

Regional rapport



Kommentarsamling
F1 Neurologisk Sengeafsnit
Neurologisk Afdeling F
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

" 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. 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.

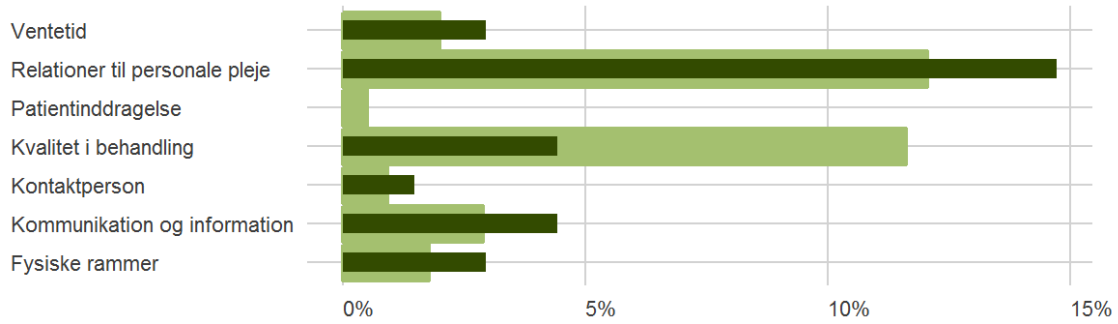
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
18 Det er første gang, jeg har været indlagt eller på hospitalet vedrørende mig selv. Så en lavpraktisk ting som madservingstider er jeg ikke bekendt med, hvorfor jeg godt kunne have brugt information om dette. Det er ikke afgørende for oplevelsen af indlæggelsen, og jeg fik ellers relevante informationer om stuegang, TV, drikkevarer, osv. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
8 Jeg var indlagt i fire dage og talte med mindst fem forskellige læger ved stuegang. Det ville være rart med en enkelt person, som gik igen flere gange. Jeg fik tit den samme information af de forskellige læger, og måtte fortælle min sygdomshistorie hver gang der kom ny læge. Det var spild af tid, synes jeg. Kontaktperson,	I høj grad
10 Der kunne faktisk ikke gøres noget bedre. Rigeligt med rigtig god mad og altid et smilende og hjælpsomt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
11 Jeg oplevede kun flinke og meget hjælpsomme mennesker så mere ros til sygehuset.	I meget høj grad
13 Jeg tror ikke, at afdelingen kunne gøre noget ved det, men med tre personer i en tosengsstue plus besøgende, var der til tider godt fyldt op. Hvilket indebar, at man til tider blev vidne til samtaler og undersøgelser, som man helst ville være foruden. Bagsiden af den frie besøgstid er også, at der sommetider foregik både besøg og undersøgelse på samme tid. Og nogle af medpatienterne havde besøg i meget store dele af dagen og aftenen. Og så var der TV'et. Kunne man ikke overveje at låne patienterne øretelefoner? Hvis ikke man er interesseret i sport, var det f.eks. ikke sjovt at være tvangsindlagt til OL. Ellers kun til den gode side. Det var imponerende, at de kunne være og forblive venlige, når de hørligt og helt åbenbart havde pisketravlt. Man kunne høre travlheden, når de bevægede sig i skarpt trav hen ad gangen. Især afdelingen ovenpå. Der var knap så overbefolket på afdelingen nedenunder. Så lagde jeg mærke til "oplæringen" af eleverne. Den foregik på en venlig og omsorgsfuld måde, hvor der blev taget hånd om elevens nervøsitet, når hun f.eks. for første gang skulle lægge kateder op og tømme blæren. Jeg tænkte, at det så ud til, at "elevplejen" var i gode hænder og sat i system. Tænkte endvidere, at det kunne man lære af, når man har lærlinge i det private næringsliv. Fysiske ram-	I meget høj grad

