

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Kirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	89
Besvarelser fra patienter:	52
Afdelingens svarprocent:	58%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

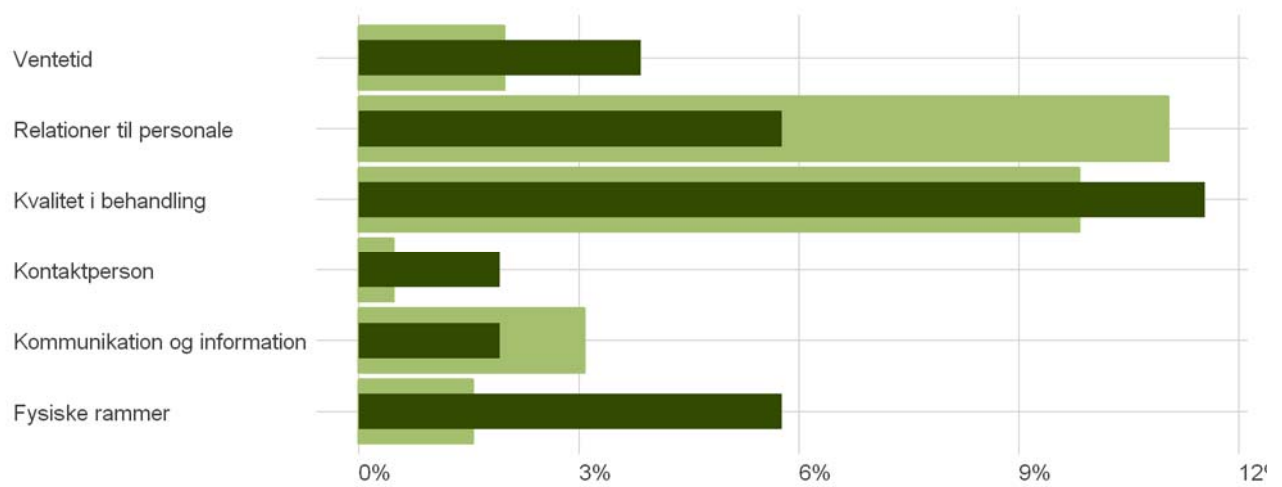
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)



Kirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
8	Man møder fastende og tørstende klokken 7 på sengeafdelingen, og bliver placeret lige op ad morgenmadsbuffeten. Det er tæt på tortur ;-).	I høj grad
16	Jeg var på hospitalet fra [om morgenen til om formiddagen], så det er begrænset, hvor mange oplevelser jeg havde, men min brok blev ordnet, hvilket var formålet. Dejligt personale og et godt sygehus.	I høj grad
17	Perfekt, venlig og imødekommende modtagelse.	I høj grad
19	Ingen betydning.	I høj grad
20	Tavshed på afdelingen.	I høj grad
22	De var søde og venlige alle sammen. En af lægerne sagde, jeg var [sej]. Det er rart at få ros.	I høj grad
24	Der gik 45 minutter fra tidspunktet, jeg skulle være på sygehuset, til jeg blev henvist til en seng.	I høj grad
18	Det eneste jeg kan bemærke var, at den "foldevæg" af stof, der blev sat op omkring mig var møgbeskidt! (Stoffet). Hende, der tog blodprøverne bemærkede det også.	I meget høj grad
1	Sygeplejersken burde være mere imødekommende og fortælle mere om, hvad der kommer til at ske. Det er hverdag for hende, men ikke for patienterne.	I nogen grad
21	Det er grænseoverskridende, at modtagelsen foregår med både mandlige og kvindelige patienter i samme stue. Ens sygdomshistorie er en privat sag og bør ikke deles [med] andre patienter.	I nogen grad
25	Vi var forvirrede over, at []modtagelsesskranken var lukket, da vi kom kort før kl. 7.30. Det er ikke nemt at se, hvor man så skal henvende sig.	I nogen grad
15	Mødte [ind en dag i sommeren]. Fik besked på at køre hjem igen ca. klokken 15:00, fordi man ikke havde læst henvisning fra egen læge, hvori der stod, at det skulle foretages under fuld narkose. Så ikke ret godt forberedt!	I ringe grad
3	Jeg var indkaldt til [om morgenen] (vel lige i vagtskiftet med efterfølgende rapport). Jeg blev blot henvist til et venterum, hvor jeg så kunne opholde mig med store smerter på ubestemt tid. Det var så indtil [senere på morgenen].	Slet ikke
13	Kom fra andet sygehus. Blev mødt [om morgenen] på afdelingen. Dagpersonalet kom først tre kvarter senere ind til mig. Nattevagten ikke bekendt med, at vi kom to patienter [om morgenen]. Ikke korrekte indkaldelser til tider?	Slet ikke

