

## Regional rapport



Kommentarsamling  
R220AMB Hæmatologisk Ambulatorium  
Hæmatologisk Afdeling R  
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.

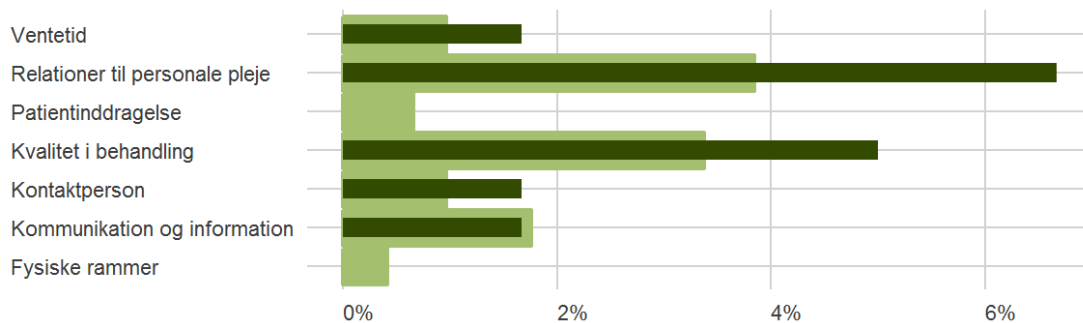
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



### **33. Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
10 Informere om hvorfor der evt. kan være ventetid. F.eks ventetid på medicin. Lidt mere almindelig interesse for hvordan man har det. En der har tid til at høre på de bivirkninger, man har, så man kan få afkræftet, at det er ok, eller om der skal handles på det. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
1 Venlig og saglig modtagelse og behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6 I en periode måtte én sygeplejerske betjene syv til otte patienter, der fik drop. Jeg har ingen kritik af hendes indsats. Der manglede simpelthen personale til opgaven. Jeg har fornyligt modtaget ti strålebehandlinger på Aarhus Universitetshospital. Her blev både jeg og min kone modtaget af et velforberedt personale, der med smil guidede os gennem forløbet og besvarede grundigt vore spørgsmål. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
11 Kunne oplyse om hvem der lægefagligt er ansvarlig for mit sygdomsforløb. Kommunikation og information,	I høj grad
4 Det vigtigste er jo at behandlingerne virker. Men som nævnt ville det være en fordel for mig som patient at møde færre forskellige læger og sygeplejersker. Hvad betyder begrebet kontaktlæge? Min oplevelse er, at mange læger ikke ved hvad det betyder og derfor har begrebet ingen gennemslagskraft. Men det lyder positivt, hvis man kunne kontakte samme eller de samme én til to læger, når ens behandling varer fire til seks måneder. Jeg synes så, at når de første fem til ti minutter er gået med at lære hinanden at kende, så er alle lægesamtaler gået fint, gode samtaler! Men vi kunne jo springe de første fem til ti minutter over, hvis det var samme læge. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Uoplyst
2 Gjorde det fint.	Uoplyst

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

	Kommentar	Var personalet forbedret på din ankomst til ambulatoriet?
10	Det føltes som en banegård [da der var] mange mennesker. Venteværelserne var fyldte, og mange stod på gangen. Det var ikke så rart når man var bange og ked af det.	I nogen grad
1	Den meget korte ventetid var ikke noget problem, og der må selvfølgelig være en hvis fleksibilitet.	I høj grad
8	Jeg fik en venlig behandling under hele opholdet.	I meget høj grad
6	En del af personalet var midlertidigt tilkaldt til en anden opgave.	Slet ikke
5	Jeg havde ikke fået den rigtige tid. Jeg havde ikke fået at vide hvad der skulle ske, andet end jeg skulle til samtale. Det viste sig at jeg skulle have en rygmarvsprøve først og derefter samtale. Det havde nok været smart at bytte om på de to ting.	I ringe grad
7	Da jeg venter på behandling, der er afhængig af blodprøver, vil der være ventetid.	I meget høj grad
11	På alle måder var modtagelse, undersøgelser og samtaler professionelle.	I meget høj grad
4	Jeg blev behandlet ambulant [flere] gange på denne afdeling [i efteråret]. Forskellige læger hver gang, forskellige sygeplejersker hver gang (med en enkelt undtagelse). Forskellige læger giver forskellige svar, forskellige sygeplejersker gør også tingene forskelligt. Hvis man mødte de samme læger og de samme sygeplejersker ville man møde de samme metoder og formentlig opleve større tryghed og have færre spørgsmål.	I nogen grad
3	To besøg hvor det ene var optimalt, medens det andet ikke fungerede, pga. lang ventetid med forsendelse fra apotek.	I høj grad
2	Har fået en god behandling.	I nogen grad



## **18. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

Kommentar	Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?
10 Min oplevelse af samtalen med lægen var rigtig, rigtig god. Kompetent læge som jeg følte mig tryk ved. En sygeplejerske udleverede efterfølgende et ringbind som blev hurtig gennemgået i venteværelse med andre patienter. Efterfølgende har der stort set ingen interesse været for hvordan jeg har det med alle de bivirkninger jeg slås med i hverdagen. Når man kommer til sine behandlinger, er der IKKE en der spørger til hvordan det går, eller om man har det godt. Jeg har siddet i halvanden time og ventet, uden at en eneste kommer og fortæller hvorfor jeg sidder og venter, eller spørger om jeg har det godt. Bare et eller andet. Personalet er jo sødt og rart når de endelig viser sig. Og et par varme hænder tog sig da også af mig, da jeg brød sammen på tredje dags behandling, uden at en eneste havde udvist lidt omsorg for mig. Jeg kommer ind i en ukendt verden. Ved ikke hvad der skal ske osv. osv. Det føles lidt fabriksagtigt.	I nogen grad
9 Nogle spørgsmål svære at besvare. Relevante svar på spørgsmål om min sygdom var svære, da de ikke kan finde ud af hvad jeg fejler.	I nogen grad
6 Jeg er bekendt med behandlingen fra tidligere forløb.	I meget høj grad
4 Jeg har savnet information om, at min behandling ser ud til at virke! Det virker som om læger og sygeplejersker er bange for at love for meget, og måske derfor får jeg som patient ikke at vide, om behandlingen virker som den skal. Når jeg så spørger ind til det, så kommer det: "Jamen det ser fint ud, blodprøverne ser fine ud." Med en livstruende sygdom er det meget vigtigt for oplevelsen af hele forløbet, at der hele tiden gives besked, især hvis det går godt. Hvis det ikke går så godt, vil behandlingen måske blive justeret.	Uoplyst
2 Ingen kommentar.	Uoplyst

## **20. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
5 Som skrevet fik jeg foretaget rygmarvsprøve først og derefter samtale om hvad der skulle ske.	Ja
3 Meget lang leveringstid på medicin.	Ja
2 Jeg havde en tid, men hospitalet havde en tid dagen efter. Men jeg kom til den dag jeg ankom alligevel, så rigtig, rigtig fint af personalet.	Ja