

Patients oplevede barrierer i kommunikationen med personalet

En spørgeskemaundersøgelse blandt patienter



Patienters oplevede barrierer i kommunikationen med personalet – En spørgeskemaundersøgelse blandt patienter

Udarbejdet af Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse på vegne af Hej Sundhedsvæsen, der er et samarbejde mellem Dansk Selskab for Patientsikkerhed og TrygFonden.

Evalueringskonsulent Kamille Samson Rapin
Specialkonsulent Trine Østerbye Rimdal
Specialkonsulent Daisy Kyed

Enhedschef Marie Fuglsang

© Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, Region Hovedstaden, September 2014

ISBN: 978-87-93047-42-6

Uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt mod tydelig kildeangivelse.

Rapporten kan findes på:
www.patientoplevelser.dk
www.hejsundhedsvaesen.dk
www.patientsikkerhed.dk og
www.trygfonden.dk

Henvendelser vedrørende undersøgelsen til:

Hej Sundhedsvæsen
c/o Dansk Selskab for Patientsikkerhed
Hvidovre Hospital
P610 Kettegård Alle 30
2650 Hvidovre
Telefon: 38622171
E-mail: info@hejsundhedsvaesen.dk

Henvendelser vedrørende metodiske spørgsmål til:

Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg
Telefon: 38649966
E-mail: eeb@regionh.dk

Forsidefoto: Colourbox

Indholdsfortegnelse

1	Resumé	4
1.1	Om undersøgelsen	4
1.2	Resultaterne	4
2	Introduktion	5
2.1	Baggrund	5
2.2	Formål	5
3	Metode og Materiale	6
3.1	Udvikling og validering af spørgeskema	6
3.2	Udtrækskriterier og stikprøve	7
3.3	Udsendelse af spørgeskema	7
3.4	Svarprocent	7
3.5	Analyse	8
4	Resultater	9
4.1	Patienternes oplevelser af mødet med personalet	9
4.2	Patienternes oplevede barrierer i samtaler med personalet	13
5	Bilag	17
5.1	Spørgeskema	17
5.2	Personer, der har svaret 'ikke relevant for mig', 'ved ikke' eller ikke har svaret	19
5.3	Procentandele og antal besvarelser på spørgsmål 7-16	20
6	Litteraturliste	22

1 Resumé

1.1 Om undersøgelsen

Hej Sundhedsvæsen, der er et samarbejde mellem Dansk Selskab for Patientsikkerhed og Tryk-Fonden, ønsker at få viden om, i hvilken grad patienter evt. afholder sig fra at stille spørgsmål og sige til og fra i samtaler med personalet under deres indlæggelse på sygehuset, samt hvilke barrierer, patienterne oplever som årsager hertil.

Formålet med undersøgelsen er at afdække 1) patienternes oplevelser af generelle forhold i mødet med personalet. 2) Andelen af patienter, der oplever, at de ikke får stillet spørgsmål eller gjort opmærksom på deres bekymringer. 3) Hvilken andel af patienter, der oplever de forskellige barrierer.

Forud for undersøgelsen har Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse lavet tre fokusgruppe-interview, der afdækkede, at der var barrierer, og hvilke barrierer det drejede sig om.

Undersøgelsens resultater er baseret på et spørgeskema udsendt til 1000 patienter i sommeren 2014.

Resultaterne indgår i arbejdet med kampagnen Hej Sundhedsvæsen, der skal motivere patienter til at søge mere indflydelse på eget forløb og dermed bidrage til øget patientsikkerhed.

1.2 Resultaterne

Undersøgelsen består af to dele. Den første del afdækker patienternes oplevelser af generelle forhold i mødet med personalet under deres indlæggelser.

Anden del afdækker, hvilken andel af patienter der oplever, at de ikke får stillet spørgsmål eller gjort opmærksom på deres bekymringer, samt hvilke barrierer disse patienter oplever.

Her fremgår det, at hver fjerde patient har spørgsmål eller bekymringer, som de ikke får talt med personalet om.

De højest rangerede årsager til, at patienterne ikke får talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer er:

- 1) at det virker som om, at personalet har travlt,
- 2) at patienten mangler viden om egen sygdom og behandling, og
- 3) at de mangler overblik over deres forløb.

2 Introduktion

2.1 Baggrund

Hej Sundhedsvæsen, der er et samarbejde mellem Dansk Selskab for Patientsikkerhed og Tryk-Fonden, ønsker at få viden om, i hvilken grad patienter evt. afholder sig fra at stille spørgsmål og sige til og fra i samtaler med personalet under deres indlæggelse på sygehuset, samt hvilke barrierer, patienterne oplever som årsager hertil.

Resultaterne indgår i arbejdet med kampagnen Hej Sundhedsvæsen, der skal motivere patienter til at søge mere indflydelse på eget forløb og dermed bidrage til øget patientsikkerhed.

