

Regional rapport



Kommentarsamling
D6 Ambulatorium/dagafsnit
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 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. Præ-sentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spør-geskemaet. 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.

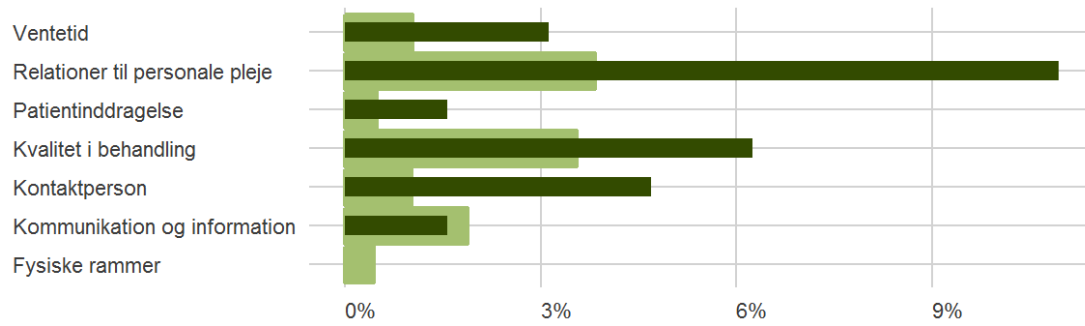
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørge-skemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 fysi-ske 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?
8 Man burde tage hensyn til indkaldelse af patienter, der bor mere end 100 km fra hospitalet, således at patienten ikke skal op før end en vis mand fik sko på. Det drejer sig mange gange om ældre patienter, der skal være på hospitalet hele dagen til behandling. Ellers er personalets behandling af patienterne særdeles godt. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5 Den personlige kontakt til relevante og kendte personer har ualmindelig stor betydning som kræftpatient. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
19 Denne gang var der sygeplejerske med, som kendte lidt til mig. Ellers er der generelt skiftende læger, hvilket er utilfredsstillende. Kontaktperson,	I nogen grad
14 Det var meget utilfredsstillende at skulle vente tre uger på mikroskopisvar efter operationen og samtidig vide, at hvis man var tilknyttet [et andet sygehus] (hvor jeg blev opereret), havde jeg fået svar efter en uge. Ligeledes var det utilfredsstillende, at lægen, der skulle aflevere svar, ikke var i stand til at logge på indenfor kort tid. Der gik rundt regnet ti minutter, inden han var logget på ([på det andet sygehus] er de online hele tiden), så det var en rigtig dårlig samtale med en forvirret læge og et dårligt svar. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
7 Jeg synes altid de er forberedte, og ved hvad man har været igennem. Jeg synes, det har været perfekt for mig. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
17 Anden afdeling er et forvirrende sted at være, på grund af deres enorme travlhed. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
13 Meget flinkt og behageligt personale. Min eneste kritik er ventetiderne, hver gang jeg er til kontrol. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 Det ville være rart, at det er den samme læge, jeg er til samtale med hver gang. Kontaktperson,	I nogen grad
2 Der opstår lang ventetid på kemo når man først skal til lægekonsultation. Ventetid,	I høj grad
18 Alt i alt en god behandling. Flinkt personale hele vejen igennem, har	I høj grad

intet at klage over. Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|---|------------|
| 12 | Jeg har haft den samme sygeplejerske til næsten alle mine behandlinger, og hende/det er jeg MEGET glad for. Men jeg oplever det som et stort problem, at jeg stort set altid møder en ny læge til mine samtaler, og det er både frustrerende og utrygt. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 10 | Venligt personale, tager sig tid til den enkelte patient. God information. Og god tid til uddybende spørgsmål, både fra ægtefælle og patient. Mit samlede indtryk: Professionelt personale, meget omsorgsfuldt. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, 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 ambulatoriet?
5 Altid venlig og imødekommende modtagelse af "jordnært" personale. De har god tid til forklaring på det der skal ske i forbindelse med dagens samtale og behandling.	I meget høj grad
19 Ved sidste besøg havde jeg meget kort ventetid. Der plejer at være længere ventetid, hvor de ofte kommer og fortæller, at der er ventetid grundet uforudsete opgaver. Finder det ok med en kortere ventetid. Bruger jo også indimellem selv længere tid end forudset.	I høj grad
6 Hvis der er ventetid ved ankomsten, kunne det være rart at få at vide, hvor lang ventetiden forventes ved ankomsten.	I høj grad
7 Fem-ti minutters forsinkelse kan der jo altid blive. For mig er det helt ok.	I meget høj grad
3 Blev sendt til ikke adviseret røntgenundersøgelse. Ingen ventetid.	I meget høj grad
13 Et større venteværelse ville være dejligt. Vi sad mange mennesker på lidt plads.	I høj grad
2 Jeg føler mig vel modtaget.	I høj grad
4 Kunne bare godt tænke mig lokalet er mere indbydende. Det er så forfærdeligt at sidde i et lille trangt venteværelse, med gamle uldne ugeblade der er flere måneder for gamle, og vente på at komme ind og få scanningssvar.	I meget høj grad
9 Jeg syntes det hele har fungeret rigtigt godt i Århus. Jeg er meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
11 Det er udmærkede, venlige folk allesammen.	I nogen grad
20 Man bliver jo som sådan ikke modtaget, idet man tjekker ind ved en stander i stueetagen. Det er først når man bliver kaldt ind af lægen, at der er en modtagelse.	I høj grad
16 Alt OK!	I nogen grad
15 Lige præcis denne gang har der ikke været (eller kun lidt) ventetid, men de andre gange har der været noget længere ventetid. Årsagen skulle ligge hos apotek. Det er lidt frustrerende når vi som mig kommer landvejsfra, og kalkulerer med at kunne nå hjem til andet aftalt. Det må kunne gøres bedre. Man ved hvilken dosis jeg skal have. Måske skulle man også anskaffe lidt nyere læsestof, specielt når vi er nød til at vente længe. Endvidere synes jeg (fik det også oplyst fra starten) at jeg de fleste gange ville få samme person til at behandle mig, og ikke som hos mig op til ni-ti forskellige (har haft 23 seancer), selv om alle har været søde og rare.	I høj grad

10 En meget sød og venlig modtagelse.

I meget høj grad