

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Silkeborg
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 34

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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	50
Besvarelser fra patienter:	41
Afdelingens svarprocent:	82%

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 [].

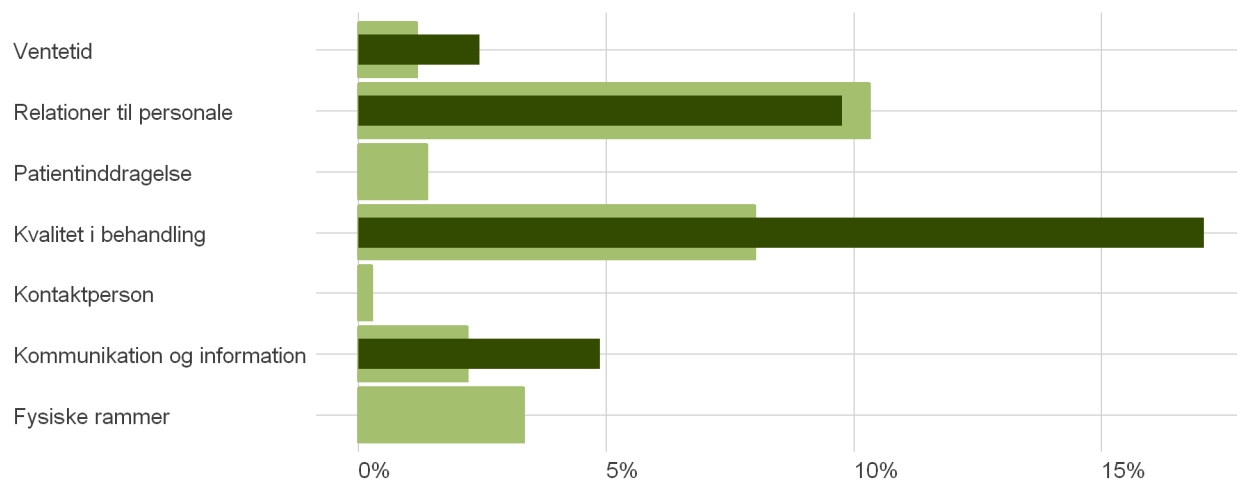
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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





ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 3	Alt forløb meget fint og venligt.	I meget høj grad
 2	Jeg blev overført fra kirurgisk afdeling, efter operation [], til patienthotellet, således at jeg fik en blid overgang til hjemsendelse. Jeg har kun positive oplevelser både med hensyn til min pleje på medicinsk og kirurgisk afdeling (og patienthotellet), og ikke mindst de meget dygtige læger NN og anden NN. To fantastisk behagelige og dygtige læger med rigtig god menneskelig forståelse/empati for de mennesker, de har med at gøre (stor anerkendelse og ros). For mig var det en utrolig svær situation, fordi jeg tidligere [i foråret] var opereret [] i [anden by] uden bedring [], og igen pludselig oplevelse af lammelse i [en bestemt del af kroppen]. Personalet på medicinsk afdeling er under et uhyggeligt hårdt arbejdspress!	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - RSI	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 1	Jeg fik en rigtig fin velkomst, da jeg blev overført fra [Sygehus NN], hvor jeg var igennem akutmodtagelse, efter brud på lårbenshals.	I høj grad
 3	Jeg syntes, at min modtagelse simpelthen var så god, som det kunne lade sig gøre.	I høj grad
 11	Jeg brækkede mit håndled [] og blev behandlet på akutmodtagelsen i Silkeborg. Samme eftermiddag blev jeg kontaktet af Region Midt i anden by, der meddelte, at jeg inden for en fire til fem dage ville få en indkaldelse til kontrol og stillingtagen til, om hånden skulle opereres. [En uges tid senere] ringer jeg selv til anden by, da jeg endnu ikke har modtaget nogen indkaldelse. Det er selvfølgelig en fejl, og jeg bliver opfordret til at komme til den anden by med det samme. Det gør jeg nu ikke, men tager i stedet ind på akutmodtagelsen i Silkeborg, hvor der blev taget action med det samme. Så mine svar til spørgeskemaet omfatter kun oplevelsen i forbindelse med operationen [] og den efterfølgende overnatning.	I høj grad
 12	HELT I TOP.	I meget høj grad
 6	Lå i over fire timer med forfærdelige store smerter, mens personalet fyldte mig med morfin, der ikke havde nogen virkning overhovedet og ventede på at blive røntgenfotograferet. Sygeplejersken oplyste, at jeg vistnok var immun overfor medicinen, men de vedblev at give mig den alligevel. Dette resulterede i, at jeg de første tre dage var plaget af abstinenser og havde det rigtig dårlig. Det var i det hele taget en utrolig dårlig oplevelse, der stadig plager mig.	I nogen grad
 10	Regionen må holde op med alle de nedskæringer på personale.	I nogen grad

Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Silkeborg**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Manglende [medicinering med bestemt præparat] de første [] dage.	Nej
ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - RSI	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 6	Den manglende røntgenfoto. Det var simpelthen for dårligt, at jeg skulle vente i over fire timer, uden der skete noget.	Ja
 13	Jeg oplevede det ikke selv, men blev kørt på intensiv [] af en eller anden grund.	Nej

Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	3 Intet at bemærke.	I meget høj grad
	2 Jeg fik en fantastisk god pleje og behandling på afdelingerne. Jeg skylder de to dygtige læger en stor tak. Læge NN sørgede for, at jeg blev opereret og ikke mindst tilset efter operationen, selvom han havde fri!! Anden læge NN, som valgte at operere mig, på trods af usikkerheden om min [lidelse] ville fortage sig. Ingen [lidelse] efter operationen!! To dygtige læger og så med menneskelig forståelse og empati. Flere af den slags kunne man godt ønske sig i sundhedsvæsenet! Stor tak til jeres dygtige medarbejdere. Pas godt på personalet på anden afdeling. De er under et stort arbejdspress.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - RSI	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	3 Jeg syntes, at jeg fik så god en information både ved indlæggelse og udskrivelse.	I meget høj grad
	5 Jeg synes, det gik for hurtigt. Jeg skulle op og gå med fysioterapeuten, da min fod virkelig var smertefuld, når den kom nedad, og jeg fik slet intet at vide om, hvor jeg kunne henvende mig, hvis der var noget galt.	I ringe grad

Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit - RSI	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Pas godt på de medarbejdere, som arbejder på Medicinsk Afdeling, de er under et stort arbejds-pres! Bedre vejledning til unge læger på Medicinsk Afdeling under stuegang om, hvordan man informerer ældre mennesker om deres situation (ingen genoplivning, ingen brug af respirator hvis det bliver galt igen). Måske sådanne overleveringer ikke er en god idé i påhør af andre patienter på stuen, og måske pårørende skulle være tilstede, når så alvorlig informationer gives! Jeg oplevede det to gange på Medicinsk Afdeling, og blev rigtig ked af det på vegne af den ældre dame med dårlige [organer], som fik beskeden. Stor ros til alle medarbejdere. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Alt forløb som på forhånd aftalt.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit - RSI	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Da jeg ikke kunne tåle den smertestillende medicin, blev jeg overført til hjerteafdelingen, og det betød to ekstra dages indlæggelse, hvor jeg savnede, at fysioterapeuterne kom ind over! Som følge deraf kom jeg hjem med for dårlig instruktion i genoptræning. Endvidere var den smertestillende medicin ikke ret effektiv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	Afdelingen var god nok, problemet har været, at det har taget fra januar 2015 til august 2015 at få den relevante behandling. Det er svært ringe i forhold til, hvad det såkaldte topmoderne sundhedssystem burde stræbe efter. Og det meste skyldes alle de nedskæringer, der foregår i sundhedsvæsenet. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
11	Der var god information og omsorg i alle delprocesser og hele vejen igennem en rolig og professionel atmosfære, der alt i alt gav en fornemmelse af at være i gode hænder. Det giver maksimal tryghed. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Efter færdselsuheld [blev jeg] indlagt tre forskellige steder. Først intensiv på andet sygehus, [som var et] godt forløb. Herefter traumeafdeling på tredje sygehus, hvor den sygeplejemæssige del trænger til en gevaldig opstramning. Sidst Silkeborg, hvor det hele fungerede upåklageligt både det sygeplejemæssige samt det lægelige. Ved udskrivelsen [var der] desværre usikkerhed, om aflastningsplads var klar og hvornår. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Jeg syntes, at alle i afdelingen var så søde og rare, at de var super. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	De var nærværende, man følte sig tryk i deres behandling. Har ikke fået at vide, om man skal til eftersyn, det kunne være rart.. Dejligt at blive behandlet i Silkeborg, da jeg bor i Silkeborg. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Ergoterapeut og fysioterapeut gjorde meget for, at jeg kunne få de hjælpemidler med hjem, så jeg kunne udskrives, så super godt gået. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Er ked af hændelsen under operationen, hvor jeg fik påført et stort sår [på kroppen]. Jeg får [medicin], så først efter to måneder begyndte såret at læges. Og først nu efter to måneder [] er der sår på.	I meget høj grad

[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|---|------------------|
| ✎ 14 | <p>Følte mig meget tryk hele vejen igennem. Personalet var professionelle og omsorgsfulde. Var meget nervøs over indlæggelsen, men oplevede et meget positivt møde.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p> | I meget høj grad |
| ✎ 5 | <p>Jeg kom jo fra andet sygehus. Efter tre dage og efter en dags indlæggelse i Silkeborg var jeg stadig ikke blevet vasket ordentligt, så endte med mange store bumser og urenheder på ryggen, efter jeg havde ligget i mudder, da jeg kom til skade.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p> | I nogen grad |