Forud for denne undersøgelse har Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse (EEB) gennemført tre fokusgrupper, der havde til formål at afdække:

- Om patienter oplever, at der er barrierer i kommunikationen med personalet, der gør, at de ikke får stillet de spørgsmål, de ønsker. Herunder om der er forhold, der gør, at de ikke får sagt til og fra eller på anden måde får gjort opmærksom på deres særlige bekymringer, ønsker og behov?
- Hvilke barrierer der i givet fald gør, at patienterne ikke får stillet spørgsmål eller gjort opmærksom på deres bekymringer. Herunder om det – efter patientens vurdering – er barrierer, der ligger hos patienten selv eller hos lægen.
- Patienternes egne bud på, hvad de selv og deres pårørende kan gøre for at overkomme disse barrierer herunder bud på, hvordan de kan forberede sig, spørge og deltage for at få det bedste og sikreste forløb?

Fokusgrupperne konkluderede, at patienter oplever barrierer, der gør, at de ikke får stillet de spørgsmål, de ønsker, eller får gjort opmærksom på deres bekymringer, ønsker og behov. Endvidere identificerede fokusgrupperne seks barrierer. Disse to konklusioner er anvendt som afsæt for denne undersøgelse. Resultaterne af fokusgrupperne fremgår af en selvstændig rapport (1).

2.2 Formål

Formålet med denne rapport er at give et billede af omfanget af de barrierer, som patienterne oplever. Rapporten sætter fokus på:

- Patienternes oplevelser af generelle forhold i mødet med personalet.
- Andelen af patienter, der oplever, at de ikke får stillet spørgsmål eller gjort opmærksom på deres bekymringer.
- Hvilken andel af patienter, der oplever de forskellige barrierer.

3 Metode og Materiale

3.1 Udvikling og validering af spørgeskema

3.1.1 Udvikling

Spørgeskemaet blev udviklet i samarbejde mellem EEB og DSfP. Udgangspunktet var tre fokusgruppeinterview, der afdækkede, hvilke barrierer der gjorde, at patienter kunne være afholdende med at stille spørgsmål eller gøre opmærksom på bekymringer under indlæggelser. Fokusgruppeinterviewene identificerede seks overordnede barrierer. Spørgsmålene i spørgeskemaet om, hvad årsagen var til, at patienten ikke fik talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer (spørgsmål 7-17), tog udgangspunkt i disse seks barrierer, som var:



Patientens sårbarhed



Travlhed



Afhængighedsforhold



Uro



Personalets kultur



Kommunikation

Barriererne er yderligere uddybet i den kvalitative afrapportering.

DSfP havde desuden et ønske om at afdække patienternes generelle oplevelser af kommunikationen med personalet under indlæggelser. Det afdækker spørgsmål 1-5 og 18-19 (se bilag 5.1).

3.1.2 Om begrebet barrierer

Fokusgrupperne konkluderede, at patienter oplever barrierer, der gør, at de ikke får stillet de spørgsmål, de ønsker, eller får gjort opmærksom på deres bekymringer, ønsker og behov. Det er jo imidlertid ikke alle patienter, der oplever barrierer og for at bevare en så åben tilgang som muligt i spørgeskemaundersøgelsen og undgå at lede patienterne til at svare positivt omkring barrierer, har vi i spørgeskemaet brugt den mere neutrale formulering "årsager til at patienten ikke fik talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer".

3.1.3 Validering

Spørgeskemaet blev valideret ved kognitive interview blandt 20 indlagte patienter, der havde været indlagt i minimum et døgn. En indlæggelsestid på minimum et døgn øgede sandsynligheden for, at patienterne havde haft et tilstrækkeligt antal samtaler med personalet, som de kunne vurdere spørgsmålene ud fra. Valideringen foregik blandt patienter på følgende afdelinger/afsnit:

- Medicinsk korttidsafsnit, Herlev Hospital
- Lungemedicinsk afdeling, Herlev Hospital
- Gastroenterologisk afdeling, Hvidovre Hospital
- Hjertemedicinsk afdeling, Bispebjerg Hospital

Valideringen foregik ved, at patienterne udfyldte et spørgeskema, hvorefter en medarbejder fra EEB interviewede patienterne enkeltvist om, hvordan de opfattede indholdet i spørgsmålene. Patienterne blev ligeledes spurgt til, hvordan de forstod specifikke ord, og hvad de syntes om spørgeskemaets længde, layout og rækkefølgen af spørgsmål.

Spørgeskemaet blev endeligt godkendt af DSfP og TF.

