

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Neurologisk Sengeafdeling Viborg
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	126
Besvarelser fra patienter:	64
Afdelingens svarprocent:	51%

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/2015/.

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

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 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 [].

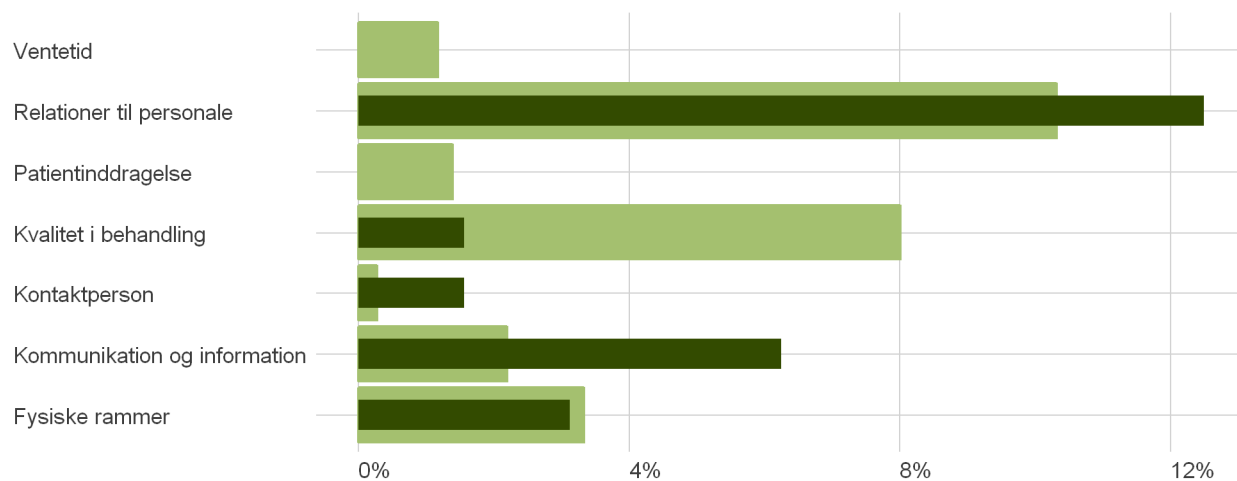
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Neurologisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Alt var fint.	I høj grad
5	Det var udmærket.	I høj grad
14	Lægen bør kigge på journal, da han var ved at give mig [en slags medicin], som jeg er allergisk over for. Jeg får anafylaktisk chok, jeg ankommer bevidstløs, men når at vågne op og får stoppet ham.	I høj grad
17	Mit tøj blev klippet i stykker, og jeg har ikke kunnet opnå nogen form for erstatning.	I høj grad
3	Ingen kommentar. Blev indlagt med voldsomme kramper og var ikke ved bevidsthed.	I meget høj grad
26	Lægen var udenlandsk. Det var ikke tilfredsstillende.	I meget høj grad
27	En meget hurtig modtagelse, da sygehuset, under transporten, blev underrettet om formodet blodprop. Behandling startede meget hurtigt og virkningen kunne også meget hurtigt mærkes.	I meget høj grad
9	Hvis ikke det er standard bør det modtagne personel læse patientjournalen inden modtagelsen.	I nogen grad
11	Sekretæren [] kunne give besked om ventetiden. Jeg ventede i halvanden time. Det er ok, at der grundet travlhed kan forekomme ventetid, men det ville have været en god service at give en besked, så jeg ikke troede, at jeg var glemt.	I nogen grad
16	Træls, at det ikke var en læge der [var svær at forstå].	I nogen grad
19	Jeg synes, det var meget træls at ligge så mange timer i modtagelsen, inden jeg kom på afdelingen.	I nogen grad
28	Lidt kaotisk, da der var tvivl om, hvem der skulle modtage mig, og jeg blev først kørt det forkerte sted hen, hvor mine ting så blev væk. Men der kom efterfølgende hurtigt ro på igen.	I nogen grad
22	Blev sendt via egen læge til akutmodtagelse. Ved ankomst tog modtagelsen imod mig og henviste mig til ventelokale. Efter to timer fik jeg en seng og blev kørt på et afsides behandlingsrum, hvor jeg to timer senere blev tilset af en reservelæge. Yderligere tre timer efter blev jeg kørt til scanning. En halv time efter tilkomst (nu til en stue på akutmodtagelsen) fik jeg rygmarvsprøve. Jeg spurgte efter smertestillende medicin (på grund af voldsom smerte i venstre side af ansigtet) og fik bekræftet, jeg måtte få det. Men fik det først efter tilsyn af læge umiddelbart før midnat, hvor læge gik fra, og læge fortalte, at jeg igen ville få tilsyn næste [formiddag], og det ville blive en anden læge.	I ringe grad
10	Ved ankomst blev jeg sat ved en seng, hvor jeg lagde mig, da jeg havde mange smerter, og jeg kunne ikke se. Chaufføren sagde, han ville meddele kontoret min ankomst. Efter ca. en time kom [en medarbejder] og spurgte, om jeg var svimmel. Det svarede jeg ja til, så sagde hun, jeg skulle have en rollator. jeg sagde, at den kunne jeg ikke bruge. Hun hentede en rollator og satte den lidt hårdt i gulvet og sagde, at jeg "skulle" bruge den og gik. Efter to meters kørsel var jeg ved at vælte to gange for at komme på toilet. Først senere kom en læge.	Slet ikke
25	Patienten ved ikke, at han har været indlagt ved N09.	Uoplyst

