

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Ortopædkirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	109
Besvarelser fra patienter:	64
Afdelingens svarprocent:	59%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

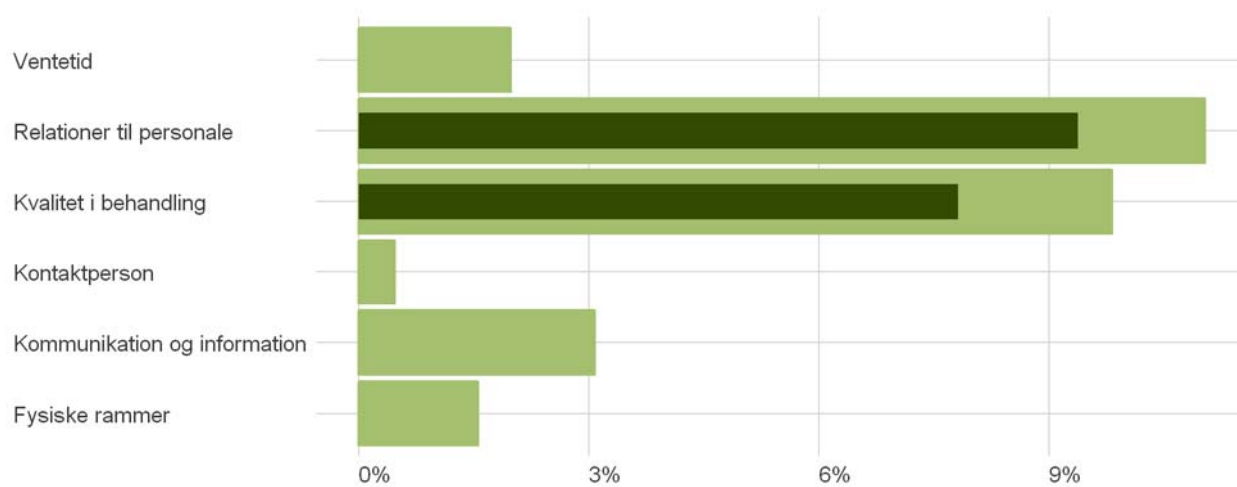
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.








Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)








Ortopædkirurgisk afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - T10-3 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Bedre stole eller sofaer, da det for de fleste med prolaps kan gøre ondt at sidde på en stol.	I høj grad
 8	Vi var tre der skulle indlægges, alle tre var kaldt ind til kl. 7.00. Jeg var sidste, som fik en seng, [om aftenen]. Måske man skulle bede patienterne møde 15-30 minutter forskudt.	I høj grad
 15	Manglende skiltning vedrørende hvor man henvender sig på afdelingen.	I nogen grad
 21	Jeg ventede ca. halvanden time, inden jeg blev henvist til stuen. Der var så ikke en seng til mig, så endnu mere ventetid. Endelig kom der en med sengen, og jeg kunne komme på plads. Da jeg så skulle ned til operationsstuen viste det sig, at min seng var defekt og ikke kunne køre. Så ventede jeg endnu en gang, og efter ca. en halv time kom de med en ny seng til mig.	I nogen grad
 1	Ville være rart at få håndklæde samt et badeværelse, hvor man kunne være uden kørestole eller bækkenstol. Måske få vist hvor tingene er.	Ikke relevant for mig
 10	De var ikke engang klar over, jeg skulle komme den dag.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Viborg	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg synes, at sygehuset gør det rigtig godt.	I høj grad








Ortopædkirurgisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - T10-3 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 14	De sagde til mig, at jeg skulle lægges i narkose og have rykket [nogle] tænder ud og den, som jeg havde flest smerter i, rykkede de ikke ud.	Ja
 17	Min operation blev aflyst efter blokaden, og jeg fik et nyt operationstidspunkt [nogle] uger senere. Dette blev dog efter nogen diskussion med personale og læge NN ændret til dagen efter, hvor det lykkedes.	Ja
 18	Fik morfin som smertestillende, trods det, at jeg ved forudgående samtale med læge NN havde påpeget, at jeg ikke tåler morfinpræparater, ej heller morfinlignende.	Ja
 7	Det føltes unødvendigt at få taget vandet, da jeg er sikker på, at jeg godt kunne selv, og det har givet mig besvær med at holde på vandet og må på toilettet om natten. Og så ville jeg gerne, de havde givet mig smertestillende medicin på opvågningen. De spurgte godt nok, om jeg ville have noget, men det følte jeg jo ikke, da bedøvelsen jo ikke var væk.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Viborg	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	Vi blev ej fortalt, vi skulle tage kontakt til egen læge og få fjernet sting. Det stod end ikke i journalen, som vi fik en kopi af.	Ja

