

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengeafsnit P280  
Mave- og Tarmkirurgi  
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 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. 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.

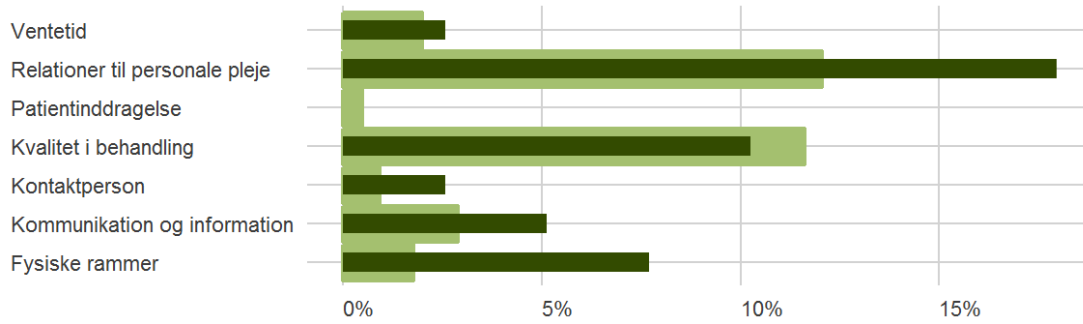
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
13 Synes virkelig, der var en god tone mellem patient og sygeplejersker. Alle var meget forstående for, at det var første indlæggelse, og tog særligt hånd om den for mig meget uvante og utrygge situation. Jeg synes dog seks-mandsstuerne er en udfordring både for patienter og personale. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
16 Der mangler personale, og i ferietid er det noget af et kaos (en undskyldning jeg har hørt mange gange er, at "vi mangler personale pga. ferie"). Begge gange jeg har været indlagt, havnede jeg på en seks-mands-stue med fem mænd (jeg er en kvinde), og ingen der prøvede at snakke med mig. Noget af en ensom oplevelse, når personalet er alt for travlt. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
2 De har meget travlt. Der er ikke altid varieret mad til patienter som mig med ileostomi. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
7 Alt for længe på [en anden afdeling]. Led af store smerter i flere timer, inden jeg langt om længe blev kørt på Afdeling 280. Her tog de sig pænt og godt af mig. PS. Hvis dette forekommer igen kommer jeg direkte på Afdeling 280, altså uden først at skulle igennem Akutmodtagelsen. Det er jeg taknemmelig for. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
21 Lå på to forskellige gange. De gav to forskellige svar på hvor sent de opererer om aftenen, og om hvorvidt det ville blive samme dag eller dagen efter. Dette gjorde det sværere at planlægge hvornår min far kunne hente mig, og om der var brug for at få bragt nogen ting ind til mig. Kommunikation og information,	I meget høj grad
5 Aftensmaden er næste altid kold. Det kunne være dejligt, hvis man holdt den varm. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
3 Afdelingen trænger til nye rammer. Det er alt for store toiletter på gangene, og der er ofte senge- og pladmangel. Fysiske rammer,	I høj grad
1 Nu var det en seksmands stue. Naboen, en ældre mand havde det meget dårligt og klagede højtlydt ved hver eneste åndedrag nat og dag. Stakkels mand. Jeg stressede forfærdeligt. Fysiske rammer,	Ved ikke
4 Kom med [en læge der er til at forstå] ved stuegang, og ikke en [] og [] der har behov for, at det er en sygeplejerske, der prøver at forklare. Kommunikation og information,	Slet ikke

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 15 | Det er rart, at der er enkelte sygeplejersker, som har ansvaret for én og som følger op herpå. Dog mangler kontakten så til det øvrige personale, som man ikke har samme kontakt med, enkelte kan virke lidt fjerne og ikke imødekomende. Det må fremhæves, at sammenlignet med andre afdelinger er der en god ro på 280. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson, | I høj grad       |
| 12 | Sygeplejerskerne havde vældig travlt, men havde et fantastisk overblik. De efterlod mig med en følelse af tryghed og at der var styr på det hele. Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 6  | Jeg var så heldig at komme med i et [] forsøg efter udskrivningen. Det har været en stor hjælp for mig. Kvalitet i behandling,   | I meget høj grad |
| 14 | Der gik over 12 timer fra ankomst til jeg lå på operationsbordet, fastende. Lang ventetid! Ventetid,   | I høj grad       |
| 8  | Forløbet var optimalt og ville ikke kunne gøres bedre. Kvalitet i behandling,  | I meget høj grad |
| 20 | Personalet på afdelingen samt de afdelinger jeg var forbi i timerne, mens jeg var indlagt var alle utrolig søde og yderst kompetente. Jeg havde en følelse af tryghed og ikke mindst at personalet "kunne sit kram"! Stor tak til alle jeg mødte. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,   | I meget høj grad |