	mer, Relationer til personale/Pleje,	
23	Jeg fik det indtryk af indlæggelsen og hvad der fulgte, at jeg var den eneste, personalet skulle koncentrere sig om. Altså alt hvad der skete. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
1	Der burde være en person, der styrer ens forløb, og der burde være så meget hjælp og støtte, at det ikke var nødvendigt, at man dels har en pårørende med, og dels at man efterfølgende skal udføre et større detektivarbejde, for at finde ud af alt det, de forskellige læger og afdelinger burde have gjort, men ikke gjorde. Jeg kom også alene hjem, uden at man forholdt sig til, om jeg kunne lave mad selv og havde nogen til at holde øje med, hvordan jeg havde det. Det er ikke, fordi jeg synes, man ikke selv skal tage ansvar eller gøre det man kan. Men er man alene grundet meget alvorlig sygdom i familien, kan man jo ikke altid fuldt ud tage vare på sig selv. Det gik for mig, men det burde ikke være sådan, at man som alvorligt syg, skal slås for den rette behandling og for den opfølgende behandling, som jeg måtte gøre her, både undervejs og efterfølgende. Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
5	Udskrivelsen gik alt for hurtigt ca. ti minutter, nærmest smidt ud. Fik ikke lov til at pakke personlige ting selv. Personalet kom med det i poser til opholdsstuen, hvor jeg ventede. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
2	Man fandt aldrig en årsag til min sygdom, så helt tilfreds kan jeg vel ikke være. Kvalitet i behandling,	I høj grad
4	En sygeplejerske hjalp mig, da jeg skulle i bad, og herefter redte hun mit lange hår og flettede en fletning så jeg kunne ligge bedre i sengen. Det var på smukkeste vis, en rigtig god oplevelse. Hun gav sig tid til at hjælpe mig. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
21	Jeg har kun stor ros til personalet på afdelingen. Jeg havde 15 dage på afdelingen og må sige jeg er meget overrasket over hvor god og positiv (trods min sygdom) en oplevelse det var. Derfor håber jeg, at dette kommer afdelingens personale for øre, for de gør virkelig en forskel. Tak for det. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
9	Havde en tid hos læge NN først i december.	I meget høj grad
20	Dyr medicin. Ingen tilskud. Selvom læge har søget, ingen svar.	I nogen grad
26	Rigtig god mad. Sødt personale og god pleje. Lang ventetid på personalet hvis man stiller spørgsmål. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6	Mere information omkring planlagte undersøgelser, ventetider og lignende. Bedre tid ved stuegang. Kommunikation og information, Ventetid, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
17	Jeres rengøringsfolk skal være mere grundig og ikke kun nøjes med at tørre gulvet over. Jeg oplevede at sengens kant nede ved fødderne (den hvide metalt del) var beskidt, inden jeg overhovedet havde lagt mig i den.	I meget høj grad

Derudover skal jeres køkkenhjælper oplyses, at man ikke aflevere en gaffel ved at holde på det stykket af gafflen, som jeg efterfølgende skal have ind i munden. Manden havde ikke handsker på. Dette oplevede jeg to gange. De bør kun berøre den del af gafflen som man skal holde ved. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,

