

Regional rapport



Kommentarsamling
Akut Medicinsk Sengeafsnit
Akutafdelingen
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 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 Brugerindvølgning, 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.

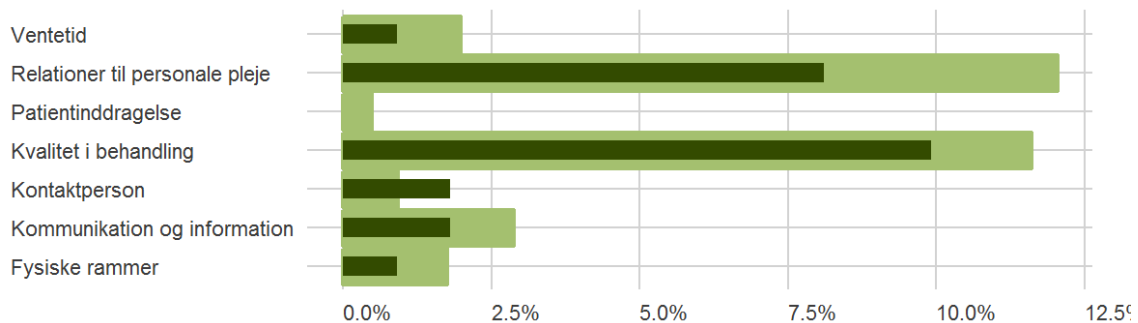
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
34 Ja det kunne de godt.	I ringe grad
37 Bedre kontakt og ikke så mange forskellige personer. Havde været indlagt på [], og de beskeder som jeg havde fået der, blev forkastet på akutafdelingen, hvilket var meget forvirrende. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
9 Jeg synes, at sygeplejerskerne gjorde det rigtig godt. De gjorde rigtig meget for, at jeg fik glutenfri mad og sukkerfri saftvand, selvom jeg kom ind sidst på dagen. De var virkelig omsorgsfulde og forstående. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
19 Der var tilknyttet en virkelig faglig og lyttende sygeplejerske som gjorde alt for at sikre, at vi fik informationer. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I nogen grad
16 De foretog sig ikke noget. De udskrev mig og sagde, at jeg skulle kontakte egen læge, for at få et genoptræningsprogram. Jeg blev efterfølgende indlagt på [et andet sygehus], fastende for at de muligvis ville operere allerede om aftenen. Det viste sig dog ikke at være så akut, men jeg blev opereret to uger senere for en udposning på min prolaps. Den sås tydeligt på de skanningsbilleder der var lavet, men som læger i Horsens ikke gad kigge på, og som var grunden til at min egen læge indlagde mig akut. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
2 Tiden fra man rykker i den røde snor kunne sagtens bruge en forbedring. Prøvede to gange, at der gik ca. 10-15 minutter. Ikke fordi det betød så meget for mig, men det kunne da evt. dreje sig om liv eller død. Og trods alt var det jo en akutafdeling! Kvalitet i behandling,	I høj grad
39 Lægen var meget bekymret for min tilstand, og det kunne jeg godt lide, var sød og hjælpsom. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
7 Sygeplejersken om fredagen, [NN], var helt fantastisk! Kæmpe overskud, masser af smil, små jokes midt i at hun havde super travlt. Tusind tak til hende :-). Lægen om torsdagen, [NN], gjorde mig meget tryk. Selvom hun er ung, udviste hun ro, sikkerhed og autoritet. Hun nævnte også flere gange, at hun dobbelttjekkede med sin erfarne kollega. Ros til hende! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
17 Jeg var for fuld til at huske noget.	Ved ikke
40 Jeg har ikke noget at klage over.	Uoplyst

