

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

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 projektsekretariatet. 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	107
Besvarelser fra patienter:	72
Afdelingens svarprocent:	67%

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.

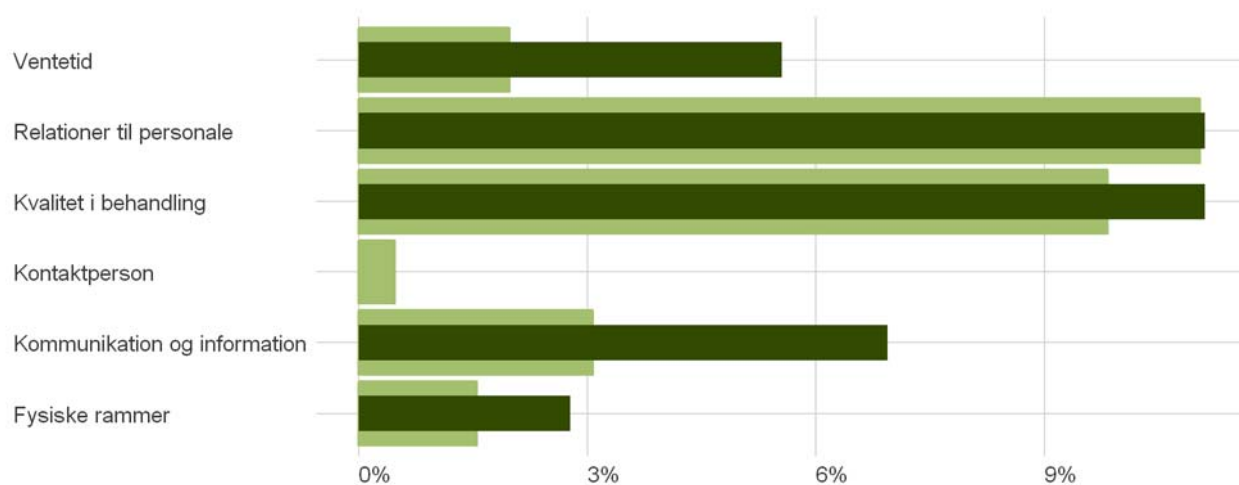
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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.)













Kirurgisk afdeling

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






ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 2 Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 9	Det kom som en overraskelse for personalet, at jeg ikke havde været til anæsthesitilsyn, så hvor- når jeg skulle have været til dette, og hvem der skulle have bestilt det, ved jeg ikke.	I høj grad
 12	Lidt bedre og mere information om ventetiden :-).	I høj grad
 4	Blev i modtagelsen modtaget af person, der henviste til rette afdeling.	I meget høj grad
 6	Professionel og venlig.	I meget høj grad
 7	Det er svært at finde kontoret på A2, hvis man ikke har været der før. Går man ud af elevatoren på den "forkerte" side mangler der et skilt: "Henvend dig venligst her -->".	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 9	Jeg skulle møde klokken 6.30, og klokken 6.45 lå jeg klar til operation. Skulle herefter vente en time og 15 minutter på operation. Jeg kunne måske have ventet lidt med at møde op, når jeg er en helt sund og rask "ukompliceret patient", der godt kunne have brugt tiden på mine [] børn herhjemme. Det tager jo ikke lang tid at klæde om, og programmet på operationen starter vel først klokken 8.00?	I høj grad
 1	Meget venligt personale.	I meget høj grad
 5	En god modtagelse. Den kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
 18	Der var dårlig skiltning op til, hvor jeg skulle melde min ankomst. Da jeg fik min seng, skulle jeg vente tre timer, før jeg blev kørt over til operationsstuen. []. Der var pludselig blevet sat en anden patient ind foran mig.	I nogen grad

Kirurgisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 2 Herning	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	Personalet glemte at give medicin (injektion).	Ja
 7	Ved oplægning af engangskateter. Det virkede som om, der var lidt stress på personalet. Skader på urinrør, der har medført svien ved urinering, til ca. idag er nu i bedring, lidt blod i urin ved urin analyse, ømhed i venstre testikel.	Ja
 9	Anæstetisilsyn var ikke lavet forud for operationsdagen, men de fik det hurtigt planlagt, så det ikke medførte forsinkelser.	Ja
 15	En ekstra operation.	Ja
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 4	Blev bedt om at stå op for at hente min middagsmad en time efter operationen. Da jeg efter meget besvær kom ud på toilettet for at tage tøj på, besvimede jeg. Der var ingen der holdt opsyn med mig. Jeg kom i seng igen ved egen hjælp. En sygeplejerske kom senere og spurgte, om jeg havde fået noget at spise. Jeg benægtede og fortalte hvorfor, men jeg fik ingen mad.	Ja
 10	Skulle have fjernet en polyp fra endetarmen, men endte med reoperation efter [nogle dage] pga. læsion af tarmen. Derefter indlagt i [mange] dage og udskrevet med [specifik sygdom].	Ja
 11	Operation udsat en dag.	Ja
 14	Der var tvivl om, hvilket indgreb jeg skulle have foretaget, dette rettede jeg selv ved at fortælle personalet, hvad jeg fejlede!	Ja
 18	Jeg blev indlagt tre timer for tidligt.	Ja
 9	Jeg var til THD operation [tidligere på året]. Denne gang [en større operation]. Da jeg blev udskrevet fra Dagkirurgisk Afdeling, var der en helt klar plan og en smertepakke. Havde mange smerter, så der blev ordineret ekstra smertestillende dagen efter. Det var få dage, at jeg havde brug for det. Denne gang var der tale om en større operation og med sår. De var tæt på, at jeg blev udskrevet med [almindelig håndkøbsmedicin]. Sidst blev jeg udskrevet med højere dosis. Der stod i infoen til operationen, at jeg ville få udleveret en smertepakke ud over håndkøbsmedicin. Var jeg ikke selv inden for faget, og havde jeg ikke selv gjort opmærksom på det, var jeg blevet udskrevet med kun håndkøbsmedicin. Jeg måtte virkelig forklare, at det for mig ikke gav mening, at jeg skulle udskrives med mindre smertestillende denne gang, når nu operationen var større! Måtte vise informations-folderen, hvor det stod. Følte næsten, at jeg skulle tigge om at få noget medicin. Gik hjem uden at have talt med kirurgen, da han var optaget af anden operation. Aftalte med en venlig sygeplejerske, at hun kunne få mit nummer, som hun så kunne give til ham. Han skulle så ringe tilbage. Når ikke telefonen, da han ringer kort tid efter, da vi er på vej hjem. Ringer derfor tilbage til afdelingen, da jeg gætter på, at han må være her. Ellers havde han jo ikke mit nummer. Om ikke andet kunne sygeplejersken måske give ham besked om, at jeg havde ringet tilbage. Jeg ringer op og blive mødt af en ikke særlig venlig sygeplejerske, der siger, at han jo ikke befinder sig i afdelingen, men et helt andet sted i huset! Tilbød ikke at lægge besked eller noget. Fik derfor KUN talt med kirurgen, da jeg ringede tilbage dagen efter på sygehusets hovednummer, hvor jeg blev stillet videre til sekretær, og derefter hurtigt videre til kirurg, som gav meget fin info. Intet problem. Men ikke meget hjælp fra afdelingens side.	Uoplyst

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 7	Modtog kun meget lidt information, angående hvordan det var at komme hjem med en tilbage-lagt stomi!	I høj grad
 18	Jeg vil gerne sende en stor ros til NN for den særdeles gode behandling, jeg fik på Opvågnings-afdelingen!	I høj grad
 19	Manglede helt bestemt en samtale med lægen efter operationen. Primært for at høre, hvordan den var forløbet og fremtidsudsigterne. Bad selv om en kopi af operationsjournalen. Har derud-over INTET HØRT.	I høj grad
 5	Ingen. Ok.	I meget høj grad
 9	Der kunne nok godt være information om, hvor man skal henvende sig. Men jeg er også selv fagperson, så manglede ikke informationen, og det blev den nok også tilpasset efter. Jeg lagde mærke til, at der kom besøg hos anden patient på stuen, som var der i hele hviletiden over mid-dag. Var egentlig ret forstyrrende når man nu lå der træt af narkose-rusen. Nu er jeg jo for-holdsvis ung, sund og rask, men synes faktisk ikke, at det var OK, når man nu gerne ville hvile sig. Tænker også på, hvis det nu var en patient, der var mere alvorligt syg end mig. Der var sådan set besøgende til de øvrige to patienter på stuen. Det ene hold gik ud, de andre var på stuen. Det var faktisk lidt forstyrrende.	I nogen grad

