

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

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	121
Besvarelser fra patienter:	81
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/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 [].

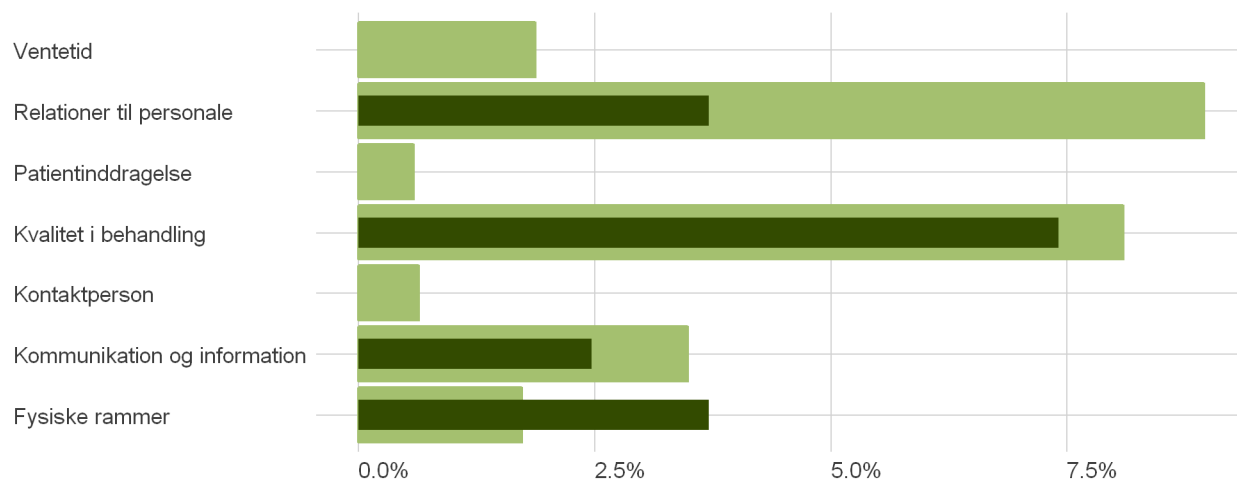
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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







Medicinsk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Travlhed i afdelingen.	I høj grad
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3 - HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Utrolig sødt personale, der tog hånd om mig med det samme og henviste mig til min stue.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2 - HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Alt gik fint, venlig modtagelse.	I høj grad
 2	Blev grundigt informeret om forløbet. Dog mangelfuld om selve [undersøgelsen].	I meget høj grad
 6	Fik en fin behandling.	I meget høj grad
 3	Indlæggelse skete efter røntgen/scanning uden yderligere oplysninger om hvorfor. Ej heller til den pårørende, der var med ved undersøgelsen, pludselig blev "armbåndet" sat på.	I ringe grad
 4	Kom fra afdeling NN. Blev placeret på stuen med besked om, at du kan bare hente din mad omme ved disken. Jeg sad i kørestol. Men var da heldig med, at jeg havde min ægtefælle med, så hun kunne hjælpe, da der ikke var den store hjælp fra personalets side. Det kunne være ønskeligt, at personalet havde sat sig ind i min situation, inden jeg kom.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Det var en rigtig god oplevelse at være indlagt hos jer. Super personale, god vejledning og behandling.	I høj grad
 7	Jeg blev indlagt akut.	I høj grad
 9	Ved henvendelse i Akut Hjertemedicinsk Afdeling (på gangen ud for en undersøgelsesstue) skulle man ikke anmelde sin ankomst. Blev i et tilfælde "glemt". Det ville det være rart at skulle melde sig, så man var klar over, at I vidste, man var kommet. Er opmærksom på, at det er en afdeling med mange akutte patienter, og derfor umuligt at undgå ventetid.	I høj grad
 10	Jeg mødte til undersøgelse [] og havde forventet at skulle hjem igen samme dag, men blev i stedet indlagt, da man ville konferere med andet sygehus om, hvad der skulle gøres.	I høj grad
 13	Alle de besøg, jeg har haft i Holstebro og Herning, har været yderst positive. Og dejligt personale.	I høj grad
 14	Da jeg endelig fik stød efter lidt tovtrækning frem og tilbage mellem andet sygehus og Hospitalsenheden Vest gik forløbet planmæssigt.	I høj grad
 21	De havde ikke set, at jeg var mødt, jeg havde bare sat mig udenfor, det var der en sagde, jeg bare skulle. Så måske også en fejl fra min side.	I høj grad
 3	Behandlingen var ambulat. Var til undersøgelse og samtale første dag og behandling dagen	I meget høj

