

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Planlagt indlagt  
Ortopædkirurgisk Afdeling O  
Regionshospitalet Randers

## 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](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

[simwit@rm.dk](mailto: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.

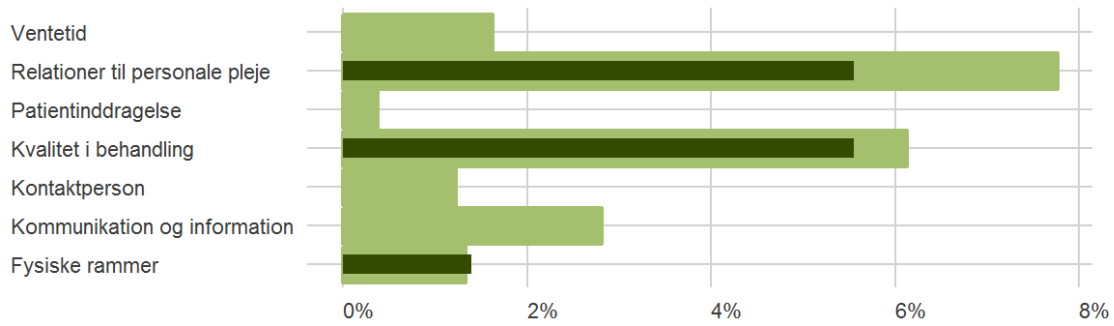
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



## **B7 - RRA, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers**

### **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?
24 Jeg synes forløbet var fint nok, men synd for natsygeplejen. De løb stærkt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
12 Der var et godt samarbejde mellem hele personalet. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
21 Jeg har intet at klage over.	I meget høj grad
27 I bund og grund virkede alle sgu flinke og rare, selvom det var tydeligt at se de havde travlt. Men det smittede ikke af, på den stue jeg var indlagt på. Men jeg kan ikke forstå, at der på dagholdet var 20-25 på arbejde. Når så der KUN er to på natholdet. Jeg ved godt at det er meningen, at alle patienter skal sove. Men alligevel. Jeg gik meget oppe hele natten, da jeg havde Hortons Hovedpine. Og jeg så ikke på et eneste tidspunkt, at de to sygeplejersker der var på job sad ned. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
20 Jeg er blevet godt behandlet af nogle flinke og rare personer som efter min bedømmelse udfører deres job professionelt til UG. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
29 Jeg følte mig i sikre hænder både hos min læge og personalet. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
2 Mit sår sprang op med en ret stor blødning til følge. Da jeg kaldte på hjælp sagde hun, at hun var ved at gå sukkerkold. Så hun skulle lige have en pause. Hun reagerede dog, da hun lige tog et kig på sengen! Kvalitet i behandling,	I høj grad
9 Problem med at få hvile under indlæggelsen. Vi var heldigvis kun to på stuen, min makker snorkede højlydt og var næsten ikke til at vække! Ja, det gjorde jeg måske også selv, mener nej. Men har været et tilbagevendende problem, også ved tidligere indlæggelser. Fysiske rammer,	I meget høj grad
23 Fik en super behandling.	I meget høj grad
10 Løb for at sige det på godt dansk "røven ud af bukserne" og alligevel med smil og imødekommenhed. Selv over for urimelige patienter. I hvert fald på den stue jeg var indlagt på :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
22 Det hele var godt, og der blev taget meget hensyn til den enkelte patient. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
25 Opmærksomhed på smertelindring. Kvalitet i behandling,	I nogen grad

- 33 Hjemsendelse [få] dage efter operationen var for tidligt. Kvalitet i behandling, I ringe grad
- 28 Man kunne se på rengøringen og så bør det ikke være en assistentselev der skal passe en nyopereret. Hun var nu af de bedre og med egen baggrund, gik det faktisk fint. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 32 Jeg var meget godt tilfreds. De var søde og venlige alle sammen, det kunne ikke være bedre. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 8 Alt i alt var det et fint forløb. I meget høj grad
- 31 Fik en god behandling, har ikke noget at klage over. I meget høj grad
- 1 Jeg får lagt blokade, så der ikke er smerter. De vil først sende mig hjem uden hjælpemidler. Det blev droppet. Derudover fik jeg smertegennembrud om natten, da blokaden ikke virkede mere, så fik morfin på droppet og den besked at jeg ikke kunne have holdt til at blive sendt hjem som man normalt gør. Kvalitet i behandling, I høj grad



## **Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers**

**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

- 
- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 6  | Behandlingen var eksemplarisk og jeg er meget imponeret. Måske kan denne type behandlinger (hofteoperation) bredes ud nationalt og internationalt. Jeg blev opereret og udskrevet samme dag og alt har fungeret perfekt? Kvalitet i behandling, | I meget høj grad |
| 18 | Stor ros til den sygeplejerske som tog imod os da vi kom, og var der op til operation. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |

