

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Afsnit M13 RHV
Medicinsk Afdeling
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 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 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.

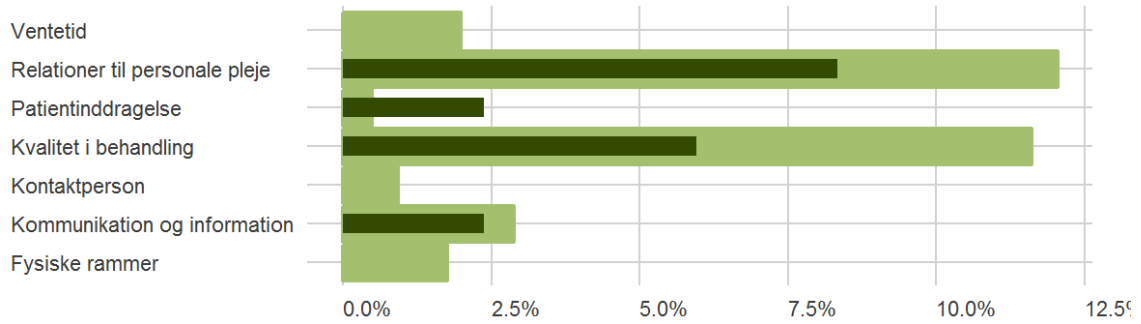
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
8 Ved ikke lige, hvad jeg skal skrive.	I meget høj grad
15 Et eller andet sted må jeg bedømme afdelingen ud fra de forhold, personalet har at arbejde under. Mit indtryk er at der er for lidt personale, og de har derfor for lidt tid. Politikerne må slås for mere personale til enhederne. Med andre ord det er ikke personalet, der er noget i vejen med men derimod personalepolitikken. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
22 Upåklageligt.	I meget høj grad
7 Akutmodtagelsen gjorde et fantastisk arbejde for at få mig smertedækket og sørge for en god væskebalance. De gav mig ro og skærmede mig af fra de andre patienter som jeg ønskede. M13 gav mig følelsen af at være vigtig. Jeg havde så dedikerede sygeplejersker der gjorde alt hvad der stod i deres magt for, at jeg kunne få det bedre. Mine årer modtog ikke de venflon jeg fik sat i særlig godt. Jeg fik lagt en ny i hver dag. De så min frustration og blev selv frustrerede. Alligevel havde de nye løsninger og altid noget de "kunne hive ud af ærmet" for at få problemet løst. Da jeg fik den "rigtige" penicillin fortalte de, at det vil gøre ondt i årerne, meget endda. En af sygeplejerskerne sad og holdt mig i hånden og snakkede med mig den ene gang jeg fik det. De involverede mig i andet penicillinvalg og sendte mig på orlov eftersom jeg havde fået hospitalskuller. Jeg har aldrig i mit liv haft det så skidt og samtidig haft det så godt. Et dybfølt empatisk personale som fortjener det største tak. Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse, Kvalitet i behandling,	I høj grad
17 Ok.	I nogen grad
14 Alle var meget venlige og hjælpsomme, men gerne mere opmærksomme på, om der kan være spørgsmål omkring min sygdom. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I meget høj grad
26 På etage 13 var personalet fantastisk til at pleje mig. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
1 Afdelingen gav mig et indtryk af, at det var mere vigtigt at få taget min temperatur to gange i døgnet og måle blodtryk og iltindhold i blodet, end det var at komme til at blive tilset af en læge. Bl.a. står der også i min journal noget med en vurdering af min fysiske tilstand. Der var det bedre, hvis afdelingen rent faktisk kiggede på den enkelte patient og i mit tilfæl-	Slet ikke

