

Regional rapport



Kommentarsamling
B7 - RRA
Ortopædkirurgisk Afdeling O
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 Brugerindvølgning, 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.

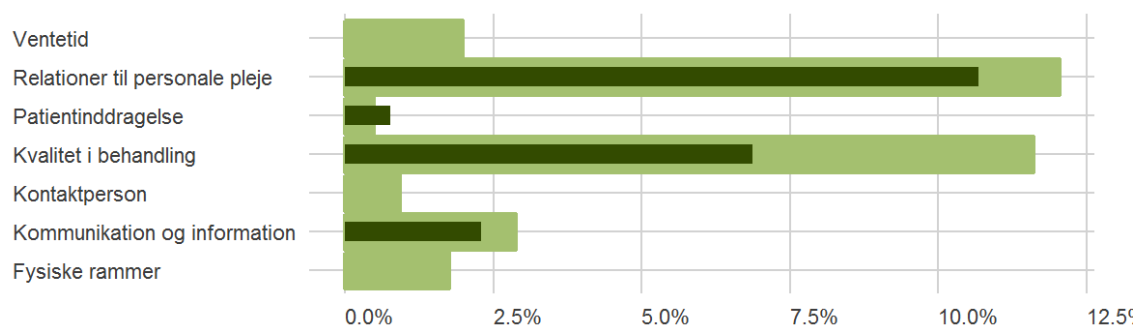
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
27 Det var tydeligt, der var mangel på personale. Det var på grund af travlhed svært at få fat på personalet, når der var behov. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
17 Det havde været rart at få nogle flere informationer ved udskrivelsen. Jeg kunne have brugt informationen om, at jeg nok ville få meget ondt, når bedøvelse- og smertelindringsmedikamenterne var helt ude af kroppen. Desuden havde det været rart at få nogle øvelser med for at forebygge smerter/følgesygdomme, det kunne formentligt have sparet mig for en del smerter. Lidt generel information, om hvordan man håndterer en brækket ankel/ben, kunne bestemt også have været godt at have. Kommunikation og information,	I høj grad
36 Alle var fokuserede og hjælpsomme i hele forløbet. Omsorg og opmærksomhed. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
25 Sygeplejerskerne løb så hurtigt de kunne. Det der manglede var nogle flere hænder til at tage sig af plejen. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
13 Det var en god oplevelse.	I meget høj grad
21 Jeg mødte venlige og imødekommende personaler, også overfor krævende medpatienter. Jeg manglede oplysninger om maden. Fik det først på dag to og det var vist en fejl, at det ikke lå på bordet, og derfor informerede ingen om det. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I høj grad
32 Efter udskrivningen har jeg en oplevelse af manglende orientering om behandling og tilstand. Jeg har kun erindring om et meget venligt plejepersonale. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 Personalet på afdelingen er alle søde og opmærksomme, stor pil opad. Kunne personligt godt tænke mig, at være indlagt et par dage mere. Har været indlagt to gange i år 2016, begge gange hjemsendt med mange smerter og ringe appetit. Bor alene dog med besøg af familie. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
20 Jeg var inde med en brækket [kropsdel]. Og jeg fortalte dem, at jeg ikke kunne tåle morfin, men fik ikke noget mod kvalme og opkast, og de kunne ikke helt smertedække mig. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,	I meget høj grad
37 Blev indlagt med for højt blodtryk, og ikke en eneste gang blev det set på før om morgenen inden udskrivning. Kvalitet i behandling,	I ringe grad

