

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit L1
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

" 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 Brugerindvøling, 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.

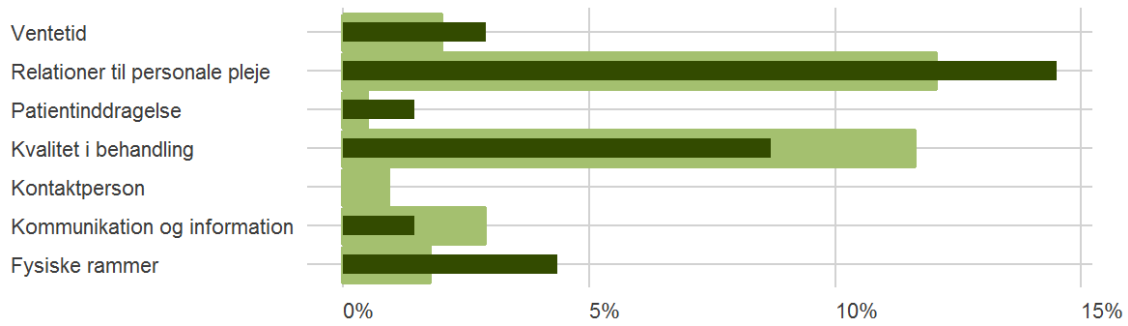
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
4 Den første dag efter operationen var der meget uro på gangene (personalet skulle skynde sig, og havde ikke tid til at lukke dørene (til medicindepotet, tror jeg) ordentligt, så de smækkende døre larmede meget). Det skal nævnes, at jeg meget trængte til ro og hvile [om eftermiddagen], da jeg ikke havde fået sovet på opvågningsstuen om natten efter operationen (der var meget uro fra andre patienter), så min "klage" skal måske ses i relief af, at jeg var i søvnmangel. Fysiske rammer,	I meget høj grad
30 Generelt må det siges at personalet kæmpede en brav kamp for at gøre alle tilfredse. Tydeligt at der godt kunne være mere ro generelt hvor jeg var. Men eftersom personalet er presset, også på antallet af medarbejdere, må det jo nok være sådan. Det er dog ikke tilfredsstillende. Men alle var meget imødekommende og gjorde deres bedste. Omkring indlæggelsen, eller hvem man lå med på stuerne, synes jeg godt der kunne tages et større hensyn. Det vil dog betyde at der skulle flyttes rundt med patienterne. Men at lægge en "næsten rask mand" sammen med en stærkt dement mand og utrolig kraftigt snorkende, ja det var en prøvelse. Men alligevel en ringe trøst, at jeg blev udskrevet næste dag. Den lægelige faglighed var efter min mening venlig og meget kompetent og forståelig i tilgangen til hvad der skulle ske. På selve operationsstuen var det en fornøjelse at høre hvordan der blev talt og samarbejdet. Dog må jeg kraftigt anfægte at "logistikken" bør kunne være bedre. Men det afhænger jo også af kapacitet. Var indstillet til operation, mødte [om morgenen] fastende og tørstende. Ventede først fire timer og spurgte flere gange til hvad sker der? Ingen forklaring før [om eftermiddagen], hvor der kom en læge og forklarede, at de desværre havde fået en akut, og han havde håbet til det sidste, at jeg dog kunne komme til, men stærkt forsinket. Men da jeg var den "mindst syge" var det altså mig, der blev udtrukket til at komme igen næste torsdag. I sig selv er det jo ok, der skal tages hensyn, men det er jer der har erfaringen og bør handle derefter. Men en ventetid på ca. syv timer. Ved næste tilsigelse ventede jeg omkring fire til fem timer. Men hvis der bør blive gjort mere ud af at informere noget bedre og oftere vil det nok kunne tage luften ud af frustrationerne. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid,	I nogen grad

