

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
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:

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.

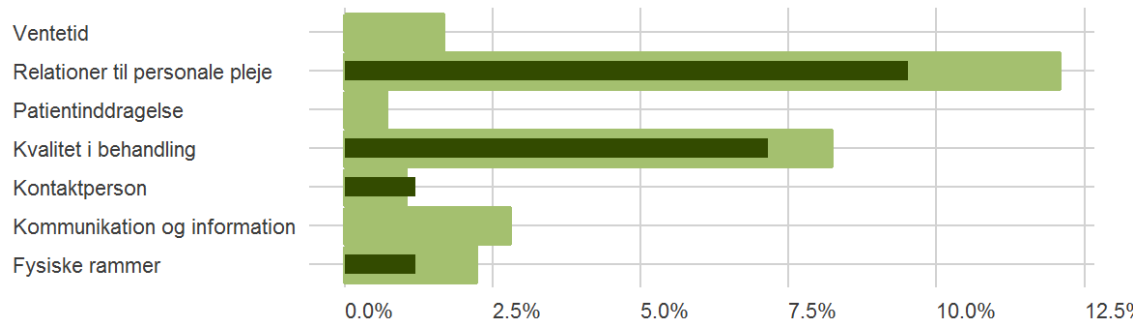
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



D2 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, 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?
15 Jeg syntes det er ekstremt og umenneskeligt at gennemgå en strålebehandling i mund og hals. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
33 Travlhed blandt personalet medfører utryghed. Meget personale under uddannelse giver utryghed. Blev mødt med venlighed fra både elever, sygeplejersker og læger. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
31 De kunne tænke mere på, at når man er isoleret, så har man også brug for at blive tilset, uden man skal ringe efter dem. Man er der jo fordi man er syg. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
14 Personalet har været meget venligt og imødekommende og med godt humør og humor. Det er bare dejligt! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

D3 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, 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?
7 Afdelingen fungerer på alle måder tilfredsstillende.	I meget høj grad
28 Det er mit indtryk at afdelingen ikke handler effektivt ved en akut indlæggelse. Det er ligeledes mit indtryk at afdelingen er præget af den foranstående flytning og at der var sommerferie. Der blev dog kompenseret meget godt efter et stykke tid, ved at anvende samme og særligt kompetente sygeplejersker. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	Slet ikke
30 Fuldt ud tilfreds. Personalet er venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 Meget unge læger i weekenden! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
25 Radiologen ved skanneren havde meget travlt pga. akutte patienter og virkede noget stresset. Måske mere personale selvom det var weekend.	I nogen grad
23 Mit problem ligger ikke i Kræftafdelingen, men i køkkenet. 1. Jeg tåler ikke gluten og mælkeprodukter og er samtidig lidt kræsen, hvilket er en uheldig situation, når man gerne skal tage på. Det har været vanskeligt at finde fødevarer, som levede op til kravene i forhold til min intolerance og samtidig var fristende at spise. Løsningen har denne gang (ligesom tidligere) været, at min mand leverer mine måltider. Jeg tænker, at flere end jeg har dette eller tilsvarende problemer. 2. Mange indlagte sover periodvis i løbet af dagen, hvilket passer dårligt med faste spisetider. Det ville være supersmart med en køle-automat, hvor man hele dagen kan købe små kolde retter, fx gulerodskage, yoghurt, smørrebrød, frugtsalat, friskpresset juice, cola, grøn salat med rejer etc. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
1 Lidt for dårligt der er så mange ting, der er blevet sparet væk. Bl.a. hvis man har lyst til en sodavand. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
3 De virkede ikke venlige, imødekommende og interesseret i min sygdom. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
20 Jeg var ovenud tilfreds.	I meget høj grad
18 Der er en udtalt god atmosfære og venlighed. Når det kneb med hvile og søvn, var det fordi, der var rigtig mange og rigtig dårlige patienter. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad

D1 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, 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?
24 Der var en kamp mellem onkologen og radiologen vedrørende resultatet af en CT-scanning. Onkologen og jeg havde ret, medens radiologens fortolkning af scanningen var forkert. Så jeg blev forkert behandlet efter radiologens skøn i 12 timer. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
21 Overraskende at læge NN kontaktede undertegnede ved god diagnose. Super flot empati og omsorg. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

Sengeafsnit 2, Kræftafdelingen, 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?

