

Regional rapport



Kommentarsamling
Planlagt indlagt
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Horsens

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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

www.defactum.dk eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

simwit@rm.dk

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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

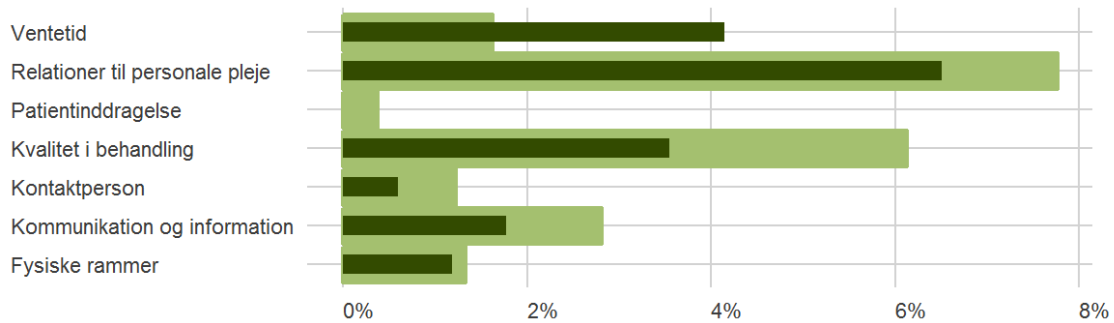
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



Kirurgisk Dagkirurgi, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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

Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?

Kommentar

33 På grund af lammelser var jeg indlagt til [] udrensning og efterfølgende kikkertundersøgelse. Udrensningen er ubehagelig også for personalet, men de tog det overordentligt pænt og hensynsfuldt. Topkarakter til dem. Men rengøringen [får] bundkarakter. Kvalitet i behandling, Fysiske rammer,

I høj grad

12 Jeg fik STOR hjælp, når jeg havde behov.

I nogen grad

Kirurgisk Sengeafsnit Vest, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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?
15 Det var OK det hele.	I høj grad
30 Den afdeling jeg lå på i Horsens var helt fantastisk. Man kunne se, at personalet havde meget travlt, men jeg mærkede det aldrig. De gav sig altid tid til at snakke med en, ja gøre alt for en. Det er dejligt med sådan en oplevelse, når man er syg. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28 Som hjertepatient blev jeg indlagt på afdelingen i forbindelse med []undersøgelse. Desværre måtte jeg vente i mere end syv timer på undersøgelse, fordi der ikke kunne "reserveres tid til en akutpatient som mig". Ventetid er som sådan ok, men uden vådt eller tørt er det særdeles længe. Ganske vist fik jeg tilbudt et drop undervejs, men jeg fik ikke nogen forståelse af, at det måske var en god idé til at modvirke ikke bare tørst men også sult. Så det var en noget belastende omgang. Som nævnt er ventetid jo mere eller mindre forventeligt, men det burde være muligt også at kunne booke en tid til en akutpatient, så der var lidt mere vished og ro på. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
23 Meget tilfreds.	I meget høj grad
24 Koordinatoren var ualmindeligt og forståelig for mig under hele opholdet. Fra start til slut. Man havde indtrykket af at alle blev underrettet og [] så at alle derfor kunne handle derefter. [] og overlæge NN var meget tillidsfulde! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
42 Hygiejne var dårlig. Fysiske rammer,	I høj grad
8 Det var et meget hurtigt forløb, og det gik godt. Senere har jeg takket nej til forebyggende kemoterapi. Jeg er rask-opereret. Udsigten til "et halvt år i helvede" i min alder ([ældre person]), og med ingen garanti: Det opgav jeg. Kvalitet i behandling,	I høj grad
25 Ved første samtale blev jeg informeret om hvordan undersøgelsen skulle foregå.	I meget høj grad
11 Skulle møde [om morgenen] og kom først til [midt på eftermiddagen]. Ventetid,	Slet ikke
32 Forløbet på afdelingen var helt tilfredsstillende.	I meget høj grad
6 Det er måske ikke muligt i jeres sygehus nuværende planlægning, struk-	I høj grad

tur og systemer, men trods min relativt enkle "lidelse" ville jeg have været meget mere tryk hvis en læge havde været gennemgående fra: 1. indledende undersøgelse 2. resultat af scanning + indstilling til operation 3. operation, feedback fra kirurg 4. udskrivelse 5. kontrol besøg/afslutning behandling. Ovenstående fem besøg er med forskellige læger, udover kirurg kunne de andre fire besøg være gennemført af samme læge. Derudover må der også gå viden tabt når "sagen" hele tiden bliver overdraget til en ny. Selvom I er gode til at skrive data i journal osv. Samlet set har jeg fået super behandling, men jeg undres over så mange skift. Selv for min simple sag, så må det være optimalt med samme gennemgående ansvarlig læge. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,