Kirurgisk Afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3	Det var en fejl, at jeg skulle gennemgå denne [behandling]. Ved den efterfølgende indlæggelse fik jeg at vide at "behandlingen" var uvirksom, og at man i [anden by] er helt stoppet med behandlingen. Det "kostede mig" en tur i anæstesi for meget, tre sygedage og smerter i [flere uger].	Ja
4	Tre dage inden indlæggelsesdagen kendte jeg ikke tidspunkt. Måtte selv tage kontakt.	Ja
6	Der skete en fejl ved operationen.	Ja
9	Blev indkaldt en dag for tidligt.	Ja
13	Operationspersonalet pakkede ud, mens jeg blev lagt til at sove. Sygeplejersken fortalte [om en privat hændelse]. CT-scanning i projekt ikke bestilt fra andet sygehus, blev der sagt. Ingen tog sig af det, før jeg sagde, nu er det nok. Havde oplyst det dagen før og givet samtykkeerklæring, der blev afleveret til mig igen.	Ja
14	Under badning ca. halvandet døgn efter operationen: Badestolen skred frem, og jeg faldt bagover og slog ryggen voldsomt i gulvet. Lægen mente ikke, at der var sket noget alvorligt, men nu næsten halvanden måned efter har jeg stadig en del smerter i ryggen.	Ja
15	Vi skulle køre til Randers [flere] dage i træk, da man ikke havde forberedt sig og læst, at det skulle være under fuld narkose. Det er da ikke i orden!	Ja
18	Fredag eftermiddag klokken ca. 15.00 er der ikke meget personale!! Efter at komme op fra opvågning blev jeg tilset af sygeplejersker og læger, ok. Men da jeg skulle hjem, haltede det lidt med personale. Tog selv beslutningen og gik ud og udskrev mig selv.	Ja
19	Jeg tror ikke, det var decideret fejl, men jeg blev sengelagt [om morgenen] og først kørt til operation [tre timer senere]. Lidt træls at [tidligt] op for at møde [om morgenen]!	Nej
1	Jeg gjorde det meget klart for sygeplejersken at jeg ikke kunne tåle morfin. Da jeg kom på opvågning, havde jeg det meget dårligt. De fortalte, at jeg havde fået morfin på operationsbordet. Senere på stuen bad jeg om noget smertestillende. Så kom der en sygeplejerske. Hun sagde, "her er en morfinpille". Jamen, jeg tåler ikke morfin. Det havde hun ikke læst.	Uoplyst

