

## Regional rapport



Kommentarsamling  
D3 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](mailto: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.

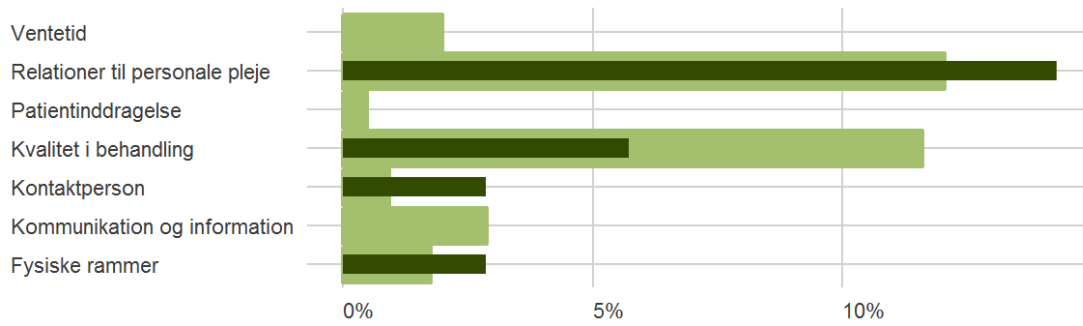
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
13 Afdelingen fungerer på alle måder tilfredsstillende.	I meget høj grad
11 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
1 Fuldt ud tilfreds. Personalet er venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
14 Meget unge læger i weekenden! Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Radiologen ved skanneren havde meget travlt pga. akutte patienter og virkede noget stresset. Måske mere personale selvom det var weekend.	I nogen grad
5 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 periodevis 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
15 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
12 De virkede ikke venlige, imødekommende og interesseret i min sygdom. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
10 Jeg var ovenud tilfreds.	I meget høj grad
8 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

## **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?
13	Meget flot modtagelse, da jeg ankom direkte til kræftafdelingen efter telefonsamtale med den tilstedeværende læge.	I meget høj grad
11	Det ville hjælpe at blive tilset af en læge.	Slet ikke
1	Fuldt tilfredsstillende. Hurtig reaktion fra stråle-afsnittet som fremkaldte indlæggelsen.	I meget høj grad
3	Venligt modtagelse af bekendt læge på Kræftafdelingen.	I meget høj grad
7	Det var meget lang vente tid fra [morgen] til [middag] om aftenen uden mad.	I høj grad
9	Alt ok.	I høj grad
8	Det var afdelingen der indlagde mig, efter at jeg havde været i daglig forbindelse med afdelingen i mere end en uge.	I nogen grad



## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
11	Ved indlæggelse manglende tilsyn fra læge, og venlyer taget efter opstart af antibiotika.	Ja
6	Fik medicin udleveret som var blevet seponeret.	Ja
2	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
15	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
12	Jeg fik taget en blodprøve, ellers blev jeg ikke undersøgt.	Ja
4	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 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
8	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

### **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?
13 Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
3 Ingen, efter flere indlæggelser.	I meget høj grad
2 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
12 Jeg ville gerne have haft information om en behandling under indlæggelsen og om, hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivelsen.	Slet ikke
4 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
8 Afdelingen fungerer fremragende, som den også gjorde i 2015.	I meget høj grad