

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Ortopædkirurgisk 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	174
Besvarelser fra patienter:	80
Afdelingens svarprocent:	46%

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 [].

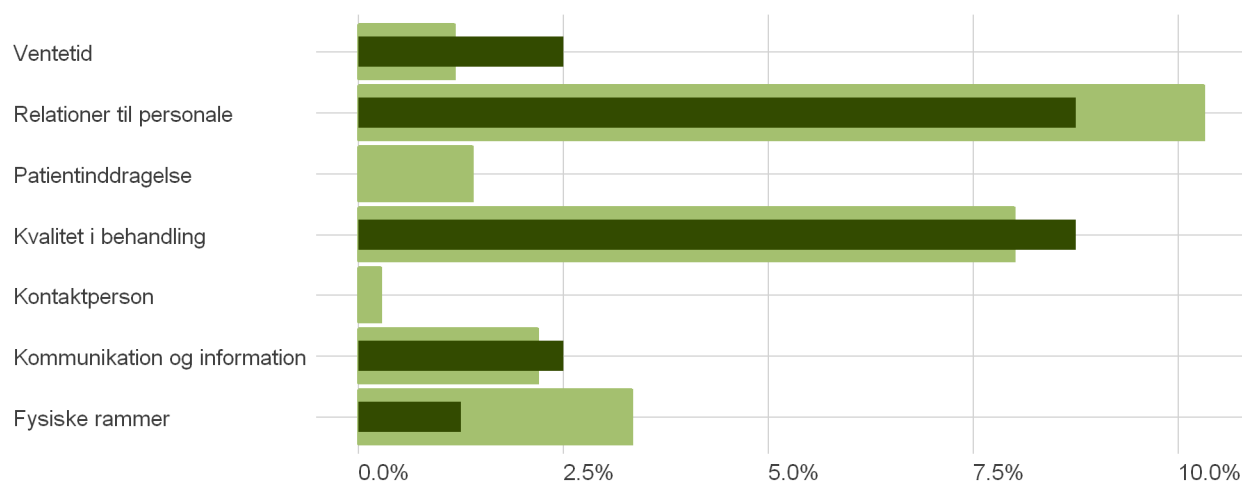
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Holstebro - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
8	Det var meget svært at forstå [lægen]. Der var ikke mulighed for at få andet at spise end suppe. Ellers var der absolut intet at klage over. ALLE var supersøde og hjælpsomme.	I høj grad
9	Blev nærmest ikke visiteret fysisk ved ankomst til lægevagten, men sendt i røntgen efter megen snak frem og tilbage med anden læge/sygeplejerske. Ingen læge undersøgte præcist, hvor mine smerter kom fra eller bad mig tage bukserne af for at se omfanget af skaden... Dette undrer mig meget...	I høj grad
11	Jeg blev taget godt imod og var ret tryk ved forløbet.	I høj grad
13	Jeg kan dårligt huske detaljer, men jeg vil tro, at jeg straks har fået morfinpiller [], og dem reagerer jeg så enormt voldsomt på, at jeg nok kan skrive en hel bog om mine oplevelser oppe hos jer. Jeg er blevet behandlet godt oppe hos jer, men min tid hos jer vil være meget præget af mine fabelagtige fantasier, der var utroligt spændende, for mig i hvert fald, men nok ikke for de stakkels sygeplejersker og andre medarbejdere, som jeg nok kom til at skælde lovligt meget ud på i mine utrolige febevildelser. Det undskylder jeg selvfølgelig meget, men de nægtede jo at tro på alt det, som jeg oplevede.	I høj grad
22	Jeg er godt tilfreds med min behandling.	I høj grad
23	Der var meget koldt i modtagelsen (temperatur). Der bør være et par stole, som pårørende kan hvile i.	I høj grad
24	I forbindelse med et trafikuheld kom jeg med ambulance til akutmodtagelsen i [anden by]. IKKE nogen god oplevelse. Blev hurtigt tilset af lægen, men lå fra [middagstid] til [sidst på eftermiddagen], inden jeg kom i røntgen. Oveni lå jeg på en MEGET hård og ubehagelig seng. I det døgn, jeg var i [den by] var der på intet tidspunkt snak om krisehjælp. EN MEGET STOR FEJL, da jeg stadig slås med angst. Modtagelsen i Holstebro var fin.	I høj grad
27	Var ikke indlagt.	I høj grad
7	Alt ok. Personalet i Informationen fulgte med os i bilen til akutmodtagelsen på grund vejarbejde. Utrolig flot.	I meget høj grad
12	God service. Dejligt hospital.	I meget høj grad
15	Holstebro er det bedste sygehus.	I meget høj grad
2	Havde brækket hånden, syntes tiden til operation var lang. Skulle faste fra [midnat], kom først for [lidt over middag]. Blev ringet op [om morgenen], at jeg gerne måtte komme hurtigt, så jeg var der [en halv time efter].	I nogen grad
5	Jeg blev ringet op mandag morgen, at jeg skulle møde hurtigst muligt alt efter aftale.	Ikke relevant for mig

