

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Sengeafsnit P280  
Mave- og Tarmkirurgi  
Aarhus Universitetshospital

## Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM Olof Palmes Allé 15 8200 Århus N Telefon: 78 41 40 54 [DEFACTUM@rm.dk](mailto:DEFACTUM@rm.dk)

" DEFACTUM, 2017

## 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 Brugerindvovering, der sammen med DEFACTUM 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 DEFACTUM 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 2016 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 2016.

## 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 DEFACTUM undersøgelsen med en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

## Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

## Kommentarer

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.

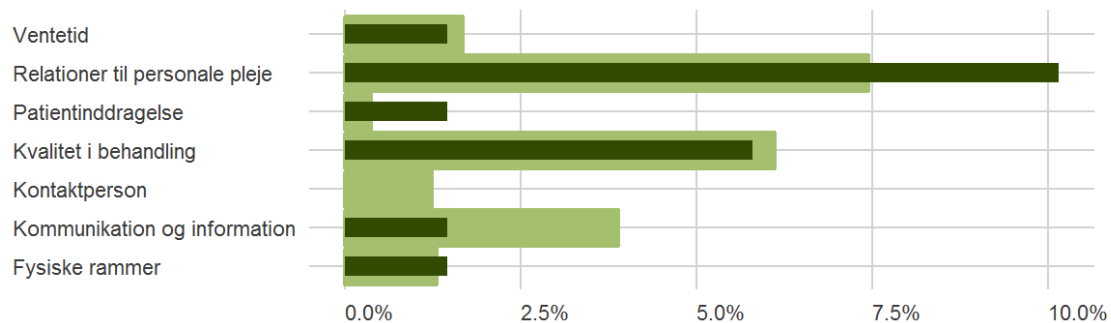
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
2 Sødt/venligt personale. Lidt forstyrret. Manglede at få taget blodprøver inden jeg blev udskrevet. Lidt delte meninger om hvilken smertestillende medicin jeg skulle tage, når jeg kom hjem. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
3 Afdeling 280 fungerede rigtigt godt og var en meget positiv oplevelse. Kvalitet i behandling,	I høj grad
24 Lidt mere frie besøgstider når man f.eks. bor [meget langt væk] og får besøg. Det virker ikke særlig imødekommende. Men ellers super godt forløb.	I meget høj grad
1 Jeg synes, at sygeplejerskerne havde tid til omsorg og pleje altid. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6 Ok.	I meget høj grad
17 Kørt forgæves fra [Nordjylland] til Viborg og fra [Nordjylland] til Århus pga. manglende svar på prøver. Ønskeligt om samtaler blev aflyst, hvis der ikke er nyt i sagen. Kommunikation og information,	I meget høj grad
7 Det gik rigtig hurtigt med at få en tid til indlæggelse, og patienthotellet var super godt. Ventetid,	I høj grad
23 Give patienter en skriftlig plan for videre behandling samt medicinark med ved udskrivning. Samt en agraftang til fjernelse af agraffer (jeg måtte selv bede om en sygeplejerske, mente lægen selv havde). Det ville være så rart at få et glas vand og servietter efter en gang opkast. Samt få tilbudt drikke i løbet af aftenen efter en eftermiddags lang opkast. Blev hjulpet på WC, men der kom aldrig en handling på klokken, så jeg klarede den selv retur med hjælp fra en tilfældig på gangen. Jeg følte meget, at jeg selv var tovholder i min egen behandling. Bl.a, i forhold til opsætning af IV medicin. Mere personale i afdelingen kunne hjælpe gevaldigt på nogle af problemerne. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
11 Var overordnet meget tilfreds med indlæggelsen. Meget venligt og imødekommende personale. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13 Det var et utrolig dejligt personale, søde, venlige, hjælpsomme allesammen. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
15 Fantastisk læge der opererede mig, og det personale som var med til operationen og under opvågningen og den første dag under indlæggelsen:	I nogen grad

Der havde sygeplejersken styr på tingene. Men den læge og sygeplejerske, der var der dagen efter, havde tydeligvis ikke styr på tingene. Lægen snakkede med sygeplejersken og ikke med mig, så jeg fik at vide, at jeg skulle have blodfortyndende medicin i 28 dage, fik jeg at vide af sygeplejersken, da jeg blev udskrevet. Kvalitet i behandling, Patientinddragelse,

22 Stor lydhørhed når jeg ringer og har det skidt. Får operationstid stort set indenfor tre hverdage. Pga. gentagne hyppige indgreb kender jeg en del personale. De er altid venlige og imødekommende. Relationer til personale/Pleje,

I meget høj grad

4 Jeg var rigtig heldig at være alene på min stue i næsten hele min indlæggelse. Det burde alle have i et sygdomsforløb, hvor man får stomi. Det er ikke rart at skulle "dele" sin nye situation med 1-3 fremmede (andre patienter). Langt de fleste sygeplejersker var super søde, men der var også nogle få, som kunne have ageret meget mere empatisk end de gjorde i hverdagen. En enkelt sygeplejerske var endog så "grov", at hun burde overveje, om erhvervet var noget for hende overhovedet. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,