	efter.	grad
	8 OK.	I meget høj grad
	15 God modtagelse.	I meget høj grad
	17 Virkelig fint.	I meget høj grad
	19 Afdelingen var i den grad i bekneb for senge. Man beklagede meget, men det kunne man forståeligt ikke gøre for. Jeg blev anvist en meget behagelig stol på en undersøgelsesstue, og det var helt ok for mig, da jeg ikke skulle bruge den til noget andet end indlæggelsesproceduren, som sygeplejersken forestod på rigtig fin vis. Jeg kunne dog ikke undgå at bemærke, at sygeplejerskerne i den grad bliver presset. "Min" søde sygeplejerske var således udstyret med ikke mindre end to telefoner, som ringede indtil flere gange. Hun beklagede, at jeg ikke kunne få hendes udelte opmærksomhed, men med de to telefoner kunne det nok ikke være anderledes. Det var ikke noget problem for mig, men i hendes sted ville jeg blive træt af hele tiden at skulle multitasking, hvor der uvægerligt vil ske fejl før eller siden. Jeg vil foreslå, at man koncentrerer sig om en patient/stue af gangen for at minimere risikoen for at komme til at lave fejl ved, at systemet presser pigerne unødigt meget.	I meget høj grad
	20 Meget godt modtaget, faktisk før mødetidspunkt.	I meget høj grad
	16 Jeg var til undersøgelse [i sommer] og skulle starte på en pillekur mod mit hjerteflimmer og fik at vide, at jeg skulle indlægges efter 30 dage, og det ville jeg få et brev om, men jeg hørte ikke noget, så jeg ringede til sygehuset for at høre, hvornår jeg ville få den indkaldelse, men de kunne slet ikke se, at der var lavet en tid og vidste slet ikke, hvem jeg var. Så de ville lige undersøge det og ringe tilbage, men jeg hørte stadig ikke noget, så jeg ringede igen og fik så at vide, at nu kunne jeg ikke få en tid den dag, jeg skulle. Så jeg måtte starte på en ny pillekur, som kostede 800 kr. Nu har jeg så været inde at få hjertet ordnet [i sommer] og fik at vide, at jeg skulle til tjek, når der var gået en måned, men jeg har ikke hørt spor fra jer. Så jeg synes faktisk ikke, at der er styr på ret meget i forbindelse med en indlæggelse og efterfølgende undersøgelse i jeres logistik.	Slet ikke

Medicinsk Afdeling**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	[Lægen, der skulle rådgive mig, havde ikke forstand på min sygdom.]	Ja
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2 - HEV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 4	Oplevede, at der ikke blev lyttet til og observeret min tilstand, jeg var hallucineret af medicin, hvilket min ægtefælle gjorde opmærksom på flere gange. Desuden gjorde hun opmærksom på, at mit syn ikke var, som det skulle være. Alligevel var det først lige inden udskrivelsen, at synet blev tjekket. Der blev ikke ændret på medicinen, trods hallucinationerne.	Ja
 5	Jeg skulle fra [sygehus NN] til Holstebro, men var først omkring [andet sygehus NN]. Det var ikke sagen, når man mangler luft.	Ja
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 1	Ved ikke. Jeg var nærmest bevidstløs ved ankomst.	Uoplyst

Medicinsk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3 - HEV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
2	Ved udskrivelse skulle min journal (besked) sendes videre til andet afsnit. Det skete ikke. Så hvis ikke min kone have ringet og spurgt om, hvornår jeg skulle have tråde af, så var jeg nok gået med trådene i endnu? Der er al for dårlig rytme, når en patient skal flyttes fra en afdeling til en anden. Der sker også alt for mange fejl ved medicindoseringen, fordi patienten møder utrolig meget forskelligt personale. Det er vores skræk ved indlæggelser.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2 - HEV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
6	Alt var i orden.	I høj grad
2	Blev lovet skriftligt [svar], eller telefonisk opkald, om resultatet af undersøgelsen efter 2-5 dage. Ingen af delene skete.	I meget høj grad
4	Blev udskrevet uden nogen samtale. Min ægtefælle gjorde flere gange opmærksom på min dårlige tilstand og spurgte flere gange, om jeg kunne gå på trapper uden svar. Da hun ringede på udskrivningsdagen for at høre, om jeg kunne gå på trapper, fik hun det svar, at det skulle hun have ringet om for en halv time siden, for der var der en fysioterapeut. De fik anskaffet et enkelt trappetrin, som jeg skulle gå op og ned ad. Det er bare ikke ok. Vi har trapper i hele huset. Jeg var meget hallucineret af medicinen og så mennesker og ting, som ikke var der. Selvom vi gjorde opmærksom på det, blev der ikke gjort noget ved det. Det måtte vi have hjemmeplejen samt lægevagten til næste dag. Det har været en virkelig dårlig oplevelse at være på Lungemedicinsk Afdeling.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
5	Efter opvågning efter bedøvelse blev jeg purret ud af sengen lidt for tidligt, da man skulle bruge sengen til en anden patient. Jeg havde behov for at vågne rigtig op efter bedøvelsen.	I høj grad
9	Pjecen om DC konvertering, som jeg fik inden første indlæggelse, var rigtig god og informativ.	I høj grad
14	Udmærket forløb.	I høj grad
21	Jeg er meget hørehæmmet, så [er] derfor meget vanskelig. Også med forståelsen.	I høj grad
19	Jeg kan ikke finde et bedre sted end her at give udtryk for det trælse i, at man præsenteres for så mange læger og lige så mange meninger om, hvad planen fremover skal være. Eksempelvis talte jeg med en særdeles god [] læge []. Vi havde en rigtig fin samtale om det videre forløb []. Jeg følte virkelig, at det havde været en god samtale, hvor jeg var blevet godt informeret om årsagen til og valget af den videre behandling. Det virkede helt naturligt. Dagen efter kommer en [anden] læge ind, og her bliver jeg ærlig talt lidt urolig over, at aftalen fra dagen før måske ikke skulle overholdes. Der blev talt om, at man måske skulle vente til tirsdag, onsdag, torsdag eller måske fredag, men vi kunne lige se tiden an. Her kom jeg som selvstændig vist til at lukke lidt overtryk ud. Afdelingen var i den grad i bekneb for senge, og her fandt jeg det aldeles urimeligt, at jeg skulle belægge en seng et ukendt antal dage, fordi en læge ikke kunne tage en beslutning. Det er ikke billigt for sundhedsvæsenet at have mig indlagt, og da slet ikke, når antallet af indlæggelsesdage er ukendt. Ydermere er jeg selvstændig, og for hver dag jeg er indlagt, mister jeg mange penge. Unødvendige indlæggelsesdage er lig med unødvendigt mistede penge for både systemet og mig. Jeg er bange for, at jeg lidt bestemt kom til at forlange, at vi holdt os til planen fra foregående dag, og [efterfølgende] må jeg oplyse, at min sinusrytme foreløbig	I meget høj grad