- 10 Manglende kommunikation mellem sygeplejersker og lægerne NN. Lægerne NN er mere interesseret i tal i journalen end patienten. Manglende kommunikation sygeplejerskerne imellem i hvert vagtskifte, angående medicinforbrug tilladt af læge NN, som ikke er skrevet i journalen. Som ny opereret stomipatient er der visse ting, man ikke må spise eller ikke har brug for at spise mere, det tages der ikke hensyn til på afdelingen. Meget af maden var alt for salt. Nogle gange føler man sig overset af læge NN og sygeplejere, når de taler sammen over hovedet på en. Men nogle sygeplejersker tog selv initiativ angående medicin, ved at spørge mig hvordan jeg havde det, så jeg fik en god nattesøvn og var mere oppegående i dagtimerne. Sygeplejerskerne der var tilknyttet mig, skal have meget ros for den forståelse, de havde for mig i hele forløbet. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,
- 38 Plejen og personalet på afdelingen hvor jeg var indlagt, afdeling 4 vest, Horsens sygehus, var super godt, omhyggeligt og var altid parat til at hjælpe, når jeg havde brug for dette. Dette var også en stor hjælp til, at jeg ikke gik helt i sort efter den fejlslagne operation. Relationer til personale/Pleje,
- 41 Undersøgelsen blev udsat pga. noget akut, der var kommet ind. Det betød øjensynligt, at jeg kom bagerst i køen. Fik først at vide, at jeg ville komme til om eftermiddagen (i stedet for formiddag), derefter at det ville blive aften. Det var belastende ikke at kunne få noget mere præcist at vide. Da vi pressede på, for at få noget at vide og få undersøgelsen (da [det var blevet aften]) var sygeplejersken dog sød at hjælpe til med, at jeg kunne komme til. Ventetid, Kommunikation og information,

I nogen grad

I ringe grad

I nogen grad

Kirurgisk Sengeafsnit Øst, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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?
13	Alt ok.	I meget høj grad
9	Jeg har kun godt at sige om Kirurgisk Afdeling på Regionshospitalet Horsens. Alt personale lige fra sygeplejersker NN, læger og sygeplejersker. De var alle meget søde og venlige. Selvom det var en stor operation jeg har været igennem, har jeg kun godt at sige om indlæggelsen. Det har jeg også fortalt til mange. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
34	Jeg har kun de største roser at give både læger og sygeplejersker. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
14	Ventetid på 35 uger er nonsens! Var heldig at komme ind pga. afbud. Ventetid,	I høj grad
29	Man får det indtryk, at der er et særdeles godt arbejdsklima på afdelingen, og der ikke er forskel på A og B. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
16	De var virkelig søde allesammen, minus en sygeplejerske []. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
26	Jeg havde undgået 14 dages udsættelse af min operation, hvis narkoselæge og kirurger havde udvekslet oplysninger straks, da jeg var til samtale, og ikke et par dage før aftalt operation. Men OK, ventetiden var acceptabel i mit tilfælde. Ventetid, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
7	Vil gerne rose jeres mad. [] lækre, sunde og alsidigt udvalg. Tak til alle på Afdeling Øst. Lige fra rengøring til læger. Ti døgn's oplevelse af venligt og kompetent personer/personale. Specielt tak til NN og NN. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21	De var alle meget venlige og hjælpsomme. Meget god behandling! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
5	Nedsætte ventetiden for behandling. Ventetid,	I høj grad
35	Meget tilfreds.	I meget høj grad
4	Jeg synes, at det var et godt hospital og en god læge.	I meget høj grad
31	Lidt bedre hjælp og støtte til patienten lige efter operation. Revidering af udskrivelsesbrev idet det ikke er helt klart, f.eks. hvor meget forbindelse der må fjernes fra operationssåret af gangen. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad

27 Desværre ventetid på 35 uger på operation. Ventetid,

I meget høj grad

Kirurgisk Sengeafsnit Vest, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
15	Det var godt det hele. Det var så fantastisk.	I høj grad
32	Modtagelsen var helt i orden.	I høj grad
40	Modtagelsen var udmærket.	I høj grad
38	Modtagelsen var super god. Der blev anvist stue og seng straks ved ankomst.	I meget høj grad