Ortopædkirurgisk Afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Holstebro - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
10	Det første røntgenbillede viste ikke brud på håndledet, derfor kom jeg først til operation efter [flere] dage på akutafdelingen på andet sygehus.	Ja
28	Ambulancen kørte først til [ét hospital], derefter til [et andet], derefter tilbage til [det første]. Akutlisten øgedes og [jeg] blev først opereret efter halvandet døgn. [].	Ja
14	På sygehus NN glemte man en undersøgelse. Det blev først opdaget da jeg skulle køres på operationsstuen. Så fra at være den første, der skulle opereres den dag, blev jeg en af de sidste.	Nej
17	Jeg var hos vagtlægen samme aften, hvor jeg var faldet om eftermiddagen, og fik beskeden, at der er ikke noget brækket. Fem dage senere blev jeg røntgenfotograferet, og fik samme besked. Dagen efter var jeg i akutmodtagelsen, kun for at få samme besked, der er ikke noget brækket. 16 dage senere kom jeg, via egen læge, igen i akutmodtagelsen, hvor lægen sendte mig videre til scanning, og først der konstaterede man, at hoften var brækket. Det er uforståeligt, at man ikke kan se bruddet på røntgenbilledet!	Nej
21	Fik for lidt smertestillende. Fik det justeret, da jeg kom ind [en uge] senere for at få fjernet [].	Nej
25	Fik penicillin (er allergisk overfor det) i stedet for et andet præparat, som stod i min journal. [].	Nej
7	Akut efter fald. Ingen fejl.	Uoplyst
19	[I efteråret] sker der ulykke med en vinkelsliber []. Jeg bliver tilset af min egen læge, som udtaler at jeg omgående skal til Holstebro Sygehus, dette sker [] om formiddagen. Jeg kører til Holstebro Sygehus, og er der [om eftermiddagen]. Bliver tilset af sygeplejerske, og derefter i røntgen. [Om aftenen] bliver jeg tilset af læge, som får sygeplejerske til at rense sår, og får at vide, at jeg kan køre hjem [en time senere], da der ingen kirurg er, og at de vil ringe læge næste morgen [og sige] hvad der skal ske enten i Holstebro eller anden by. Får udleveret medicin [] for smerter. Der skal fastes fra [midnat]. [Om morgenen] bliver der ringet fra Holstebro Sygehus, at vi skal komme med det samme. Vi oplyser, at vi har en times kørsel. Men kommer hurtigst muligt. Ankommer til Holstebro Sygehus [om morgenen]. Bliver tilset af sygeplejerske ca. [en halv time senere], og bliver guidet over til dagkirurgisk afsnit. Herefter bliver vi sendt videre til kirurgisk afdeling, hvor jeg bliver indlagt [om formiddagen], og får at vide at jeg skal opereres og under fuld narkose, pga. bensplinter, jernsplinter og nerver, sener. [Om eftermiddagen] bliver jeg kørt til operationsstuen. [Nogle timer senere] vågner jeg efter narkose. [Om aftenen] taler jeg med lægen der opererede mig, og får herefter at vide, at jeg kan tage hjem.	Uoplyst
9	Jeg fik meldingen, "der er ikke noget brækket. Du har pådraget dig en muskelskade, den skal gås væk." Da jeg bad om/insisterede på at tale med en læge, fik jeg meldingen, "ikke nødvendigt. Han har skrevet en plan". Da jeg gik i gulvet pga. smerter mente man, det var pga. medicinen. Da jeg spurgte til henvisning til fysioterapi fik jeg meldingen "ikke noget vi gør, da må du til egen læge." (Blev udskrevet fredag, så ikke muligt at få kontakt til egen læge før mandag). Muskelskaden bestod i en STØRRE fibersprængning i lår med affektion af vedhæftninger. Et hæmatom strækkende sig i udstrækningen fra sædeben til midt på læggen, manglende kontakt i nerveender i muskulaturen og efterfølgende syv uger med genoptræning for egen regning. Efterfølgende har jeg lært meget om "RICE" Rest, Ice, Compression and Elevation, som primær terapi til muskelskader. Det ville i min situation have minimeret omfanget af hæmatomet i muskulaturen og komplikationerne i forbindelse med dette. Da jeg ringer til egen læge mandag, har de ikke modtaget rapport fra sygehuset, og oplyser det er sygehuset, der står for genoptræningen. Kort sagt en dårlig oplevelse.	Ved ikke