- de ikke brugte tid på at notere, at jeg selv er i stand til at støvsuge. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,
- 4 Det er en stor fordel som patient, at en fast personale har ansvar for at komme rundt med snacks/godbidder om formiddagen. Når appetitten er lille, skal der lækkerier til at lokke ekstra kalorier ned, og det klarer afdelingen fantastisk ! Gjorde en stor forskel. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 6 Der var [to hele dage], hvor det ikke var muligt for mig at se en læge, og det var uheldigt, da jeg om [en dag før] startede på en medicin (drop), som det hurtigt viste sig at jeg ikke kunne tåle. Derfor gik der lang tid før jeg fik en anden form for medicin, hvilket var ensbetydende med et tilbagefald i sygdommen. Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 19 Synes det er mega træls at lægen og sygeplejersker skal stå og snakke, når man skal have at vide, hvad der er i vejen, og at der ligger tre andre og hører det, og tror heller ikke at man gider høre på, hvad andre fejler. Gik fra stuen da de andre skulle have besked om deres sygeforløb. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 31 Jeg synes ikke, at det er ok, at man sender gamle mennesker hjem inden de klar til det. Det ville være en god ide at sende dem til aflastning, så det bliver en mere blid overgang til at komme hjem. Kvalitet i behandling, I ringe grad
- 23 Jeg var godt tilfreds med indlæggelsen og den behandling jeg fik under hele indlæggelsen. Kvalitet i behandling, I høj grad
- 5 Hjerteafdelingen tog pænt imod os. Pårørende fik at vide, at man bare kunne ringe, hvis der var spørgsmål. Udover forrige beskrivelse angående hele forløbet, bedes i venligst læse dette. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Slet ikke

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?
8	Synes det var tilfredsstillende. []	I høj grad
30	Jeg fik en meget fin behandling. Personalet var meget venlige og hjælpsomme.	I høj grad
15	Jeg ankom til sygehus Midt Viborg fra Aarhus Universitetshospital efter en operation i halsvirvlerne på grund af slidgigt. Meningen var vist, at jeg skulle have en tid til at restituere efter operationen. Jeg blev flyttet rundt på forskellige afdelinger og endte på lungemedicinsk. Det var fordi jeg har KOL. Forbedringer? Jeg kan ikke se det, eftersom jeg havde mere end en sygdom, der skulle tilses.	Ikke relevant for mig
7	En forbedring kunne ske i leddet mellem lægevagten og portøren. Det kunne have været rart at vide hvad der foregik. Der var ikke megen information at hente om hvorfor jeg skulle indlægges. Det gjorde mig helt vildt nervøs. Hvis lægevagten kunne have tid til og fortælle "hvorfor", og et mellemed kunne fortælle "hvordan", ville det have givet mere ro på for mig.	I høj grad
28	Alt forløb stille og roligt og meget professionelt.	I meget høj grad
17	Ok.	I nogen grad
2	Det var godt, men personalet var godt nok presset, men de var søde og venlige.	I høj grad
14	For mig var det meget fint. God modtagelse.	I meget høj grad
24	Et godt hospital.	I meget høj grad
32	Jeg er udmærket tilfreds. Det var et venligt personale.	I meget høj grad
29	Jeg har ingen kommentarer eller utilfredshed angående ankomsten til sygehuset.	I høj grad
3	Det var en meget positiv oplevelse. Jeg følte, at jeg blev taget alvorligt. Personalet var meget opmærksomt hele tiden.	I meget høj grad
23	Nej jeg er godt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
5	Det er under al kritik at patienten bliver sat hen i et venteværelse i Akutmodtagelsen, [på trods af] at patienten næsten ikke kunne trække vejret. Lidt tid efter kom der [en fra personalet] hen og spurgte om patienten ville hen at ligge. Patienten var så medtaget at han hverken vidste ud eller ind. Da der kom en læge og tilså pati-	I ringe grad

enten, kom det dæleme til at gå rigtig hurtigt. Så tag nu lige og tjek de patienter der kommer ind ordentligt, og find ud af om det er her og nu der skal en læge til, som det var i dette tilfælde.