- | | | |
|----|--|------------------|
| 22 | Ventetiden er for længe, især når man har diabetes, og et par halve rugbrødder ville være bedre end en franskbrød. Godt nok skulle jeg hjem samme dag, men en times kørsel. Personalet var meget søde og venlige. Ventetid, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 12 | De fleste var søde og venlige. Sengene var elendige, hvor man gled ned i fodenden på grund af plastikmadrasser. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 17 | Man kan tydeligt mærke at sygeplejerskerne har alt for travlt. De har ikke tid til at snakke med patienter eller pårørende. De ser og er stressede, men de gør virkelig deres arbejde, så godt de overhovedet kan. Jeg syntes, at de er helt fantastiske. Jeg kan virkelig ikke forstå, at de skal have så travlt og være så stressede. Jeg kommer jo desværre meget på afdelingen, og jeg kan jo ikke undgå at se, at der er rigtig mange sygmeldinger og rigtig stor udskiftning i personalet. Det er bare ikke i orden. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 19 | Information om min sygdom. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 5 | Jeg har kun positive ting at sige i forbindelse med min indlæggelse. Alle var søde og rare, hjælpsomme. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 1 | Blandt plejepersonalet var der stort stress og ingen synes at have en form for overordnet overblik. Følte at jeg var i kontakt med 50 forskellige personer på en lille uge. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 6 | Jeg synes personalet har alt for travlt. De fleste ville gerne gøre et godt stykke arbejde, men var meget pressede. Jeg oplevede at hjælpe andre sengeliggende, da jeg selv var hurtigt oppegående, hvilket jeg gjorde, da jeg kunne se personalet ikke havde hænder nok. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 20 | Jeg ville gerne have, at de ville have set ind til, hvad der var galt med min finger. [] | I nogen grad |
| 13 | Min mor husker ikke så meget fra indlæggelsen, hun er en [ældre] dame. Da min mor blev hjemsendt, var det med Flex Taxa, som satte hende af ved gadedøren, hun måtte derfor selv kæmpe sig op på anden sal. Hendes dosis medicin, som normalt bliver sendt, var aflyst fra hospitalet. Det glemte man at genbestille, så det gav problemer, da der ikke kom medicin. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 18 | Jeg skulle hele tiden være meget opmærksom på hvilken medicin hospitalet gav, og hvilken de forventede, at jeg selv havde med. Samt, at de ikke gav mig noget, der kunne gøre skade på anden sygdom. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 10 | Der var mange misforståelser. Jeg påtalte flere gange, at jeg ville tale med en læge, og hver gang blev jeg lovet at det skulle jeg nok komme til, men det skete ALDRIG. Kvalitet i behandling, | I ringe grad |

- 11 Jeg vil gerne takke læge NN for det seriøse arbejde, NN lægger i at få mig så rask som muligt. I mine galdeveje, bugspytkirtel, lever og tolvfingertarm, og for den omsorg han viser overfor mine bekymringer. Også en tak til sygeplejerskerne i gastrokopisk afdeling, som er effektive, beroligende og meget medmenneskelige, og altid får mig til at føle mig velkommen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 9 Alt var fint. I meget høj grad
- 21 For mig (ude over at have ondt i maven) var oplevelsen ved at være på hospitalet hyggelig, afslappende samt stille og rolig. Jeg synes, at alle var venlige, motiverende og omhyggelig til deres arbejde. Jeg følt, at der blev passet på mig. Så kan man vist ikke bede om meget mere :-). Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 28 Ingen. I høj grad
- 16 Afdelingen er en god afdeling L1, men også en hård afdeling. Sygeplejerskerne har meget travlt og løber stærkt, man føler mange gange, at de ikke har tid til patienterne selvom de gerne vil og gør absolut hvad de kan. En god ide ville være, at der bliver ansat flere sygeplejersker, så de ikke kører sig selv helt ned. De fleste er unge og lige nu kan de magte det, men hvad om ti år? Maden kan der gøres en del ved, lav det indbydende, så man som patient siger "Nej, hvor har jeg lyst til det og jeg er sulten". Som vegetar er du virkelig på den, man bliver glemt mange gange og varierede og velsmagende små portioner ville være fantastisk. De fleste af personalet er søde og rare og giver sig tid til at snakke, selvom de godt ved, at de kommer bagefter. Prøv at hjælpe personalet og giv dem en stor hånd. De fortjener det. Relationer til personale/Pleje, I nogen grad

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?
22 Jeg ventede i to en halv time inden jeg kom ind til operationen. Det synes jeg er længe når man faster og har diabetes.	I nogen grad
29 Jeg oplevede et dygtig og roligt personale, selv om det var kritisk.	I meget høj grad
8 Jeg var ikke indlagt, men til undersøgelse.	I meget høj grad
20 Jeg blev kørt ned af en billist. Da jeg ankom til sygehuset i en ambulance, tog de scanninger af hele min krop, men de overså min brækkede finger. Senere da det hele faldt til ro begyndte jeg at fortælle dem at min finger var lidt skæv og at den gjorde ondt, men sygeplejerskerne blev ved med at fortælle mig det samme (noget i den her stil): "De tog jo en fuld kropsscanning da du ankom, og det der er brækket har du allerede fået af vide" (man kunne endda tydeligt se at der var noget galt med min finger). Senere hen sagde vi det hele til min egen læge, og han gav os lov til at få min hånd skannet igen, og nu har jeg fået skinner på. Det så ud til at den var brækket, og jeg har det der hedder en "dropfinger", og derfor har jeg nu fået skinner på. Men den kommer vist ikke til at hele så godt som hvis de havde gidet se på den tidligere.	Ikke relevant for mig
10 Jeg ville ønske mere information om behandlingsforløbet.	I nogen grad
11 Jeg vil gerne takke læge NN for det seriøse arbejde han gør, for at få mig så rask som muligt. [] og for den omsorg han viser overfor mine bekymringer. Også en tak til sygeplejerskerne på anden afdeling. De er effektive, beroligende og meget medmenneskelige. De for mig altid til at føle mig velkommen.	I meget høj grad
26 Vi føler os godt behandlet og trygge på afdelingen.	I høj grad
9 Jeg ved jo ikke hvordan det skal være, men jeg er meget tilfreds med den behandling jeg fik.	I høj grad
3 Jeg oplevede modtagelsen som meget positiv. Hurtig under kyndig behandling. Personalet virkede kompetente og meget hjælpsomme.	I meget høj grad
24 Jeg kom direkte med ambulance fra lægen, da mit infektionstal var meget højt og vidste ikke noget om, hvad der var i vejen med mig, men der kom hurtigt gang i forskellige undersøgelser for at finde ud af, hvad der skulle gøres. Det viste sig, at der ikke skulle behandles.	I høj grad

Det skulle gå over af sig selv. Det havde man fundet ud af ved aftenstid, men jeg fik lov til at blive til dagen efter, og det var jeg glad for, da jeg bor alene.