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 2 Herning	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
9	Jeg var meget påvirket af bedøvelsen og den smertelindrende medicin efter operationen, så det ville have været rart med enestue eller maksimum to senge. Jeg lå på en firesengsstue og var for svimmel til at gå på toiletet. Så at skulle sidde på en bækkenstol i besøgstiden er ikke en af de oplevelser, jeg har lyst til at prøve igen, selvom jeg var ligeglad, da det stod på, fordi jeg ikke var i stand til at være oprejst længere tid af gangen. [Fysiske rammer]	I høj grad
12	Altid smilende og imødekomende personale, trods man kunne se, de havde virkelig travlt. Men er faktisk imponeret over, hvor godt og venligt det danske sygehus- og sundhedssystem virker :-) Med super godt personale :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Jeg synes, at det havde været rart, hvis det havde været den samme læge, som havde været med fra start til slut. Da jeg har været indlagt på to forskellige afdelinger på samme sygehus med den samme problematik. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Smil, det smitter. :-)	I meget høj grad
7	Alt i alt har jeg mødt stor venlighed og imødekommenhed, meget professionelt personale, der har svaret på alle spørgsmål. Aftalte mødetider har været overholdt, ingen ventetid. Undertiden har det føltes, som om personalet skulle løbe lidt for hurtigt, men også det har de klaret med et smil. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
10	Jeg synes i det hele taget personalet var klar og imødekomende, og var meget omsorgsfulde og var opmærksomme på, om der var noget galt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Den læge, som opererede, gav sig god tid til orientering og spørgsmål efter operationen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
13	Operation med gener efterfølgende. Personalet var venligt og god til at orientere. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Husk at give egen læge besked om fjernelse af tråde i stomi (tidspunkt). []. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Med hensyn til forundersøgelser mm. var det vidt forskellige personer, men forløbet virkede velkoordineret. Med hensyn til indlæggelser var min første indlæggelse [for nogle år siden], og den efterfølgende udredning [var] meget ukoordineret. Forkert information, mangelfuld journalføring, glemt (vigtig) undersøgelse, opstart af [behandling] inden endelig udredning, pause i [behandling] pga. undersøgelsesresultater, der skulle være fremkommet inden start af [behandling]. Udskydning af undersøgelse uden begrundelse [] (havde dog trods alt [cancer] samt mistanke om [cancer et andet sted]). En udredning, der varede tre måneder. pga. dårlig koordinering! []. Den sidste indlæggelse [i sommers] var derimod helt i top []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
2	Meget kort varsel, samt modtog ikke materiale med post rettidigt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	Meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	[en] dags indlæggelse. Jeg var faktisk meget observerende og bed mærke i, hvor svært det kan være at være patient! Hvor autoritetstro man bliver. Hvor svært det kan være, hvis man skal "tale sin egen sag". Utrygheden ved at blive sendt hjem med så lidt smertestillende og have dén erfaring fra sidst, at det var meget smertefuldt. Og denne gang var operationen endda større! Jeg var meget tilfreds med informationen fra læge NN dagen efter. Fik meget tillid til ham, selv om denne operation måske ikke engang var nok. Fornemmede, at tilstanden var beskrevet noget anderledes i journalen af en anden læge. Det giver selvfølgelig lidt tvivl og utryghed. Det bedste ved indlæggelsen var modtagelsen på operationsafdelingen ved sygeplejerske NN og anden sygeplejerske NN. De kom hele tiden, gav hånd og forklarede, at nu var de lige ved at have stuen klar, så der gik lige ti minutter. Nu skal du dét og dét og dét. Nu sker der dét og dét og dét. Det bekræfter mig bare i, at kommunikation er AFGØRENDE! Jeg følte mig tryk og meget godt taget imod! De fik mig til at slappe af. Var nu ikke nervøs, men alligevel. Det var rart hele tiden at vide, hvad jeg skulle []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	De har svært ved at forstå det, hvis man siger, at man ikke kan tåle morfin. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Afdelingen fungerede fint, men der gik [flere] timer fra mødetid til behandlingen blev påbegyndt. Derfor var jeg allerede på det tidspunkt dehydreret, og mine blodårer var indskrænkede. Droppet måtte derfor ligges [et andet sted end planlagt]. På trods af stor væskeindtagelse efter operationen, mistede jeg bevidstheden efter hjemsendelsen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
14	Bedre kommunikation mellem læger og øvrigt sundhedspersonale samt bedre kommunikation med øvrige afdelinger! [Kommunikation og information]	I ringe grad
6	Ti minutter før jeg bliver kørt på operationsstuen, spørger lægen, om jeg skal have flere børn (blev opereret for [] brok []). Må sige det kom noget bag på mig! Men det havde åbenbart betydning for min operation.	Slet ikke
13	Forløbet er ikke afsluttet.	Uoplyst
16	Jeg synes, sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne. De havde meget at se til, og det gjorde nok, at man, for at skåne dem, selv gjorde ting, man måske skulle have haft hjælp til. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Første gang: Mødte fastende om morgenen. Flere sygeplejersker forsøgte at tømme mig ud ved hjælp af vandlavement. Efter [flere] timers ventetid fik jeg at vide, at jeg var blevet aflyst. En uge senere bøvlede flere med at skylle min tarm ren. Kom til operation. Var i narkose, men ved opvågning fik jeg at vide, at de ikke kunne lave kikkertundersøgelsen, da jeg ikke var blevet tømt godt nok ud. Hjem at vente på ny indkaldelse. Bare ikke godt nok. :-([Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
21	Sikre, at låsene til toiletet på stuerne ikke kan gå i baglås, fordi låsen trænger til at blive strammet (jeg var nødt til at få en servicemedarbejder til at låse på pga. dette problem). Ikke tilfredsstillende for mit blodtryk at være låst inde inden en forestående undersøgelse. [Fysiske rammer]	Uoplyst
15	Jeg er lidt skuffet over, at der skulle gå flere måneder og adskillige undersøgelser, inden jeg fik en "simpel" diagnose. Jeg har virkelig været "langt ude", fordi jeg følte, at ingen rigtig troede på mine smerter (betændt galdeblære og galdesten). [Kommunikation og information]	Ved ikke