22	Mere uddybende afsluttende samtale om hvad, hvorfor m.m. Kvalitet i behandling,	I høj grad
15	Stuen, jeg lå på, var samtidig indgang til toilet for andre stuer, så der var meget uroligt om natten, hvad personalet meget beklagede. Meget professionelt arbejde af hele personalet, det står til et 13 tal. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Uoplyst
28	Jeg har været meget tilfreds med den behandling jeg har fået.	Uoplyst
23	En [] kvindelig læge talte længe og interesseret med mig om mig og mit liv (ikke bare om sygdommen). Det var en god følelse og noget jeg slet ikke havde regnet med. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6	Absolut ingen fornemmelse af nogen form for koordinering. Alt for mange (læger) involveret som hver især starede på bar bund (meget stressende som patient). Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	Slet ikke
18	Jeg kom slet ikke på afdelingen.	I nogen grad
11	En dårlig oplevelse med natsygeplejerske. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
1	Alle er næsten OK.	I meget høj grad
29	Udskrevet for tidligt med stor overvægt af væske i kroppen, arme og ben. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
12	Lange ventetider. Meget personaleskift. Kvalitet i behandling, Ventetid,	I høj grad
31	Lige fra ti minutters ventetid på ambulancen med flinke mænd og til en hyggelig og venlig modtagelse på sygehuset, [hvor jeg] fik megen opmærksomhed. Jeg siger tusind tak og kun ros til alle. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4	Jeg syntes de var søde dem alle sammen. De havde mega travlt på afdelingen, så der var uro. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
25	Jeg var meget tilfreds med det hele. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
26	Være bedre til at kontakte pårørende noget før end tilfældet. Kommunikation og information,	Ved ikke
27	Da jeg er tilfreds med forløbet og ikke er ekspert, undlader jeg flere kommentarer.	I høj 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?
21 Det kunne være ønskeligt, at der ikke bliver ændret på min medicin uden at informere mig. Stort besvær efterfølgende.	I meget høj grad
33 Jeg kom med en handicaphjælper, og hun skulle være medindlagt. Hun fik bare tilbudt en stol at sove på og ikke en seng. Det er ikke tilfredsstillende.	Slet ikke
8 Trods travlhed følte jeg mig meget taget alvorlig og set.	I meget høj grad
3 Min læge ville have mig indlagt, så jeg kom på akutmodtagelsen, men efter noget snak med en læge og nogle blodprøver blev jeg sendt hjem igen. Akutmodtagelsen virker som en fortravlet og forstyrret afdeling.	I nogen grad
35 Jeg har fået en fin behandling.	I meget høj grad
39 Der er for lang ventetid.	I nogen grad
7 Da røntgen ikke viste noget, så det ud på lægen som om, at "det var så det". Jeg måtte gentage, at der VAR noget i vejen og være lidt insisterende, hvorefter jeg så blev undersøgt på ny. Det viste sig at være to blodpropper i lungen.	I høj grad
38 Super god modtagelse. Der er intet at klage over.	I meget høj grad
40 Jeg oplevede nogle ualmindeligt behagelige ambulancefolk. Dygtige var de også.	I høj grad
22 Jeg ville gerne have lidt mere uddybelse af hvad de fik ud af blodprøverne, og jeg fik at vide at mine lunger var maste. Hvad betyder det, hvad kan der gøres og bliver de ok igen? Jeg manglede oplysninger og fik egentlig ikke at vide hvad der var i vejen med mig.	I nogen grad
24 Jeg havde en rigtig god oplevelse af at være indlagt med en masse venligsindede mennesker, og der var især én, der tog sig tid til at rette min pude, flytte rundt på mit drop, vise mig, at sengen kunne hæves og sætte bordet hen til mig, efter jeg havde flyttet stue. Det øvrige personale havde travlt og havde derfor ikke tid til at lægge mærke til disse små detaljer. Det er egentlig den eneste negative bemærkning, jeg har: at personalet har alt, alt for travlt. Men de var så søde og venlige alligevel, og det, synes jeg, er flot.	I ringe grad
14 Normalt fungerer akutmodtagelsen fint i Horsens, dog ville det være godt hvis der var mulighed for at tilkalde ekstra personale når	I nogen grad

