

Regional rapport



Kommentarsamling
B6 - RRA
Kirurgisk Afdeling K
Regionshospitalet Randers

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.

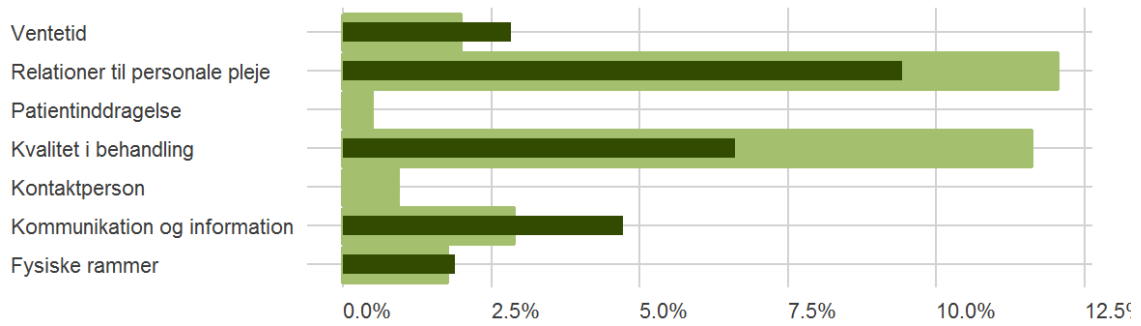
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
19 Rigtig god behandling og venligt personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17 Afdeling B6 var reelt blot opbevaring til næste morgens undersøgelse. Aftenen før kunne afdelingen godt have holdt mig bedre informeret, både før og efter den afbrudte undersøgelse. Kommunikation og information,	Slet ikke
1 Jeg forstår ikke hvorfor man på Randers Sygehus ikke henter sin nødvendige information relevante steder. Dette begrundes jeg med at jeg efter en operation på andet hospital bliver indlagt på Randers Sygehus med utilsigtede bivirkninger. I den forbindelse søger man oplysninger på tredje hospital og ikke det andet hospital, hvilket efter min mening forværrer min situation, idet man på Randers Sygehus burde have kunnet diagnosticeret mit tilfælde flere dage før det reelt skete. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	Slet ikke
8 Jeg følte mig ikke syg, skulle bare have antibiotika. Alle var smilende og venlige, på trods af stor travlhed. Har stor respekt for det arbejde, der bliver udført på de forskellige afdelinger. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
32 Personalet var flinkt og venligt. Men jeg måtte indimellem vente længe på relevant personale, der tydeligvis havde meget travlt. Det gjaldt sygeplejerskerne og især lægerne. Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I høj grad
20 Større opmærksomhed på min tilstand/behov under indlæggelsen. Sengetøjet var ikke hensigtsmæssigt for patienter, der opholder sig flere dage på afdelingen. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I nogen grad
14 Jeg blev indlagt efter et [] indgreb for brok, grundet stærke smerter. I de [få] døgn jeg var på afdelingen, kom personalet ind minimum hver time hele døgnet og tjekkede op på min smertelindring, ligesom de fik mig op og gå for at modvirke blodpropper. Personalet var helt igennem utroligt opmærksomme og omsorgsfulde. Det var ganske enkelt fantastisk at opleve! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21 De kan lytte til patienten, nogle af os er faktisk helt relevante. De kan sætte sig ind i sagen før de giver forkert information. De kan hjælpe med at finde information eller henvise til, hvor man kan få information. De kan indrømme, når de fejler, i stedet for at komme med platte undskyldninger. Nogle få personaler var super effektive, og forstod at få noget fra hånden, selvom der var travlt, mens andre meget tydeligt ikke havde overblik. Rela-	Slet ikke

