

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengeafsnit 1 - Randers  
Medicinsk afdeling M  
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](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.

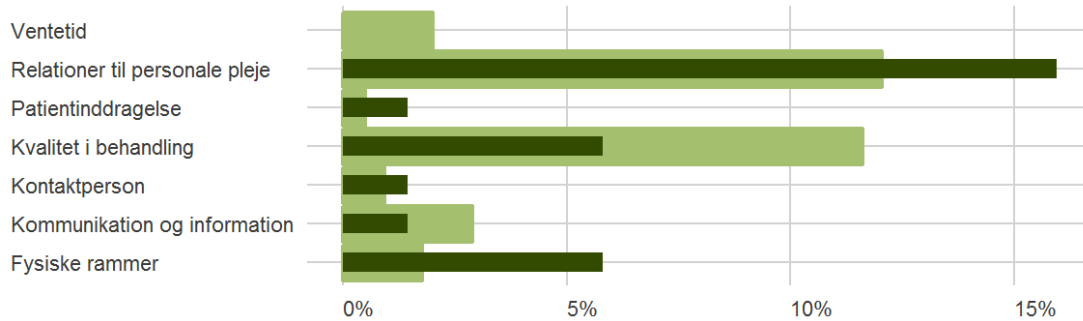
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
18 Alle var så venlige, når de kom ind på stuen til os. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
16 Der var ikke ro på stuen. Fysiske rammer,	I ringe grad
17 Har været indlagt på MS1, MS2 og MS3. Det er ikke afdelingerne, der er noget galt med. Har talt med mange læger på ovennævnte afdelinger. De har fået mig behandlet, så mit infektionstal kom ned, så kunne jeg udskrives til at komme igen fire uger efter igen. Behandlingen var ok. Men mit problem med min sygdom blev ikke behandlet, da det er et problem [indenfor bestemt medicinsk speciale]. Kvalitet i behandling,	I høj grad
6 Jeg var indlagt til udskrivning efter operation [ved andet hospital], og havde to overnatninger på Randers afdelingen. Det er kritisabelt, at der ikke var en seng til rådighed, da jeg ankom med ambulancen. Den seng, jeg så fik, var særdeles ubekvem at ligge i. På andendagen blev jeg overført til en stue med tre andre patienter. De var meget støjende om natten, og alt i alt fik jeg sovet MEGET lidt de to nætter, jeg var på afdelingen. På anden nat var der en patient fra en anden stue, som blev meget urolig med utallige råb om hjælp og løb op og ned af gangen. En anden patient hjalp med at berolige/pacificere den tydeligvis forstyrrede/påvirkede patient. En ret grim oplevelse, og en situation som personalet måske havde svært ved at håndtere. Fint nok at en patient var i stand til at hjælpe selvfølgelig. Det faglige personale på afdelingen (sygeplejersker og læger) oplever jeg som særdeles kompetent. Hurtige og præcise svar på diverse spørgsmål, og meget lydhøre omkring forslag og bekymringer i forbindelse med udskrivningen. Meget betryggende med folk som tydeligvis er specialister på deres felt, og dejligt at de samtidig optræder sødt og venligt og bestemte. Der er 100 procent styr på den del, og det er jo det vigtigste. :-) Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
11 Jeg syntes, at personalet gjorde det godt. Derimod burde der være et opholdsrum, som har en standard, der ville være i orden. Jeg vil foreslå, at der bliver set på lokalerne, modsat sengestuerne, således at der kan være plads til især patienter og pårørende. Det ville være muligt for overkommelige beløb! Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I høj grad