Kirurgisk Sengeafsnit Øst, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
13	Alt OK.	I meget høj grad
36	God modtagelse og venligt personale.	I høj grad
1	Personalet var imødekommende, men siden jeg ikke har været indlagt, er det svært at svare på det spørgeskema i har sendt.	I nogen grad
9	Jeg fik en rigtig god modtagelse af et meget venligt personale.	I meget høj grad
39	De var rigtig søde på afdelingen meget venlige og hilste pænt når man gik forbi dem på gangene.	I meget høj grad
26	Jeg fik opereret min "lyskebrok", og ser det som en fantastisk modtagelse og operation. Meget positivt hele vejen.	I meget høj grad
2	Meget venlig modtagelse!	I meget høj grad
22	Venlig og imødekommende modtagelse. Det kunne måske være en ide at lægge det skema, der skal udfyldes før operation, på nettet.	I meget høj grad
21	Jeg havde fået at vide, at der kunne være ventetid. (Blev ikke informeret om årsagen. Jo, der kunne komme noget akut).	I høj grad
35	Har ingen forslag til forbedringer og det det har været en ualmindelig god oplevelse at være indlagt på Horsens sygehus, i forhold til øvrige sygehuse i region Midtjylland. Her følger sygeplejerske patienten istedet for at jeg oplever mange sygeplejersker på gangene frem/tilbage :-).	I meget høj grad
4	Meget godt.	I meget høj grad
19	Det kunne være godt, hvis personalet informerede om ventetid.	I høj grad
3	Det er meningsløst at køre [langt] [flere] gange for en simpel kikkertundersøgelse. Det er ressourcspild for hospitalsvæsenet og at gøre grin med borgeren.	I nogen grad
17	Der skal ikke kaldes så mange ind af gangen.	I høj grad
27	Fint at tøjet var pakket i en pose og udleveret.	I meget høj grad
18	Før modtagelsen skulle man udfylde flere skemaer om det samme herunder svare på kostforbehold. På trods af, at jeg på alle skemaer gjorde opmærksom på, at jeg ikke spiser kød var der ingen der vidste det på afdelingen.	I nogen grad

Kirurgisk Sengeafsnit Vest, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
28 1. Der gik cirka halvanden time fra min ankomst til afdelingen fra opvågning til jeg blev tilset og "installeret" (var åbenbart glemt af dagvagten!). 2. Blev forsynet med ibumetinpræparat selvom jeg som hjertepatient ikke måtte få et sådant. 3. Måske ikke en egentlig fejl, men på trods af de gode hensigter ("jeg er din sygeplejerske" etc.) fik jeg godt nok hilst på mange mennesker i løbet af [nogle] dage. Må jeg også notere, at vel er overskriften "fejl" og det var der, men alligevel er mine oplevelser i altovervejende grad gode og til-lidsvækkende.	Ja
24 Efter min mening burde der ved udtagning af en kirtel til kontrol af om der var [kræft], burde de straks havde indlagt et dræn så såret kunne have været tæt og dermed kunne have helet meget hurtigere.	Ja
20 Recept på medicin var ikke ekspederet til Apoteket. Opfølgende samtale med sygeplejerske efter udskrivelsen blev ikke effektueret.	Ja
38 Jeg blev opereret []. Var blevet informeret om at det var en meget dygtig overlæge der skulle udføre operationen, men efterfølgende viste det sig at det var en reservelæge der havde udført dette. Operationen var ikke vellykket og måtte gøres om, da tarmen ikke var syet omhyggeligt sammen, men der sivede væske ud i bughulen! Ny operation efter fore dage og der blev denne gang ført stomi ud af siden. En indlæggelse der var berammet til fire dage tog i stedet 22 dage!!!! Og med efterfølgende ubehag ved stomi. Efter anden operation var jeg på Intensiv Afdeling i tre dage, hvor jeg nærmest var bevidstløs. Da jeg blev udskrevet, var jeg meget afkræftet, havde tabt [mere end ti kg]. Var ikke overvægtig i forvejen, så der var ingen kræfter til at klare mig selv. Jeg har heldigvis en kone der kunne hjælpe og pleje mig. Jeg er meget utilfreds med den behandling jeg har fået af denne læge på Horsens Sygehus, hvilket også overlægen beklagede meget ved min udskrivelse.	Ja