## **B7 - RRA, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers**

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
30 Jeg har været godt tilfreds. De var flinke og rare allesammen.	I meget høj grad
26 Husk læsestof.	I meget høj grad
14 Fin modtagelse.	I meget høj grad
12 Modtagelsen var venlig og oplysende.	I høj grad
4 Rar og venlig atmosfære. Man blev mødt af et roligt og afslappet personale i en situation, hvor man er spændt og nervøs.	I meget høj grad
27 Blev modtaget af to rigtige rare sygeplejersker. Det hele gik bare sin gang, rigtig fin oplevelse.	I høj grad
20 Jeg blev modtaget med stor venlighed.	I meget høj grad
29 Når man bliver indlagt, plejer man at være meget urolig og nervøs, så det er altid rart hvis det kan gå hurtigt. Og det gjorde det ved mig.	I meget høj grad
7 Jeg går ud fra, at det drejer sig om min akutte indlæggelse [i efteråret]. Jeg blev indlagt på grund af for høje infektionstal som følge af betændelse [forskellige steder]. Jeg fik ny [protese] [tidligere på efteråret], og jeg tror selv, at infektionen er en følge af smitte under denne indlæggelse. Jeg henvendte mig [senere på efteråret] og blev umiddelbart indkaldt til kontrol, som resulterede i indlæggelse.	Ikke relevant for mig
15 Kun at det virkede meget godt og velforberedt.	I meget høj grad
9 Modtagelsen forløb fint. Alle var venlige og imødekommende med svar på spørgsmål.	I høj grad
13 Jeg var første patient til den operation, men oplever generelt meget kort ventetid.	I meget høj grad
23 For mig fungerede det fint.	I meget høj grad
11 Alt ok.	Uoplyst
10 112 procent i orden :-).	I meget høj grad
22 Det var tidligt på morgenen, og der var kun kort ventetid.	I høj grad
16 Almindelig ventetid med omskiftning fra nat- til daghold.	I høj grad
25 Kom en halv time før indkaldelsestidspunkt. Mødetid var tidligt om morgenen. Ingen til at tage imod, ingen lys var tændt i venteværelset. Blev tændt, da rengøringspersonalet kom.	I nogen grad
28 Jeg blev indlagt akut, og både jeg og min familie er yderst tilfredse med pas-	Ikke relevant for

ningen og plejen, men er dybt utilfreds med rengøringen, som er elendig. Og mig  
så blev jeg smittet med [sygdom] på stuen. Måske personalet mindst skal  
kræve et par bade om ugen af de indlagte. En medpatient lå på stuen, da jeg  
kom der, og jeg lå der i [mange] dage og i de dage, var patienten ikke i bad. :-  
(.

32 Den var meget fin. Jeg var godt tilfreds.

Uoplyst

8 Alt forløb godt i forhold til indlæggelsen.

I meget høj grad

31 Godt tilfreds.

I meget høj grad

1 Selvom Dansk Blindesamfund kontaktede afdelingen om mit synshandicap,  
fik vi at vide at de ikke kunne tage ansvar for hvad andre havde lovet mig.

Slet ikke

## ***Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers***

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
6	Alt fungerede professionelt og med empati.	I meget høj grad
18	Fin modtagelse, meget flink sygeplejeske.	I høj grad

## **B7 - RRA, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers**

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

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
20	Min rygmarsvsbedøvelse aftog inden operationen var færdig, men en dygtig sygeplejerske hjalp mig med noget smertestillende, så det gik godt alligevel.	Ja
2	Jeg ved ikke om det kan betegnes som fejl, men rygmarsvsbedøvelsen tog over en time at lægge.	Ja
11	Ja, undskyld jeg ikke kan besvare dine spørgsmål, men jeg var kun indlagt en nat, men i den tid jeg var der fik jeg en ualmindelig fin behandling.	Nej
25	Kom ind på stuen ved [eftermiddagstid]. Var blevet smertebehandlet lidt på opvågningen. Meningen med det var at de skulle fortsætte smertebehandlingen på afdelingen. [En time efter] beder fysioterapeuten sygeplejeren om at give mig smertestillende, men svaret er at der først må gives smertestillende [senere på aftenen]. Jeg havde frygtelig mange smerter, så da det var kaffetid ønsker jeg ingen kaffe, så hellere noget smertestillende, men siger at det må jeg jo først få [senere om aftenen]. Får at vide at det er noget sludder. Jeg må få når jeg har smerter. Set i bagspejlet, må den sygeplejerske om eftermiddagen ikke være kompetent til sit job, for hvorfor skulle jeg ligge i så mange timer med smerter? Håber sandelig at der vil blive fulgt op på dette, så andre ikke skal komme i samme situation som mig. Dårlig oplevelse.	Ja
28	På stuen blev jeg smittet med MRSA, de gule stafylokokker, og modtog brev om det efter udskrivning. Jeg tilskriver det en elendig rengøring som på de fleste sygehuse herhjemme. Selve personalet rendte sandelig stærkt og plejede os alle fint.	Uoplyst
19	Mistede 800 milliliter blod.	Ja