3.2 Udtrækskriterier og stikprøve

EEB fik via Forskerservice et udtræk fra Landspatientregistret af patienter, der var indlagt én eller flere gange i perioden 19. maj til 1. juni 2014. Patienterne blev udtrukket på baggrund af deres seneste indlæggelse i inklusionsperioden. Følgende kriterier blev desuden lagt til grund for udtrækket:

- Patienter indlagt på stationær afdeling
- Patienter indlagt på somatisk afdeling
- Patienter indlagt i mere end 24 timer
- Patienter, der er fyldt 18 år
- Raske fødende blev frasorteret

Stikprøven blev udvalgt på baggrund af et tilfældigt udsnit på 1.000 patienter fra inklusionsperioden. Stikprøven er beriget med navn og adresseoplysninger via en samkørsel med data fra Forskerservice (CPR-registret), hvilket betyder, at patienter med forsker-/adressebeskyttelse ikke er med i undersøgelsen.

3.3 Udsendelse af spørgeskema

Spørgeskemaet blev udsendt med posten som et papirskema samt et følgebrev og en frankeret svarkuvert den 12. juni 2014. Den 25. juni 2014 blev der udsendt et påmindelsesbrev til de patienter, der endnu ikke havde returneret et spørgeskema.

3.4 Svarprocent

3.4.1 Samlet svarprocent

Spørgeskemaet er udsendt til 1.000 patienter, hvoraf 525 har svaret. Det giver en samlet svarprocent på 53 %. Det er en svarprocent, der ligger på niveau med andre danske undersøgelser af patientoplevelser, hvor svarprocenten typisk ligger mellem 50 og 60 %.

3.4.2 Svarprocent fordelt på køn

Som det fremgår af tabel 3.1 findes der ingen signifikant forskel på andelen af hhv. kvinder og mænd, der har besvaret spørgeskemaet.

Tabel 3.1 Svarprocent fordelt på køn

	Antal	Svaret
Mand	439	53 %
Kvinde	561	52 %

* Grupperne er ikke statistisk signifikant forskellige fra hinanden på et 0,5 % signifikansniveau.

3.4.3 Svarprocent fordelt på alder

Der er derimod statistisk signifikant forskel mellem svarprocenten fordelt på forskellige aldersgrupper. Aldersgruppen 18-19 år har den laveste svarprocent på 8 %, hvorimod aldersgruppen 60-79 opnår den højeste svarprocent på 60 % (se tabel 3.2). I undersøgelsen er der dermed en underrepræsentation af patienter i alderen 18-19 år, hvorimod patienter i alderen 60-79 år er overrepræsenteret.

Tabel 3.2 Svarprocent fordelt på alder*

	Antal	Svaret
18-19 år	12	8 %
20-39 år	87	40 %
40-59 år	234	49 %
60-79 år	454	60 %
80+ år	213	48 %

* Grupperne er statistisk signifikant forskellige fra hinanden på et 0,5 % signifikansniveau.

3.5 Analyse

Analyserne er deskriptive, og resultaterne præsenteres i form af frekvenser og gennemsnit.

4 Resultater

4.1 Patienternes oplevelser af mødet med personalet

Dette afsnit beskriver formålets punkt 1, nemlig hvordan patienterne oplever generelle forhold i mødet med personalet, herunder i hvilken grad patienterne oplever, at personalet lytter til dem og behandler dem med respekt og værdighed, om sundhedspersonalet opfordrer patienter direkte til at stille spørgsmål eller gøre opmærksom på bekymringer, og om der er overensstemmelse mellem den information, som forskelligt sundhedspersonale giver dem. Hver tabel viser, i hvilken grad patienterne har oplevet generelle forhold. Bilag 5.2 viser, hvor mange der har svaret 'ved ikke' og 'ikke relevant for mig' samt ikke har svaret på de pågældende spørgsmål. I tabel 4.1-4.7 er disse besvarelser udeladt, og der er således kun angivet andele på de, der har svaret andet end 'ved ikke' og 'ikke relevant'.

4.1.1 Patientens samlede oplevelse af at blive behandlet med respekt og værdighed

Når patienterne vurderer, hvorvidt personalet samlet set behandler dem med respekt og værdighed, oplever 74 %, at det i høj grad er tilfældet. 22 % svarer, at det i nogen grad er tilfældet, mens henholdsvis 3 % og 2 % svarer at det i mindre grad eller slet ikke er tilfældet.

Enkelte oplevelser kan have stor betydning for det samlede indtryk, hvilket fremgår af følgende patientkommentarer:

” De fleste var søde og venlige i deres fremtoning. En enkelt var meget, meget sur, og det påvirkede mig meget. Man turde jo ikke spørge om mere, og jeg følte, at jeg blev misforstået på mine intentioner og værdier. Fx fik vi først maden, når den var blevet kold, vi måtte ikke selv tage, og der blev råbt.. Patientkommentar

” Specielt en enkelt reddede hele oplevelsen. Var utrolig forstående og sød. Jeg talte med hende om alt. Patientkommentar

Tabel 4.1 Patientens samlede oplevelse af at blive behandlet med respekt og værdighed (spm. 18)

	Antal	Procent
Slet ikke	10	2
I mindre grad	13	3
I nogen grad	108	22

* Pga. afrunding summerer tallene ikke altid til 100 procent.