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 14 | Der var en fin atmosfære. Søde mennesker, dygtige læger. En fin, fin oplevelse. Måske afdelingen kunne være opmærksom på om andre patienters pårørende/besøgende taler for højt og hvis ja, så henvise dem til fællesarealer. Det kommer jo sådan set ikke mig ved, hvad andres veninder tænker, mener m.v. om verden udenfor hospitalet. Det er det eneste der var træls. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,   | I meget høj grad |
| 9  | De fleste medarbejdere var søde, glade og imødekommende, men specielt en person [] var ubehagelig og havde overhovedet ingen situationsfor-nemmelse. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 22 | Jeg var til undersøgelse af hjertet og blev indlagt.  | I nogen grad     |
| 4  | Alt for mange forskellige personer til varetagelse af opgaverne omkring samme patient. Relationer til personale/Pleje,  | I nogen grad     |
| 3  | Personalet i Randers var bare super søde. Må også lige nævne maden. Den var SUPER god. Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 5  | En positiv oplevelse trods ondt i hovedet. En stor og fin oplevelse med en fin mad. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 1  | Alle på afdelingen er utroligt hjælpsomme og er meget flittige. Det virker som om der er nok at se til. Guld for afdelingen, for os som indlagte, er personalet, som sørger for mad og drikke gennem hele dagen. Det var fantastisk. Som alle ved kan tiden blive lang på et sygehus, men med en god forplejning går tiden altså bare hurtigere. TAK. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 15 | Det ser ud til for mig, at afdelingen kan organisere arbejdet på en mere effektiv måde, så der bliver bedre tid til omsorg og pleje af den enkelte patient. Ministeren lægger op til igen og igen og igen, at den enkelte patient skal følges af de samme behandlere igennem et forløb. Idéen er stadig god, også da den blev født første gang for meget lang tid siden! Kontaktperson,   | Slet ikke        |
| 20 | MS1 og MS2 fungerede optimalt. MS3 var kaotisk. Lægerne satte sig ikke ind i min journal, en MR-scanning blev der ikke fulgt op på før jeg gentagne gange havde rykket. Urinprøve stod en hel uge før jeg fik at vide de ikke skulle bruge den alligevel. Medicin jeg skulle have måtte jeg rykke for, og fik et vrantent svar da jeg spurgte efter den. Information til min datter mangelfuld. Det virkede som om de ikke indbyrdes vidste hvad de andre gjorde, problematisk med skiftende læger, og en [andet personale] som virkede negativ. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, | I nogen grad     |
| 12 | God pleje og god mad. Relationer til personale/Pleje,   | I nogen 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?
10	Jeg fik en super god behandling, lige fra jeg kom ind, til jeg sagde farvel og tak.	I høj grad
18	Alt gik meget hurtigt, og alle var meget venlige.	I meget høj grad
6	Jeg ankom til [sygehuset] fra indlæggelse på [et andet sygehus]. Der var forvirring om hvornår jeg ville ankomme, og der var således ikke en seng til rådighed da jeg ankom. Afgangstiden fra [det andet sygehus] var bestilt mindst en dag i forvejen og burde kunne deles.	I ringe grad
11	Virkede flot, men problemer med isættelse af venflon. Burde være anæstesipersonale!	I meget høj grad
21	Alle var meget dygtige og venlige. De redede mit liv da jeg havde en blodprop i hjertet. Jeg følte mig tryk og i kyndige hænder.	I meget høj grad
25	Modtagelsen var OK.	I høj grad
3	Jeg var enormt tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
1	Har kun ros. Det virker og er meget professionelt.	I høj grad
15	Ankom til AKUT Modtagelsen [om aftenen] med ambulance. Med store smerter svarede jeg på de samme spørgsmål mange gange. Ingen handling, ej heller smertestillende medicin før midt på aftenen. Lang ventetid på røntgen, og endnu længere ventetid på samtale med en læge og foreløbig udredning. Først efter midnat fik jeg effektiv smertebehandling. [Om natten] fik jeg endelig ro på en stue, på AKUT Modtagelsen. Det er mildt sagt en dårlig behandling. Meget opslidende og belastende for alle, både patient og pårørende. Jeg er sikker på at arbejdet i en sådan afdeling kan planlægges bedre, og langt mere effektivt.	Slet ikke
8	Fin modtagelse i Randers og akut til andet sygehus, men jeg er utilfreds med at min mand ikke fik besked om overflytning.	I meget høj grad
2	Professionelt personale med tid til at lytte og svare på spørgsmål.	I høj grad
20	Jeg lå længe alene og vidste ikke hvad der skulle ske. Jeg fik ilt, men fik det værre og værre. Der gik op til to timer før jeg blev tilset af en læge. Under min første indlæggelse [i sommers] nåede jeg at få hjer-testop og vågnede først op på intensiv. Mine oplevelser på de forskellige afdelinger har været meget forskellige. På Medicinsk Senge-	I ringe grad

afsnit 2 oplevede jeg et omhyggelig og engageret personale med smil og tid til trøst, selvom det var tydeligt de havde travlt. Fik klar og præcis besked fra lægerne. På Medicinsk Sengeafsnit 3 var det lige modsat. Nærmest kaos, vrangtne svar når man bad om medicin som de havde glemt at udlevere, mange forskellige læger med modsatte oplysninger og forskellige oplysninger til mine pårørende.

