

Regional rapport



Kommentarsamling
D2 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 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 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.

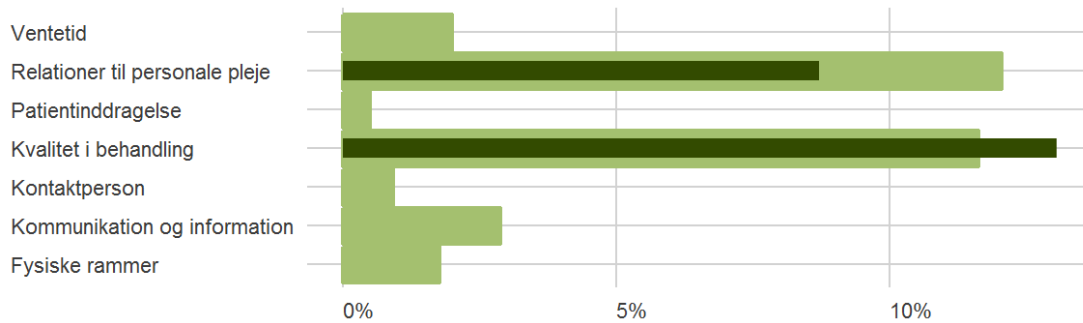
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
5 Jeg syntes det er ekstremt og umenneskeligt at gennemgå en strålebehandling i mund og hals. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
8 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
1 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
9 Personalet har været meget venligt og imødekommende og med godt humør og humor. Det er bare dejligt! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

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?
5	Jeg blev godt modtaget og syntes, der blev reageret hurtigt.	I høj grad
2	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
4	Er kendt i afdelingen hvorfor det ikke var nødvendigt med oplysninger om medicin.	I meget høj grad
6	Blev indlagt via Randers Akutmodtagelse.	I høj grad
3	Skulle møde [om morgenen], men ingen læge før [en time senere], ellers ok.	I nogen grad
7	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
10	Jeg har lidt svært ved at svare på spørgsmålene, idet jeg var bevidstløs ved ankomsten.	Ved ikke

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

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

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?
5 Jeg syntes der ved mine udskrivelser var lidt usikkerhed omkring henvendelser ved tilbagefald.	I nogen grad
1 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