4.1.2 Patientens oplevelse af, om personalet opfordrer dem direkte til at stille spørgsmål eller tale om bekymringer

Flere internationale studier viser, at patienter, der direkte er blevet opfordret af personalet til at stille spørgsmål eller tale om bekymringer, i højere grad stiller spørgsmål eller tager initiativ til samtaler med personalet (2-10). Derfor blev patienterne i denne undersøgelse spurgt om, hvorvidt de oplevede at blive opfordret direkte til at stille spørgsmål. Her oplever 31 %, at personalet i høj grad opfordrer dem direkte til det, mens 28 % oplever det i nogen grad. 17 % oplever det i mindre grad, og 24 % oplever det slet ikke.

Tabel 4.2 Patientens oplevelse af, om personalet opfordrer dem direkte til at stille spørgsmål eller tale om bekymringer (spm. 1)

	Antal	Procent
Slet ikke	109	24
I mindre grad	76	17
I nogen grad	126	28
I høj grad	141	31

4.1.3 Patientens oplevelse af at have mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer

Når patienterne skal angive, hvordan de oplever *muligheden* for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer, angiver 53 % af patienterne, at de i høj grad oplever at have muligheden, mens 28 % i nogen grad oplever det. Henholdsvis 11 % og 8 % angiver, at de i mindre grad eller slet ikke oplever det.

Tabel 4.3 Patientens oplevelse af at have mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer (spm. 2)

	Antal	Procent
Slet ikke	36	8
I mindre grad	54	11
I nogen grad	137	28
I høj grad	255	53

Det kan være forskelligt, hvornår og hvad patienter har mulighed for at stille spørgsmål om, hvilket fremgår af følgende citat:

” Der var kun kommunikation med personalet til de tre måltider, stuegang og hvis man ringede i klokken. Ingen kommunikation omkring personlig pleje eller tilbud om hjælp til dette det første halvandet døgn. Patientkommentar

4.1.4 Pårørendes mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer

I forhold til pårørendes mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer, vurderer 50 % af patienterne, at deres pårørende i høj grad har mulighed for det, mens 26 % af patienterne vurderer, at pårørende i nogen grad har mulighed for det. 13 % vurderer, at pårørende i mindre grad har mulighed for det, og 12 % vurderer, at deres pårørende slet ikke har mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer med personalet.

Tabel 4.4 Pårørendes mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer (spm. 3)

	Antal	Procent
Slet ikke	44	12
I mindre grad	48	13
I nogen grad	97	26
I høj grad	189	50

* Pga. afrunding summerer tallene ikke altid til 100 procent.

En pårørende, som har oplevet, at det var svært at komme i dialog med personalet, giver følgende forklaring på, hvad der er, der har været svært:

” Som pårørende er det meget svært at komme i dialog og få information, når man er på besøg weekend eller aften. Personalet har ikke tid eller ved ikke besked. Når man ringer, får man at vide, at man skal ringe på et andet tidspunkt. Patientkommentar

4.1.5 Oplevelse af, om personalet lytter til patienten

61 % af patienterne oplever, at personalet i høj grad lytter til dem, mens 29 % oplever, at det i nogen grad er tilfældet. Modsat oplever 7 % af patienterne, at det i mindre grad er tilfældet, og 4 % oplever, at personalet slet ikke lytter til dem.

Tabel 4.5 Oplevelse af, om personalet lytter til patienten (spm. 4)

	Antal	Procent
Slet ikke	19	4
I mindre grad	32	7

I nogen grad	135	29
I høj grad	286	61

* Pga. afrunding summerer tallene ikke altid til 100 procent.

4.1.6 Overensstemmelse imellem informationer fra forskelligt personale

Til spørgsmålet om, hvorvidt patienterne oplever, at der er overensstemmelse mellem informationer, som forskelligt personale giver dem, svarer 49 %, at de i høj grad oplever dette. 28 % oplever, at det i nogen grad er tilfældet, mens 14 % i mindre grad oplever det. Der er 9 %, der slet ikke oplever overensstemmelse imellem informationer fra forskelligt personale.

