeg følte at det bare var et spørgsmål at få mig ud af vagten i en fart.	I ringe grad
36 Der manglede ikke noget.	I meget høj grad
6 Har ikke manglet information.	I meget høj grad
15 Hele forløbet var godt.	I meget høj grad
23 Det var en stor tryghed, at samme læge kunne følge mit sygdomsforløb. Især da det blev samme læge, der opererede mig også anden gang. Lægen var den, der gav mig den største tryghed både samtalen før og samtalerne efter operationerne. Det var lidt en overraskelse, at kemoforløbet foregik på kommunehospitalet. Så jeg havde ikke lagt mærke til det på indkaldelsen og mødte op på Skejby, hvor de fortalte mig, hvor det var.	I høj grad
35 Jeg gør herved opmærksom på, at jeg har fået foretaget seks kemobehandlinger med start i foråret i bygning 1Z, og bygning 5 D1 behandling nr. 7 i efteråret. Alle behandlinger er foretaget ambulantly. Jeg udfylder skemaerne, som om jeg har været indlagt	Ikke relevant for mig
16 Personalet på D1 er så meget velinformeret omkring mit sygdomsforløb og behandling. Det er så vigtigt at det er de samme personer og ansigter jeg møder hver gang jeg er i behandling, det giver trykthed og nærhed. Jeg har bestemt ikke manglet nogen form for information.	I meget høj grad
19 Meget forskellig vurdering af forløbet efter to kemobehandlinger. Fik at vide, at jeg skulle starte i strålebehandling af en læge. Men kom tilbage efter en uge og fik så at vide af en "ny" læge, at de ikke kunne gøre mere for mig. Meget frustreret.	I ringe grad
11 Grundet uro af [], forhørte jeg mig om muligheden for patienthotel, hvilket straks blev arrangeret. Der var behov for kontrol af temperatur grundet infektion/behandling. Jeg kunne gå op på [apoteket] og købe et termometer, på afdelingen havde de jo ingen. Jeg var så træt, at jeg knap orkede at gå til afdelingen eller på toilet. Min hustru konfronterede sygeplejersken herved, og mødte ingen forståelse herfor.	I nogen grad
34 Er i behandling så det er ikke relevant.	Ikke relevant for mig

- 26 Indlæggelsen bestod i få timers behandling med kemoterapi med afslutning efter 24 timer. Det kan derfor næppe kaldes en almindelig indlæggelse. Generelt har behandlingen på afdelingen, samt på D3 i de seks år jeg har været tilknyttet været af meget høj standard. Dette gælder følgende. 1. En effektiv kombination af kemoterapi og stråler. 2. En professionel og omsorgsfuld kommunikation fra læger, sygeplejersker og øvrigt personale igennem alle årene. 3. En fast person/persongruppe til at varetage den månedlige kontrol/behandling. Man kunne måske ved mødet med enkelte "nye" sygeplejersker ønske en bedre forhåndsorientering om behandlingsproceduren. I meget høj grad
- 10 Fantatisk personale. I meget høj grad