	tioner til personale/Pleje, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling,	
4	På afdeling B6 var der en særdeles sød sygeplejerske. Hende kan afdelingen kun være tilfreds med. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
10	Informér, vent ikke 24 timer med at sende en læge. Kommunikation og information, Ventetid,	Slet ikke
35	De gør alt for, at man kun kan være tryk. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
22	Jeg var meget tilfreds :-).	I meget høj grad
5	Har været til møde på sygehuset. Min datter forlangte en samtale med lægen og en sygeplejerske, hvor vi fik fortalt, hvad vi mente om min indlæggelse. De gav os ret i, at den måde de havde ordnet tingene på, ikke var i orden. De lovede, at der strammede op på flere ting. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
2	Jeg synes, at det var helt fantastisk, at jeg fik lov til at overnatte på B6 i forbindelse med en ambulans operation. I øvrigt oplevede jeg, hvordan alle knoklede. Også på operationsafdelingen og opvågningen (oplevede selvfølgelig ikke alt i fuld narkose). Som sagt det eneste "sure opstød" den manglende natteværter, men det er vist umuligt at tage højde for, hvad der opstår af akutte ting om natten. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
34	Jeg var godt tilfreds med indlæggelsen.	I høj grad
29	Der gik bare alt for mange dage før der blev gjort noget. Ventetid,	I nogen grad
9	Personalet var meget venlige, men bar præg af meget travlhed. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
36	Lægerne var meget forskellige i deres meninger om at finde årsag til mit sygdomsforløb, og følte ikke de lyttede til mig. Sygeplejerskerne var rigtig dygtige, hjalp til at forstå det hele. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
6	Ja, akutafdelingen kunne fungere bedre. Alt andet var jeg meget tilfreds med.	Uoplyst
26	I forhold til personalet var der intet at klage over.	I meget høj grad
27	Der manglede personale i stor stil på akutmodtagelsen. Dem, som var der, gjorde det godt. De var bare alt for få. Manglede tid til at informere om resultater og planer. Overnatningen følte næsten som en banegård i myldretid. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
12	Hygiejne på sengeafdelingens toiletter: Var genindlagt til intravenøs antibiotika samt drænlæggelse til skyl. På toilettet (deles af fire personer) var der to patienter indlagt med diarré. Der var afføring på toilettet plus linned med afføring i vasketøjskurven. Der var ingen sæbedispenser i holderen. Pga. mit eksterne dræn valgte jeg et toilet på gangen ved indgangspartiet til afdelingen. [] jeg vil sige at toiletforholdene var under al kritik :-(. Godt jeg var selvhjulpne. Fysiske rammer,	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?
17 Halvanden times ventetid, som resulterede i en aflysning, efterfulgt af indlæggelse. Afventede her gastro- og koloskopi. Havde på daværende tidspunkt ikke fået hverken fast eller flydende føde. Fik kun et drop pga. min mands forslag derom.	Slet ikke
30 Sødt og imødekommende personale. I start af indlæggelsen skulle jeg ligge i en seng på gangen, hvorefter jeg kom ind på fire-sengsstue. Det er meget utrygt og uroligt. Blev hurtigt undersøgt af læge og sygeplejerske, medicin reguleret og hurtigt hjemsendt.	I høj grad
8 Følte mig på alle måder tryk, selvom jeg var alene.	I høj grad
20 Blev senere indlagt via Akutmodtagelsen, og det gik hurtigt.	I nogen grad
21 Oplevede ikke at der blev lyttet til egne erfaringer med hensyn til f.eks. medicin.	I nogen grad
10 Jeg viste ikke hvad der skulle ske med mig, og det virkede som om lægen ikke lyttede til hvad jeg sagde.	Slet ikke
35 Har altid været tilfreds.	I meget høj grad
22 Jeg var yderest tilfreds, jeg har ikke noget at klage over, meget fin behandling. Den forrige indlæggelse var jeg bestemt ikke tilfreds med. Men den sidste indlæggelse var tip top i orden.	I meget høj grad
31 Jeg var ved vagtlægen tre gange [sidst på ugen] på Randers Sygehus, før jeg blev indlagt den tredje gang. Man kunne ønske sig en hurtigere afvikling af ventetiden. Eventuelt en bedømmelse af patienterne efter behov for behandling eller indlæggelse.	I nogen grad
5 Der er plads til mange forbedringer. Jeg ved godt man siger, at sygeplejerskerne har travlt, men det er ikke mit indtryk, at de ikke har tid til patienterne. Min indlæggelse i [foråret] var mildest talt et mareridt. Det var både læger og sygeplejersker. Jeg fik fjernet et stykke af [tarmen], men man fik det ikke syet sammen, så det var tæt igen dagen efter operation. Jeg har fået stomi. Det var sikkert rigtigt, men har haft ubeskrivelige smerter i seks døgn fordi morfien, der er sat ind i ryggen, sidder forkert. Desuden får man også sat mit dræn [] forkert. Jeg klager i tre døgn, før man gør sig den ulejlighed at kigge på det. []. Fra [foråret] til [efteråret] er jeg på	Slet ikke

stomiafdelingen flere gange, for det har aldrig fungeret som det skulle. Bliver i [efteråret] indlagt med store smerter, og man finder ud af [sygdom]. Hvad man ikke vil udelukke er, at det har været [det problem] helt fra starten. Derfor søger jeg patientforsikringen for svie og smerte. Frygtelig oplevelse på Randers Sygehus.