- | | | |
|----|--|------------|
| 14 | Jeg blev modtaget venligt og fik løbende informationer, men jeg blev flyttet rundt på mange afdelinger og var derfor nok lidt forvirret. | I høj grad |
| 2 | Jeg var tilfreds. | I høj grad |
| 15 | Indlagt via vagtlæge og skadestue. Det var nok derfor, jeg oplevede en usikkerhed om, hvad der skulle ske, indtil det blev besluttet, at jeg skulle indlægges. Det var en beslutning, som både jeg selv og min hustru var meget tilfredse med. | I høj grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
27 Henvendte mig selv til skadestuen pga. smerter og opkast af blod. Blev undersøgt i nogle timer og sendt hjem, da man mente, jeg havde forstoppelse. Smerterne fortsatte og blev værre, og jeg fik feber. Fik vagtlæge, som indlagde mig akut. Nu mente lægerne, at det var galdeblærebetændelse, som jeg er blevet opereret for.	Ja
7 Har endnu ikke fået at vide hvad det var.	Ja
20 Jeg blev kørt ned af en billist. [] Da jeg ankom til sygehuset i en ambulance, tog de scanninger af hele min krop, men de overså min brækkede finger. Senere da det hele faldt til ro, begyndte jeg at fortælle dem at min finger er lidt skæv og at den gør ondt, men sygeplejerskerne blev ved med at fortælle mig det samme (noget i den her stil): "De tog jo en fuld kropsscanning, da du ankom og det der er brækket har du allerede fået at vide". Man kan endda tydeligt se at der var noget galt med min finger. Senere hen sagde vi det hele til min egen læge og han gav os lov til at få min hånd skannet igen og nu har jeg fået skinner på. Det så ud til at den var brækket [] og derfor har jeg nu fået skinner på. Men den kommer vist ikke til at hele så godt som hvis de havde set på den tidligere.	Ja
18 Personalet glemte at give besked om tidligere operation til læge NN, således at operationen måtte opgives i sidste øjeblik. Jeg havde omtalt min tidligere operation overfor rigtig mange læger ved stuegang, var det kun skrevet i journalen en gang tidligt i forløbet!	Ja
10 Et dræn i maven lå forkert, og selv om jeg påtalte store smerter flere gange blev der ikke gjort noget.	Ja

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?
23 Jeg mangler i høj grad at få at vide, om de ville fjerne min galdeblære og hvornår. Har endnu ikke efter syv uger med dræn i galdeblæren fået en dato for en operation til fjernelse af galdeblæren. Det er jeg meget utilfreds med.	I nogen grad
27 I forbindelse med narkosen har jeg knækket [noget ved min ene tand]. Jeg henvendte mig til hospitalet, hvor en narkoselæge afviste at have noget ansvar for det. Før var man altid meget omhyggelig med hele narkoseforløbet.	I nogen grad
12 Jeg er en ganske almindelig person og ikke lægeligt uddannet så jeg kunne godt ønske mig, at de viste en tegning af et gennemskåret menneske og fortalte én, hvor det var at det var galt, og hvor de organer lå som skulle ordnes. Jeg måtte spørge min egen læge hvor det var, det jeg havde fået gjort.	I nogen grad
6 Jeg syntes det er for dårligt, at man ikke under hele forløbet har samme læge at forholde sig til. Alt for mange ved ikke hvad der foregår, og har ikke læst journalen inden man taler med dem. Hvis ikke man selv er lidt oppegående under et sådan forløb, så taber man mange ting på gulvet.	I nogen grad
10 Ingen samtale med læge efter indlæggelsen.	I ringe grad
11 Jeg vil gerne takke læge NN for det seriøse arbejde han lægger i at få mig så rask som muligt, og jeg får den omsorg han viser overfor mine bekymringer. Også en tak til sygeplejerskerne i gastrokopisk afdeling. De er effektive, beroligende, meget medmenneskelige, og altid får mig til at føle mig velkommen.	I meget høj grad
25 Udskrivelse til [andet sted].	Uoplyst
16 Indlæggelsen foregik fint, men jeg blev udskrevet før, jeg egentlig var klar til det. Ville gerne have at lægerne lyttede mere til mig, når jeg sagde, at jeg havde ondt, da jeg kender min egen krop bedst. Jeg er meget fintfølelse og regerer meget anderledes end andre. Jeg kunne have undgået tre indlæggelser og en dårlig oplevelse oven i min store operation. Den sidste udskrivelse har jeg ikke fået endnu, da jeg stadigvæk har en åben indlæggelse, men er hjemme og det går fremad.	I nogen grad