12 Meget forvirrende.

I nogen grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
27 Jeg havde fået en bakterie i maven pga. for meget penicillin i ca. seks uger. Jeg skulle i isolation, men blev pludselig udskrevet til privat isolation i stedet. Min mave var da stadigvæk i uorden, og ca. to uger senere [blev jeg] igen indlagt på sygehus. Det kunne måske have været undgået, hvis man havde gjort behandlingen færdig gangen før.	Ja
9 Jeg fik den første dag KOL-medicin i maske, men skulle have haft astmamedicin på Akutafdelingen.	Ja
15 Der blev tilkaldt en ambulance, som skulle transportere mig til Aarhus Universitetshospital. Den fejlede i at komme, fordi bestillingen blev fejlplaceret. Derudover blev jeg ikke informeret om bestemmelsessted og følte mig bortført. Fra Aarhus Universitetshospital til Viborg Midt gav det sig selv, hvor jeg skulle hen.	Ja
25 [] Jeg var utilfreds med, at jeg skulle på sygehuset tre gange, før det blev godt.	Nej
13 Det var muligvis en fejl at der ikke fra starten blev foretaget bandage af benet mod hævelser. Lider i dag af såkaldt "elefantben" til op midt på låret.	Ja
18 Efter en undersøgelse på specialafdeling på andet sygehus gik iltbomben tom, og jeg blev rigtig dårlig da jeg normalt får tre liter ilt 24 timer i døgnet. De havde ingen ny på afdelingen og måtte tilkalde portøren som skulle med elevator i kælderen efter en ny. Jeg havde da ventet tre timer på tilbagetransport til Viborg og heldigvis kom Falck og kunne overtage, da de havde ilt med. Havde da været UDEN ilt i ca. 20 min. En rigtig dårlig oplevelse da det i forvejen er meget besværligt for mig med en meget lav lungefunktion på kun 14 procent. Var i øvrigt blevet lovet at blive undersøgt af en fra andet sygehus, der ville komme til Viborg.	Ja
31 Der blev ikke gjort noget særligt ud af at min mor også havde sammenfald i ryggen. Følte at det eneste der blev taget vare på var, at det blev konstateret, at min mor havde [betændelse]. Hun blev forsøgt smertedækket, selvom hun havde store smerter i ryggen.	Ja
5 Ved første indlæggelse havde de hørt en mislyd ved [et organ]. Brugte IKKE tid på at undersøge det, og udskrev kun [noget bestemt medicin]. Fik drænet lungerne og [blev] behandlet med [medicin]. [Blev] udskrevet efter et par dage UDEN [medicin] som ellers havde været planen. Røg ind IGEN, denne gang på akutmodtagelsen []. Blev bedt om lige at vente lidt indtil de lige fik tid. Efter ti minutter kom en sygeplejerske hen og spurgte om han lige kunne vente lidt mere, det kunne han så ikke! Sygeplejersken fik ham hen i en seng	Ja

og ville lægge et drop, men kunne ikke få det lagt pga. tilstanden var så kritisk. Så kom lægen og huhej, så skete der en masse! Kom på Intensivafdelingen for at få ham stabiliseret []. Kom dernæst på Lungemedicinsk afdeling og blev stabiliseret []. Han blev udskrevet med [medicin]. Kom hjem []. Havde stadig besvær med vejrtrækningen og var ikke i sin habituelle tilstand, var grå og havde ikke energi til at tage tøj på. Blev indlagt IGEN []. [] Der kommer væske fra lungerne IGEN! Burde man som læge ikke have set objektivt på symptomerne og tænkt, hov mislyd [i et organ], skulle det måske ikke undersøges lidt nærmere! Men det blev det ikke, og det er under al kritik! Det er bare ikke i orden. Genoptræningen er hård fordi udgangspunktet har været så dårligt, som det har været. Han er længere tid om at komme igennem det her, end hvis det havde været opdaget fra STARTEN!