- | | | |
|----|---|--------------|
| 23 | Det virker som om at der er mangel på læger på akutafdelingen, sygeplejerskerne er imødekommende og hjælpsomme, men det virker som om at de mangler lægefaglig opbakning/har svært ved at få fat på læger, der kan give svar på spørgsmål/sætte gang i næste proces. | I høj grad |
| 2 | Jeg har haft en super fantastisk oplevelse i forbindelse med operation og indlæggelse af alle de personalegrupper jeg har været i kontakt med. Et stort til cadeau til Regionshospitalet i Randers. Jeg ville have sendt ledelsen et brev med ros til alle, men nåede det ikke. | I høj grad |
| 6 | Min familie kørte mig til akutmodtagelsen og gik hen for at indskrive mig. Da vi havde ventet i 20 minutter gik min familie hen til skranken igen, men personalet havde glemt at indskrive mig. Jeg blev derefter indlagt på en stue, hvor jeg på grund af blødning fra et operationssår kom til at fryse og ringede efter et tæppe eller dyne. Der kom ingen, selvom jeg trak i snoren. Jeg faldt i søvn og sov nogle timer. Jeg prøvede at ringe igen. Klokken var blevet ca. midnat, og da jeg heldigvis stadig havde den taske med, som jeg havde haft med hjem efter en [operation] dagen før, kunne jeg via min mobiltelefon ringe til anden by, der så kunne ringe tilbage til Randers, så der endelig kom en sygeplejerske. Jeg blev så opereret dagen efter igen og fik to blodtransfusioner. Operationerne er jeg meget tilfreds med, men jeg mener ikke akutafdelingen fungerer helt godt. | Uoplyst |
| 16 | En særdeles venlig modtagelse. | I høj grad |
| 15 | Skal være hurtigere til at stille diagnosen. | I nogen grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
17 Skulle være der [om formiddagen]. Undersøgelsen var aflyst. Undersøgelsen startede [senere på dagen]. Fejlen var den at [undersøgelsen] blev lavet, men at lægen var så voldsom under [undersøgelsen] at den måtte udføres næste morgen, i fuld narkose.	Ja
1 Jeg blev overført fra Rigshospitalet efter en operation til Randers Sygehus. Ved modtagelsen i Randers "kunne" man ikke se, hvilken medicinerings jeg skulle have. Jeg fik derfor kun en lille brøkdelt af, hvad jeg fik på Rigshospitalet, til trods for at min hustru og min datter foreslog at kontakte Rigshospitalet. Dette stod på i 36 timer før Randers Sygehus fik tilrettet min medicin.	Ja
25 Overfølsom for penicillin. Resultat: "Elefantben".	Ja
28 Jeg fik morfin og dermed forstoppelse. På andendagen bad jeg om afføringsmiddel. Det blev afslået, da det skulle lægeordineres. Jeg bad samme dag om afføringsmiddel yderligere to gange, på trejdedagen lige sådan, først på femtedagen fik jeg afføringsmiddel. På sjattedagen blev jeg udskrevet med forstoppelse og en god portion afføringsmiddel indenbords. På syvende havde jeg stadig ikke fået afføring, men rystede og koldsvedte. Jeg købte stikpiller i brugsen. Det hjalp. En ærgerlig sjuskefejl fra personalet, for det øvrige forløb var fortrinligt.	Ja
20 Ikke tilstrækkelig kontrol med væskebalancen, der var påvirket af mange vandtynde afføringer. Dette havde som konsekvens, at indlæggelse på Intensiv Afdeling blev nødvendig.	Ja
3 Fik serveret mad sammen med udrensning og var derfor ikke ren til undersøgelse. Blev så overflyttet til kirurgisk afdeling til ny undersøgelse.	Ja
7 Lægevagten fejlvurderede diagnosen, to gange, inden egen læge valgte at indlægge, hvilket forværede tilstanden betydeligt.	Ja
21 Fik ikke den ordinerede IV antibiotika, før pårørende kom, og påpegede det fire timer efter, at den skulle være givet. Vågnede tidlig morgen og måtte stoppe sygeplejersken i at give mig medicin IV, som var seponeret aftenen i forvejen.	Ja
24 Jeg blev opereret for [tilstand]. Efterfølgende fik jeg kun en indkaldelse til fjernelse af dræn/sten tre måneder senere. Men aldrig indkaldelse til fjernelse af [organ]. Det kunne jeg ikke forstå og ringede flere gange til sekretærene for at finde ud af om det var en fejl. Også fordi jeg havde haft problem med [organ] i [mange] måneder og det kun blev værre og værre. Jeg fik aldrig tilbagemelding eller svar. Jeg måtte opgive. Og jeg var bange for jeg ikke kunne vente så længe på operation, da jeg efterhånden var lidt afkræf-	Ja

tet. Det endte senere med [komplikationer] og 14 dage senere [andre komplikationer] før den kom ud.