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 2 Herning	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 8	I mit tilfælde har jeg ikke en forventning om at træffe beslutninger om min pleje/behandling. Jeg har tiltro til, at der er nogen, som ved bedre end mig.	I høj grad
 12	Da det var en kræftsygdom jeg havde, kunne jeg selvfølgelig ikke tage nogen egenrådige beslutninger :-). Men jeg har/havde 100 procent tiltro til, man har og gør det bedste for mig og min helbredelse :-). Og er dybt taknemmelig :-).	I høj grad
 5	Personalet meget engageret og venligt under hele forløbet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 19	Ja. Fik løst et problem, men har fået et nyt som følge af operationen. Håber dog, at det kun er midlertidigt.	I høj grad
 2	For hurtig hjemsendelse. Nervøs for forløbet.	I meget høj grad
 3	To gange indlæggelser samt planlagt operation blev på Herning Sygehus af A1, A2 Kirurgisk afdeling samt [anden afdeling] udført topprofessionelt. Og selvom mit forløb er kompliceret, er jeg meget taknemmelig for denne faglige behandling fra personalet.	I meget høj grad
 9	Det lød jo til, at problemet kunne klares endeligt med denne operation. Det kunne det så slet ikke! Den undersøgende læge har beskrevet det noget anderledes, end det var i journalen, fik jeg fortalt af opererende læge.	I nogen grad
 17	Det var ikke muligt for mig at være med, da problemet var, som det var.	I nogen grad
 6	Jeg var slet ikke forberedt på de smerter, jeg havde bagefter. Var indlagt i tre dage og forventede at komme hjem samme dag. Det var hårdt, da jeg er småbørnsmor med [to små børn]. Det ville jeg ønske, jeg var klar over.	Slet ikke
 12	De mange spørgsmål er vanskelige at svare på, da jeg bare var der i ca. ni til ti timer. Godt tilfreds.	Uoplyst
 21	Efter endt undersøgelse, var jeg hurtig til at spørge lægen, der havde undersøgt mig, om behandling m.v., inden lægen gik fra undersøgelsesstuen.	Uoplyst

