

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Ortopædkirurgisk Sengeafdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	133
Besvarelser fra patienter:	95
Afdelingens svarprocent:	71%

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/2015/.

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

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 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 [].

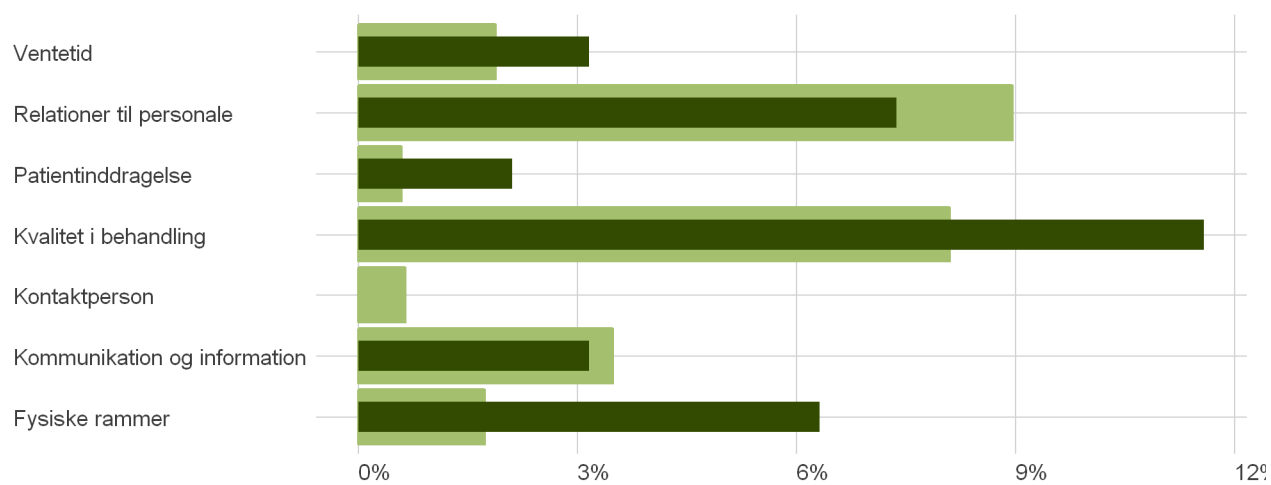
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)





Ortopædkirurgisk Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit - RHV	Var personalet forberedt på din ankomst?
6	Jeg fik en god modtagelse. Der var dog ikke gjort en seng klar, men den blev hurtigt fundet frem, og med det samme fik jeg det tøj på, jeg skulle.	I høj grad
12	En god modtagelse, selv om jeg kom for tidligt.	I høj grad
17	Jeg fik en meget fin modtagelse og fik hurtigt henvist en seng. Fik informationer osv. Alt tilfredsstillende.	I høj grad
22	Min besvarelse vedrører modtagelsen [i sommer]. Jeg blev også modtaget [tidligere] til samme operation, men blev beklageligvis hjemsendt [] om eftermiddagen uden operation, fordi der var opstået en akut situation med anden patient. Jeg formoder, at situationen ikke var til at forudsæ, men det var ubehageligt at være klargjort til operation og derefter hjemsendt samme dag. Fik ny tid flere uger senere til [i sommer].	I høj grad
33	Jeg syntes måske, at det er dumt at kalde ambulante patienter ind lige i overlap fra natpersonalet og dagpersonalet (kl. syv). Der er travlt, og man kunne måske vente den halve time for at give personalet tid til overlap, uden at de også skal holde rede på alle de ambulante patienter. Ellers var jeg yderst tilfreds med min behandling.	I høj grad
36	At man får en rundvisning af gangen/afdelingen. Jeg blev henvist til stuen og fik at vide, der snart ville komme en, og det gjorde der. En med noget tøj og det var det.	I høj grad
37	Indkaldt på forskellige klokkeslæt.	I høj grad
9	Var meget tilfredse, ingen grund til klager.	I meget høj grad
15	Modtagelsen var god. Alle var søde og venlige. Jeg har ikke noget at klage over.	I meget høj grad
24	Forskellig mødetid alt efter operationstid.	I meget høj grad
26	Hvis alle fik den samme behandling, som jeg har fået, ville der ikke være nogen, som klagede over det danske sundhedssystem. De løb hurtigt på afdelingen, men havde altid tid til et "Hej, mangler du noget" eller "du siger bare, hvis vi kan hjælpe."	I meget høj grad
27	Venlig og professionelt.	I meget høj grad
30	Meget venlig, hurtig og effektiv.	I meget høj grad
32	Jeg er meget glad for behandlingen af læger og sygeplejersker. Hvis jeg bliver syg igen, vil jeg vælge samme sygehus.	I meget høj grad
3	Hvis der opstår noget akut tidligt om morgnen, ville det være rart at blive ringet op, så man evt. ikke skal vente flere timer før, der begynder at ske noget i ens egen situation (hvis det altså er muligt).	I nogen grad
38	Besked om hvornår man evt. blev kaldt ind.	I nogen grad
20	Var på skadestuen [i weekenden] og sendt hjem. Indkaldt [nogle dage efter] til operation. Føler, at jeg var i ingenmandsland. Afdelingen troede, at skadestuen havde informeret om operation, og skadestuen forventede at afdelingen informerede.	I ringe grad
11	Mens vi ventede, så vi de samme tre til fire sygeplejersker gå frem og tilbage på gangene uden	Slet ikke

nogle specifikke mål, mens jeg ikke fik min beroligende medicin [] pga. travlhed hos en anden sygeplejerske. Måske lidt mere kommunikation?