- | | | |
|----|--|-----|
| 10 | Der blev bestilt en blodprøve, der aldrig blev taget. | Ja |
| 18 | Skulle have et sting mere efter drænet blev taget ud. | Ja |
| 29 | Det var forkert at skulle vente og blive udsat. | Nej |
| 11 | Drikkevarer. | Ja |
| 13 | Havde fastet fordi jeg skulle i MR-scanner. Sidst på eftermiddagen undskyldte en læge, at de havde skrevet forkert på henvisningen dertil (datoen var korrekt, men årstallet var et år fremme), og måtte derfor vente med scanning til næste dag. Det betød en ekstra dags indskrivning. | Ja |
| 12 | I forbindelse med udskrivelse meddelte jeg tiltagende utilpashed, smerte og udfyldning [et sted på kroppen]. Blev informeret om at det er normalt. Fire dage efter udskrivelsen blev jeg genindlagt med [en tilstand] og [en ansamling] verificeret ved hjælp af scanning. Blev behandlet med [medicin] plus drænanlæggelse. | 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?
17 Eneste information jeg fik var ved udskrivelsen.	Slet ikke
1 Der blev ved modtagelsen udleveret et fint kort med navn på min kontaktsygeplejerske under min indlæggelse på Randers Sygehus. Jeg synes ikke denne på nogen måde forsøgte at indfri denne opgave. Eksempelvis ønskede min datter og hustru at deltage i den sidste stuegang inden min udskrivning netop fordi vi alle havde spørgsmål i forbindelse med både indlæggelse og udskrivning. Dette ønske blev forelagt kontaktsygeplejersken som lovede at det var muligt. Det skete bare aldrig, og jeg blev udskrevet efter min opfattelse pludseligt før min familie nåede frem.	Slet ikke
20 Der var ingen udskrivningssamtale efter min første indlæggelse, og var derfor efterfølgende i tvivl om min dårlige tilstand med madlede og smerter, svarende til operationsstedet, krævede yderligere behandling.	I nogen grad
3 Skulle have svar efter fjernelse af en poylyp. Efter tre uger, var der stadig ingen svar.	I nogen grad
33 Der savnes løbende information om hvornår undersøgelse skulle foregå.	I høj grad
21 Blev kun meget ringe informeret, (faktisk kun når jeg selv eller pårørende stillede dem stoken for døren og forlangte svar), og alle informationer var modstridende det, jeg havde fået at vide af forrige personale... Som om ingen satte sig ind i sagen..	Slet ikke
22 Alt var tilfredsstillende :-)	I meget høj grad
5 Fik nok den information, jeg skulle bruge, ved første indlæggelse.	Slet ikke
2 Jeg har ikke manglet information overhovedet. Det eneste negative jeg kan sige om mit ophold er at jeg ingen nattesøvn fik pga. ekstremt dårlige patient på stuen om natten. Dette er en konstatering og ikke en beklagelse. Jeg var jo glad for at jeg fik en seng, da jeg var ret dårlig efter narkosen i forbindelse med den ambulante operation. Jeg var for dårlig til at kunne side op i en privatbil. Min søn og svigerdatter kom for at hente mig til Silkeborg [om eftermiddagen], men de måtte køre hjem igen uden undertegnet. Min søn hentede mig så [dagen efter] efter arbejde om aften. Jeg kunne endda have fået lov at blive til næste dag om nødvendigt. Jeg vil på ingen måde optage en seng mere end højst nødvendigt. Det var jo en banal [] operation med en rigtig dygtig operatør. Jeg ved jo at der er hårdt brug for de dyre sengepladser til alvorligt syge patienter. Endnu engang	I meget høj grad

TAK for et GODT og professionelt ophold.

- | | | |
|----|--|--------------|
| 9 | Hele mit forløb på afdeling NN har været ambulans i tre omgange, hvor jeg har mødt fastende med henblik på sårskift i narkose. Alt dette forløb efter planen, dog med mange timers faste pga travlhed på [afdelingen]. | I høj grad |
| 36 | I forbindelse med udskrivelse var der ikke lagt op til noget opfølgning. I tilfælde af forværring, skulle jeg bare kontakte egen læge. | I nogen grad |
| 15 | Tale med en læge efter operationen om hvordan det gik. Blev udskrevet uden at tale med lægen. | I nogen grad |