har holdt sig i [flere] uger, og jeg har fået det meget bedre på mange måder. Jo, jeg er sgu blevet helt glad.





6

Jeg synes ikke, jeg har fået nogen information. Den medicin jeg så skulle have, kunne jeg ikke tåle, fordi jeg fik ødem overalt. Så måtte egen læge gribe ind og ændre medicinen.

I nogen grad

Medicinsk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 3 - HEV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	OK.	I meget høj grad
 3	De var bare alle sammen så utroligt søde, og jeg havde det som blommen i et æg. At være indlagt sammen med meget gamle og meget mere syge personer, på stuen, var dog ikke så behageligt, faktisk ubehageligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Medicinsk Sengeafsnit Holstebro 2 - HEV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 6	Fin behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 5	Jeg synes, det var for dårligt, at man ikke får at vide, hvordan man skal tage sin [medicin]. [Kommunikation og information]	I nogen grad
 4	Var under forløbet på Intensiv afdeling, hvor der virkelig var styr på tingene. De ydede en fantastisk pleje og omsorg for både mig og min familie. Må desværre sige, at det var som at komme fra himmel til helvede at komme på Lungemedicinsk afdeling efter Intensiv afdeling. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit - HEV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 9	En mindre detalje: Rart at kunne låse døren til toiletet. Låsen var defekt. Det var rettet, til næste gang jeg kom :-) [Fysiske rammer]	I høj grad
 19	[] Jeg vil rose afdelingen for, at jeg følte mig særdeles velkommen. Jeg er fuld af beundring for sygeplejerskernes indsats. Selv godt presset formår de at finde overskud til at smile og i det hele taget at være der for patienterne. Jeg har været indlagt en del gange gennem mit liv, og jeg mener at være et observant menneske. Jeg har stort set for hver indlæggelse kunnet observere de ændringer, som har foregået over tid. Man har som indlagt masser af tid til at observere og ikke mindst tænke lidt over sagerne og sammenligne med tidligere indlæggelser. Mange af de ændringer, som er sket over tid, synes gode, men der er altså også ting, som man som patient ikke bryder sig om, og som måske kan være med til at få én til at blive utryg. Det ville være urimeligt at forlange, at sygeplejersker har superprofessionelle pokerfjæs. Der er simpelthen noget, som ikke kan skjules for patienterne, og selvfølgelig taler patienter også sammen om de ting, vi ser. Jeg ved udmærket, at det er et økonomispørgsmål, men det er altså mennesker med følelser, man har med at gøre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 11	OK.	I meget høj grad
 12	Fik gode samtaler med læger og sygeplejersker. Lægen på afdelingen havde en meget målrettet tilgang til min situation. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 18	Det eneste jeg kan klage over er, når man skal i fuld narkose og de skal ramme en blodåre. Det	I meget høj

	har de ikke tjek på. Ikke en god oplevelse. [Mange] gange inden det lykkedes. [Kvalitet i behandling]	grad
✎ 14	Fik en god og venlig behandling. Tak for det.	I nogen grad
✎ 4	Alt fungerede perfekt. Dog blev jeg henvist til at sidde med måleudstyr på i fælles opholdsområde i ca. 30 minutter efter opvågning fra fuld narkose. Jeg skulle vente i fire timer her for kontrol inden udskrivning. Grunden til dette var, at der var behov for sengeplads til andre patienter. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 6	De kunne have været meget bedre til at give information både om sygdommen og medicinen. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 10	Jeg var glad for forløbet med min indlæggelse, og jeg følte, at det fungerede godt. Om noget, kan gøres bedre, er svært at sige. Jeg har ikke lige noget bud på det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 13	Det har været mig en fornøjelse at være indlagt på første hospital og siden andet hospital. Alle har været gode, rare og dygtige.	Uoplyst

