

## Regional rapport



Kommentarsamling  
D7 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](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 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. 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.

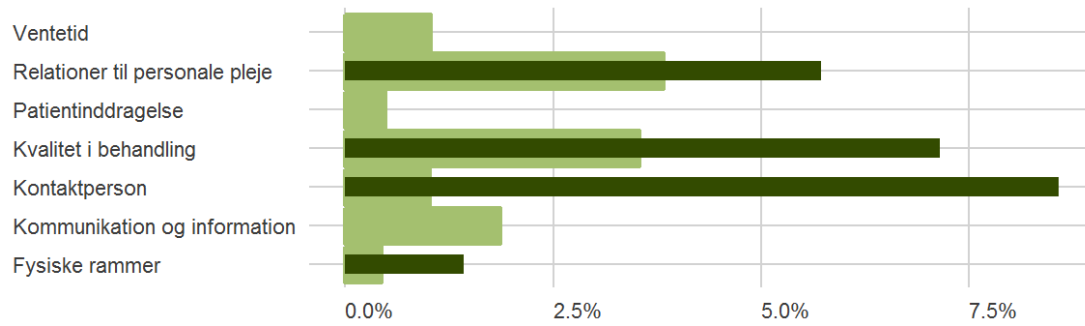
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørge-skemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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

Var dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?

Kommentar

- |    | Kommentar  | Vurdering        |
|----|--|------------------|
| 10 | Jeg er nu i [flere] år kommet på Aarhus Universitetshospital, hvor jeg mødte NN, som har fulgt mig gennem hele mit kræftforløb efter jeg ikke kunne få mere hjælp i [anden by]. Jeg har deltaget i flere forsøgsbehandlinger, den sidste med [], som helt har fjernet kræften i min krop, så jeg i dag er en lykkelig mand. Til NN og min flinke sygeplejerske som giver mig et knus når jeg går, kan jeg kun sige: Tak er kun et fattigt ord. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kontaktperson,   | I meget høj grad |
| 15 | Det er meget vigtigt for mig, at det er samme læge til statussamtalerne. Det har det været i høj grad, men når der er to statussamtaler ([flere] ugers mellemrum), hvor det er andre/forskellige, bliver jeg påvirket af det på en lidt uheldig måde. Mit forløb er meget langvarigt (nu fire år og ingen mulighed for helbredelse), derfor er det rart, at det er en der kender forløbet, min måde at håndtere situationen og mine pårørende, der støtter mig. Det er også vigtigt, at det er kendte sygeplejersker. I så langt et forløb kender jeg mange af dem, og er derfor ikke så afhængig af, at det er DEN samme, men blot en af dem der kender mig og min måde at håndtere og reagere på. Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 17 | Der tages ikke hensyn til ved indkaldelse, at man har to timers transporttid. Det kan være belastende at få ambulatorietid med forudgående blodprøver tidligt om morgenen med lang transport til Aarhus. Kvalitet i behandling,  | I høj grad       |
| 6  | Det er godt, når det er de samme læger, man møder. Kontaktperson,  | Uoplyst          |
| 20 | Alt var ok.  | I meget høj grad |
| 8  | Der er altid styr på tingene, når jeg kommer til behandling. Kvalitet i behandling,  | I høj grad       |
| 16 | Jeg har følt mig virkelig godt behandlet i mit brystkræftforløb. Har stort set haft den samme sygeplejerske ved alle kemobehandlingerne. Har oplevet en meget kompetent, seriøs og imødekommende behandling af sygeplejerskerne. Jeg har haft forskellige læger til alle mine kontroller og samtaler. De fleste læger har været gode og nær-   | I meget høj grad |

