

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning
Kirurgisk afdeling
Hospitalenheden Vest

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.

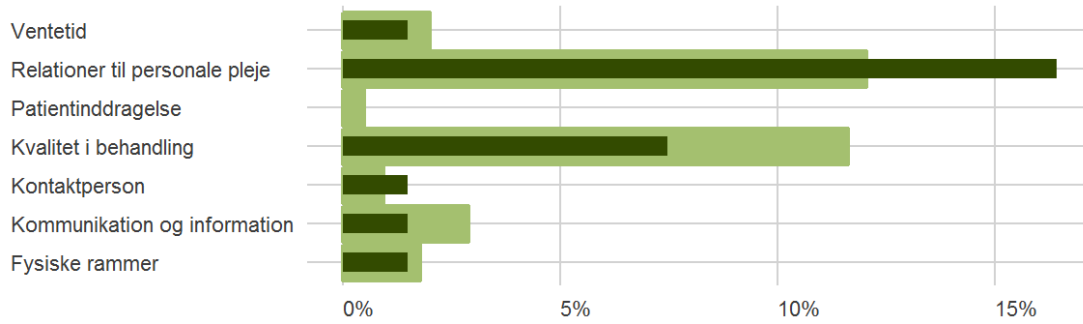
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
30 Det ville være en god idé at informere mere om hvad der skulle gøres ved den diarré, som kommer efterfølgende når man har fået lagt stomi tilbage. Lidt om hvor lang tid, der kan gå hvor man skal have diarré. Vidensbank om andres erfaringer med tilbagelægning af stomi. At plejepersonalet øste af deres erfaringer med tilbagelægning af stomi. Kommunikation og information,	I nogen grad
31 En elev fulgte mig stort set hele tiden i løbet af onsdag og torsdag. Det var meget betryggende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
8 Altid glade mennesker og det smitter af på patienter :-). Ville håbe man kunne gøre mere for at få folk op af sengene, da det hjælper (jeg var selv ude af sengen et par timer efter jeg var ankommet til stuen). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
6 Personalet var meget obs på, hvordan alle patienter havde det trods deres pressede tid, så jeg var meget godt tilfreds. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
29 Sygeplejerskerne var søde og rare, dog med undtagelse af en enkelt, NN på A1, som var meget ubehagelig og ikke viste spor empati. Når jeg skriver, at jeg ikke var tilfreds med forløbet, så er det fordi lægerne begik en alvorlig fejl, som bevirkede, at jeg var meget meget dårlig i meget lang tid. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
13 De var ualmindeligt opmærksomme på mig, alle var opmærksomme. Jeg kunne ikke sætte en finger på noget, det var en god oplevelse. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
20 Som pårørende fik vi en ualmindelig god behandling under patientens operation. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
3 Afdelingerne, undtagen [en anden afdeling], samarbejdede godt med patient og pårørende i et positivt miljø. En pårørende var til stede under hele opholdet og havde rigtig gode forhold. At en pårørende kunne assistere skabte tryghed for patienten. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
11 Da min indlæggelse fandt sted i en weekend, oplevede jeg især sygeplejepersonalet som værende meget opmærksomme og imødekommende, bortset fra to. Den ene præsenterede sig som min kontaktsygeplejerske, og derefter så jeg ikke mere til hende, selvom hun var på afdelingen dag-	I nogen grad