Ortopædkirurgisk afdeling



Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - T10-3 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 19	Da det var speciallæger, vi var ved, hjem samme dag.	I høj grad
 6	Jeg fik to nye hofter. Al den information, som jeg fik inden på patient seminaret, var primært rettet mod at få en hoft. De fik at vide, at de senest dagen efter operation, der blev intet nævnt om hvor længe jeg skulle forvente at skulle blive på sygehuset, så det kom som et mindre chok, da jeg ikke kunne bevæge nogle af mine ben, lige efter operationen, og at det var normalt ved sådan en dobbelt operation, at man skulle være indlagt tre til fem dage.	I meget høj grad
 14	MANGLEDE svar på mange spørgsmål, som hvorfor jeg skulle stikkes under behandlingen når jeg havde aftalt med dem, at jeg ville få en maske i stedet.	I nogen grad
 21	Dagen efter min operation skulle jeg udskrives, hvilket jeg blev informeret om ved middagstid. Jeg ventede hele af dagen, blev dog løbende informeret om, at de ventede besked fra lægen med hensyn til smertestillende medicin. [Om aftenen] fik jeg endelig lov til at komme hjem. Det var urimeligt lang tid bare at sidde og vente på udskrivning. Jeg var træt og udmattet efter operationen, og det hjalp bestemt ikke at sidde og vente en hel dag.	I ringe grad
 17	Jeg manglede viden om, hvor jeg kunne få hjælp, da jeg blev fredag aften og havde kraftige smerter hele weekenden.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Viborg	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	Vi ventede længe på udskrivelse og spurgte flere gange om hjælp. Langt om længe fik vi at vide, at "vores" sygeplejerske var til møde, så der kom en anden, der ikke gav information og som ikke kunne udskrive papirerne, vi skulle have haft.	I høj grad
 3	Vi fik ikke en snak med en læge angående sår og sting. Det resulterede i, at [nogle] uger efter, måtte en læge fjerne sting og udskrive medicin pga. betændelse. Kunne have været undgået hvis vi havde fået af vide, at de sting i fingrene skulle fjernes.	I nogen grad