værende. Dog har jeg oplevet en kontrol plus samtale ved opstart på anti-østrogenbehandlingen, hvor lægen var meget fortravlet. Startede med at undersøge det forkerte bryst. Forsikrede senere, at Tamoxifenen kunne gå med en anden medicin jeg også får. Gik ind og slog det op, sagde hun. Samme aften kunne jeg læse i indlægssedlen på Tamoxifenen, at netop det præparat jeg får ikke må tages sammen med Tamoxifen. Det var [ikke] en særlig tillidsskabende oplevelse. Det ville være godt med én og samme læge i et kræftforløb. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 12 | Kommer nu på Skejby. Her kunne ventesalen godt være større. Måtte sidde på en nødudgangstrappe i en time og vente. Jeg har behov for at ligge ned flere gange om dagen for ikke at få ondt. Sad op fra [morgen til aften] hvilket også resulterede i [nogle] dage i smertehelvede. Muligheden for at ligge ned savner jeg på Skejby, blev tilbudt det på D7 under kemobehandlingen, og det gav kun en dag med smerter. Dette er kun et hjertesuk, fra en som har meget langt og behandlingen tager en hel dag. Med hensyn til måltider synes jeg godt, at der må være nogle "frokoststuer" på Skejby, hvor man kan indtage sin madpakke. Det er ikke nemt at finde et sted, hvor man kan købe mad, da der var udsolgt eller lukket, da jeg endelig var færdig. Fysiske rammer,   | Uoplyst          |
| 4  | Forstår at skabe en god og positiv stemning, trods omstændighederne. Det er "fandme" ikke sjovt at have kræft, og denne sidste gang få at vide at der ikke er flere behandlingsmuligheder. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 18 | Det kunne være betryggende at have den samme læge hver gang til kontrol/samtale. Jeg har haft en ny læge og sygeplejerske hver gang jeg har været til kontrol. Kontaktperson,  | I høj grad       |
| 2  | Jeg er blevet behandlet menneskeligt og rigtigt godt af personalet på Aarhus Universitetshospital både i Skejby og Nørrebrogade. Personalet er empatisk, og de virker positive. Måske er understående irrelevant i denne undersøgelse. [Andet] hospital hvor jeg var indlagt, inden jeg fik diagnose, er under al kritik. Jeg var meget syg, havde rigtig ondt, blev behandlet umenneskeligt og uden empati. Det groveste var dog ikke mig, der blev udsat for: Det var en medpatient, der ikke forstod dansk, hun var for mig at se dårlig, var ikke oppe at spise, sov hele tiden osv. På et tidspunkt kom en personale ind og meddelte, at ovenstående patient skulle udskrives. Patient forstod ikke, derfor bogstaveligt talt tog personalet patient i armen, og rykkede, og råbte: Du skal hjem du skal hjem. Patient ville men kunne ikke rejse sig men personale rykkede flere gange i patient fuldstændig umotiveret. Op- | Uoplyst          |



trinnet endte med at personalet gik ud og en anden kom ind, og patient blev flyttet til en anden afdeling. Dette optrin er fuldstændig forrykt at tænke tilbage på, og jeg bebrejder mig selv for, at jeg ikke havde kræfter til at påtale og blande mig. Men jeg så jo ikke pårørende til ovenstående patient, og jeg havde nok i min egen kamp både med personale og sygdom og smerte. Relationer til personale/Pleje,

- 21 At man så de samme personer og især lægerne. Jeg har haft forskellige hver gang. Kontaktperson, I høj grad
- 14 Jeg har [en bestemt type kræft], der har bredt sig i kroppen. Jeg er i livsforlængende behandling med tidlig kemo. Jeg oplever meget begrænset koordinering mellem onko- og urologer. Det er to vidt forskellige kulturer, hvor urologerne kan lære virkelig meget af onkologerne, som har patienten i centrum. Kvalitet i behandling, I nogen grad