- 24 Der er ikke en finger at sætte på personalet. De skal virkelig have ros for deres arbejde. De har gjort en svær tid nemmere. Et utrolig overskud de har til andre mennesker! Relationer til personale/Pleje, I 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?
11 Jeg blev indlagt med hukommelsestab, og jeg ved derfor ikke præcis hvad der skete i starten, men jeg har fået fortalt at det hele kørte på skinner og var meget professionelt, så stor tak fra mig til alle på sygehuset.	I meget høj grad
13 Det var upåklageligt. Fin overgang fra ambulance til afdeling.	I meget høj grad
23 Jeg blev indlagt akut først på aftenen [dato]. I forbindelse med udskrivning blev min medicinering ført ajour.	Ved ikke
1 Jeg oplevede at blive spurgt om de samme ting utrolig mange gange (dvs. mange flere gange, end hensigtsmæssigt i forhold til at checke, at informationen var rigtig). Og det kunne være svært at holde styr på, det jeg skulle sige, når jeg var ret syg. Det burde ikke være nødvendigt at svare så mange gange. Af denne og andre grunde, var det mit tydelige indtryk, at man har meget svært ved at få ordentlig behandling, inklusiv at der sørges for at være styr på, hvad der skal gøres, hvis man IKKE har en pårørende med (hvilket jeg ikke kunne, da disse selv var syge og svækkede).	I ringe grad
22 Min indlæggelse forløb fint.	I meget høj grad
12 Jeg havde en del medicin i kroppen da jeg ankom, så sov i gennem det meste og kan derfor ikke svare specielt godt på disse spørgsmål.	Ved ikke
4 Jeg fik en venlig modtagelse mener jeg, jeg husker dog ikke alt tydeligt.	I meget høj grad
3 Alt forløb perfekt.	I høj grad
20 Der var mange studenterarbejdere på afdelingen. Det var irriterende.	I nogen grad
19 Indlagt via øjenafdelingen.	I høj grad
24 Det har været et super forløb i en ellers svær tid, og personalet har været helt fantastiske.	I meget høj grad
25 Fin modtagelse. Min mand oplyser at han blev orienteret om hvad der skulle foregå. Jeg var ikke ved bevidsthed.	I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
18 Dette skete faktisk inden jeg blev indlagt, men på selve dagen hvor jeg blev indlagt. Der blev taget en rygmarsvæskeprøve. Efterfølgende fik jeg taget en blodprøve, begge ved middagstid. Senere på eftermiddagen blev jeg bedt om at komme tilbage og få taget yderligere blodprøver, da der ikke var taget de rigtige. Dagen efter fik jeg af vide, at prøverne desværre var sendt to forskellige steder hen, og jeg derfor blev testet for det samme. Der var ikke nok væske til at lave alle prøver. Jeg måtte derfor få taget en yderligere rygmarsvæskeprøve og blodprøve. Jeg har ikke haft nogen yderligere gener efter dette, udover selvfølgelig det at få taget prøverne ikke er behageligt.	Ja
14 Trods protester fortsattes behandling med [medicin] i en måned, hvor helbredet blev dårligere dag for dag, for til sidst at ende med hjemsendelse i kørestol. Sluttelig med stop af behandlingen, kunne jeg fire dage efter bevæge mig med rollator igen. Tak til den læge som udskrev mig, lyttede til min kone og sagde "stop med pillerne".	Ja
1 Jeg var indlagt med [sygdom]. Efter ca. halvandet døgn blev jeg overført til Patienthotellet. Der blev kun fortalt positive ting om dette. Der blev ikke informeret om, at jeg var under meget ringe lægetilknytning, hvilket slet ikke var hensigtsmæssigt da jeg var helt alene. Da jeg ankom til Patienthotellet blev jeg ikke informeret om, hvorledes jeg i tilfælde af behov kunne få fat i en læge. Vedkommende i skranken fortalte om, hvordan der nu ved nedskæringer kun var en vagt. Jeg blev anvist et værelse. Da jeg om natten blev ekstremt syg, prøvede jeg at ringe til receptionen ekstremt mange gange. Der var ingen der svarede. Til sidst måtte jeg selv gå derned og lede efter vagten. Der var ingen. Jeg gik nu ud, i nattøj og virkelig dårlig, og ledte efter en indgang over til det akutafsnit jeg havde været på. Men alle indgange var låste og uden mulighed for at tilkalde nogen. Jeg gik af en helt øde vej op og ned, i 20-25 minutter, indtil jeg fandt en dør hvor der var en dørtelefon, og fik tilkaldt hjælp. Man indlagde mig på Akutafsnittet, men jeg følte mig til meget stort besvær. Jeg blev ladet alene i et rum med en seng []. Jeg havde det meget dårligt over, at jeg ikke kunne forklare, hvor slemt jeg havde det, da blodtryk osv. tilsyneladende var fint. Jeg frøs i rummet og besluttede at tage tilbage til Patienthotellet. Jeg havde det meget dårligt over at være til besvær. Det viste sig at der var en snor man kunne trække i på værelset, det havde ingen fortalt mig. Det havde jeg slet ikke kunnet forestille mig, da det jo var et hotellignende sted, og jeg var desuden for syg til at ænse det. Vagten gik ind i et andet rum om natten, men det stod ingen steder dernede og ingen	Ja

havde fortalt mig det. Vagten bekræftede senere at det var en fejl, at disse ting ikke var blevet mig oplyst. Dagen efter tilkaldte jeg en [pårørende] akut, da jeg fortsat havde det helt forfærdeligt. Jeg var nået til en tilstand hvor jeg på ingen måde længere, kunne have ansvaret for at holde styr på egen tilstand, og hvad jeg skulle og ikke skulle. Jeg græd. Vedkommende talte med MEGET store bogstaver, overfor personalet, og jeg blev i hast fragtet over og indlagt igen på Akutafdelingen. Det viste sig at jeg havde lungebetændelse. I alt var jeg indlagt i seks dage på Akutafdelingen.