Tabel 4.6 Overensstemmelse imellem informationer fra forskelligt personale (spm. 5)

	Antal	Procent
Slet ikke	44	9
I mindre grad	68	14
I nogen grad	130	28
I høj grad	230	49

I kommentarfeltet i spørgeskemaet forklarer en patient, at han har haft en god oplevelse på trods af, at der ikke er overensstemmelse mellem informationer, som forskelligt personale gav ham:

” *Jeg oplevede, at lægen sagde noget og sygeplejerskerne noget andet. Oplysninger om fx scanning kom tilfældigt. Jeg var nu glad for min indlæggelse, også selvom der var kommunikationsproblemer personalet imellem.* Patientkommentar

4.2 Patienternes oplevede barrierer i samtaler med personalet

Dette afsnit beskriver formålets punkt 2 og 3 nemlig 2) Andelen af patienter, der oplever, at de ikke får stillet spørgsmål eller gjort opmærksom på deres bekymringer og 3) Hvilken andel af patienter, der oplever de forskellige barrierer.

4.2.1 Har patienten spørgsmål eller bekymringer, som denne ikke får talt med personalet om?

24 % af patienterne svarer, at de har spørgsmål eller bekymringer, som de ikke får talt med personalet om.

Tabel 4.7 Har patienten spørgsmål eller bekymringer, som denne ikke får talt med personalet om? (spm. 6)

	Antal	Procent
Nej	362	77
Ja	111	24

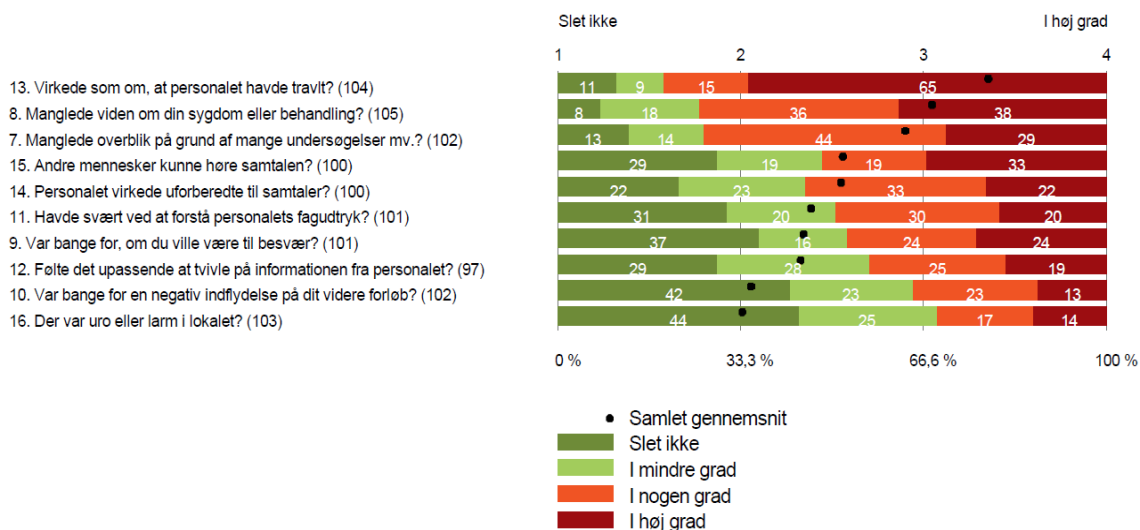
* Pga. afrunding summerer tallene ikke altid til 100 procent.

4.2.2 Årsager til, at patienterne ikke får talt med personalet

De patienter, som svarer, at de har spørgsmål eller bekymringer, som de ikke får talt med personalet om, bliver efterfølgende bedt om at angive, hvad årsagerne er til, at de ikke får talt med personalet. De årsager, der fremgik af spørgeskemaet, var fremkommet gennem fokusgruppeinterview med patienter. Patienterne har desuden mulighed for at liste andre årsager til, at de ikke får talt med personalet.

I figur 4.1 ses svarfordelingerne for de enkelte typer af årsager samt en gennemsnitsscore, der angiver i hvor høj grad patienterne har oplevet denne type af årsag. En højere gennemsnitsscore angiver, at patienterne i højere grad har oplevet netop denne type årsag. Figuren er sorteret, så de typer af årsager med højest gennemsnitsscorer ligger øverst. Det er populært sagt de typer af årsager, der fylder mest i patienternes valg om ikke at kontakte personalet med spørgsmål eller bekymringer. Bilag 5.3 viser procentandele og antal besvarelser på spørgsmål 7-16.

Figur 4.1 Årsager til, at patienter ikke får talt med personalet



De efterfølgende resultater omfatter udelukkende, svar fra de patienter, der har oplevet, at de ikke får talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer.

4.2.3 De øverst rangerede årsager

Det virkede som om, at personalet havde travlt

Årsagen ”det virkede som om, at personalet havde travlt” opnår den højeste gennemsnitsscore blandt de mulige årsager. Her oplever 65 % i høj grad, at personalet havde travlt som årsag til, at de ikke får talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer, og 15 % oplever, at det i nogen grad er årsagen.

