

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit
Reumatologisk Afdeling U
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 Brugerindvølgning, 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.

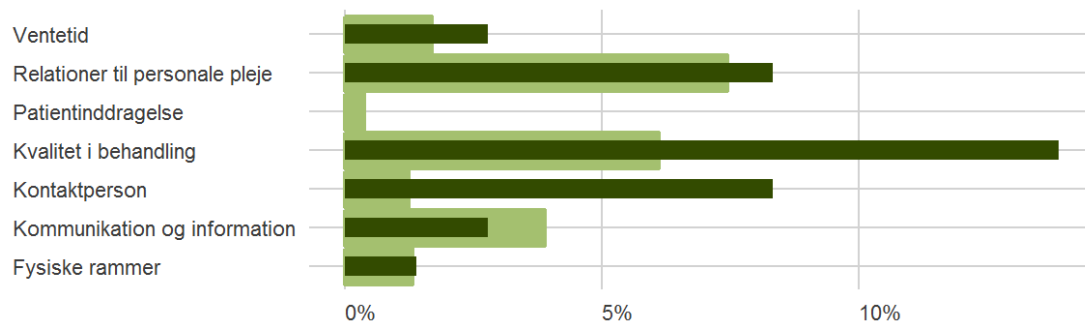
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
6 Jeg var ikke klar over, at jeg skulle indlægges. Jeg fik taget en masse unødvendige prøver såsom temperatur. Jeg fik også taget en blodprøve og har haft ondt i armen siden. Jeg talte med en læge om fremtidig medicinering. Jeg har pt. medicin til [ret kort tid endnu], og jeg ved ikke, hvad der skal ske. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
13 Jeg var meget glad for, at jeg kunne tale med den samme læge hver gang, og håber meget, at jeg kan tale med den samme læge NN resten af forløbet. Kontaktperson,	I meget høj grad
7 Har mødt ny læge hver gang og alt skulle gå så hurtigt. Jeg skulle kort fortælle om, hvorfor jeg var der, og egentlig var der ikke tid til at forstå, hvad jeg sagde. Synes jeg blev misforstået og egentlig mere "sat på plads" om, at det nok mere var psykisk, end de troede på, hvad jeg sagde. Har været igennem et langt "unødvendigt" forløb på de forskellige afdelinger og trods jeg er besværet i hverdagen, så har jeg tit tænkt, at jeg ikke orkede at skulle afsted til hospitalet igen. Synes de forskellige arter af læger skulle samarbejde mere mellem de forskellige afdelinger, for så kunne det være de fandt ud af, hvad der egentlig var galt. Dog vil jeg sige, at jeg absolut fik et helt andet indtryk, da jeg blev indlagt en formiddag for at få taget prøve af muskel. Sikke en masse fornuftige undrende spørgsmål, som jeg syntes burde være spurgt om meget før. Lægen så en lille smule af min situation, da vi gik hen til undersøgelsesstuen og kommenterede også min gangart. Hun kunne vist godt fornemme, at jeg var lidt frustreret over, at ingen troede det var rigtigt, hvad jeg sagde, for hun kunne jo se det, som den første der faktisk har gidet. Trods jeg opgiver nu, så har jeg da en lille tiltro til, at der findes læger, der faktisk prøver at lytte og prøver at forstå patienten. Tak for hende, hvis navn jeg desværre ikke lige husker. Kvalitet i behandling, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
25 Jeg har på både [et andet sygehus] og Aarhus Universitetshospital fået venlig og kompetent behandling, og der har været tilstrækkelig tid. Men jeg har savnet en information fra [det andet sygehus] om begrundelsen for at sende mig videre, og en information fra Aarhus om, hvorfor videre undersøgelser betyder, at man skal møde op på et sengeafsnit og er dagspatient. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Ikke relevant for mig