- 23 Jeg blev udskrevet for hurtigt. Derfor måtte jeg syv døgn på [genoptræningscenter]. Bl.a. fordi jeg havde en alvorlig [infektion]. I ringe grad
- 19 Vi mener man burde tilses hurtigere af en læge på akutmodtagelsen. I ringe grad

## **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
9	Lå med termometer i enden i over en halv time, da de havde glemt det.	Ja
4	Fejl i medicinlisten, jeg modtog ved udskrivelsen.	Ja
15	Jeg pådrog mig en infektion, som ikke kunne lokaliseres. Jeg blev behandlet med antibiotikum. Det må siges at være en fejl. Jeg ville gerne have været foruden alt det ubehag.	Ja
13	Vi var ikke enige om min medicin, som jeg havde taget i flere år men fik [dette] rettet.	Ja
20	På afdeling ms3 var der rod i medicinudleveringen. Jeg oplevede ingen fejl på afdeling ms2 eller ms1.	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 Har været indlagt fem gange siden maj pga. blærebetændelse. Bliver behandlet med IV-medicin og bliver klar til hjemsendelse. Dette er et urologisk problem. Har en kolibakterium, der er resident over for antibiotika. Jeg kan ikke forstå, at jeg ikke bliver undersøgt, hvorfra den kommer fra, har siden maj talt med 15 læger samt fire urologer. Dette er forvirrende. Kan ca. holde mig rask i seks til syv uger, så er det genindlæggelse.	I høj grad
6 Jeg har efterfølgende fået indkaldelse til samtaler og undersøgelser som kom bag på mig. Det er helt sikkert fint nok, men jeg ville gerne have vidst dette i forvejen.	I ringe grad
14 Fik en kompressionsstrømpe med hjem (en der ikke passede), men der var ikke den rigtige.	I meget høj grad
21 Nej. Jeg blev informeret.	I meget høj grad
3 Syntes jeg manglede information om, hvad der skulle ske efter en måned. Mener, de ville give mig en stent, men det er nu nok Århus, det hører under? Men nu står det her.	I meget høj grad
24 Borger kan ikke klare at svare på flere spørgsmål på relevant vis.	Uoplyst
1 Generelt har jeg været meget tilfreds med indlæggelsen og udskrivelsen. Dog (og jeg ved det ikke er let) føler jeg personligt ubehag ved at være på stue med meget dårlige og ældre personer (jeg er [over 50]), og havde enestue i starten, men lige pludselig blev jeg flyttet. [Så vidt jeg kunne se], var det for at afdelingen kunne have enestuen, [hvis] noget akut skulle opstå. Lægerne og sygeplejerskerne var meget søde (kunne godt forstå mig) og fandt en løsning når jeg skulle sove om natten, men fra kl. 07.00 til 21.30 sad jeg mere eller mindre i samme stol på gangen.	I meget høj grad
15 Overordnet var informationen udemærket. Både min pårørende og jeg selv stillede mange spørgsmål, som vi fik tilfredsstillende svar på, især hos en læge, som jeg havde kontakt med flere gange (den samme læge)! Et meget stort problem er manglende/utilstrækkelig personlig pleje, deraf også større risiko for infektioner, som mange oplever til yderligere belastning.	Slet ikke
7 Er stadig under medicinsk behandling. Efter to undersøgelser på andet sygehus. Skal muligvis have Pacemaker. Næste samtale på Hjerteafdelingen i Randers hvor jeg har fået super og professionel hjælp og behandling af sygeplejerske NN og læge NN.	I høj grad

- |    |   |              |
|----|---|--------------|
| 20 | Som sagt var oplevelsen på MS1, MS2 og MS3 meget forskellig. God information på MS1 og MS2, men ringe på MS3. | I nogen grad |
| 12 | Der var ikke enighed blandt personalet, om hvornår jeg kunne udskrives.                                       | I nogen grad |
| 23 | Det var først ved hjemsendelsen jeg blev klar over, at min [kone] ikke kunne klare en syg mand.               | I ringe grad |