

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut indlagt
Neurokirurgisk Afdeling NK
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:

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.

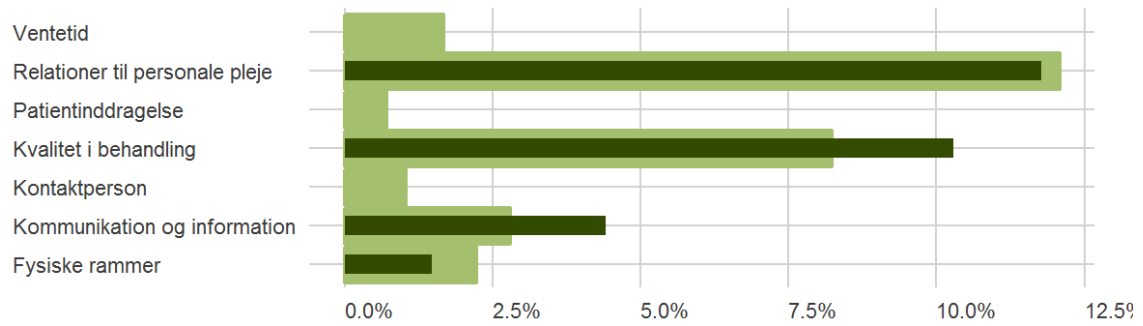
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



NSA5, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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?
9 Fjernsyn på tremands stuer var til stor gene. Behovet bør kunne dækkes af patienternes egne smart phones, iPads og bærbare PC'er med hovedtelefoner. Ellers bør der henvises til en fjernsynsstue. Fysiske rammer,	I meget høj grad
22 Måden jeg blev mødt af lægen på afdelingen på var helt fantastisk efter at være blevet sendt hjem af andet hospital uden behandling og med den usikkerhed og angst det skabte i de 17 dage, der gik inden indlæggelse i Aarhus. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Alt var i orden under min indlæggelse. Personalet var meget kompetente og professionelle. Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Efter tre uger uden bedring har jeg dog følt, at jeg selv stod som tovholder. I morgen er det 14 dage siden, at jeg blev ringet op af en læge, der fortalte at jeg også skulle have scannet mit hoved for en evt. blodprop. Jeg blev scannet [på bestemt ugedag] og ved ikke, hvornår jeg får svar eller af hvem. Jeg synes det er lang tid at gå og vente på svar på noget så alvorligt. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
21 Afdelingen burde have undersøgt for indvendige blødninger senest to dage efter operationen! Kvalitet i behandling,	I nogen grad
3 Jeg havde en sygeplejerske om aftenen og natten, som var mega stresset og lavede alt muligt forkert. Glemte bl.a. at åbne en ventil da jeg fik medicin i mit drop, og hun blev gal da hun ikke kunne finde ud af det. Jeg kastede op sent om aftenen, fordi jeg havde meget kvalme, og der stod hun og snakkede med en anden patient, og hun sagde højt "åhhhh nej ikke igen". Det fik jeg meget skyldfølelse over, da hun blev sur. De to andre patienter sagde hun var sådan hver aften, og jeg husker hende også sidst jeg var indlagt. Ved ikke hvad hun hedder []. Men ud over hende, var det hele rigtig godt. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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?
8	Det har været af rigtig stor betydning for det videre forløb, at jeg blev overført direkte til Hammel Neurocenter. Tak for det.	I høj grad
5	Det var fantastisk, som der blev taget hensyn til mig, da jeg havde min [] baby med. Et fint og hurtigt forløb. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
23	Personalet kunne gøre det bedre.	I meget høj grad
2	Både læge NN, der opererede mig og samtlige sygeplejersker skal have den ultimative ros herfra! Jeg fik fjernet en tumor i hjernen af læge NN og har stort set ingen mén derefter, mens sygeplejerskerne alle fremstod yderst professionelle, men samtidig altid havde et smil på læben. Jeg var og er yderst tilfreds med behandlingen på NSA6 og jeg vil aldrig glemme personalet deroppe! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
15	Informere pårørende bedre. Kommunikation og information,	I høj grad
11	God behandling af personalet.	I ringe grad
20	Alt syntes ok.	I høj grad