- 9 Hurtigt forløb og opfølgning på prøver. Fint samarbejde mellem Reumatologisk Afdeling og anden afdeling. Det er tankevækkende at være igennem fire læger på fem dage, men fin behandling af alle fire. Meget fin opsamling den sidste dag og tid til alle mine spørgsmål. Obs: jeg oplevede, at når der er studerende sammen med lægen, går opmærksomheden meget til dialog med den studerende, der bliver talt meget indforstået og det var utrygt, når jeg ikke blev involveret og informeret om, hvad deres dialog gik ud på. Blot et obs, at man som patient kan føle sig som et studeret objekt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Ventetid, I høj grad
- 27 Lad være med at skyde tilbagemeldinger på den lange bane. Det er ikke ok at vente to og en halv måned på et svar på røntgenbilleder og blodprøver. Jeg fik at vide, at hvis der ikke kom svar med det samme, så havde de ikke fundet noget. Mine problemer forsvinder ikke og hvis I ikke kan finde noget, så skal jeg videre til en anden afdeling, og ikke tabe to og en halv måned, fordi I ikke synes det er vigtigt at informere mig. Tilknyt én læge til én patient. Der går for meget information tabt pga. af skiftende, stressede læger. Prøver lige at snakke med nogen i serieproduktion. De har styr på fejlfinding og sammenarbejde. Kommunikation og information, Kontaktperson, Slet ikke
- 15 Afdelingen var utrolig professionel, og jeg er utrolig forbløffet over det samarbejde, jeg oplevede blandt kollegaerne. De var utroligt dygtige. Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 21 Alt i alt en god oplevelse at være indlagt på afdelingen. I høj grad
- 20 Problemet er, at der lige præcis ikke er en person, der har det overordnede overblik. Jeg sendes hele tiden tilbage til egen læge og må starte forfra med måneds ventetid. Jeg savner, at der i sygehussystemet findes en mulighed for at være tilknyttet en generel overordnet læge, som har ansvaret for ens forløb og som kan sende en rundt mellem de forskellige afdelinger. Lidt ligesom man har talt om at kræftpatienter skal have det! Kontaktperson, I nogen grad
- 4 At en eller nogen, der har hovedansvar for patienten. Blev spurgt de samme ting igen og igen, hver gang jeg blev taget imod af en ny læge eller sygehus. Min egen læge tog det heller ikke seriøst, da jeg anmodede om hjælp, om en indlæggelse. Det har taget alt for lang tid, specielt ventetid, mange henvendelser, mange undersøgelser, arbejdstab i forbindelse med mange sygedage/arbejdstimer, kørsler osv. samt alle de smerter jeg har lidt kunne have undgået. Hele episoden har efterladt mig mange traumer, mistet nogle vigtige arbejdsopgaver på arbejdet, aflyst to udenlandske rejser relateret til arbejde og et tab på 9 kg. Alt det kunne have undgået, hvis jeg fik behandlingen (indlæggelsen) til tiden på et meget tidligere tidspunkt. Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til persona- I ringe grad

	le/Pleje,	
28	Er fortsat i behandling. Godt tilfreds med forløbet indtil videre.	I meget høj grad
2	Mere kontinuitet i behandling. Anæstesi perfekt. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
12	Det er mit indtryk, at der er god koordination mellem afdelingen og RE-ambulatoriet. Kvalitet i behandling,	I høj grad
26	Jeg mødte kun venlighed og engagement på afdelingen! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17	Hver gang jeg kommer får jeg en ny læge. Jeg har en fornemmelse af, at jeg er prøvekanin. Men efter tre år mødte jeg endelig en læge. NN har forstand [på min sygdom] og han tager beslutninger og ansvar. Tak for det, NN! Men hvorfor tager det så lang tid (tre år) før jeg mødte den rigtige læge? Og hvornår laver NN igen en kontrol? Aldrig? Jeg har også med indlæggelse forventet, at det er NN, der skal behandle mig, men det skete ikke. Igen en ny læge. Der mangler ansvar på afdeling RA. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
1	Forløbet varede i tre timer. Skulle have blodprøve, tale med læge som sagde jeg kunne være startet med den, for så kunne han straks have givet mig indsprøjtning. Havde meget brug for at ligge. Måtte have en andens seng. Bortset fra ventetid fik jeg meget fin behandling og frokost. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I nogen grad
8	Det ville være ønskeligt, om man kunne blive ved den samme læge til de forskellige samtaler. Jeg traf tre læger på fire dage. Alle var flinke, men det skaber mere tryghed med den samme læge. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
22	Jeg blev indkaldt til indlæggelse. Blev undersøgt og kunne derefter tage hjem igen.	I meget høj grad
16	En reaktion på, at de ugentlige blodprøvetal ([i forbindelse med bestemt medicin]) viste et tydeligt tilbagefald ville have været godt. Især da jeg selv henvendte mig (via tidligere udleverede kontaktkort) og havde det dårligt med nyttilkommet blodprop i benet, men blev henvist til vagtlægen/egen læge. Kvalitet i behandling,	I høj grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
6 Det var uklart hvor jeg skulle møde, men da jeg fandt det, var personalet forberedt.	Uoplyst
7 Det var en rigtig rar modtagelse, så slappede mere af.	I meget høj grad
18 Jeg kom desværre lidt for sent da jeg skulle bruge en halv time på at finde en parkeringsplads.	I høj grad
19 Jeg var ikke indlagt. Lægen var syg, så det blev en anden læge, som jeg skulle tale med. Ventetiden var to timer.	I nogen grad
25 Jeg blev henvist fra andet sygehus til videre undersøgelser. Jeg blev noget chokeret da jeg modtog en indkaldelse til at møde op på et sengeafsnit og med information om sengeafsnit og hotel. En opringning til afdelingen afklarede så at jeg ikke skulle indlægges, men at man måske ikke ville blive færdig på én dag. I løbet af dagen fandt jeg så ud af at jeg er defineret som dagspatient, og derfor også er på kost. Forbedringsforslag 1: Bedre information i indkaldelsen om, hvad den betyder og omfatter. Forbedringsforslag 2: Der medfølger elektronisk et skema, der skal udfyldes. Men dette kan ikke ske elektronisk, men skal printes, udfyldes i hånden og medbringes. Lægen gennemgår ikke på forhånd skemaet, men spørger om det samme og skriver sine egne kommentarer. Det må være tidsbesparende hvis skemaet kunne sendes elektronisk, og at lægen havde gennemlæst det inden samtale og undersøgelse.	I høj grad
9 Der var ingen i receptionen da jeg ankom. Måske et skilt med lidt information om hvornår receptionist er tilbage, og at receptionisten sikrer sig når hun er tilbage at spørge om der er nyankomne.	I høj grad
15 Sygeplejerskerne på afdelingen var utrolige søde og gode til at sørge for en, informere en og give følelsen af at man var vigtig for dem.	I høj grad
24 Var meget kort indlagt. [].	I meget høj grad
4 Da jeg kom til tiden var der ikke nogen ved receptionen. Efter flere minutter spurgte en sygeplejerske der kom tilfældigt forbi efter NN, som jeg fik at vide at jeg skulle henvende mig til. Der fik jeg at vide at man vist var til morgenmøde. Efter over en halv times ventetid uden at vide hvad der skulle ske, og hvor længe jeg skulle vente, spurgte jeg igen en der nu sad ved receptionen. Jeg fik at vide at man ville tage fat i mig, og jeg skulle tage en plads og vente []. Der gik meget lang tid, før der kom en sygeplejerske og modtagel-	I ringe grad