Neurologisk Sengeafdeling Viborg

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
15	Mødte op til scanning, men der var [ikke] booket tid, så det blev udsat fra fredag til mandag!	Ja
21	Man troede, jeg var hjemsendt, da der blev bestilt tid i MR-scanneren. Og ca. to døgn efter, da jeg kontaktede læge, fik jeg en akut tid [næste dag].	Ja
22	Lægen, der tilså mig, skulle have startet medicinering af mig ved ført tilsyn (det kunne have medført, at jeg kunne være blevet blind på det venstre øje). Det kunne have drejet sig om timer. Jeg have allerede synsforstyrrelse, da jeg blev kørt på afdeling på anden dagen. Jeg blev tilset af en læge fra Reumatologisk Afdeling en halv time efter ankomst til Neurologisk Afdeling.	Ja
24	Efter operation for lårbensbrud [], blev jeg sendt hjem [senere på ugen], på trods af, at jeg oplyste, at min mand ikke kunne passe mig, da han selv er syg. [Nogle dage senere] faldt jeg i eget hjem og måtte igen med ambulance til sygehuset.	Ja
7	Blev kørt på forkert afdeling og forkert stue og kom derefter tilbage til akutmodtagelsen.	Nej
8	I forhold til andet hospital har jeg fået forkert medicin; tilmed dobbelt dosis. Andet hospital var meget uenig i medicinbehandling [hos jer].	Nej
9	Min kone lå på stue NN med en ældre syg mand ([hun] er lammet og kan ikke tale). Min kone har meget ondt [flere steder]. Hun blev vendt [flere gange] i løbet af natten, men [] smertede så voldsomt, at hun ikke kunne hvile. Hun kunne ikke gøre sig forståelig overfor sygeplejersken, som min kone oplevede som meget sur over forstyrrelsen, og som ikke løste problemet. Det var en dårlig oplevelse, som vi ikke har oplevet før på sygehus NN.	Nej
10	Jeg havde kraftige hoved-nakke smerter, svimmel med kraftigt udfald til højre og kunne ikke se [] og skulle have fuld ledsagelse overalt. Efter toiletbesøg ville jeg rejse mig og gribe fat i ledsager, men hun stod der ikke. Hun var trådt nogle meter tilbage, så jeg faldt og slog ankel, øjenbryn og håndled. Håndled har jeg stadig ondt i halvanden måned efter. Jeg har læst et stykke papir, hvor der stod, at jeg havde ondt i håndled efter fald i hjemmet?	Nej
28	Jeg skulle i scanner på grund af hjernerystelse, og blev kørt derhen, men blev også kørt tilbage igen, da jeg ikke var blevet lagt på sådan et board som jeg skulle, og så kom jeg til at vente dobbelt så lang tid, og det var rigtig hårdt og følte som meget lang tid, da jeg bare havde det skidt.	Nej
23	Vi levede som greven og baronen. Maden var god.	Uoplyst

Neurologisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
4	De informationer jeg fik ved min udskrivelse om, hvordan jeg kunne komme i kontakt med afdelingen efter udskrivelse, stemte ikke overens med den oplevelse, jeg havde, da jeg forsøgte at komme i kontakt med dem. Jeg var i mellemtiden blevet overført til anden afdeling (indenfor få dage). Skulle pludselig indlægges igen for at få svar.	I høj grad
15	Savner forebyggende information vedrørende ryggen.	I høj grad
20	Lægen, som tilså mig, [var svær at forstå]. Det havde været rart med en sygeplejerske, der kunne have fortalt det, man ikke kunne forstå.	I høj grad
28	Informationen både ved indlæggelse og udskrivelse var meget fin, og jeg var ikke i tvivl om noget. Det var nogle lange dage på sygehuset, og jeg følte mig en del alene, men oplevede, at alle fra personalegruppen var meget venlige og søde ved mig, og oplevede desuden lægerne som meget professionelle.	I høj grad
2	Da jeg har fået konstateret demens, er de spørgsmål jeg ikke har besvaret [pga.] demens.	I meget høj grad
10	Manglende vejledning om medicin. Fik kun et skema med hjem, medicinbestilling lagt på nettet, bl.a. diverse afføringsmedikamenter til ca. 2100 kroner, som jeg ikke havde brug for. Var til undersøgelse på anden afdeling nogle dage efter udskrivelse, hvorefter jeg henvendte mig på afdelingen igen for at spørge om medicinen, men fik at vide, at jeg kunne læse om de forskellige piller på nettet. Jeg spurgte, om de ville bestille en bil til hjemkørslen. Det ville de ikke, men kom dog med et nummer.	I nogen grad
12	Jeg bliver syg af det medicin, jeg fik, men bliver ikke tilbudt noget andet. Så er det godt, at jeg har en dejlig læge i [byen]. Jeg håber og vil aldrig indlægges på jeres sygehus mere.	I nogen grad
18	Jeg havde under min indlæggelse forskellige læger. [De var alle svære at forstå], så kommunikationen var ikke optimal, hvilket gav en del forståelsesproblemer. Jeg savnede en bedre information omkring en kontaktperson. Endvidere var der ikke information omkring, hvor længe jeg skulle tage min medicin.	I nogen grad
24	Ved første udskrivning manglede information, for at jeg kunne føle mig tryk. Havde natlæge [nogle nætter], inden jeg faldt igen og blev kørt tilbage til sygehuset.	I nogen grad
29	Sad på skadestuen. Ventede [en del] timer på en læge, som skulle komme og snakke med mig efter en scanning. DET ER IKKE I ORDEN.	I nogen grad
27	Nok nogenlunde information ved indlæggelsen, men noget ringe ved udskrivelse. Grunden er nok for lidt tid for personalet, og det kan de jo ikke gøre ved. Der bliver sparet for meget på beskæftigede. Der er jo en begrænsning i, hvad en person kan udføre, selvom de løber stærk.	I ringe grad

Neurologisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - N09 Neurologisk Sengeafsnit - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
6	Kunne godt have brugt at få rystet hovedpuder til sovetid.	I høj grad
7	Bedre information ved udskrivelse. [Kommunikation og information]	I høj grad
8	Jeg var en smule skuffet over, at jeg ikke mødte den samme læge to gange. Jeg mødte hver dag en ny læge, som jeg skulle fortælle min historie til. Man får aldrig "knyttet" et bånd til lægen/lægerne derved. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Personalet var meget hjælpsomme og venlige. Jeg havde problemer med at [forstå nogle af dem]. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Kom ind i akutmodtagelsen. Der gik mange timer før man, efter undersøgelser, nåede op til afdelingen, hvor man blev indlagt. Det kunne have været rart, hvis vi var blevet tilbudt noget mad eller lidt at drikke i den tid. Fra kl. 10 til aftensmadstid, det er lidt lang tid uden noget.	I høj grad
28	Kunne godt have ønsket, at personalet havde haft lidt mere tid til mig, da jeg følte mig meget alene. Men er sikker på, de gjorde, hvad de kunne, og alle var meget dygtige, søde og venlige, og det var meget rart. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	For lidt hjælp til bad. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Jeg har fået en god behandling på alle måder.	I meget høj grad
4	Der er desværre enkelte sygeplejersker på afdelingen, som ikke lever op til den høje standard, som langt hovedparten af sygeplejerskerne har. Ved min ankomst fik jeg udleveret et fint skema/kort, hvorpå jeg skulle kunne se, hvem der var min kontaktperson dag for dag. Dette blev ikke løbende udfyldt. Brug det, eller skrot det. Alt derimellem dur ikke. På trods af tomme stuer boede jeg [nogle] dage i et undersøgelsesrum. I forhold til lægerne, som jeg talte med, der alle var [svære at forstå], gør de et ihærdigt forsøg på at tale [forståeligt]. Hvis man er mere svag, end jeg var, kan det være meget problematisk at forstå det, de siger. Der burde ved samtaler altid deltage en sygeplejerske, som sikrer, at patienten forstår lægen og omvendt. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
10	Hver dag i [flere] uger bad jeg om grønsager til maden for at have normal afføring. Det fik jeg kun få gange, men fik afføringsmiddel hver dag uden virkning. Personalet var meget flinke og hjælpsomme, (undtaget en Social- og sundheds assistent, som ikke burde have med syge mennesker at gøre). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Generelt: jeg har fået en god behandling gennem hele forløbet. Tilbage melding vedrørende udredning efter undersøgelse. Aftalen var, at afdelingen skulle vende tilbage med den samlede udredning via brev eller telefonisk kontakt. Da tiden var noget overskreden (i følge aftale), kontaktede jeg afdelingen for at få svar. [Kommunikation og information]	I nogen grad
18	Sygeplejerskerne var generelt meget serviceminded og fleksible. Ros herfra. Det er første gang, jeg er indlagt, og jeg er meget forundret over, at jeg får besøg af flere forskellige læger (som ikke har læst min journal). Jeg skal så fortælle mit sygdomsforløb for tiende gang, og hermed glemmer jeg flere og flere ting, som evt. kunne være relevante. [Kontaktperson]	I nogen grad

- | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ✎ | 22 For lidt personale, men jeg kunne hjælpe mig selv og andre på afsnittet med hjælp fra personalet.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ | 27 Afdelingen kan ikke gøre noget bedre grundet for få ansatte inden for hele sundhedsområdet. | I nogen grad |
| ✎ | 29 Personalet var rigtig flinke. Man kunne se, de havde travlt. Ansæt nogle flere, så personalet har den tid, de skal bruge.
[Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| ✎ | 12 Der var meget. De talte ned til én. Man følte sig overset. Jeg] kom ind [om eftermiddagen] og så først én [ansat om aftenen]. Gik ned for at trække frisk luft, hvorefter en sygeplejerske overfuser én med, at lægen ikke ville have, at vi gik ud. Vi stod uden for døren, hvor vi kunne høre, hvor sjovt de havde det, og der var en inde og spørge. Da der var gået 15 minutter, gik vi.
[Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| ✎ | 1 Meget uro med en anden patient på stuen, om natten især.
[Fysiske rammer] | Ved ikke |