Ortopædkirurgisk Afdeling

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Holstebro - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 3	Jeg er ikke blevet informeret angående genoptræning.	I høj grad
✎ 8	Vi fik en superbehandling og rigtig stor hjælp på Holstebro Sygehus. De var meget hjælpsomme ved især udskrivelsen, hvor en aflastningsplads kom i stand. Det var vi meget taknemlige for. I dag er der stadig en aflastningsplads i brug. Anden kommune ville have at eget hjem kom i spil.	I høj grad
✎ 16	Alt for hurtig hjemsendt med deraf følgende tre hjemmebesøg af hjemmesygeplejerske og genindlæggelse [senere].	I meget høj grad
✎ 9	Jeg fik NEJ til at tale med en læge. Ingen gennempalpation af muskelgrupper i mit ben for at lokalisere skadens omfang eller opdage omfanget af hæmatomet. Ingen forståelse for, at der kunne være behov for henvisning til fysioterapeut/genoptræning (jeg havde trods alt et ben, der ikke kunne gås på). Ingen oplysninger om risici for evt. udvikling af bivirkninger.	I nogen grad
✎ 22	Hvad der skal ske efter min kontroleftersyn?	I ringe 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 - Ortopædkirurgisk Sengeafsnit Holstebro - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Afdelingen gjorde det fint, men det var længe at ligge i modtagelsen og vente på at få hoften sat på plads. Det medvirkede til, at jeg har meget ondt i hoftemusklene, når jeg skal gå. [Ventetid]	I høj grad
2	Da jeg bor alene, kunne det dejligt, hvis personalet havde spurgt ind til, om man kunne klare sig selv ved hjemkomst, om der var brug for hjælp til påklædning og mad mm. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Jeg oplevede en god, venlig og en tålmodig behandling fra personalet på Ortopædkirurgisk sengeafsnit O til trods for en travl og til tider hektisk arbejdsdag. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Afdelingen var super.	I høj grad
8	Vi fik en utrolig hjælp af alle på enhed NN.	I høj grad
13	Jeg reagerede voldsomt formentlig på min morfin. [Oplevede mærkelige ting, larm mm.]. Om morgenen klagede jeg til sygeplejerskerne, men nej de slog bare det hele hen, at jeg slet ikke skulle tro på noget af det. Det var bare, fordi jeg fik stærke piller. Jeg kunne blive ved, men nu vil jeg spare jer for flere vanvittige historier. Men synd, at jeg vist kom til at skælde de søde sygeplejersker ud. Min dejlige, for længst afdøde kone sagde altid, at jeg aldrig måtte skælde ud, fordi sygeplejerskerne altid var overbebyrdet med arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Der var meget ventetid. Der var sket nogle ulykker, så det kunne I ikke gøre noget ved. Alle, jeg mødte, var venlige og hjælpsomme. Også over for min kone. Så giv dem bare kæmpe ros fra os :-). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
23	Hjemmeplejen [] kom først tre timer efter, at falckredderne var kørt igen ved udskrivelsen. [Hjemmeplejen] sagde, at de [] skulle komme en gang om eftermiddagen, men Regionshospitalet Holstebro sagde, at de skulle være der samtidig med, at falckredderne afleverede mig i mit hjem. Modsatrettet koordinering. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
24	Personalet var rigtig sødt, fornemmede ikke deres travlhed. Men også her manglede jeg, at der blev tilbudt krisehjælp/psykologhjælp. Slås stadig med angst. Toiletterne blev IKKE rengjort efter, andre havde været der. Så meget ulækkert at sætte sig. Dårlig ide med mand/kvinde i samme stue. Kender dem jo ikke, så følte mig utryg. Synes, at det ville være rarest med samme køn. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	De skulle tage et røntgenbillede af mine lunger, fordi de var fyldt med ca. tre liter blod. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
14	Holstebro Ortopædkirurgisk afdeling var et fantastisk sted at være indlagt. Plejen var over alt forventning, utrolig søde, opmærksomme og kompetente. Lægen [] der opererede mig sidste gang var den samme som fulgte mig igennem hele behandlingsforløbet, til jeg var færdig. Det er meget betryggende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Manglende information fra lægens side, omkring operation, til patient og pårørende. Vi er ikke vant til at blive overfuset af en læge, fordi vi spørger ind til operationen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Efter min vurdering, blev der løbet en alt for stor risiko, ved ikke at tage beslutning om [operati-	I nogen grad

on] langt tidligere. Vedrørende smertelindring, oplevede jeg meget forskellige holdninger hos forskellige sygeplejersker, afhængigt af, om jeg befandt mig på afdelingen i Holstebro eller på andet sygehus.
[Kvalitet i behandling]

- | | | |
|------|--|--------------|
| ✎ 20 | Blev over to dage sendt fra Ortopædisk Ambulatorium i Holstebro til indlæggelse i Herning. Derfra sendt hjem med besked om at møde næste dags morgen. Får besked [om aftenen] fra vagthavende læge, at jeg ikke skulle møde om morgenen, men afvente til jeg hørte fra afdelingen, da der var mange på operationsprogrammet. [Om morgenen] ringer telefonen, og der bliver spurgt om, hvorfor jeg ikke er mødt op. Fortæller om ovenstående samtale med vagtlægen. Skal så møde så hurtigt jeg kan! Kort efter ringer de fra Holstebro Sygehus, at jeg i stedet skal indlægges der. OK. Der mangler lidt kommunikation mellem læge og sygehusafdeling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 5 | Læge NN, som opererede mig den første dag, virkede meget uvenlig. Anden læge NN på andendagen var derimod meget venlig. Personalet på afdelingen var alle meget venlige og en speciel tak til en [] mand (sygeplejerske) på afdelingen, som var helt speciel. [Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 19 | Ved ikke om der var gået for lang tid inden operation, og for lang tid inden man bliver syet. [Kvalitet i behandling] | Uoplyst |