sen kom i gang. Jeg fik heller ikke nogen seng at ligge i de efterfølgende dage og skulle sidde på en stol hele forløbet. Der var dog en stue som man bruger til møde. Her var jeg inde sammen med læger eller sygeplejersker for at tage prøve. Først ved sidste dag inden jeg blev udskrevet, var jeg så træt at jeg ville have et sted at ligge ned. Der fik jeg så en seng at ligge i. Jeg mødte op om morgenen og tog hjem om eftermiddagen. Men det skulle være grund [nok] til at få en seng at ligge i [selvom] der var tomme senge. Jeg synes ikke at man skulle vente så lang tid på modtagelsen i uvidenhed. Man bliver indlagt fordi man er "syg", så skal have en seng at ligge i når man kommer. Og det er heller ikke rigtigt at patienten skal sidde på en stol i mange dage og vente på behandling.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 28 | Der var bare meget travlt. | I høj grad |
| 12 | Har ingen kommentarer til forbedringer, da afdelingen virker, for mig, efter hensigten. Personalet virker kompetente og informative. | I høj grad |
| 26 | Jeg blev modtaget venligt og velforberedt af personalet. | I meget høj grad |
| 14 | Det kunne have været rart, hvis der generelt var bedre kommunikation mellem læge, patient og sygepersonalet. Så kan patienten bedre forholde sig til situationen. Jeg har prøvet, at føle sig "glemt" eller som en kastebold. | I ringe grad |
| 3 | Jeg kunne ikke rigtig se nogen mening med at udfylde skemaet. Jeg føler mig altså "lidt skør". Undskyld. | I høj grad |
| 16 | Venligt og imødekommende personale på alle niveauer. | I høj grad |
| 10 | Meget venligt. | I meget høj grad |