I høj grad



#### **04. Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
2 For lang ventetid. Lidt forvirring mellem personale. Ventede fem timer og fik derefter besked på operationen blev aflyst pga. akutte tilfælde.	I nogen grad
12 Der var ikke lang ventetid, men de var venlige og smilende (meget vigtigt).	I meget høj grad
8 Venlig og kompetent.	I meget høj grad
1 Den var god.	I høj grad
21 De var bare så søde alle sammen.	I meget høj grad
11 Var meget tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
13 Jeg fik en meget venlig modtagelse.	I høj grad
4 Jeg skulle ankomme meget tidligt om morgenen og fastende fra tidligt forrige dag, men på det tidspunkt hvor jeg ankom (06:30) var der ingen personale klar til at informere, og der gik også lang tid (ca. halvanden time) før der var en seng klar []. For en fastende kræftpatient er en til to timer meget lang tid. Jeg kunne sagtens have ventet med at komme til kl. 08:00. Først på det tidspunkt var der reelt nok personale til at tage sig af nyankomne plus de senge-liggende. P280 er desuden ikke egnet til ventetid fordi man bare sidder og venter på gangen. Der er ikke et passende venteværelse/modtagerum. Man skal sidde og tale med personalet mens andre kan høre det.	I nogen grad
16 Efterårsferie.	I høj grad
9 Det var lidt hårdt med ingen seng at få. Mødte fastende 06.30 og sad og ventede i ca. tre timer. Men jeg vidste godt på forhånd at jeg skulle møde, og så ville man se om der blev et hul til mig. Det var jeg rigtig glad for kunne lade sig gøre med så kort varsel, og at jeg, trods alt, ikke skulle vente en hel dag :-).	I høj grad

## **15. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Lang ventetid inden de meddelte mig, at operationen blev aflyst.	Ja
17	Nødvendigt at komme i narkose igen pga. blødning fra operationssår.	Ja
19	Jeg skulle komme [tidlig morgen] og fik at vide at jeg var den første patient til operation, men jeg blev først hentet [senere på eftermiddagen]. Det er meget lang tid at vente.	Ja
14	Efterfølgende flere infektionssygdomme.	Ja
15	Den læge, som gik stuegang, havde aftalt med en sygeplejerske, at jeg skulle have blodfortyndende medicin i 28 dage. Men til kontrol 14 dage efter fik jeg at vide, at jeg skulle stoppe med det samme, da det kun var ved større operationer, at det var nødvendigt.	Ja
25	Forkert placering af stomi. Måtte senere flyttes.	Ja
10	Syningen gik op og ny operation.	Ja
16	En computerfejl. En indsprøjtning med blodfortyndende [medicin].	Uoplyst

## **32. Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
24 Lå på en 6 sengs stue! Ellers alt i orden.	I meget høj grad
1 Jeg ville gerne have mere at vide om hvornår jeg kunne komme hjem.	I høj grad
23 Ved førindlæggelsen til samtale med sygeplejerske, fik jeg ved stillet spørgsmål. Hun svarede, at det vidste hun ikke af den grund, at de ikke tidligere havde haft med den sygdom at gøre. Det eneste skriftlige materiale ved udskrivelsen var mit medicinark, som jeg selv bad om. Det må da være en fejl, at jeg ikke fik et udskrivningsbrev med plan for min behandling. Ellers vil jeg meget stærkt anbefale dette. Operationslægen, som igennem forløbet var rigtig god, fortalte nedenstående til mig 6 timer efter operationen. (I kraft af min faglighed kunne jeg huske det meste, på trods af jeg var temmelig dårlig efter narkosen. Min mand var til stede under samtalen men kunne kun genfortælle, at det var gået godt). "Fjernelse af agraffer om 10 dage hos egen læge. Sat i behandling med to nye medicinpræparater. Afhente medicin på apotek, lagt på receptserver. Kontaktes af endokrinologerne rimelig hurtigt. Kontrol af blodtryk med henblik på faldende blodtryk. Jeg skulle henvende mig, hvis jeg fik feber, kvalme, diarré eller kastede op." To og en halv uge efter udskrivning modtager jeg et brev om, at jeg har en åben indlæggelse, et livsvigtigt medicinkort, jeg altid skal bære, samt et akut telefonnummer og navn på væske jeg skal have intravenøst ved opkast, diarré, legemsbeskadigelse m.m. Kortet er sendt til mig, efter jeg har haft telefonkontakt med endokrinologerne, som ved samtalen finder ud af, at jeg ikke er udstyret med noget skriftligt.	I nogen grad
5 Jeg manglede i høj grad information om hvordan det var gået fra de læger som foretog operationen, og jeg følte mig dårligt behandlet af lægerne. Plejepersonalet var helt perfekt.	I ringe grad
13 Jeg ville meget gerne at der var mulighed for at komme i kontakt med en læge efter udskrivelsen. Helst den læge der havde opereret mig.	I høj grad
10 Det er meget svært at huske, eftersom jeg var meget bedøvet af medicin.	I nogen grad
18 Jeg blev, som eneste kvinde, anbragt på en seksmandsstue med fem mænd. Det synes jeg ikke var helt optimalt.	I meget høj grad
20 Jeg fik en fantastisk operation, der gjorde mit blodtryk normalt ved at fjerne min [organ] og den misvækst der var ved [organ]. Efter operatio-	I høj grad

nen, vil jeg meget gerne have kontakt med de læger, der først fandt problemet og bad om operationen. Jeg vil gerne have disse læger til at undersøge mit "væsketal" og andre indikationer, for at finde frem til den rigtige medicinering efter operationen. Jeg tager efter operationen stadig noget medicin der skal regulere mit blodtryk, men medicinen kan være unødvendig. Det er min forståelse at de selv ville indkalde mig, men det er efter ca. to måneder ikke sket endnu.