I spørgeskemaets afsluttende kommentarfelt, skriver en patient, at han fornemmede travlhed:

”Jeg havde et godt og hurtigt forløb på sygehuse men fornemmede travlhed. Derfor passede jeg meget mig selv. Manglede måske bagefter hjemkomsten, at man havde mulighed for at stille de spørgsmål, som man ikke fik spurgt om ved indlæggelsen. Der er så mange ting, man tænker på. Patientkommentar

Patienten mangler viden om egen sygdom eller behandling

Anden højeste gennemsnitsscore opnår årsagen ”patienten mangler viden om sin sygdom eller behandling”. Her oplever 38 %, at det i høj grad er årsag til, at de ikke får talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer, og 36 % oplever det i nogen grad som årsag.

En patient skriver i kommentarfeltet, at han har efterspurgt viden om sin sygdom og behandling under indlæggelsen:

” Ingen af de læger, jeg talte med virkede til at have viden om min sygdom, og kun en ud af fem forskellige læger indrømmede det og kontaktede andre sygehuse. Jeg fik ikke afklaring på behandlingsforløb eller fremtidsudsigter eller årsag til sygdom og forløb af sygdommen. Deres [afdelingens] overlæge virkede usammenhængende og forvirret. Patientkommentar

Patienten mangler overblik pga. mange undersøgelser mv.

Den tredje højeste gennemsnitscore opnår årsagen ”Patienten mangler overblik pga. mange undersøgelser mv.” Her angiver 29 %, at de i høj grad oplever det som årsag til, at de ikke får talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer, og 44 % oplever det i nogen grad som årsag.

Følgende patient har oplevet manglende overblik over eget behandlingsforløb:

” Jeg blev aldrig klar over, hvilken sygeplejerske der var min kontaktperson. Jeg blev ikke informeret om min behandlingsplan, og hvad den indebar, fx undersøgelser. Ved spørgsmål til personalet blev der henvist til overlægen. Denne gav ok information, men dog meget forsinket i forhold til, hvad jeg forventede. Patientkommentar

4.2.4 De lavest rangerede årsager

Der var uro eller larm i lokalet

Den lavest rangerede årsag er, at der var uro eller larm i lokalet, som patienten befandt sig i. Her oplever 44 %, at det slet ikke er årsagen til ikke at få talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer, og 25 % oplever, at det i mindre grad er årsagen.

Et eksempel på uro kunne være denne patient, der oplever forflytninger som frustrerende:

” Under indlæggelsen på syv dage oplevede jeg at blive flyttet til en ny stue tre gange. Det følte jeg var meget frustrerende. Patientkommentar

Patienten er bange for en negativ indflydelse på sit videre forløb

Den anden lavest rangerede årsag er, at patienten er bange for, at det vil få negativ indflydelse på det videre forløb, hvis patienten stiller spørgsmål eller gør opmærksom på bekymringer. Her oplever 42 %, at det slet ikke er tilfældet, 23 % oplever, at det i mindre grad er tilfældet.

4.2.5 Andre årsager til, at patienten ikke får talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer

Patienterne har også mulighed for at angive andre årsager til, at de ikke får talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer. Under dette felt har flere angivet skiftende personale og lang ventetid som årsager. Tabel 4.9 viser en oversigt over årsager angivet i det åbne svarfelt i spørgsmål 17.

Tabel 4.8 Åbent kommentarfelt

Skiftende personale (4)	Personalet var ikke interesseret (1)
Lang ventetid (3)	Personalet var ikke forstående (1)
Travlhed (3)	Patienten hjemsendt uden svar (1)
For meget larm og uro (2)	Patienten bryder sig ikke om at tale højt om sin sygdom, når der er andre til stede (1)
Personalet var uvidende, kunne ikke svare (1)	Personalet holdt sig til rutiner (1)
Opfattelse af, at personalet er underbemandet (1)	Patienten kender ikke sin kontaktperson (1)
Personalet refererede til skriftlig information (1)	Sygeplejerskerne var dovne og gnaskede tyggegummi (1)
Der var ikke to læger eller sygeplejersker, der sagde det samme (1)	Patienten er for dårlig, er angst (1)
Stresset personale (1)	

Parentesen angiver antallet af patienter, der har angivet det pågældende udsagn som årsag til ikke at få talt med personalet om spørgsmål eller bekymringer.

Nedenstående citat giver et eksempel på, hvordan en patient oplever lang ventetid:

” *Den dag jeg skulle hjem ventede jeg på at tale med lægen fra klokken 9 om morgenen til klokken 19. Da jeg kom ind varede samtalen ca. 10 minutter. Jeg var så træt så træt.*

Patientkommentar fra kommentarfelt

5 Bilag

5.1 Spørgeskema

Spørgeskema om din oplevelse af kommunikationen med personalet

Du bedes besvare spørgsmålene ud fra din seneste indlæggelse på >>Afdlet<< på >>Sghflet<<.