Kirurgisk Afdeling


Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
23	Jeg har manglet informationer om, hvorfor operationen gik som den gjorde.	I meget høj grad
1	Jeg vil sige, at der var stor forskel på hvor imødekommende og hjælpsomme personalet var. På opvågningen var de utrolig søde, opmærksomme og informative. På stuen var det meget vekslende. Jeg var lidt rundt på gulvet efter bedøvelsen, og på opvågningen sagde de, at jeg lige skulle have en hånd, når jeg skulle på toilet første gang. Jeg havde også rigtig mange smerter. Hende der var på stuen, måtte jeg selv bede om hjælp. Hun virkede en smule afvisende. På et tidspunkt sad jeg på toilettet og fik koldsved og havde det som om, jeg skulle kaste op. Jeg sagde til hende, lad mig lige sidde et øjeblik, men hun blev ved med, at sige at jeg skulle gå ind i seng. Hun virkede irriteret. Med hensyn til stuegang ved udskrivelse, så undersøgte lægen mig ikke engang. Jeg måtte selv spørge med hensyn til hvor meget jeg måtte løfte. Om morgenen sagde jeg, at jeg vist ikke selv kunne hente morgenmad, så sagde sygeplejersken, så kan du da ikke komme hjem. Nej, jeg skal også ud til mine forældre, svarede jeg. En anden sagde, at jeg skulle kunne klare mig på håndkøbsmedicin, men kirurgen havde sagt til mig, at jeg fik meget ondt bagefter. Det havde han sandelig ret i. Jeg kunne stort ikke komme ud af sengen de første seks dage. Jeg ville ønske, at jeg ville have vidst, hvor mange smerter jeg ville få i forhold til planlægning af mit privatliv. Planen var ikke, at jeg skulle have ligget ude hos mine forældre i så lang tid. Min søn måtte tage fri fra skole en hel uge, da jeg er alenemor. Så bedre information.	I nogen grad
3	Generelt var informationsniveauet ikke særlig højt. Det var tilsyneladende ikke muligt at tale med en læge efter indgrebet. Først et stykke ind i aftenvagten (efter at have været klar i tre timer på at komme hjem) var der én, der ikke kun sagde, at hun ville tage sig af det. Denne sygeplejerske kontaktede læge NN, som havde spurgt, om jeg da virkelig havde været igennem den nævnte behandling. Vedkommende troede ikke, man lavede det i Randers! Eftersom jeg jo aldrig talte med en læge og behandlingen slet ikke hjalp, kom jeg selv helt i tvivl om, jeg blot var lagt i anæstesi uden grund!	I nogen grad
15	Vi manglede hjælp fra en diætist. Da først hun var hjemme igen, var der ingen, der ville tage ansvar for hvad sondemad og lignende hun skulle have. Så der gik en hel uge efter indgrebet, før end der blev startet med sondemad.	Ikke relevant for mig
12	Har ikke hjemmepleje, ikke hjælp, ikke sundhedsplejerske.	Uoplyst