ligt. I den anden situation bad jeg om noget at sove på, da patienten i nabosengen havde problemer og derfor flere gange i løbet af natten [havde behov for pleje og behandling]. Dette gjorde, at jeg ikke sov natten forinden. Da jeg bad om noget at sove på, sagde sygeplejersken, at det var træls at sygeplejersker kom på forsiden af aviserne, fordi de gav for meget medicin. Det udviklede sig til en diskussion mellem sygeplejersken og mig, hvilket medførte at mit blodtryk steg helt vildt. Først senere på natten, var der en anden sygeplejerske, som gav mig lidt at sove på. Denne oplevelse var faktisk meget skræmmende for mig, og jeg blev ret utryg. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 25 | Ingen TV på firemandsværelserne i Herning. Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 23 | Alt for mange gange var jeg ude for, at et stille spørgsmål, man ikke umiddelbart kunne svare på, blev glemt, og man måtte gentage spørgsmålet op til flere gange. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 24 | Kanon dejligt personale som var venlige og hjælpsomme. TAK A1 og A2 samt intensivt for jeres omsorg. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 5 | Et meget venligt men bestemt personale. Så ok for mig. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 9 | Jeg synes, at de gjorde det rigtig godt alle sammen. | I meget høj grad |
| 2 | Alle var søde og rare, god behandling og svar. Tak. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 26 | Særligt godt. | I meget høj grad |
| 7 | Jeg fastede i 15 timer til operationen som blev aflyst [lige før midnat]. Udsat til næste dag. Næste dag fastede jeg 12 timer før operationen. Det burde kunne gøres bedre i forhold til planlægning. Ventetid, | 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?
17 Følte lang ventetid pga. travlhed.	Ikke relevant for mig
30 Der gik noget tid fra vi ankom, til de var klar med en seng.	I ringe grad
19 Hvis ambulancepersonalet kunne printe et oplysningskort ud om patienten, så behøvede de ikke at vente, i mit tilfælde 10 minutter, for at aflevere patienten til hospitalet. Det virker ikke effektivt.	Slet ikke
22 Da jeg har [bestemt sygdomsdiagnose] og før har haft [bestemt tilstand], og hverken læge NN eller jeg selv var i tvivl om diagnosen, føler jeg at jeg godt kunne være kommet hurtigere frem til afdelingen.	I nogen grad
31 Jeg fik mange klemmer sat i efter operationen. Nogle af dem var faldet af næste dag. Plejepersonalet mente at jeg skulle have et par sting, men det mente lægen ikke. Dette resulterede i at jeg måtte sårbehandles af hjemmeplejen i tre uger efter udskrivelsen, da såret to steder var fire cm dybt. Hvorfor syr man ikke patienter mere. Jeg har fået et [andet indgreb], hvor jeg blev syet. Dette heledes perfekt.	I høj grad
8 Bliv ved med det gode arbejde :-).	I høj grad
6 Mere personale. De skal rende meget stærkt for at følge med, men de klarer det godt.	I høj grad
29 Da jeg først kom ind i modtagelsen, gik det rimelig hurtigt med at komme videre til visiteringen. På visiteringsafdelingen lå jeg flere timer og blev hverken tilbudt vådt eller tørt. Der blev sagt at der ville komme en sygeplejerske og se til mig (af en praktikant), men der kom aldrig nogen. Det var en meget dårlig oplevelse. Især fordi jeg havde det rigtig dårligt.	I ringe grad
13 Modtagelsen var helt i top.	I meget høj grad
20 Ok.	I meget høj grad
3 Specielt som pårørende til [90 årig] patient ville det være rart med en orientering om planen. Sad på en stol ved siden af patienten fra midnat til [næste morgen] indtil lægen tilså patienten. Men blev da tilbudt en kop varm drik, et tæppe og bedre stol.	I ringe grad
11 Der gik meget lang tid, før jeg blev tilset af en læge.	I nogen grad

