

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Kvindesygdomme og fødsler
Hospitalsenhed Midt

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

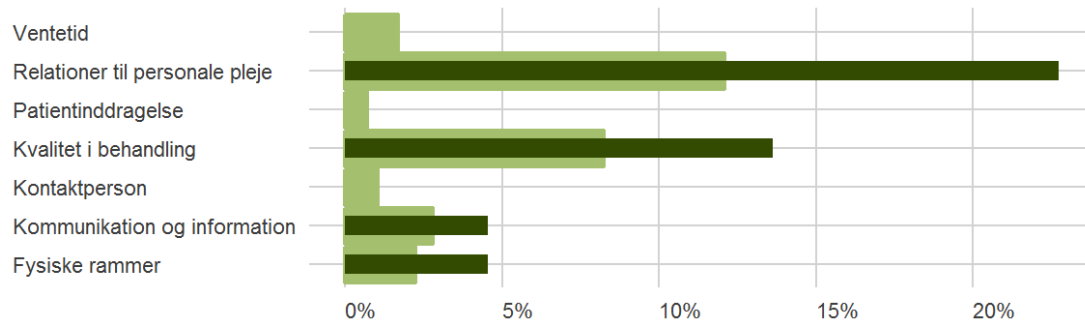
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Afsnit for Kvindesygdomme og Barslende, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt

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?
10	Kæmpe ros til hele personalet på Patienthotellet i Viborg og til lægerne NN og NN. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
9	Havde to fantastiske sygeplejersker de første dage, men desværre en dårlig oplevelse med sygeplejerske de sidste døgn. Hun var sikkert meget god til behandlinger af sygdomme, men samtidig utroligt dårlig til at være i kontakt og vise omsorg til den indlagte. Hun mangler omsorg for indlagte og er ikke serviceminded. Kold og upersonlig og håber ikke, at jeg skal indlægges igen under hendes pleje. Patienthotellet fremstår koldt og en ydre væg/mur fyldt med edderkopper som også er inde på diverse værelser, boede på to forskellige. Upersonligt, som et koldt værelse uden det er lavet varmt og indbydende. Sammenligner med patienthotel [i anden by], som er yderst behageligt og rart at være indlagt på. Viborg ønsker man bare at komme hjem fra. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
4	Det var en udlændig der lavede rygmarvsbedøvelse. De forstod ham ikke, og han ville ikke tilkalde en ny. Kommunikation og information,	Slet ikke
6	Sygeplejerskerne var kompetente, forstående og på godt gammelt dansk: Skide søde. Især én sygeplejerske, som var der om natten (Jeg TROR hun hed NN, men jeg kan simpelthen ikke huske det) var enormt god til at gøre stemningen god, selvom jeg var oprørt. Hun trøstede mig på den helt rigtige måde og beroligede mig omkring de ting jeg var bekymret for. Desuden var hun sjov og så dygtig og god til at vurdere, hvad jeg havde brug for. Jeg glædede mig til hun mødte ind hver aften. Men alle sygeplejersker jeg mødte gjorde min indlæggelse tryk. Stor ros til afdelingen, især for at komme hurtigt når kaldesnoren bliver brugt :-). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
8	Jeg havde ikke spist i mange timer, og var for dårlig til selv at tage stilling til det. På et tidspunkt får jeg et par tørre knækbrød, som jeg ikke kunne klemme ned. Jeg tror, jeg havde fået det bedre noget hurtigere, hvis jeg måske havde fået noget frugt eller måske noget proteindrik, lige for at få noget i maven. Bare et eller andet fristende med energi. Relationer til per-	I meget høj grad

sonale/Pleje,

- 2 Jeg vil dog påpege, at selvom jeg var meget tilfreds med hele forløbet, både på kvindeklinikken og på patienthotellet, oplevede jeg, efter flere timer frem og tilbage mellem forskellige afdelinger, læger, sygeplejersker og prøver, som forløb ganske smertefrit med dygtigt personale, at da jeg endelig lå klar på operationsbordet, med benene oppe, drop lagt og nerverne uden på tøjjet, at lægen, som lige havde introduceret sig som ansvarshavende for indgrebet [], pludselig måtte gå igen. Denne oplevelse var meget forstyrrende og langt fra betryggende. Jeg blev meget oprevet over situationen, da jeg lå der med følelserne udenpå tøjjet og følte mig blottet for verdenen. Endvidere ville lægen til at forklare mig, hvorfor hun måtte gå. Heldigvis fik en meget professionel og rar narkoselæge hurtigt sendt hende videre. Sammen med en anden sød læge var de efterfølgende både meget trøstende og undskyldende. De tog sig godt af mig. Jeg vil sige, at det var en ganske ubehagelig oplevelse bare at blive efterladt ventende der på bordet. Jeg har forståelse for, at der kan være andre situationer, der er langt vigtigere end min, så absolut, men det ændre ikke på det faktum, at jeg som patient følte mig efterladt, ked af det og fik en ganske dårlig oplevelse, pga. pågældende læge forlod mig liggende der. Heldigvis var resten af rummets personale, som sagt gode til at vise forståelse, og de prøvede at gøre situationen bedre for mig. Det satte jeg stor pris på. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- I høj grad

Øvrige, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt

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?