- | | | | |
|---|----|---|-----------|
|  | 13 | Maskinen til registrering af sygeskringskortet var ikke stillet frem idet jeg kom kort før kl. syv (skulle møde kl. syv). Da min datter kom [senere] fik hun at vide, at jeg ikke var dukket op, på trods af at jeg både var kommet i en seng og havde fået taget blodprøver. | Slet ikke |
|  | 14 | Bortset fra at jeg blev placeret i et depotrum, har jeg ingen kommentarer. Jeg var tilfreds med placeringen (så var der ingen forstyrrelse fra medpatienter). | Ved ikke |








Ortopædkirurgisk Sengeafdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit - RHV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Fik noget dope, jeg ikke kunne tåle, hvilket sænkede min hjerterytme voldsomt, til nærmest 0.	Ja
6	Manglede oplysninger om hvad jeg måtte og ikke måtte, når jeg kom hjem, og hvornår jeg måtte begynde at gøre de forskellige hverdagsting, [samt] hvornår jeg skulle regne med at starte på arbejde igen.	Ja
11	Første gang, jeg var indkaldt til operation stemte ugedag og dato ikke overens, hvilket resulterede i, at jeg ikke kom den ugedag, der var forventet. En fejl jeg har mødt igen siden, og som ikke bør kunne forekomme.	Ja
13	Jeg blev som tidligere nævnt ikke registreret ved ankomst. Jeg fik ingen forebyggende smertebehandling før min hofteoperation og havde derfor voldsomt stærke smerter efterfølgende.	Ja
18	Fik efter vagtskifte udleveret forkert medicin. Fejlen blev dog rettet, da jeg spurgte om, hvilken medicin det var og gjorde opmærksom på, at jeg skulle have noget andet.	Ja
29	Den smertestillende medicin Ibometin forårsagede et sår på tolvfingertarmen, som blev opereret i [anden by] og forlængede sygeperioden plus [] var svær at få i balance igen.	Ja
35	De troede, at jeg skulle opereres i højre side, men det var i venstre side.	Ja
14	Ikke indlagt.	Nej

Ortopædkirurgisk Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit - RHV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 3	Da jeg bor alene med to små hunde, bad jeg venligt om at få lov til at overnatte den anden nat efter operationen, men det lod sig afgjort ikke gøre. Jeg nærmest tiggede både læge og sygeplejerske om det, men de stod fast på, at jeg skulle hjem. Jeg er [i 70'erne] og følte, at jeg havde behov for det. Det skuffede mig meget.	I høj grad
 6	[] Mere information om hvad jeg måtte og ikke måtte efterfølgende, og hvor længe jeg skulle regne med at være sygemeldt.	I høj grad
 14	Jeg blev ikke informeret om evt. ny medicin.	I høj grad
 16	Jeg ville gerne have haft et tilbud om en opfølgende samtale med kirurgen nogen tid efter operationen.	I høj grad
 9	Der manglede ikke information ved indlæggelsen eller ved udskrivningen.	I meget høj grad
 24	Manglende information om bivirkninger ved morfin.	I nogen grad
 37	Opfølgning efter operationen og genoptræning.	I nogen grad