Ortopædkirurgisk afdeling











Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - T10-3 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
8	Venligt personale, smilende og imødekommende. Fantastiske sygeplejersker. Det er [] limen, der holder det hele sammen :-) [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Kvalme- og opkastlindrende midler i forbindelse med smertestillende, ikke tilstrækkelig.	I høj grad
22	Afdelingen gjorde for lidt for at forebygge, at en gammel skade ikke blev forværret, og det døjer jeg med nu. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
15	Ved den forudgående undersøgelse, som foregik på Ortopædkirurgisk Afdeling på Viborg sygehus, oplevede jeg noget, der gjorde mig arrig. Den sygeplejerske, jeg blev undersøgt af inden operationen, vurderede, at min biceps IKKE skulle opereres trods en total overrevet biceps. Hun mente, det var noget, jeg skulle leve med, da hun mente, jeg havde kræfter nok i armen. DET BLEV JEG DYBT CHOKERET OVER. Jeg protesterede og fik svaret, at hun ville lige gå ud bagved og spørge... Et godt stykke tid efter, kom en kirurg ud og snakkede med mig, og han sagde, at jeg selvfølgelig skulle opereres, da jeg jo var ung endnu og havde brug for armen i mit daglige arbejde. Så tænker jeg bare: ville aldrig være blevet opereret, hvis ikke jeg havde protesteret. Jeg synes, der burde være bedre styr på den slags. Hvis jeg bare var taget hjem, kunne jeg vinke farvel til mit job [] og min evne til at bruge armen, også i min fritid. HER ER DET VIGTIGT, AT EN KOMPETENT SYGEPLEJERSKE/LÆGE er med ved den forudgående undersøgelse inden operationen. Heldigvis er jeg blevet opereret og er i bedring. Er også tilfreds med hele forløbet, undtagen forundersøgelsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	De kunne godt have været lidt søde, for den ene sygeplejerske holdte fast i min hals/hage, da de skulle stikke, fordi jeg ikke kunne lide det. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
9	Jeg var overrasket over, at jeg selv kunne bestemme hvornår, jeg ville have lavet det. TAK.	Uoplyst
11	De var meget venlige og tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
21	Under min korte indlæggelse (to dage) oplevede jeg flere gange at blive "sylvet", når jeg havde brug for hjælp til bl.a. at komme på toilettet. Om aftenen lå jeg en time og ventede. Det er altså urimelig lang tid at holde sig. Jeg fik at vide, at de kun var to sygeplejersker på vagt. Alt, alt for få på et sengeafsnit, hvor vi alle har mere eller mindre brug for hjælp til mange ting. Jeg havde fået en [operation] i knæet, og kunne ikke selv komme på toilettet, og min "nabo" var [ligeledes opereret], og hun havde samme oplevelser. Bestemt ikke rimeligt. Der burde være flere sygeplejersker på vagt også om aftenen og natten. Vi havde i høj grad brug for mere hjælp. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Vedrørende narkose. Synes det er for dårligt, at der ikke længere kan tilbydes en narkose, der er mere skånsom over for patienter, der ikke tåler morfin! [Kvalitet i behandling]	Ved ikke
7	Det tog lidt for lang tid, inden de fik neddæmpet smerterne, da bedøvelsen var væk. Jeg synes, det var synd, at personalet havde så travlt. Jeg ville gerne have været oppe at gå, fordi jeg havde så ondt, men der var ikke tid, da de skulle servere mad først. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Viborg	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
	1 Jeg synes, at sygehuset gør det rigtig godt.	I høj grad
	2 "Vores" sygeplejerske var rigtig sød, og [vores søn] sagde noget tid efter hjemkomst, at han savnede hende. En skam hun ikke udskrev os. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Ortopædkirurgisk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - T10-3 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Jeg mangler tilbud om ugentligt genoptræningsprogram med fysioterapeut på sygehuset efter hurtig udskrivelse post operativt.	I høj grad
 12	Jeg fik et nyt knæ. Er meget tilfreds med forløbet. Har det fint. TAK.	I høj grad
 2	Vi havde en positiv oplevelse af Viborg Sygehus.	Uoplyst
 11	Jeg har ingen smerte haft og er meget taknemmelig for min nye hofte. Tak.	Uoplyst
 19	Det var tandudtrækning, og de nye mangler stadig.	Uoplyst
 20	Skal opereres igen.	Uoplyst
 21	To uger efter min [] operation i knæet, skulle jeg til kontrol og informeres om, hvordan jeg skulle skrue på den eksterne fiksator, jeg havde på benet. Her fik jeg forkerte informationer. Jeg fik at vide, jeg skulle skrue på en "låsedims", hvilket viste sig at være forkert. Det var en læge NN, som stod for instrukserne, og han havde ikke helt styr på, hvad der skulle ske. Så da de 14 dage var gået, og jeg havde skruet en omgang hver dag, var det atter tid til besøg på sygehuset. Det var den forkerte skrue, fik jeg at vide, men effekten var nok den samme. Dog var benet blevet tippet lidt for meget, så den blev lige skruet lidt retur igen. Jeg har haft en del bøvl med knæet efterfølgende, og det kan måske skyldes denne fejl. Det er bare sådan noget, der ikke må ske. Det er jo mit ben og min førlighed, der jongleres med. Mit forløb er endnu ikke afsluttet, men jeg håber resultatet bliver godt.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Har været indlagt flere gange til operation og er MEGET godt tilfreds med Viborg Sygehus.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Viborg	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Det var en brækket arm og afrevet muskel vedhæftet, hvor der var sat en skrue i. Der var lidt uenighed om, hvornår skruen skulle fjernes. Patienten [var en teenager].	I nogen grad
 2	Kom med en brækket arm, der bare skulle opereres.	Uoplyst