16	Jeg lå på isolation pga. tre kælegrise, vi har derhjemme. De har fortalt mig, at de vil tage en hurtigt MRSA-test, men det sker så ikke, og med den første kontrol tre uger efter spurgte jeg om resultater, men to af de tre blodprover de taget er forsvundet. Det synes jeg er for ringe, og det kan de ikke blive bekendt for! Kvalitet i behandling,	I nogen grad
3	Har fået en god pleje, mens jeg var indlagt. Havde jeg brug for hjælp, gik der ikke lang tid, efter jeg havde ringet, men jeg synes stadig, at personalet har meget travlt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
42	Der var én social- og sundhedsassistent, som spredte glæde og var effektiv. De andre personaler var hurtige og overfladiske, og havde alt for travlt. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
38	Afdelingen var meget opmærksom på at give den fornødne smertelindring. Kvalitet i behandling,	I høj grad
39	NEJ. Dette angiver jeg ikke skriftligt.	Slet ikke
22	Som pårørende (hustru) fik jeg en særdeles imødekommende behandling, hvilket betød meget, da min mand [har en række handicaps]. Den venlighed jeg mødte, var medvirkende til min mands velbefindende. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6	Syntes at jeg blev udskrevet for tidligt. Kvalitet i behandling,	I høj grad
12	Fantastisk serviceminded personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
35	Afdelingen gjorde en beundringsværdig indsats, præget af empati, omsorg og ikke mindst humor, der ofte "løftede" stemningen. På deres vegne er jeg meget ked af, at min hjemkommune var flabet og uforskammet overfor medarbejder NN angående tilvejebringelse af nødvendige hjælpemidler ved udskrivelse. Det havde de ikke fortjent. Mange roser og en stor og hjertevarm tak til hele personalet, der var omkring mig. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
24	Blev behandlet godt af venligt og dygtigt personale. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
15	Flinke alle sammen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
23	Jeg er meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad
26	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg fik af personalet på sygehuset.	I meget høj grad
31	Der var to sygeplejersker, som var fantastiske på afdelingen. Smil på hver gang de kom ind på stuen. Det er bare så godt for syge mennesker. Så ros til dem. Maden er god. Jeg var der jo kun en nat. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
29	Stor ros til personalet på afdelingen. Det sagde jeg også til dem undervejs :-). 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?
27 Desværre mærkede man tydeligt nedskæringerne på personalet. Der var ekstremt travlt for både læger og sygeplejersker.	I høj grad
4 Det er forvirrende, at der, i modsætning til Region H, både findes en akutmodtagelse og en skadestue.	Ved ikke
36 Det var en helt igennem god modtagelse. Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
25 Lå på skadestuen [hele eftermiddagen] uden rigtig at få at vide hvad der skulle ske vedrørende min inlæggelse og uden mad og drikke.	I ringe grad
13 Er over ordentlig tilfreds med behandlingen, og er utrolig stolt af, at vi har et så effektivt sygehus system.	I høj grad
19 Jeg blev godt informeret om, hvad næste ting var o.s.v.	I høj grad
32 Ifølge min oplevelse kom jeg på sygehuset i bevidstløs tilstand. Jeg tror at det var politiet, der oplyste mig om at jeg var blevet påkørt. På den anden side oplyste mine børn mig at jeg var usammenhængende i de to første døgn.	Ikke relevant for mig
33 Falck nægtede at hente mig. Jeg havde en brækket ankel og lå midt på en meget trafikeret vej. Trods det måtte en tilfældig forbipasserende køre mig på skadestuen, fordi 112 ikke ville komme. Det er ikke i orden! Lægen på skadestuen udtrykte også forbavselse over dette og ville have indgivet en klage, hvis ikke det var fordi, vi var der så hurtigt.	I meget høj grad
1 God behandling.	Ikke relevant for mig
3 Jeg er blevet behandlet godt, selvom personalet havde meget travlt.	I meget høj grad
39 Da sygehuset vel bare vil opfatte mig som værende en sur gammel mand, vil jeg helt undlade yderligere kommentarer. Jeg følte mig som et fremmedlegeme på jeres sygehus, men den ros skal I have at I SØRGEDE for at jeg i sidste ende blev sendt til et andet sygehus hvilket jeg havde forsøgt udvirket da redderne afhentede mig i [bestemt by].	Slet ikke
30 Det er lidt svært at svare på forskellige spørgsmål, da det var et led i min genoptræning efter en operation i februar. Jeg har kun godt at sige om det forløb, jeg har været igennem på Regionshospitalet i Randers, bortset fra at mit første besøg på skadestuen ikke førte til en diagnose (ihvertfald ikke den rigtige), hvilket først skete fire uger se-	I høj grad