- | | | |
|----|--|-----------------------|
| 5 | Ok. | Ikke relevant for mig |
| 9 | Jeg synes, alt virkede perfekt. Jeg fik et rigtig godt indtryk af både læger, sygeplejersker og personale. | I meget høj grad |
| 2 | Ingen kommentar ,den var super tak. | I meget høj grad |
| 16 | Der er ikke noget at kritisere over den behandling, jeg fik på sygehuset. Alt personale var de sødeste mennesker, man kunne møde. Alle var rare og hjælpsomme. Jeg har kun godt at sige om min oplevelse ved indlæggelsen. | I meget høj grad |
| 1 | Et bedre system til at meddele forværring i tilstanden, når man er kommet ind med lægevagten og i løbet af de [flere] timers ventetid, bliver så dårlig, at der er brug for akut indlæggelse. | I høj grad |
| 26 | De var bare super. | I meget høj grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
17	Min problematik vedrørende smerter i bunden af endetarmen er stadig uløst efter to måneder.	Ja
10	En læge skrev fejlagtigt i journalen, at mine smerter fra divertiklerne sad i højre side. Men smerterne har altid siddet i venstre side!	Ja
30	Jeg oplevede, at jeg ikke blev ordentlig informeret om, hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivelsen. Jeg har fået lagt en stomi tilbage. Og ved en efterfølgende diarre fik jeg ikke noget at vide om, hvad jeg skulle gøre.	Ja
15	Personalet var ikke klar over min "mælkeallergi", så maden var meget ens for mig.	Ja
14	Jeg blev sendt hjem to gange. Først ved tredje indlæggelse blev der startet undersøgelser/behandling.	Ja
29	Fejlen skete i forbindelse med min første indlæggelse, hvor lægerne lavede huller i min tyndtarm uden at opdage det. Jeg var derfor, i stedet for tre dage, indlagt i fem uger. Min næste indlæggelse var en følge af fejloperationen.	Ja
27	Der manglede hjemmesygeplejerske til efterbehandling af operationssår, de første tre dage. Desværre var det op til en weekend, så ingen mulighed for kontakt før mandag.	Ja
25	De glemte at bruge saltvand efter medicinindførsel, hvilket bevirkede, at jeg fik en hævet arm med smerter. Efterfølgende fik jeg en blodprop i de ydre kar.	Ja
23	Jeg fik udleveret forkert medicin.	Ja
28	Der var nogle gange, til stuegang, at lægen ikke var ordentlig opdateret med blodprøvesvar.	Ja
21	Der blev fjernet [noget fra et organ] da de fandt [et antal] huller på det. [] Alt gik galt. Nu [har jeg problemer med at spise og holde på afføring]. Fik [den ene komplikation efter den anden, og sygdom på sygdom]. Lå på intensiv i [flere dage] og var i respirator.	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?
30 Jeg manglede mere information om, hvad jeg skulle gøre ved den efterfølgende diarré. Jeg følte, jeg blev overladt til mig selv og mine egne problemer.	I nogen grad
12 Det har jeg, men har fået svarene ved min praktiserende læge.	I nogen grad
15 Efter et gammeldags kejsersnit synes jeg, at information var meget dårlig. Jeg havde forestillet mig at få et møde med sygeplejersken inden udskrivning således at kunne komme ordenligt i gang efter operationen. Udskrivelsen var meget hurtig, to dage før forventet. Jeg fik også et tilbagefald [den dag], hvor jeg egentlig først skulle have været udskrevet. Men fik hjælp af egen læge.	I nogen grad
6 God information og venligt personale.	I meget høj grad
29 Jeg fik nogle piller mod begyndende mavesår, og jeg fik ikke at vide at de skulle indtages en time før et måltid.	Slet ikke
27 Fik nogle piller inden operation - ingen info om hvilke trods spørgsmål angående disse. Ingen smertelindrende medicin med hjem trods fredag aften og ingen apotek åbent (Ibumetin). Ingen plastre/swaps/diverse sårplejedyr med hjem selvom det blev efterspurgt. Fik at vide at hjemmesygeplejen ville komme dagen efter. Ingen kom, og der var ikke udleveret kontaktinformation til dem. Lægen havde for travlt til at give en uddybende forklaring af, hvad der var foregået under operationen.	I nogen grad
4 Efter min operation var der ro, hvile og søvn. En god mestring, så fik livsmod og kræfter.	I meget høj grad
3 Patienten blev udskrevet til aflastning på plejehjem. Det virkede ikke helt koordineret med informationerne, blandt andet medicinering.	I nogen grad
11 Jeg oplevede at der var for mange forskellige læger indover og den læge der udskrev mig kunne jeg overhovedet ikke forstå []. Der var [kommunikationsproblemer] mellem lægen og jeg, og derfor bad jeg sygeplejersken om at få flere klare oplysninger.	I nogen grad
24 Mangler at få en plan for forløbet efter udskrivelsen. Ved godt at det kan være svært at vide, men det kunne være godt med et ugentligt opkald fra sygehuset om hvordan det går.	I høj grad
9 Lægen ved indlæggelsen og lægen ved udskrivelsen havde to forskellige meninger.	I meget høj grad

- 2 Alt var ok, tak. I meget høj grad
- 26 Nej. I meget høj grad
- 18 Jeg kunne have ønsket mig ved forundersøgelsen, at informationen omkring det post-operative forløb var bedre. Jeg blev opereret for bilateralt lyskebrok og var informeret om, at det var muligt at gå på arbejde dagen efter. Det var IKKE muligt. Jeg blev heller ikke informeret om, at hævelse efter operation kan forekomme fire uger frem efter operation. Jeg føler mig med andre ord ikke tilstrækkeligt informeret omkring det post-operative forløb. I nogen grad