MØDET MED PERSONALET

(Sæt ét kryds i hver række)	Ikke relevant for mig	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
1. Opfordrede personalet dig direkte til at stille spørgsmål eller tale om bekymringer vedrørende dit sygdoms- og behandlingsforløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Oplevede du at have mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer vedrørende dit sygdoms- og behandlingsforløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Havde dine pårørende mulighed for at stille spørgsmål eller tale om deres bekymringer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Lyttede personalet til dig (fx til dine bekymringer, ønsker og behov)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Var der overensstemmelse imellem de informationer, som forskelligt personale gav dig (fx om din sygdom, medicin eller behandling)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DIN OPLEVELSE AF SAMTALER UNDER INDLÆGGELEN

(Sæt ét kryds)	Ja	Nej	Ved ikke
6. Havde du spørgsmål eller bekymringer, som du ikke fik talt med personalet om?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Gå til spm. 18	<input type="checkbox"/> Gå til spm. 18

Spørgsmål 7 til 17 besvares kun, hvis du har svaret "Ja" i spørgsmål 6.

Hvad var årsagen til, at du ikke fik talt med personalet om dine spørgsmål eller bekymringer? (Sæt ét kryds i hver række)	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
7. Du manglede overblik på grund af mange undersøgelser, samtaler mv.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Du manglede viden om din sygdom eller behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Du var bange for, om du ville være til besvær?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Du var bange for, at det kunne få negativ indflydelse på dit videre forløb (fx hvis personalet blev irriteret på dig)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Du havde svært ved at forstå de fagudtryk, som personalet benyttede?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Du følte, at det var upassende at tvivle på den information, du fik fra personalet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Det virkede som om, at personalet havde travlt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VEND →

Hvad var årsagen til, at du ikke fik talt med personalet om dine spørgsmål eller bekymringer?	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
(Sæt ét kryds i hver række)					
14. Personalet virkede uforberede til samtaler om dit sygdoms- og behandlingsforløb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Der var andre mennesker til stede i lokalet, som kunne høre samtalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Der var uro eller larm i lokalet, du befandt dig i?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Andet (skriv her):	_____				

SAMLET INDTRYK

(Sæt ét kryds i hver række)	I høj grad	I nogen grad	I mindre grad	Slet ikke	Ved ikke
18. Oplevede du samlet set, at personalet behandlede dig med respekt og værdighed?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Her kan du skrive, hvis du har kommentarer til, hvordan du oplevede kommunikationen med personalet.					

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.
Tak for din medvirken!

5.2 Personer, der har svaret 'ikke relevant for mig', 'ved ikke' eller ikke har svaret

Spørgsmål	Har ikke svaret	'ikke relevant for mig'	'ved ikke'
1. Opfordrede personalet dig direkte til at stille spørgsmål eller tale om bekymringer vedrørende dit sygdoms- og behandlingsforløb?	19	22	21
2. Oplevede du at have mulighed for at stille spørgsmål eller tale om bekymringer vedrørende dit sygdoms- og behandlingsforløb?	13	20	10
3. Havde dine pårørende mulighed for at stille spørgsmål eller tale om deres bekymringer?	22	87	38
4. Lyttede personalet til dig (fx til dine bekymringer, ønsker og behov)?	18	24	11
5. Var der overensstemmelse imellem de informationer, som forskelligt personale gav dig (fx om din sygdom, medicin eller behandling)?	16	16	21
6. Havde du spørgsmål eller bekymringer, som du ikke fik talt med personalet om?	26	-	26
7. Du manglede overblik på grund af mange undersøgelser, samtaler mv.?	421	-	2
8. Du manglede viden om din sygdom eller behandling?	420	-	-
9. Du var bange for, om du ville være til besvær?	421	-	3
10. Du var bange for, at det kunne få negativ indflydelse på dit videre forløb (fx hvis personalet blev irriteret på dig)?	420	-	3
11. Du havde svært ved at forstå de fagudtryk, som personalet benyttede?	421	-	3
12. Du følte, at det var upassende at tvivle på den information, du fik fra personalet?	421	-	7
13. Det virkede som om, at personalet havde travlt?	419	-	2
14. Personalet virkede uforberedte til samtaler om dit sygdoms- og behandlingsforløb?	421	-	4
15. Der var andre mennesker til stede i lokalet, som kunne høre samtalen?	422	-	3
16. Der var uro eller larm i lokalet, du befandt dig i?	421	-	1
18. Oplevede du samlet set, at personalet behandlede dig med respekt og værdighed?	20	-	5

5.3 Procentandele og antal besvarelser på spørgsmål 7-16

Procentandele på dem, der har svaret 'ved ikke', 'ikke relevant for mig' eller ikke har svaret er udeladt af disse tabeller og fremgår af bilag 5.2.