Kirurgisk Afdeling

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Jeg synes, at det er underligt, at vi var to kvinder, som var blevet opereret, at vi skulle være på stue med en dement kvinde, som var til udredning. Hun var ikke blevet opereret eller skulle opereres. Hun skulle simpelthen udredes for et eller andet, vistnok smerter. Hun skulle have lys hele natten, døren måtte ikke lukkes, hun snakkede en del med sig selv og tilkaldte personale, hun kom over til mig, hun tissede midt på gulvet om natten. Hun var angst og rundt på gulvet. Jeg har selvfølgelig stor medfølelse og forståelse for hendes situation, men jeg mener, at det var helt malplaceret, at jeg skulle være på stue med hende. Så jeg sov stort set ikke den nat. [Fysiske rammer]	I høj grad
8	Alle på afdelingen var opmærksomme og hjælpsomme under min indlæggelse. Tak til alle de søde mennesker! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Kendt sygeplejerske ringede dagen efter udskrivelsen. Dejligt. Stor forskel på personalets faglighed. Skriver forventet, at patienten er i eget tøj og oppe. Så ikke andre end mig selv i eget tøj. Det var ikke nok at skrive det. Jeg fik ikke smertestillende døgfordelt, trods jeg spurgte om det to gange. Derefter blev det udleveret til selv at []. Jeg havde brug for meget lidt hjælp. Det bevirkede hjælp... [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Lidt træls at skulle til Randers når [anden by] har så mange "berømte" sygehuse.	I høj grad
22	Jeg fik ændret tidspunktet to gange. Det var flot gjort, jeg [havde fødselsdag] og var indkaldt [dagen før], da skulle jeg jo have fest.	I høj grad
21	En stor tak til en anden afdeling for en meget fin behandling. Fuld af omsorg og kompetence. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Særligt godt: utrolig venlige. Kunne gøres bedre: at kontaktsygeplejersken blev koblet på allerede til forsamtaalen. [Kontaktperson]	I meget høj grad
2	For mange forskellige læger undervejs især ved indlæggelse i [foråret]. For stor travlhed for sygeplejerskepersonalet især efter klokken []. Rengøring af toilette kummer (sorte belægninger) må kunne gøres bedre! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Stop med at vække patienterne, når de sover, medmindre det drejer sig om medicin. Sørg også for flere muligheder med hensyn til mad for allergikere/intolerante[]. I tager da hensyn til vegetarer. Hvorfor ikke også dem med RIGTIG fødevarerintolerance? [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	Generelt vil jeg anbefale, at der kigges på, hvorledes tingene kunne gøres mere effektivt. Der var oceaner af ventetid. Fair nok... Der kan komme noget akut, men hvorfor indkalde mig [] lige midt i vagtskiftet, hvor der end ikke er en til at byde velkommen. Kommunikation til patienten burde der også kigges på, eller rettere den manglende kommunikation. Jeg savnede gennem dagen, en der tog ansvar og udviste overblik over, at der var styr på min behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
7	Jeg var indlagt i foråret. Fastede i otte timer og blev indlagt. Til operation [om morgnen]. [Om eftermiddagen] valgte jeg at tage hjem pga. det også blev aflyst. Hvorfor ved jeg ikke. Blev lovet hele tiden, at det snart blev min tur. Jeg kunne ikke mere efter ikke at have spist i over 24 timer. Der gik to til tre måneder, så fik jeg en ny tid, og alt gik, som det skulle :). [Ventetid]	Slet ikke

-  5 Afdelingen gjorde sit til at der kom en fornuftig overgang til hjemmeplejen. Hjemmeplejen formåede blot ikke at følge op på den.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst

Kirurgisk Afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - B6 - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
13	[Jeg kunne] selv tage vare på, hvad der skulle ske og havde styr på det, og godt for det. [Ved] CT-scanning i projektet var der ikke styr på blodprøver igen trods normale værdier. Blev annulleret. Det kom der, da jeg blev lidt sur. Havde dagen før bedt personalet høre om tiden.	I høj grad
19	Lægerne tog fuldstændig over, og det følte jeg mig tryk ved.	I høj grad
22	Sygehuset bestilte en taxa til min hjemtransport. Ok. Men taxachaufføren ville ikke køre mig i kørestol, jeg skulle gå med rollator, sagde han, selvom jeg var opereret dagen før (det gjorde ondt). Han var ikke ret hjælpsom.	I høj grad
17	I betragtning af at det var et akutforløb, er jeg imponeret over, hvor hurtigt det lykkedes hospitalet, at få mig igennem alle forundersøgelser samt den endelige operation. Så tusind tak for det!	I meget høj grad
10	En rigtig god behandling.	I nogen grad
3	Alt i alt var det en stor øjenåbner selv at være indlagt. Det levner mig tilbage med en bekymring. Jeg så et system, der i mine øjne var ineffektivt, og hvor information var "en by i Rusland". Efter indgrebet kom jeg aldrig til at tale med en læge, selvom jeg bad om det. Timerne gik, og vi ventede og ventede, men ingen sagde, hvad vi ventede på. På et tidspunkt kom jeg helt i tvivl om, hvorvidt jeg ville blive udskrevet på samme dag. Det var som om der manglede én, der havde det overordnede overblik og ansvar.	I ringe grad
20	Var til undersøgelsen for []brok. Blev de to første gange direkte advaret imod det. Brokken blev værre, ved tredje undersøgelse ville jeg have det lavet. Alt gik tilfredsstillende.	Uoplyst