- 7 Ifølge min familie (selv var jeg stort set bevidstløs under hele forløbet) blev jeg hurtigt scannet for hjerneblødning og de fik klar besked med det samme. Men derefter gik der lang tid uden der rigtig skete noget, indtil en mere senior læge kom og sagde til min kone "nu skal du ikke blive forskrækket, men nu kommer det til at gå hurtigt." Hvorefter jeg blev kørt over til en anden scanning for blodprop i hjernen, hvor det heldigvis viste sig ikke at være tilfældet. Forløbet forekom følgelig ikke at være helt betryggende. Ja
- 6 Vigtig blodprøve blev ved en fejltagelse ikke bestilt/taget. 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?
14 Lægerne burde i højere grad lytte til bivirkninger, som patienten og pårørende giver udtryk for.	Slet ikke
15 Jeg er mor til min handicappede søn, som var indlagt og hjælper med at svare på spørgsmålene. Jeg var indlagt sammen med ham. Jeg oplevede, at personalet var utrolig presset. De fleste gjorde deres bedste, hvor andre nemt blev insisterende pga. stressende arbejdsforhold.	I nogen grad
13 Har fået tilstrækkelig information. Har endvidere fået den information, jeg bad om, hvis jeg manglede den.	I meget høj grad
1 Da jeg blev udskrevet nævnte man blot at jeg kunne henvende mig hos egen læge. Da jeg tilfældigt var inde på en sundhedsportal, for at aflyse en aftale hos en speciallæge for min søn, så jeg at der var adgang til min journal fra hospitalet. Jeg læste heri at jeg skulle til et kontrolcheck af mine lunger (røntgen) nogle uger senere. Dette havde hospitalet intet sagt om ved udskrivelse, og jeg var ikke på noget tidspunkt blevet indkaldt til et sådant check. Jeg havde netop dagen før dette været hos egen læge. Vedkommende havde været inde på min journal uden at nævne eller informere mig om det kommende check af lunger (røntgen). Jeg ringede nu ud til egen læge, som var meget sur, over at spurgte om hvorfor jeg ikke var blevet informeret. Det havde de virkelig ikke tid til at checke for alle deres patienter. Jeg spurgte hvordan jeg skulle komme til checket. Det er hospitalet der skal henvise sagde lægen. Da jeg ringede til hospitalet sagde de at det var egen læge der skulle henvise. Jeg ringede igen til egen læge som efter en masse forviklinger henviste mig, og oplyste at jeg skulle tage til Aarhus Universitetshospital. Jeg vidste således ikke om det var Kommunehospitalet eller Amtssygehuset. Jeg ringede til hospitalet hvor de ikke vidste noget. Til sidst fik jeg oplysningerne, idet jeg ringede og snakkede med en anden læge i min almene læges lægepraksis. På dette tidspunkt var der gået så lang tid efter min indlæggelse, at jeg endte med at droppe checket da jeg ikke havde yderligere symptomer.	I nogen grad
22 Alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
2 Jeg fik et nummer til Sklerose klinikken, men det var ikke Sklerose.	I høj grad
4 Jeg fik konstateret en lille blodprop i hjernen, og at jeg havde [anden sygdom]. Jeg vidste ikke, hvad det var, men fik lidt information om det på sy-	I høj grad

gehuset. Dette var jeg meget glad for. Det var vigtigt, at få det at vide. Det gjorde mig rolig i forhold til at forstå mig selv, og hvordan jeg havde det. Senere da jeg kom hjem, undersøgte jeg sygdommen på nettet. Informationen passede præcist.

- | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------|------------------|
| 3 | Det kunne ikke have været gjort bedre. | I meget høj grad |
| 20 | <input type="checkbox"/> Det var ikke nogen mad. | I nogen grad |
| 16 | Der var meget koldt og vi ventede i utrolig lang tid, også forgæves. | I nogen grad |