## **B7 - RRA, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers**

### **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?
12 Alt på afdelingen virkede tillidsfuldt og venligt. Alt personale var hjælpsomme. Smertebehandlingen var lidt for kraftig for mig, da jeg aldrig tager medicin, hvorfor jeg følte mig svimmel og let beruset. Det blev rettet anden dag, så var jeg klar igen i hovedet.	I meget høj grad
2 Manglede information om mulighed for hjælp i hjemmet ved udskrivning og mulighed for hjemmetransport. Er aleneboende pensionist bosat på landet.	I høj grad
9 Det var et fint forløb. Jeg havde også arbejdsgangen fra tidligere indlæggelse, så denne omgang forløb meget fint.	I meget høj grad
5 Der manglede fuldstændig information med hensyn til hjemmeplejen og genoptræning. Jeg fik en ny hofte i efteråret. Der har overhovedet ikke været nogen form for kontakt fra de to instanser. Jeg har derfor selv kontaktet dem, så her har været en gevaldig kommunikationsbrist. Kommunikationen er etableret af mig selv.	I høj grad
23 Jeg var yderst tilfreds med alt. Super behandling fra personalet.	I meget høj grad
25 Jeg blev inden operationen spurgt om jeg ville have hjemmehjælp. Der svarede jeg ja, og det blev noteret. Ved udskrivelse fik jeg at vide, at det havde jeg ikke behov for, for jeg kunne godt klare mig selv. Jeg måtte så selv sørge for hjemmehjælp tre til fire dage efter, da der jo var weekend. Det er under al kritik når nu det var blevet noteret. at jeg ønskede hjælp. Jeg er trods alt ældre. Havde jeg ikke haft en datter, der tilfældigvis havde fri, havde jeg ikke kunne klare det.	I nogen grad
28 Manglede for så vidt ikke information. Vi er en familie med flere læger, så de var med fra sidelinjen, og alle roser plejepersonalet på afdelingen, og kritiserer den ringe rengøring.	I høj grad
32 Jeg spurgte ikke så meget.	I meget høj grad
8 Da indlæggelsen var så kort, var det først efter udskrivelsen, spørgsmålene opstod. Kunne godt have ønsket at jeg var blevet spurgt om, om jeg havde brug for mere smertestillende end den faste medicin. Hvornår var det relevant at bede om ekstra? Det var et smertehelvede de første uger.	I meget høj grad
3 I forbindelse med udskrivningen blev jeg ikke informeret om hvor svækket	I nogen grad

jeg var blevet, og hvor afkræftet jeg egentlig var. Den erfaring gjorde jeg da jeg var alene, og jeg selv skulle tage hånd om hele min situation. Jeg bliver 75 år [i år]. Jeg er hverken pibet eller pylret, og vandt til at klare mig selv. Men det at tage vare på mig selv efter hofteoperationen blev en byrde som jeg ikke kunne klare. Jeg vidste ikke hvor jeg skulle henvende mig, og kontaktede venner der kom og hjalp mig videre. Det blev et besøg af en vagtlæge og genindlæggelse. Om det kunne være undgået er spørgsmålet. Men jeg observerede at andre opererede patienter, som havde en partner at komme hjem til, også havde en overnatning ligesom mig. Måske skulle jeg ikke have haft en, men to overnatninger på sygehuset for at kunne klare diverse gøremål derhjemme.

31 Manglede ingen information.

I meget høj grad

## **Øvrige, Ortopædkirurgisk Afdeling O, Regionshospitalet Randers**

### **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?
17 Ventetiden, fra at læge udskrev os, til at sygeplejerske kom på stuen og fjernede venflon, var alt for lang.	I høj grad
18 Lægen der opererede vores søn var utrolig flink, og god til at fortælle hvad der skulle ske. Efter operationen kom hun også hen til mig og min søn, og hun gav os en god underretning. Da hun kunne se at min søn havde store smerter, sagde hun at hun ville skrive i journalen at han skulle have to morfinpiller med hjem. Da vi senere skulle udskrives ville sygeplejersken på børneafdelingen ikke tro på det. Hun kunne se at det stod i journalen, og spurgte om det kunne være rigtigt at lægen havde skrevet det i sin journal. Først efter noget tid gik hun med til at udlevere en enkelt pille, men ikke de to lægen havde ordineret. Meget mærkeligt. Det var ikke os der havde tigget om dem, men pga. de store smerter var de selvfølgelig rare at få med hjem, så vores søn kunne få "fred". Sygeplejersken ved udskrivelsen var i det hele taget ikke så "brugervenlig" og imødekomende som hende der tog sig af os da vi ankom op til operationen. Hun kom også med dumme bemærkninger om hvor meget mad min søn spiste efter operationen. Jeg prøvede at forklare at han havde fastet fra aftenen inden og indtil operation næste eftermiddag, så det var nok ikke mærkeligt han var sulten. Ja, det er små ting, men alligevel siger det noget om oplevelsen og forskelligheden på de sygeplejersker som er på børneafdelingen.	I høj grad