2 Afdelingen var særdeles god.

I meget høj grad

27 Fik taget temperatur osv. af nattevagten og så skete der ikke noget inden morgenmad. Hvis ikke der var speciel behov for at det blev taget der, så vil det være mere patientvenligt at vente til senere.

I nogen grad

D2 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
15	Jeg blev godt modtaget og syntes, der blev reageret hurtigt.	I høj grad
11	Følte mig mere til besvær, da jeg ringede ind og snakkede med lægen om at blive indlagt, fordi jeg havde det dårligt. Dette er den generelle oplevelse hver gang jeg har ringet ind og snakket med afdelingen. Lægen. Indlagt ca. tre gange. Angående mad, så kan det undre mig som kræftpatient, at man med den viden der findes om kræft i 2016, stadig fylder patienterne med mad fyldt med sukker, til trods for at man har adgang til de lækreste økologiske råvarer på hospitalet. Noget af personalet støttede op omkring at jeg gerne ville spise basisk, men andre nærmest grinede af det og forsøgte at få mig til at falde i og spise kage osv. Men ellers prøvede de fleste sygeplejersker at gøre deres bedste i forhold til pleje, men lægerne havde for lidt kompetence i forhold til at styrke kroppen og helbrede frem for blot at holde dig smertefri. Så det generelle indtryk af afdelingen og hospitalet er at man ikke kan forvente at blive helbredt, kun blive holdt smertefri. Sørgeligt!	Uoplyst
22	Er kendt i afdelingen hvorfor det ikke var nødvendigt med oplysninger om medicin.	I meget høj grad
17	Blev indlagt via Randers Akutmodtagelse.	I høj grad
35	Skulle møde [om morgenen], men ingen læge før [en time senere], ellers ok.	I nogen grad
29	Det er hårdt at sidde i dagligstuen på en stol i otte timer og vente på en seng, når man er utilpas og øm i kroppen. Så hvis det kan undgås vil det være rart.	I meget høj grad
32	Jeg har lidt svært ved at svare på spørgsmålene, idet jeg var bevidstløs ved ankomsten.	Ved ikke

D3 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
7	Meget flot modtagelse, da jeg ankom direkte til kræftafdelingen efter telefonsamtale med den tilstedeværende læge.	I meget høj grad
28	Det ville hjælpe at blive tilset af en læge.	Slet ikke
30	Fuldt tilfredsstillende. Hurtig reaktion fra stråleafsnittet som fremkaldte indlæggelsen.	I meget høj grad
13	Venligt modtagelse af bekendt læge på Kræftafdelingen.	I meget høj grad
4	Det var meget lang vente tid fra [morgen] til [middag] om aftenen uden mad.	I høj grad
34	Alt ok.	I høj grad
18	Det var afdelingen der indlagde mig, efter at jeg havde været i daglig forbindelse med afdelingen i mere end en uge.	I nogen grad

D1 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
24	Modtagelsen og indlæggelsen gik let og uden problemer.	I høj grad
5	Jeg var kun indlagt på afdelingen én eftermiddag. [].	Ikke relevant for mig

Sengeafsnit 1, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
10	God og relevant modtagelse.	I høj grad
12	Alt fungerede godt.	I høj grad

Sengeafsnit 2, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
2 Jeg var meget forvirret og ikke helt med på hvad der foregik. Men blev dog hurtig klar over at i stedet for at kontakte min egen læge, skulle jeg have kontaktet jer, og det blev sagt på en måde så det ikke vil ske igen. Det må ikke opfattes som kritik for jeg er glad for det blev sagt. Jeg føler mig altid godt modtaget og behandlet godt.	I meget høj grad
27 Indlæggelse om natten. Afdelingen var lige flyttet så der var, ved indlæggelsen, en del "smuttere". Det er forståeligt. Så måske/forhåbentligt er min besvarelse ikke en der skal tages i betragtning. Men modtagelsen var ikke god. Jeg blev mødt af en låst dør uden ringklokke, telefon eller lignende. Min ankomst var meldt.	I nogen grad