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5	Jeg blev stukket forkert to gange under lumbal punktur. Det gav en stiv smerte i lænden i en længere periode efterfølgende.	Ja
11	På førstedagen fik jeg en rigtig god snak med lægen om, hvad der skulle foretages af undersøgelser. Dagen efter mødte jeg en ny læge, der gav mig en ubehagelig oplevelse, idet han bedte mig om at tage hjem, selvom jeg flere gange havde sagt, at det ikke kunne lade sig gøre.	Ja
27	Jeg blev sendt hjem af en læge inden alle undersøgelser var afsluttet. Han nåede så at fange mig igen inden jeg gik hjem.	Ja
28	Den udskrevne medicinliste var ikke i overensstemmelse med den, der blev sendt til min læge.	Ja
17	Det var planlagt at jeg skulle indlægges flere dage, men indlæggelsen varede kun seks timer.	Ja
14	Undersøgelser blev udsat, og der var opstået misforståelser i forhold til at kunne få en seng på sengeafsnittet.	Ja
8	Jeg var ikke på forhånd orienteret om at jeg skulle indlægges, før jeg blev ringet op af sygehuset.	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?
11 Den læge, der udskrev mig efter syv dage, bad mig tage stilling til, om jeg ville foresætte min behandling, som jeg igennem flere år er blevet løbende indkaldt til. Meget ubehageligt, men jeg valgte at foresætte med min medicin. Har aldrig mødt en så arrogant læge. Har været meget tilfreds med de andre læger, som jeg har haft tilknytning til i mange år.	I nogen grad
6 Har fået et telefonnummer.	Slet ikke
18 Jeg går ud fra det er en fejl jeg har fået dette spørgeskema . Jeg har jo ikke været indlagt. kun været til en lille undersøgelse og samtale.	Uoplyst
23 Indlæggelsen sker i sommeren, hvilket betyder at to afdelinger midlertidigt af ressourcemæssige årsager er lagt sammen på en afdeling. (Selv om afdelingen måske ikke er tidssvarende, så føler jeg ikke, at det har indflydelse på indlæggelsen.) Personalet var utrolig flinke, men jeg kunne ønske, at der var én sygeplejerske, som man henvendte sig til. Ofte var flere involveret, hvilket betød at alle ikke var opdateret, hvad det var som skete i løbet af dagen. Jeg er måske selv delvis skyld i det, idet man blot henvender sig til nærmeste sygeplejerske, når man har et spørgsmål eller ønske. Et forslag kunne være, at man altid blev henvist til kontaktsygeplejersken eller til en SOSU-assistent, men mindre det krævede øjeblikkelig handling. På lægesiden savnede jeg overlægerne, som var mindre synlige. Hvorvidt årsagen er fri eller tilfældighed kan jeg ikke vurdere. Lægerne skiftede meget, hvilket betød at de måtte bruge (uforholdsmæssige mange) ressourcer på at sætte sig ind i mit sygdomsforløb. Flere læger til at bedømme en patient er fornuftigt, men for mange er ressourcespild og ikke til gavn for mig.	I nogen grad
25 Jeg havde i forbindelse med videre undersøgelser gjort opmærksom på, at jeg var på vej på ferie, og at indkaldelser derfor skulle være efter en bestemt dato (ikke noget problem i relation til tidsplan). Alligevel modtog jeg begge indkaldelser til ferieperioden. I det ene tilfælde havde de forsøgt at ringe til mig en hel dag for at give mig en akuttid. Det lykkedes mig via mails at få sendt afbud i tide. Alligevel fik jeg en ny tid, som jeg heller ikke kunne bruge. Det er jo ren spild af tid. Jeg tænker ikke så meget på min tid, som på personalets.	Ikke relevant for mig
9 Jeg har undret mig over at jeg er blevet medicineret med [præperat], og	I høj grad

først skal til en samtale efter [flere måneder].

- | | | |
|----|---|------------------|
| 27 | Den eneste læge, jeg så to gange under forløbet, var ham, der sendte mig hjem for tidligt og kom løbende tilbage for at stoppe mig. Ellers var der en ny læge hver gang. Jeg havde ikke indtryk af, at de havde sat sig ind mine problemer eller dokumenterede det, jeg sagde. Det var hver eneste gang forfra, og jeg kan ikke huske, hvad jeg har sagt til hvem, men det virker som om, mange informationer bliver tabt. Jeg har det som om, jeg tager til mekaniker og siger, at bilen kører mærkeligt på motorvejen, hvorefter han kører en tur på motorvejen og siger: "Nej nej, den fejler ingenting". Den eneste, der kiggede ordentligt efter, var fysioterapeuten. | Slet ikke |
| 15 | Super dygtige til at forklare, så det er forståeligt. | I meget høj grad |
| 21 | Ved udskrivelsen ville jeg gerne have haft en aftale om opfølgning, efter at have set om der var virkning/ingen virkning af medicinen. | I høj grad |
| 4 | Efter alle de undersøgelser, blodprøver osv. fik jeg at vide at der ikke var noget, bortset fra at jeg har [andre lidelser]. Man sagde at man stadigvæk venter på nogle prøver, og at jeg skal få det at vide. Den blodprøve som jeg fik foretaget den dag, jeg blev udskrevet, har jeg ikke fået nogle informationer om. | I ringe grad |
| 28 | Det fremgik ikke af medicinvejledningen, hvorvidt jeg skulle fortsætte med alendronat efter den første måned. | I meget høj grad |
| 2 | I høj grad. | I ringe grad |
| 12 | Ingen mangler. | I høj grad |
| 26 | Jeg har ikke haft behov for mere information. | I meget høj grad |
| 17 | Jeg var inden min indlæggelse informeret om hvad der skulle ske under min indlæggelse, men på indlæggelsesdagen blev planen ændret. | I nogen grad |