Kirurgisk Sengeafsnit Øst, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4 Ingen fejl.	Nej
31 Blev bedt om at sætte mig over i en stol ca. tre timer efter operationen, men var ikke blevet gjort opmærksom på, at benene kunne være følelseløse efter bedøvelsen, hvilket resulterede i et fald på halen på gulvet.	Ja
17 Jeg fik betændelse i det , og blev indlagt igen.	Ja

Kirurgisk Sengeafsnit Vest, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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?
15 Der manglede ingen informationer.	I høj grad
28 Efter udskrivelse og samtale om patologisvar har det vist sig nødvendigt at rykke for afsendelse af henvisning til kræftafdelingen på andet sygehus. I betragtning af at det for mig som patient er voldsomt vigtigt at få vished om næste skridt i min behandling, er det skidt, at der efter fire dage stadig ikke er sendt besked videre i systemet, men at der bare "hænger en kladde" og venter. Det står også i kontrast til at jeg straks efter samtalen fik tilsendt tid til ny kikkertundersøgelse om tre måneder. Og til CT-skanning om 10 måneder. Når det ene kan gå så hurtigt, burde det andet vel også kunne.	I høj grad
23 Jeg savner, at der kunne være tale om blodpropper.	I meget høj grad
8 Jeg blev syg af morfinen efter hjemkomst. Jeg spiste og drak ikke i tre dage. Her tog jeg beslutning om at droppe morfinen! Derefter gik det fremad.	I høj grad
32 Informationen var helt i orden.	I meget høj grad
20 Jeg kunne ønske, at udskrivningssamtalen ikke foregår på sengekanten med andre patienter, besøgende, personale m.v., og at udskrivelsen er lidt mere planlagt og evt. sammen med pårørende. For mig ville det være rart, at man fik en planlagt samtale med læge og sygeplejerske i rolige omgivelser, hvor man bliver orienteret om, hvad der er sket, hvad der skal ske og evt. fremtidige undersøgelser. Så kunne jeg være bedre forberedt på, hvilke spørgsmål og ønsker jeg selv har i forbindelse med udskrivelsen og det videre forløb.	I nogen grad
10 Manglende information angående kost på sygehuset, når man kommer hjem. Retningslinjer.	I nogen grad
40 Det er for dårligt at der ikke er et toilet til hver sengestue, og at nyoperede skal ud på gangen om natten som tit var optaget.	I høj grad
38 Der har været en super god information og hjælp ved udskrivelsen. Der var mange spørgsmål vedrørende [behandlingen]. Der var oplæring og hjælp, inden jeg blev udskrevet og kontrol hver uge de første tre uger. Ligeledes var der et direkte telefonnummer til [] sygeplejerskerne.	I ringe grad

Kirurgisk Sengeafsnit Øst, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenhed Horsens

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?
14	Møgbeskidt på gulvet i stuen, nullermænd en masse! Lidt ulækkert på en kirurgisk afdeling!	I høj grad
29	Der var tale om en operation for lyskebrok under fuld bedøvelse, så jeg blev udskrevet samme dag [sidst på eftermiddagen]. Så der kan dårligt være tale om en indlæggelse. Det var tredje gang, jeg var på Horsens sygehus for lyskebrok, og jeg har været særdeles tilfreds, hele vejen rundt.	I meget høj grad
16	Ville gerne have hørt fra lægen hvordan operationen var gået, i stedet for at jeg selv skulle ind og læse om den på min www.sundhed.dk . Det var det eneste minus.	I nogen grad
37	Jeg manglede oplysninger om forløb efter operation. Der var hævnning af operationssted, i en god tid efter operation. Jeg ville gerne vide, hvor lang tid hævnningen var der, for at kunne vurdere om det var et forløb uden problemer.	I meget høj grad
21	På informationspapirerne jeg fik inden indlæggelse stod der, at jeg ville blive kontaktet en til to måneder efter udskrivningen. Der er jeg ikke blevet. Før var der forstoppelse, nu kommer der noget hele tiden, og jeg kan ikke få skylningen til at virke.	I meget høj grad
35	Jeg fik lov at tage hjem én dag før, da det var lettere at blive hentet [en anden dag].	I meget høj grad
4	Alt var godt.	I meget høj grad
27	Jeg talte ikke med en læge efter operationen. Jeg hørte intet om operationen. Jeg fik [flere] ar, og der blev kun skiftet forbindelse på to ar efter eget ønske. Da jeg kom hjem, og tog plasteret af, stod de to andre sår mere eller mindre åbne. Jeg måtte forbi vagtlægen og egen læge, for at blive stripset.	I meget høj grad