7. Du manglede overblik på grund af mange undersøgelser, samtaler mv.?

	Antal	Procent
Slet ikke	13	12,7
I mindre grad	14	13,7
I nogen grad	45	44,1
I høj grad	30	29,4

8. Du manglede viden om din sygdom eller behandling?

	Antal	Procent
Slet ikke	8	7,6
I mindre grad	19	18,1
I nogen grad	38	36,2
I høj grad	40	38,1

9. Du var bange for, om du ville være til besvær?

	Antal	Procent
Slet ikke	37	36,6
I mindre grad	16	15,8
I nogen grad	24	23,8
I høj grad	24	23,8

10. Du var bange for, at det kunne få negativ indflydelse på dit videre forløb (fx hvis personalet blev irriteret på dig)?

	Antal	Procent
Slet ikke	43	42,2
I mindre grad	23	22,5
I nogen grad	23	22,5
I høj grad	13	12,7

11. Du havde svært ved at forstå de fagudtryk, som personalet benyttede?

	Antal	Procent
Slet ikke	31	30,7
I mindre grad	20	19,8
I nogen grad	30	29,7
I høj grad	20	19,8

12. Du følte, at det var upassende at tvivle på den information, du fik fra personalet?

	Antal	Procent
Slet ikke	28	28,9
I mindre grad	27	27,8
I nogen grad	24	24,7
I høj grad	18	18,6

13. Det virkede som om, at personalet havde travlt?

	Antal	Procent
Slet ikke	11	10,6
I mindre grad	9	8,7
I nogen grad	16	15,4
I høj grad	68	65,4

14. Personalet virkede uforberedte til samtaler om dit sygdoms- og behandlingsforløb?

	Antal	Procent
Slet ikke	22	22,0
I mindre grad	23	23,0
I nogen grad	33	33,0
I høj grad	22	22,0

15. Der var andre mennesker til stede i lokalet, som kunne høre samtalen?

	Antal	Procent
Slet ikke	29	29,0
I mindre grad	19	19,0
I nogen grad	19	19,0
I høj grad	33	33,0

16. Der var uro eller larm i lokalet, du befandt dig i?

	Frekvens	Procent
Slet ikke	45	43,7
I mindre grad	26	25,2
I nogen grad	18	17,5
I høj grad	14	13,6

6 Litteraturliste

- 1) Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse: Patienters oplevede barrierer i kommunikationen med personalet – En kvalitativ analyse blandt patienter, pårørende og sygeplejersker. 2014
- 2) Davis R, Elkin M, Sevdalis N, Vincent D. Patient involvement in safety - Do patients want to be involved? 2008.
- 3) Schwappach DL, Wernli M. Chemotherapy patients' perceptions of drug administration safety. *J Clin Oncol* 2010 Jun 10;28(17):2896-901.
- 4) Schwappach DL, Wernli M. Am I (un)safe here? Chemotherapy patients' perspectives towards engaging in their safety. *Qual Saf Health Care* 2010 Apr 27.
- 5) Schwappach DL, Wernli M. Predictors of chemotherapy patients' intentions to engage in medical error prevention. *Oncologist* 2010;15(8):903-12.
- 6) Schwappach DL. Review: engaging patients as vigilant partners in safety: a systematic review. *Med Care Res Rev* 2010 Apr;67(2):119-48.
- 7) Schwappach DL, Wernli M. Barriers and facilitators to chemotherapy patients' engagement in medical error prevention. *Ann Oncol* 2010 Jul 8.
- 8) Schwappach DL, Hochreutener MA, Wernli M. Oncology nurses' perceptions about involving patients in the prevention of chemotherapy administration errors. *Oncol Nurs Forum* 2010 Mar;37(2):E84-E91.
- 9) Schwappach DL, Wernli M. Medication errors in chemotherapy: incidence, types and involvement of patients in prevention. A review of the literature. *Eur J Cancer Care (Engl)* 2010 May;19(3):285-92.
- 10) Wetzels R, Harmsen M, Van Weel C, Grol R, Wensing M. Interventions for improving older patients' involvement in primary care episodes (Review). *CochraneDatabase of Systematic Reviews*, Issue 1.; 2007.
- 11) Kinnersley P et al. Evidence Cochrane review 2009. *The Cochrane library*, Issue 1, 2009.



Personalet besvarede mine spørgsmål ved at henvise til, at jeg kunne læse i "Referenceprogram for patienter med apopleksi. Dvs. en PDF-fil bestående af 105 A4 sider.

Patientkommentar fra spørgeskema

Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg

Telefon: 38649966
E-mail: eeb@regionh.dk
www.patientoplevelser.dk