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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
13	Meget søde sygeplejersker.	I meget høj grad
16	Lang ventetid.	I nogen grad
17	Jeg synes, der gik for lang tid inden de begyndte at behandle mig. Jeg havde forstoppelse og en behandling kunne være påbegyndt umiddelbart efter indlæggelse. Der var en sygeplejerske. Så kunne jeg også have undgået et provisorisk kateter.	I nogen grad
3	Der var ikke et sted, man kunne lægge sig ned pga. pladsmangel.	I ringe grad
11	Nogen af sygeplejerskerne er på forkerte steder. Det er uhøfligt. Mest aften- og nathold.	Uoplyst
15	Jeg kom lidt utraditionelt ind, da det skete gennem det tilhørende ambulatorium, hvor jeg var i anden anledning (opfølgning på tidligere operation). Jeg påpeger så her nogle andre gener, som bliver taget seriøst af sygeplejersken, der søger for, at jeg må tale med en læge. Da det var sent på dagen, ender jeg i stedet på afdelingen (P280), da ambulatoriet lukker. Det er helt acceptabelt, og jeg møder her en læge, som jeg kender fra tidligere. Som altid møder jeg god service og hjælp, og bliver så indlagt. Det kan derfor IKKE bebrejdes personalet, at jeg ikke er igennem den normale indlæggelsesprocedure. Lægen kender mig i forvejen, og vi kender problemet - det var tværtimod rart, at det blev grebet lidt pragmatisk an.	I meget høj grad
6	Jeg blev forundret over, at jeg kom på en stue med fem mænd.	I meget høj grad
8	Modtagelsen af mig var meget professionel og varm.	I meget høj grad
20	Helt fantastisk kompetente medarbejdere, som jeg havde stor tillid til.	I meget høj grad

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2 Epiduralkateteret knækkede i ryggen på mig.	Uoplyst
18 Efter en [operation sidste år] fik jeg: 1. Kraftig nedsat hørelse. 2. Har vanskeligt med at holde balancen i mit [ene] ben, det føles som om det sover, og er hævet i foden. 3. En voldsom rysten i begge hænder []. 4. Har mistet 100 procent af min seksualitet. Alle fire situationer har ikke ændret sig indtil nu.	Ja
7 Al for lang tid på akutafdelingen. "Skreg af smerter".	Ja
5 Fik forkert tid oplyst dagen før, så der blev ringet efter mig på dagen.	Ja
9 Fik en dag forkerte piller. Skulle en dag til røntgen to gange for det samme som så var en fejl.	Ja
1 Ved en scanning blev der [flere] gange forsøgt at pumpe kontrastvæske i tarmen, men alle gangene forsvandt trykket. Jeg tror ikke personalet var klar over, at der var gået hul på tarmen i forbindelse med [en operation]. Jeg havde det ret dårligt et stykke tid derefter. Senere blev jeg undersøgt af lægen som opererede mig. Han kunne meddele, at det så ud som forventet og hullet selv ville hele. Jeg var meget tryk ved NN, super læge.	Ja
10 Perforering af tarm i forbindelse med operation.	Ja

### **35. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
13 Manglede måske lidt information om hvordan operationen havde forløbet sig. Det var lidt svært at rumme når man lå til opvågning.	I meget høj grad
16 Fik forskellige svar fra lægerne og sygeplejerske specialt omkring operationen.	I nogen grad
19 Har kun oplevet flinke og kompetente medarbejdere under akut indlæggelse, operation og hjemsendelse efter 11 dage. Gælder både læger, sygeplejersker og portører.	I meget høj grad
1 Jamen en uge efter udskrivelsen konstateres [meget højt] sukkertal. Ved ikke hvad der er sket, men i sommer blev jeg tjekket ved det årlige helbredstjek hos egen læge og der var ingen tegn på sukkersyge, hvoraf kommer det?	Ved ikke
4 Sygeplejerskerne var rigtig gode til at informere, men jeg ville gerne have haft en samtale med den kirurg, der opererede mig. Det virkede som en flok uvidende arabere, der talte dårligt dansk, når der så var stuegang. Yderst utilfredsstillende.	Slet ikke
15 Information omkring videre forløb efter udskrivelsen var ikke direkte klart. Det skyldtes muligvis, at jeg overgik fra fast indlæggelse til ambulantly behandling i ambulatoriet. Dog manglede jeg her information, da forløbet var ophørt. Personalet var dog enormt venligt og meget imødekommende. Stor ros for, at det er samme personale, som betjener sengeafdeling og ambulatoriet. Det giver stor tryghed som patient. Desuden rart, at personalet har den viden, som begge dele giver.	I høj grad
6 Jeg blev ikke tilstrækkelig informeret om at jeg kunne blive obstiperet.	I meget høj grad