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
10 Det er en fornøjelse at møde til kontrol. Når man sidder i venteværelset bliver man hilst på med et hej og [ens navn] af mine sygeplejersker, som jeg nu har kendt i flere år.	I meget høj grad
13 Ingen forslag, da alt kørte efter forventning.	I meget høj grad
15 Jeg føler mig altid godt modtaget. Selvfølgelig kan der indimellem forekomme ventetid, men er det længe kan man altid få en forklaring. Mine samtaler har jo også af og til overskredet den afsatte tid, og derfor tænker jeg det er naturligt at der indimellem kan forekomme ventetid. Det er jo heldigvis ikke bare "samlebåndsbehandling". Når behandlingen er forsinket, f.eks. på grund af pres på apoteket, er personalet gode til at fortælle grunden og hvor længe ventetiden kan vare. Ligeledes lave aftaler om at man kan forlade afdelingen mens man venter, og de ringer så.	I meget høj grad
7 Som altid god modtagelse.	I meget høj grad
6 Det er første gang jeg har oplevet så lang ventetid, så det var helt ok, men [det er] jo selvfølgelig ikke så rart at vente på svar fra scanninger.	I meget høj grad
3 Super modtagelse. Alle er godt forberedte og havde god tid til at besvare spørgsmål.	I meget høj grad
20 Alt var ok.	I meget høj grad
8 Der står et skilt på afdelingen, at man kan tage fat i personalet, hvis der er gået for lang tid. Mener ikke der er problemer i dette.	I meget høj grad
16 Der var en del ventetid. En af patienterne var rigtig dårlig og hostede slim op flere gange. Han lugtede på grund af sin sygdom. Jeg måtte gå et andet sted hen da jeg ikke kunne klare lugten. Da jeg stod nær receptionen, hørte jeg hans kone spørge, om han ikke kunne få et enerum eller en seng at ligge i, da han var dårlig og det var hårdt for ham at skulle sidde og vente så længe. Jeg er normalt ikke sart, men manden kunne vitterlig ikke gøre for at han lugtede. Jeg har været i ambulatoriet mange gange, og nogle gange er der en del ventetid, men det har ikke generet mig. Jeg har altid følt mig godt modtaget og oplevet at personalet var forberedt.	I høj grad
5 En helt utrolig sympatisk læge, som man kunne tale nærværende med. Tak for opmærksomhed, og hils den dygtige læge.	I meget høj grad
11 Nogle gange blev jeg informeret, men informationen var ofte: "De er forsinkede"...	I høj grad

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 1  | Jeg var inviteret til et informationsmøde.   | Ved ikke         |
| 19 | Næsten ingen ventetid i forbindelse med almindelig undersøgelse og samtale med læge. Efterfølgende behandling med infusion (medicinen skal blandes lige før den gives). Ventetid ca. to timer. | I meget høj grad |
| 14 | Mere nærvær og empati, mindre samleband.   | I nogen grad     |
| 9  | Der har været nogle gange, hvor medicinen var forsinket én til to timer, men det bliver vel bedre nu her når man er flyttet til Skejby, men ellers en god oplevelse når man har været hos jer. | I høj 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?
13 Mødte som vanligt en flok personale som var kompetente og havde rigtig god tid til at snakke og besvare spørgsmål. Føler mig fantastisk godt behandlet på hospitalet.	I meget høj grad
20 Alt var ok.	I meget høj grad
8 Jeg går jævnligt til lægebesøg under mit sygdomsforløb på afdelingen, så jeg er meget informeret om behandling, sygdom, medicin osv. Får altid svar på mine spørgsmål.	I høj grad
16 Jeg havde fået en tid hos en overlæge, da jeg havde spørgsmål vedrørende min medicinering. Desværre var overlægen der ikke, så jeg talte med en anden læge. Hun kunne svare mig på nogle af mine spørgsmål. Dem, hun ikke kunne svare på, aftalte vi, at jeg skulle tale med overlægen om. Vi fik lavet en ny tid hos overlægen efterfølgende.	I meget høj grad
9 Fint at man skal besvare AmbuFlex. Det har givet noget.	I høj grad

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
16	Som sagt havde jeg fået en tid hos en bestemt overlæge, men lægen var der ikke pågældende dag. Om det så skyldes en fejl eller andet, ved jeg ikke.	Ja
11	Når en af mine tider er blevet flyttet, får jeg ikke information om, hvilken [én] der er flyttet. Derfor har jeg været på "besøg" uden behandling. Synes det er sket for mange gange.	Ja
21	Lægen vidste ikke besked om ny indkaldelse.	Ja