Øvrige, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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?
7 Søde sygeplejersker. Dygtige læger. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
10 Det er første gang NN har været indlagt. Jeg syntes det har været et meget flot forløb hele vejen igennem. Jeg kan kun give ros til alle, samtidig har man også tid til at tage sig af de pårørende. Spørge til hvordan man selv har det osv. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
16 Vi vil gerne generelt rose først og fremmest personalet (læger og sygeplejersker) på Intensiv for en fantastisk støtte til os som pårørende og en virkelig god indsats for at stabilisere NNs tilstand. Desuden vil vi også gerne fremhæve sygeplejerskernes indsats på [en anden afdeling] trods en generel travlhed på stedet. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad

NSA-OBS, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Vi føler at I alle sammen har håndteret NN professionelt fra første til sidste minut af de 23 døgn hun var i jeres hænder. Det har reddet hendes liv, det er vi meget taknemmelige for. For os pårørende har I også været en stor hjælp, I har givet jer tid til at informere os hele vejen igennem, I har vist interesse i hvordan vi klarede os som familie. Det har været en svær tid som pårørende, men I har alle gjort en stor forskel, så tiden har været til at holde ud. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,

I meget høj grad

NSA5, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
17 Jeg var meget bedøvet af smertestillende medicin, derfor er det svært at svare på disse spørgsmål. Jeg blev overført fra Viborg Sygehus onsdag nat og efterfølgende opereret, hvilket jeg ikke husker.	Ved ikke
9 Ankom med ambulance grundet en kraftig hjerneblødning. Jeg har således ikke mange erindringer omkring ankomsten.	Ved ikke

NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

	Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
8	Jeg husker intet fra de første dage, ganske lidt fra de midterste og først fra de sidste to til tre dage har jeg en reel hukommelse. En del svar er ud fra min kones hukommelse.	I meget høj grad
5	Lidt mere information og modtagelse. Var lidt kaotisk.	I nogen grad
12	Blev overført fra Horsens til Intensiv Afdeling. Og efter operation overført til afdelingen. Dette forløb var perfekt.	I meget høj grad
15	Jeg blev kørt til hospitalet i ambulance og har ingen erindring om kontakt med personalet på Skadestuen. Jeg var ikke kontaktbar.	Ved ikke
11	Absolut tilfredsstillende.	I meget høj grad
6	Vagtlæge beder mig om at køre til en anden akutafdeling. På den akutafdeling beder mig køre til en tredje akutafdeling. Skal MR-scannes og overføres til et andet hospital. Alt i alt gik det hurtigt, men det ville være optimalt at blive henvist til et sted, der kunne foretage en MR-scanning.	I meget høj grad

Øvrige, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?

Kommentar

16 Det er vigtigt at pointere, at der skete en yderst beklagelig fejl i Aarhus på Afdeling L1, da NN fik lavet en kikkertundersøgelse, der resulterede i perforeret [tarm]. Konsekvensen heraf blev en massiv [tændelse]. Årsagen til at hun røg på intensiv i næsten tre uger, og årsagen til at hverken den oprindelig planlagte operation i [bestemt organ] eller kemoterapi kunne gennemføres. Vi råbte vagt i gevær på afdelingen efter den omtalte kikkertoperation, hvor vi prøvede at forklare plejepersonalet, at NNs smertetilstand og klager over mavesmerter var tegn på, at noget var galt, da hun har en yderst høj smertetærskel, men det blev slået hen. Vi mener, at den fatale udvikling måske kunne have været undgået, eller at skaderne havde været mindre fatale, hvis man på L1 havde reageret hurtigere på vores meldinger end man gjorde. Vi kan ikke helt se bort fra at man nu på L1 vælger at afskrive hende fra yderligere kræftbehandling, når man påtænker at hele den ekstra belastning, hun har været udsat for, skyldes den omtalte perforering, som fandt sted i L1s regi.