D2 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
33 For tidlig udskrivelse medførte fald i hjemmet, efterfølgende.	Ja
31 Jeg oplevede, at de ikke vidste, hvad det handlede om, og den ene sagde noget og den anden noget helt andet.	Ja

D3 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
28	Ved indlæggelse manglende tilsyn fra læge, og venyler taget efter opstart af antibiotika.	Ja
19	Fik medicin udleveret som var blevet seponeret.	Ja
25	MR-skanningen blev ikke fuldført i første omgang, der manglede fem minutter af optagelserne, hvilket først blev meddelt efter jeg var kommet tilbage på afdelingen.	Ja
1	De var for langsomme med at komme frem med beslutningen om en CT-scanning. Min feber blev ved med at være, der trods IV i drop. Først efter en uges indlæggelse beslutter man, at CT-scanne mig for at se om det er kræften, der i udbrud.	Ja
3	Jeg fik taget en blodprøve, ellers blev jeg ikke undersøgt.	Ja
6	Jeg bor i Randers, men det var meget svært at overbevise personalet om, at jeg gerne ville til Århus, da vi kun var ca. 20 til 30 kilometer fra skadstuen. Vi kørte i privat bil, og det ville ikke være behageligt/forsvarligt, at skulle bruge yderligere 30-40 minutter for at køre til Randers, da vi var fem minutter fra Århus.	Ja
18	Afdelingen bestilte transport til mig "om to timer, så du kan nå at forberede dig". Den første taxa kom efter 50 minutter, da jeg ikke var færdig. Den næste kom ikke som aftalt, men afdelingen ordnede problemet.	Ja

Sengeafsnit 2, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
16 Da jeg fik kemo, [opstod der komplikationer]. []. Der blev hurtigt lukket for kemoen, og der kom is på. Kemoen blev flyttet [til andet sted].	Ja

D2 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
15 Jeg syntes der ved mine udskrivelser var lidt usikkerhed omkring henvendelser ved tilbagefald.	I nogen grad
31 Jeg synes, at den oplevelse jeg havde, var ringe. Når man er isoleret, som jeg var, glemte man, at jeg var der. Det var også med hensyn til mad. Man sagde noget om morgenen (at jeg skulle blive her), og jeg handlede ud fra det. Lidt efter kom der en læge og sagde noget andet, og så kunne jeg bare gå hjem. Og alt det [medicin] de havde givet, ja det skulle jeg ikke have haft, så det tog de og jeg skulle ikke lige tage det igen.	Slet ikke

D3 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
7	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
13	Ingen, efter flere indlæggelser.	I meget høj grad
25	Jeg aftalte med sygeplejerske at ringe efter information dagen efter udskrivelse. Det var [sidst på ugen], og lægen havde meget travlt med akutte patienter.	I nogen grad
3	Jeg ville gerne have haft information om en behandling under indlæggelsen og om, hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivelsen.	Slet ikke
6	Jeg har gentagende gange hørt personalet udtale: "Du skal bare ringe, hvis du har spørgsmål eller får problemer". Men der opstår ofte tvivl om, hvilken afdeling/sygehus jeg skal kontakte.	I høj grad
18	Afdelingen fungerer fremragende, som den også gjorde i 2015.	I meget høj grad

D1 Sengeafsnit, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
21 Ønskeligt ville være i denne svære patientsituation, at der er en kontaktlæge koblet på, så man ikke hele tiden skal forholde sig til en ny læge. Tillid er vigtigt her.	I høj grad
5 Jeg var som sagt kun akut indlagt, for at der kunne tages stilling om, der skulle anlægges et [kateter]. Selve anlæggelsen blev foretaget i [en anden by], hvilket afdelingen var behjælpelig med at iværksætte. Jeg var inddraget i denne beslutning, og det var efter mit ønske at behandlingen foregik dagen efter i [den anden by].	Uoplyst

Sengeafsnit 1, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

35. 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?

26 Der var lidt uoverensstemmelse omkring, hvornår jeg skulle udskrives. Den ene dag fik jeg at vide, jeg skulle hjem, hvor jeg ikke kom hjem alligevel, da lægerne gerne lige ville se, når der blev skiftet medicin.

I nogen grad

Sengeafsnit 2, Kræftafdelingen, Aarhus Universitetshospital

35. 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?

9 Uro på stuen pga. larm fra håndværker.

I høj grad