Ortopædkirurgisk Sengeafdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Afsnit - RHV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	Talte et tydeligt og forståeligt sprog, og vigtigt, der blev skabt tillid. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Det var ubehageligt at overheøre en samtale, af meget personlig karakter, mellem en sygeplejerske og en medpatient på stuen blot med et forhæng trukket for. Denne samtale burde være foregået uden medpatienternes påhør. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
25	Stressende. Var på stuen fra [aften] til næste [eftermiddag]. Ingen samtale med lægen, hverken før eller efter operationen. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
28	Jeg fik jo i forvejen skriftlige informationer og patientseminar, hvor der blev givet grundige oplysninger og medgivet hjælpemidler, men det var hårdt at komme hjem [få dage] efter operationen, da jeg bor alene. Men familie og venner var behjælpelige. [Kommunikation og information]	I høj grad
33	Jeg har kun ros til de søde sygeplejersker som tog sig af min pleje efter en trafikulykke. Fik også en god behandling og information af diverse læger. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Læge NN fjernede alle mine smerter ved operationen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Der var en sygeplejerske på afdelingen efter operationen, som var decideret ubehagelig og uhøflig. Hun tog meget hårdt ved, når hun skulle hjælpe mig ud af sengen og nægtede at lytte, når jeg bad hende passe på eller sætte tempoet ned. Hun skældte ud og hvæsede af mig, at [hun var erfaren og godt vidste, hvordan det skulle gøres]. Efter hjemkomst nævnte jeg for en bekendt, at der havde været en ubehagelig sygeplejerske på afdelingen, og hun vidste nøjagtigt, hvem det var, da hun havde været på samme afdeling for halvandet år siden, så jeg er ikke den eneste, der har haft den oplevelse af hende. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
18	Jeg har sat virkelig stor pris på, i hele forløbet, at blive inddraget i behandlingen. Som eksempel oplever jeg, at sygeplejerske ved seminar hører og bruger de oplysninger, jeg giver i forhold til, at jeg ikke tåler morfin (kaster op), og jeg får tilbudt anden medicin end "standardpakken". Som eksempel oplever jeg, at lægen tager hensyn til, hvornår det passer mig at blive opereret, så jeg bedre kan få arbejdsliv og hverdagsliv til at hænge sammen. Jeg har oplevelsen af, under selve indlæggelsen, at personalet på afdelingen har mere travlt, end hvad godt er, men at de på trods håndterer det professionelt og med et smil. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
19	Jeg synes, at afdelingen har gjort det fantastisk godt fra forundersøgelse til indlæggelse samt udskrivning. En for mig positiv oplevelse at være indlagt (dog kort tid) på Regionshospitalet i Viborg.	I meget høj grad
21	Det var en ny oplevelse at dele en tosenstue med en ældre kvindelig patient. Men helt ok. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
23	Særligt godt: Hurtig operation i ryggen og kort efter snak med lægen, som opererede. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
34	Jeg tror ikke, at det specielt er denne afdeling, der kan gøre noget bedre. Det er bare meget svært at være på sygehuset, når man er handicappet. Jeg er har [amputeret ben] og blev opereret i []. Så jeg havde brug for hjælp til alt. Det har personalet ikke tid til. Desuden er toiletforhold på Regionshospitalet Viborg ikke særlig gunstige for en med mit handicap.	I meget høj grad

	[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	
7	Lang ventetid på undersøgelse til indlæggelse. Det tog [flere] uger at bringe undersøgelsens resultater fra afdeling til afdeling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
31	Bedre koordinering og indhentning af oplysninger på tværs af afdelinger. Oplevede at skulle besvare de samme spørgsmål mange gange. F.eks. vedrørende tidligere indlæggelser. [Det er] oplysninger som jeg selv henter via sundhed.dk. Oplevede at man ikke vidste, at der forelå scanningsbilleder, som var årsag til, at jeg var henvist videre til pågældende afdeling. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
11	Meget lang ventetid på operation. [Ventetid]	Ikke relevant for mig
6	Jeg har selv måttet bede om at komme til scanning, og først herefter kom der gang i sagen. (Jeg har døjet med det i [flere] år, og ingen (seks forskellige læger) ville gøre noget, da de ikke mente, det var alvorligt). [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
1	Rengøringen på toilettet kunne være bedre. Der var gammelt urin på bækkenstolen og på gulvet, selvom rengøringen lige havde været forbi! Jeg var den eneste på stuen, så det var fra patienter før min indlæggelse. [Fysiske rammer]	Uoplyst
2	Nogen pleje har været god, men forløbet af indlæggelsen har været stressende. Ikke mindst op til hjemsendelsen, som var meget upersonlig. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	God og fin.	Uoplyst
10	Støj på stuen. [Fysiske rammer]	Uoplyst
14	En diagnose mangler! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Godt og effektivt samarbejde på operationsafdelingen. God service på opvågningen. Stresset og fortravlet personale på sengeafdelingen. Uro på sengeafdelingen med [flere] fjernsyn uden ledninger, så hver kunne høre sit program. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
29	Hofteopererede BØR have mere end et døgn på hospitalet. Hvis der bliver bivirkninger, opstår de jo først efter et stykke tid. Jeg har stadig gener af [en bivirkning], trods en fantastisk behandling på intensiv afdeling i EN UGE. Genoptræning af hofte udsat indtil senere. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
30	Under indlæggelsen var jeg meget tilfreds med afdelingens personale, og jeg blev informeret om, at jeg kunne rette henvendelse inden for tre måneder efter min indlæggelse, såfremt der opstod problemer i relation til operationen. To dage efter udskrivningen fik jeg voldsomme muskelsmerter i lårmusklerne, og søgte telefonisk oplysning ved henvendelse til afdelingen. Jeg blev blot henvist til egen læge, da man ikke havde kendskab til sådanne symptomer som en komplikation som følge af operationen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
32	Super fin behandling.	Uoplyst
39	Jeg synes al personale var søde og venlige, men der var travlt på afdelingen. Især aftenvagterne var meget fortravlet og havde bestemt nok at gøre med de patienter, der krævede særlig opsyn/pleje. Men søde var de! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