I høj grad

NSA-OBS, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
13 Jeg var ikke ved bevidsthed efter en hjerneblødning i hjemmet. Blev kørt i ambulance med respirator og fra hjemmet til intensiv afdeling i Aarhus, hvor jeg blev opereret næste formiddag ved et indgreb i []. Alt det er det kun mine pårørende, der har oplevet.	Ved ikke
19 Indlæggelse med blødning fra hjernen. Indlæggelsen på Aarhus Universitetshospital gik via Randers. Ved ankomsten til Århus var hospitalet ikke klar over, at jeg ankom. Derfor havde ingen ved ankomsten kigget på de billeder, der var taget i Randers, og der var heller ikke gjort klar til indlæggelsen. Tilsvarende sag var gået forud, ved ambulancekørsel fra hjem til Randers, havde ambulancefører bedt en lægeambulance om at køre os i møde med beskeden "rendevouz [by]". Alligevel var lægeambulancen kørt ad en anden rute, som ikke gik gennem [byen], så den måtte omdirigeres, og vi ventede på den i en buslomme på [en]vej.	I nogen grad
1 Det hele gik meget stærkt, da hun kom ind, da det var et spørgsmål at redde hendes liv. Der var personale, der tog sig af os som pårørende, og vi blev godt informeret hele vejen igennem de otte timer, operationen varede, og vi fik vished om, at hun klarede den.	I meget høj grad

NSA5, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
18 Den medicin jeg efterfølgende skulle have, kom ikke på nettet. Jeg opdagede selv fejlen efter 14 dage. Dvs. jeg ikke fik medicin mod blodpropper i 14 dage.	Ja
17 Det ved jeg ikke. Undrer mig over at jeg ikke skal ud af sengen hurtig efter en operation, og hvis det ikke er tilfældet at man får at vide hvorfor. Jeg fortalte at [der i] mine fødder var en ubehagelig sovende fornemmelse. Dette fik jeg ikke noget svar på. Ligeledes var der ingen der fortalte mig at jeg var rimelig lam efter operationen. Jeg aner stadig ikke om jeg får min fulde førlighed igen, eller hvad der sker.	Uoplyst

NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
15	Fik afføringsmiddel, hvilket ikke er heldigt, når man har kolostomi.	Ja
6	I ugerne før to gange ved kiropraktor og to gange ved fysioterapeut. Kontaktede vagtlægen der ordinerede smertestillende medicin [i efteråret] og egen læge. Egen læge undersøgte og ordinerede smertestillende medicin [igen]. Egen læge undersøgte og ordinerede smertestillende depotmedicin [kort tid efter]. Vendte senere tilbage om blodprøvetagning og MR-scanning. Vagtlæge henviste til andet sygehus der henviste til andet sygehus som overførte mig til Aarhus Universitetshospital til MR-scanning og operation. En lidt lang proces for at få en MR-scanning.	Ja
14	Det ved jeg ikke med sikkerhed. Dog undrer det mig at begge operationer ikke blev foretaget på en gang.	Uoplyst

Øvrige, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
24 Skåret for langt ind i rygmaven. Prøvede at lukke der. Kom igen fem dage efter for at få det lukket.	Ja
16 Der skete ovennævnte uheld med perforering i forbindelse med kikkertundersøgelsen. Derudover oplevede vi desværre også fejl ved oprindelig indlæggelse på [andet sygehus], hvor man fejlagtigt sendte NN hjem med diagnosen mavesår (mindre mavesår) trods symptomer på mere alvorlige lidelser. Det kom til at koste NN ca. seks ugers forsinkelse i forhold til at få rettidig behandling.	Ja