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?
8 Har ikke manglet information.	I meget høj grad
30 Alt godt.	I meget høj grad
15 Jeg havde en fornemmelse af manglende tid. Jeg kom ind med en formodet lungebetændelse og man kunne derfor ikke operere mig. Jeg fik stukket en nål i armen og blev givet medicin intravenøst. Ingen information om hvad det var. Da lægerne skønnede at jeg var feberfri og klar til operation, blev jeg informeret om proceduren, men ikke en detaljeret beskrivelse af operationen. Den kunne jeg så læse bagefter i Sundhed under min journal. I øvrigt blev jeg sultet i næsten 12 timer fordi tidsplanen skred.	I nogen grad
25 Meget godt tilfreds på sygehuset.	Uoplyst
11 Personalet var sødt og rart, men mine pårørende skulle hele tiden kontakte personalet for at få svar på spørgsmål. Det vil være en god idé, hvis pårørende blev kontaktet telefonisk, da jeg er meget glemsom og har svært ved at huske det ene fra det andet. Ældre mennesker har nemt ved at blive glemt i den travle hverdag og ligger meget af tiden i venteposition. Hvis pårørende blev informeret, vil de kunne informere den "syge".	I nogen grad
16 Har været indlagt på Regionshospitalet Viborg op til flere gange, og jeg har ALDRIG haft noget at klage over.	Uoplyst
17 Ok.	I nogen grad
14 Gerne mere information vedrørende bivirkninger.	I meget høj grad
24 Jeg blev videresendt til andet hospital til videre behandling.	I meget høj grad
29 Jeg har ikke manglet information under indlæggelsen.	I høj grad
20 Jeg får hjemme 3 gange om ugen en Klyx for at komme af med afføring, hvorefter jeg kommer over på en bækkenstol! På afdelingen lå jeg først på en stue uden lift og fik derfor Klyx i sengen og skulle af med afføring i sengen! Det var svært og uværdigt, og jeg fik efterfølgende flere opkastninger, som først stoppede to dage efter, da jeg kom af med afføring på en bækkenstol (i mellemtiden var jeg blevet flyttet på stue med lift!).	I høj grad
1 Jeg blev udskrevet uden at tale med en læge. Næste dag blev jeg så ringet op af læge NN fra afdelingen. Han havde set nærmere på mit røntgenbillede og kunne se, at lungen var begyndt at klappe sammen igen. Det betød, at jeg skulle til et nyt røntgenbillede med kontrol og efterfølgende skulle tale med en læge. Det er ikke tilfredsstillende, at [jeg] bliver udskrevet uden at	Slet ikke

tale med en læge. Måske havde han så også kigget lidt grundigere på mit billede og set, at lungen ikke havde udfoldet sig tilfredsstillende. Jeg var indlagt i to døgn, førend jeg kom til at tale med en læge på Lungemedicinsk Afdeling. Jeg oplevede, at jeg selv skulle presse på for at få tilsluttet en maskine til mit lungedræn.

- 10 Patienten har afasi. I høj grad
- 21 Indlæggelsen var ok. Men ikke afhentning som Falck stod for. Blev udskrevet om formiddagen, men jeg blev først afhentet sent om aftenen og var hjemme lidt før midnat. Min far er født i 1920, så jeg mener faktisk, det er utilbørligt. Og lige til pressen! Uoplyst
- 31 Der blev taget godt imod os ved indlæggelsen. Patienten hører ikke så godt, så det var mest mig (pårørende), som svarede på spørgsmål. Det var patienten glad for, da patienten var meget dårlig pga. smerter. Jeg følte mest der blev fokuseret på smerter i forbindelse med en infektion. Patienten blev senere samme aften flyttet på stue med [en pårørende], som også var indlagt. Det var meget venligt af personalet, men da [den indlagte pårørende] var meget urolig, blev det ikke til megen ro for patienten. Næste dag blev patienten og pårørende sendt hjem []. Jeg fik at vide, at hjemmeplejen var klar til at tage vare på dem. Det var langt fra tilfældet. Samme dags aften som de kom hjem, kom der en hjælper fra hjemmeplejen. Hun troede hun skulle hjælpe mine [pårørende] af med støttestrømper, som sædvanlig. Hun var ikke informeret om, at der var to gamle syge mennesker. Det var bare ikke ok. Næste dags formiddag kom jeg over til dem om morgenen og fandt to gamle mennesker i sengen. De havde ikke haft besøg, ikke fået medicin og var helt rundt på gulvet. Kort efter kom en hjemmehjælper som troede, at hun bare skulle give dem støttestrømper på og hjælpe en af dem på toilettet. Det var ikke en god oplevelse. Men som hun sagde, var det ikke usædvanligt, at patienter blev udskrevet til weekenden uden at hjemmeplejen havde haft en chance for at være opdateret. Senere kom der mere styr på det. Jeg synes det er for dårligt at så gamle mennesker skal udsættes for det. Det endte også med, at en af dem blev indlagt igen []. Hjemmeplejen/sygeplejersken mente heller ikke, der var doseret særlig meget smertestillende til patienten, som havde virkelig mange smerter. Jeg synes det var en dårlig oplevelse for de gamle mennesker. I ringe grad
- 23 Ja jeg fik information af en læge om hvordan jeg skulle forholde mig. Og hvad jeg skulle fremover. I høj grad