ner.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 12 | Meget tilfreds, både med personale, forplejning og forløbet i det hele taget. | I høj grad |
| 35 | Jeg ankom i teletaxi fra anden by med et brev fra lægen i sundhedshuset. Han angav mistanke om [voldsomt brud i benet], men alligevel blev jeg transporteret i en almindelig bil. Ved ankomsten til anden afdeling, ville personen i "buret" overhovedet ikke se på hvad lægen havde skrevet. Jeg skulle bare tage plads og vente. Jeg ventede [et par] timer uden at få tilbudt noget smertestillende, og siddende i en umagelig kørestol. Først da en læge endelig indfandt sig skete der noget, og så var behandlingen i top. Jeg finder arrogancen på skadestuen helt uantagelig. Det må da være en simpel pligt at læse de lægepapirer en patient medbringer. Her måtte jeg sidde med voldsomme smerter uden mulighed for hjælp. | Slet ikke |
| 23 | Var første patient på [afdeling NN], så der var lidt forvirring, men det betød ikke noget. | I meget høj grad |
| 34 | Alt forløb fint og venlig personale. | I meget høj grad |
| 18 | Elendig modtagelse på akutmodtagelsen/skadestuen, sad i seks TILMER. Absolut ikke nogen fornøjelse. Sad på en stol med en nyopereret fod, med infektion i, nedad og uden forbindelse. Blev ikke tilbudt en seng eller noget at drikke. Simpelhen for dårlig. | I ringe grad |
| 5 | For lang ventetid i modtagelsen. | I meget høj grad |
| 28 | Fantastisk god behandling. | I meget høj grad |
| 31 | Sygeplejersken som havde aftenvagte på stuen var ikke særlig venlig hverken over for mig eller talte pænt om hendes kollegaer. Fra opvågningen: Opvågningen var perfekt, søde og forstående. Kom op på Afdeling NN til næste dag. [Da] morgenvagten som startede, var der en som ikke skulle have det arbejde. Der var flere syge med knækket ribben og brækkede ben. Den måde der blev talt på var ikke pæn. Det koster jo ikke ekstra at tale pænt og give et smil. På min stue var der en dame der havde brækket ribben. En kommentar var: "Når her indefra bliver der ringet efter os hele tiden." Jeg bliver i dårligt humør, når jeg hører gamle mennesker blive talt grimt til. Ellers et dejligt sygehus. Hvem gør rent uden for hovedindgangen? Den er ikke pæn, en skam ingen får styr på det. | I nogen grad |
| 29 | Fint forløb under indlæggelse, men ekstrem mangelfuld information om mit tre måneders forløb med trepunktskorset og hvad der kommer til at ske når korsettet skal af. Virkelig mystisk at der ingen opfølgning er i de tre måneder. F.eks. indkaldelse til en snak om hvordan det går, om korsettet stadig sidder som det skal, supplerende røntgenbilleder, sammenhæng med min sundhedsforsikring med disse eventuelle mu- | I høj grad |

ligheder (som jeg selv har fundet ud af er ikke-eksisterende i de første tre måneder ihvertfald. Men generelt STOR ros til personalet på afdelingen i det daglige :-).