NSA5, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
22 Synes jeg har fået en god information, men udfordringen i, at man bliver udskrevet allerede dagen efter operationen er, at man ikke når at finde ud af, hvilke spørgsmål jeg har. Det er ok at blive udskrevet, men jeg kunne godt ønske, at man efter et par dage hjemme blev ringet op af en fra afdelingen, som kender mit forløb, og hvor man kunne få mulighed for at stille de spørgsmål, der dukker op.	I meget høj grad
4 Efter min indlæggelse har jeg i høj grad selv været tovholder, for at der sker noget, da min tilstand var/er delvis uændret.	I høj grad
21 Manglende information om bivirkning efter operation - særligt kateter og problemer med styring af afføring. To måneders ventetid på opfølgning på analfysiologisk afdeling og center for vandladningsforstyrrelser!	I nogen grad

NSA6, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
8 Da jeg kom lidt til mig selv på [andet sygehus] måtte jeg bede deres læge, ud fra journalen, at fortælle hvilket forløb jeg havde været igennem. Jeg vidste det slet ikke. Var måske ikke klar til at få det at vide?	I høj grad
5 Ville gerne have haft gennemgået MR-scanning med specialist, da det var tredje gang jeg blev opereret. Ville gerne have talt med specialist om min prognose.	I høj grad
12 Jeg blev indlagt på Intensiv Afdeling. Her blev jeg mødt af meget dygtige og professionelle læge og sygeplejersker. Særdeles god orientering til mig og mine pårørende. Derefter blev jeg overflyttet til overvågningsstue på Neurologisk Afdeling. Også her fungerede alt perfekt. De sidste dage var på almindelige stue på afdelingen. Personalet var meget venligt og imødekommende, men tydeligt pressede, eksempelvis i situationer med toiletbesøg, så jeg blev tvunget til at tisse i sengen, da ingen havde tid til at hjælpe mig. I forbindelse med udskrivning til [andet hospital], blev jeg overført i almindelig taxa fra Midttrafik, der skulle samle flere op undervejs. Midttrafik havde endvidere givet chaufføren forkert besked, så han mente det var [tredje hospital] der skulle modtage mig. Overlægen der modtog mig fulgte mig gennem hele forløbet. Det var meget betryggende. Stor tak til ham for hans store faglighed og hans menneskelige egenskaber.	I meget høj grad
2 Jeg er sikker på, jeg har fået alle relevante informationer undervejs ved min indlæggelse, men jeg kan desværre ikke huske alle detaljer fra de fire uger.	I meget høj grad
15 Blev overført til rehabiliteringsafdelingen [andet Sygehus].	I høj grad
11 Har fået tilfredsstillende informationer.	I ringe grad
6 Fysioterapien gik kun ud på at gå på gangen. Andre øvelser blev ikke gennemgået, men de kunne jo også læses i vejledningen. Men det er svært at forstå, at disse er så vigtige. Jeg fik dem gennemgået hos kommunens fysioterapeut.	I høj grad

Øvrige, Neurokirurgisk Afdeling NK, Aarhus Universitetshospital

35. 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?
10 Alle spørgsmål er besvaret af ægtefælle, da NN ikke er i stand til selv at gøre det.	I meget høj grad
16 Vi har ikke som sådan manglet information, men vi har savnet nuanceret kommunikation fra lægefagligt personale. Ved udskrivelsen gav lægen kun to mulige scenarier; hjem eller hospice. Han undlod, at informere om muligheden for den løsning vi valgte nemlig rehabilitering på plejecenter i kommunalt regi. I øvrigt den løsning som kommunen har fortalt os, er den gængse. Ikke mindst i lyset af at NNs sygdomsbillede og almentilstand blev stærkt forværret af den nævnte perforering og følgesygdomme, finder vi det meget beklageligt at man på L1 ikke gør det ypperste for at sikre optimal rehabilitering efter udskrivelse, men blot ligger med hjem eller hospice.	I nogen grad