Under indlæggelsen kom jeg i fuld bedøvelse, da der skulle lægges en slange ned i mavesækken, som skulle formes, fordi jeg havde haft nogle voldsomme opkastninger. Da jeg vågnede på Intensiv Afdeling havde jeg mistet hørelsen på [det ene] øre og nedsat hørelse på [det andet] øre. Kvalitet i behandling,

I høj grad

Afsnit for Kvindesygdomme og Barslende, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt

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?
10	Har intet at klage over.	I meget høj grad
5	Jeg synes, jeg blev taget rigtig godt imod, men jeg havde det så dårligt, at jeg ikke husker ret meget fra starten af.	Ved ikke
6	Sekretæren/sygeplejersken var ikke ordenligt informeret om min ankomst, så jeg måtte sidde i venteværelset i noget tid trods ubehag både fysisk og psykisk. Jeg blev kørt med sygetransport [] til Viborg og var meget bange, så jeg var ikke så tryk ved at sidde alene i venteværelset.	I nogen grad
3	Jeg havde en rigtig dårlig oplevelse i Akutmodtagelsen. Jeg ankom om formiddagen. Med mig havde jeg min mand og vores lille datter, der blev ammet fuldt ud, det vil sige hun var 100 procent afhængig af mig. Min egen læge havde informeret om, at jeg havde et spædbarn med. Jeg bliver mødt af en sød sygeplejerske, der undskylder travlheden og beklager, at hun kun kan tilbyde mig en seng på gangen med en foldeskærm om i den ene ende. Jeg oplever fire forskellige læger, tre studerende, et par laboranter og mange sygeplejersker. Fælles for dem alle var, at de ikke virkede nærværende på nogen måde. De flakkede i blikket og virkede langt fra til at være inde i min situation. Jeg må gang på gang fortælle, hvordan jeg har det. Det skal siges, at jeg har det rigtig skidt, høj feber, smerter og et skrigende og sultent spædbarn, der ikke kan blive mæt, fordi jeg ikke har mælk til hende pga. faste. Jeg undersøges flere gange midt på gangen. Bliver sågar undersøgt i endetarmen midt på gangen liggende i en seng med en foldeskærm omkring. Det er voldsomt ydmygende. Havde jeg ikke haft det så dårligt, havde jeg nok formået at sige fra over for situationen. Det magtede jeg bare ikke. Da en læge nævner operation, bliver jeg virkelig bange og utryk. Jeg har indtil da ikke mødt en læge, der er nærværende. Jeg har nærmere en følelse af, at min situation kan blive byttet til de øvrige patienter i afdelingen, fordi alt personale er	I nogen grad

stresset og flyver rundt. De er der, men de er ikke tilstede. Oveni hatten ligger jeg øre til to medpatienters indlæggelse, da al samtale og undersøgelser foregår i al offentlighed. Jeg var på Akutmodtagelsen i tre timer af min indlæggelse, og det føltes som flere dage. Det var en forfærdelig oplevelse.

Afsnit for Kvindesygdomme og Barslende, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlægsgelse?
10	En stak helt forkert ved første anlæggelse af venflon. Det kan jeg mærke endnu halvanden måned siden. Jeg havde ikke armbånd med cpr.nummer på de sidste tre til fire døgn.	Ja
4	Blev stukket forkert tre gange under rygmarvsbedøvelse og kunne mærke to gange at de skar. Mine tarme gik i stå og [jeg blev] indlagt på sygehus i [flere dage].	Ja
6	Fejl jeg oplevede var, at jeg [i midten af ugen] blev informeret om, at jeg helt sikkert ville få fjernet [én] æggestok og æggeleder. Jeg blev opereret [dagen efter] og først [sidst på ugen] snakker jeg med en læge og får her at vide, at man har bevaret størstedelen af æggestokken, så den er fuldt funktionel. Læge NN taler jeg først med [den efterfølgende dag]. Jeg forstår ikke, at der ikke har været stuegang i løbet af weekenden, og jeg forstår slet ikke, at man ikke har fortalt mig, at æggestokken er bevaret, da jeg tydeligvis var meget ked af, at den skulle fjernes.	Ja
7	Jeg var indlagt et år tidligere med selvsamme smerter, hvor de intet fandt. Denne gang blev jeg opereret med det formål, at jeg havde blindtarmsbetændelse, men det viste sig at være en cyste på æggestokken. De måtte fjerne æggestok- og æggeleder []. Dette kunne måske være undgået, hvis de havde været mere grundige første gang, når det nu er en ung pige der har ondt nederst i maven.	Ja
3	Jeg fik lavet en [bestemt operationen]. Der blev lavet [flere] huller rundt på min mave som alle er lukket med strips. Hullet i navlen er allerede en time efter operationen voldsomt gennemsivet. Stripsene kan ikke holde på det sted, så der må laves forbindelsesskift rigtig mange gange. Hver gang undrer sygeplejerske sig over at hullet ikke er sat sammen med clips, "det plejer de da at gøre". Jeg udskrives med åbent sår, der er nødt til at hele op indefra, fordi det ikke blev lukket ordentlig.	Ja

Afsnit for Kvindesygdomme og Barslende, Kvindesygdomme og fødsler, Hospitalsenhed Midt

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?
9 Manglede information omkring forværring af smerter, og hvad der sker hvis man ikke kan tisse. Manglede mere viden omkring hvilke symptomer der kunne opstå ved udskrivelse og tiltagende ubehag, smerter og kvalme og opkast. Havde desværre en meget dårlig oplevelse i forbindelse med fjernelse af livmoder og operation igen dagen efter.	Slet ikke
8 Fik en del af informationerne om min tilstand på opvågningsafdelingen. Jeg husker ikke meget af det besøg. Det var for tidligt, og jeg var alt for sløv af bedøvelsen til at modtage informationer.	I meget høj grad