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
10	Jeg følte det som meget lang tid inden smertelindring.	Ja
41	Under hjemtransporten blev jeg tabt op ad trappen af Falck.	Ja
32	Jeg blev udskrevet på anden dagen efter indlæggelsen uden man forudgående havde afventet svar på blodprøve. Kort efter hjemkomsten blev jeg oplyst om den beklagelige fejl og anmodet om straks at komme til indlæggelse (jeg er næsten nabo til sygehuset) Jeg fik og modtog en undskyldning af den pågældende læge.	Ja
33	Saltvandsdroppet blev på opvågningen ikke reguleret, så det løb meget hurtigt ind. Det resulterede i [] smerter den næste uge.	Ja
16	Jeg fik yoghurt på Skadestuen som var [gået over sidste holdbarhedsdato].	Ja
43	Efter min operation synes jeg ikke den læge NN der orienterede om det de havde fundet ud af med hensyn til et organ, orienterede mig ordentlig og ikke efterfølgende fulgte op på beskeden om jeg, nu også havde forstået de informationer han havde givet. Sygeplejerskerne på afdelingen vidste ikke ret meget om det. Følte mig som "Palle alene i verden", men fandt ud af det efter min udskrivelse. Fik heller ikke ordentlig information om, hvad smertestillende medicin jeg måtte få og hvor meget i døgnet, idet jeg også har anden sygdom, som jeg tager medicin for. Jeg føler der ikke har været en ordentlig kommunikation mellem afdeling NN og anden afdeling. Det kan godt gøres bedre så patienterne føler mere trygge og afdelingerne skal blive bedre til at tale sammen.	Ja
8	Jeg fik ikke den psykofarmaka jeg normalt får, da det var dyrt at skaffe.	Ja
22	Glemte ved hjemsendelsen at give den medicin som var taget med hjemmefra, og som var overladt til personalet ved indlæggelsen.	Ja
40	Min første operation gik galt.	Ja
29	Fra det blev besluttet at min epidoralblokade skulle tages ud, og til den blev det, gik der næsten en arbejdsdag over tiden med tilhørende forvirring om, hvor meget supplerende smertestillende jeg skulle have. Derudover blev [der] meget tæt på min udskrivning usikkerhed om, hvorvidt det supplerende smertestillende ville være tilstrækkeligt når jeg kom hjem. Derfor betingede min familie at jeg skulle være på afdelingen et døgn mere.	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?
27 Alt er gået perfekt.	I nogen grad
36 Fungerede godt. God instruktion.	I meget høj grad
14 Kunne godt have brugt mere information og genoptræning.	I høj grad
25 Fik forskellige informationer om hvad der skulle ske. Jeg skulle have et korset på fra en bandagist, men fik forskellige oplysninger om hvornår hun kom. Fik at vide mandag morgen at jeg ville få det på tirsdag [morgen], og fik at vide mandag middag at jeg skulle have det på tirsdag [eftermiddag], og igen mandag aften at jeg skulle have det på tirsdag [morgen]. Men fik det på tirsdag eftermiddag [].	Slet ikke
9 Jeg synes ganske enkelt, at jeg er blevet behandlet så godt og ordentligt af Randers sygehus.	I meget høj grad
32 Min datter, som er læge, mente ikke, jeg var istand til at klare mig selv ved udskrivningen. Mine døtre hjalp mig, da også efter udskrivningen. Jeg er sikkert meget svær at læse grundet venstre frontallaps demens.	I meget høj grad
33 Ingen kunne fortælle mig, hvad planen var efter udskrivelse. Blev sendt hjem med besked om, at jeg nok fik noget i e-boks. Under indlæggelsen var der heller ingen, der fortalte mig, hvad der egentlig var blevet gjort under operationen. Det resulterede i, at jeg ikke engang vidste på, hvilken side af anklen såret var.	I nogen grad
11 Ej færdigbehandlet pt., men kender stadig ikke til fysioterapiforløbet, der skal ske efterfølgende.	I høj grad
42 Personalet, sygeplejersker og assistenter havde meget travlt, når de kom ind på stuen. Eksempelvis gjorde natpersonalet ikke noget ud af at skærme af da jeg skulle på bækken i sengen. Og senere da jeg skulle op og stå med gangstativet for at få taget temperatur, foregik det med bagdelen bar ud mod de andre patienter på stuen, indtil jeg selv bad om et gardin. Medicinen som jeg skulle have, blev bare stillet på natbordet uden forklaring på hvad det var. Jeg fik dog svar når jeg spurgte. En nat hvor jeg havde meget ondt, kunne jeg ikke få morfin, men skulle prøve med mindst-mulig-princippet, altså Panodil hver tredje time. Jeg havde mange smerter i et par timer før der kom noget stærkere. Det var ikke fordi jeg var vild med morfin, at de var tilbageholdende, for jeg kunne faktisk ikke tåle det og ville nødtigt have det, så jeg kunne ikke forstå grunden. Maden på sygehu-	I nogen grad

set kan kun få én kokkehue. Godt den er økologisk, men den er smagsløs, kedelig og traditionel. En meget vigtig ting der generede mig under indlæggelsen var den konstante summen af generatorer/udluftning nede fra gården. Det var nødvendigt at have vinduerne åbne i den lille uge jeg var indlagt pga. varmen. I alle døgnets 24 timer havde jeg larm i ørerene, selv med ørepropper i. Et sidste kritikpunkt var at den første dag jeg var indlagt, var der patienter på stuen der havde besøg i middagsstunden. De blev af personalet ikke bedt om at forlade stuen og gå til gæstestuen. Det måtte jeg som patient selv bede de andre patienter og deres pårørende på stuen om at respektere, så jeg og de andre patienter, der ikke havde besøg, kunne få hvilet.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 43 | Har uddybet mine kommentarer tidligere i skemaet. Har ikke flere kommentarer. | I nogen grad |
| 2 | Jeg fik aldrig papirerne med hjem. | I meget høj grad |
| 26 | Jeg blev meget dårlig nogle timer efter, at jeg var kommet hjem og efter, at jeg havde spist. Jeg ved ikke, om det er en kendt bivirkning efter narkose, men jeg fik uhyre lav blodtryk og puls. | I meget høj grad |