der er rigtig travælt. De frivillige er en god ide. De må gerne være mere opsøgende.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 30 | Jeg ville gerne at min hustru var blevet orienteret om min situation efter indlæggelsen. | I meget høj grad |
| 15 | Personalet tog sig virkelig godt af mig, selvom de havde meget travlt, Alle var meget venlige og søde. | I meget høj grad |
| 23 | Blev på akutafdelingen under hele forløbet. [Hele weekenden]. | I høj grad |
| 18 | Ikke noget at klage over. | I nogen grad |
| 1 | God modtagelse. | I meget høj grad |
| 13 | Fik en god modtagelse. | I høj grad |
| 12 | Mulighed for kaffe. Kaffemaskinen var vist i stykker under min indlæggelse. | I meget høj grad |
| 4 | Jeg synes, det var svært, at man fik en ipad og skulle udfylde en masse, lige da man var kommet. Det er ikke lige det, man har brug for, når man kommer og har det skidt. | I høj grad |
| 26 | Var meget dårlig og husker ikke forløbet. | Ved ikke |
| 27 | Det foregik upåklageligt. | I meget høj grad |
| 10 | Det er ikke mig som har svaret på skemaet, men min [påørendes] oplevelser, på mine vegne, idet jeg ikke ved hvad der skete. | I meget høj grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
32	Havde et par solbriller på til 2100 kroner, som jeg aldrig har fået tilbage.	Ja
37	Blev fyldt med afføringsmiddel, trods det var medicinforgiftning, jeg havde.	Ja
21	Ændringer af min medicin, som ikke var relevant i forbindelse med min indlæggelse.	Ja
16	Blev hjemsendt uden undersøgelse. De kiggede ikke engang på de skanningsbilleder der lå til grund for min indlæggelse.	Ja
7	Lægen glemte at ordinere min blodfortyndende medicin. Jeg ringede og bad hende gøre det.	Ja
40	Det var småfejl. De tog et røntgenbillede af mine lunger i stedet for rygraden.	Ja
6	Alt for mange (læger) involveret. Tre gange diabetes diagnose? Røntgen af lunger udført. De ser fine ud, deraf udskrivning. Spørgsmål: "Hvad så med de mavesmerter jeg er indlagt for." Lægens svar: "Det er nyt for mig." Spørgsmål: "Hvad så med infektionstal der er 10 gange [det normale]." Læge: "Det må du tage med din egen læge." Min afføringsprøve blev afvist.	Ja
36	Jeg og den patient jeg lå ved siden af blev glemt til frokost.	Ja
41	Jeg er multiallergiker og [dette] selv efter at have kontakt med køkkenet, og de vidste hvad jeg var allergisk overfor. Fik jeg mad jeg ikke kunne tåle og derfor et mindre anafylaktisk shock.	Ja
1	Der var to indlæggelser: Første indlæggelse [i efteråret] [med et brud på en kropsdel]. Anden indlæggelse [i efteråret] på Akutafdelingen. Efter undersøgelse af røntgenbillede blev [kropsdelen] manuelt rettet af to speciallæger uden nogen form for udstyr eller værktøjer. Derefter blev [kropsdelen] bundet og støbt, hvorefter der blev foretaget en røntgenundersøgelse igen. Ved konsultation og mødet om røntgenbilledet blev jeg informeret af en af lægerne om, at min brudte [kropsdel] var helt skæv, og kan laves om efter 12 dage. det kunne jeg ikke, da jeg samtidig blev indlagt for [en anden sygdom]. Jeg lider af ondt ved hævelsen [ved kropsdelen]. Nu lider jeg af skævhed, jeg har fået flere men og kan ikke lave noget som helst med min [kropsdel].	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?
37 Det har været en meget dårlig oplevelse at være på Akutafdelingen. Mange forskellige beskeder, og der blev ikke fulgt op på noget. Eksempel: Et plaster skulle skiftes, men der gik 12 timer. Jeg bad om nogle sokker fire gange, men de kom aldrig. Bad om en ren bluse, da den var gennemvædet af sved, men fik den besked, at det ikke kunne betale sig, da jeg nok skulle hjem den dag. Det kom jeg også, men først efter syv timer. Havde kontakt med tre læger, og alle gav mig forskellige beskeder.	Slet ikke
9 Jeg fik intet svar på de prøver, de tog. Så det var mere som om: Intet nyt er godt nyt. Jeg kunne godt have brugt lidt information om, hvorvidt der var nogle ubalancer, som kunne forværre mine symptomer.	I høj grad
19 Meget fin information og omsorg fra sygeplejerskens side. Den tilknyttede læge virkede arrogant og troede ikke på vore informationer, om de gennemførte undersøgelser. Da hun fandt ud af at vore informationer var korrekte, meddelte hun dette og vendte rundt på hælen og gik.	I nogen grad
7 Jeg er [i slutningen af trediverne] og fik blodpropper []. Jeg havde mange spørgsmål, som først poppede op kort efter min udskrivelse, da smerterne var på retur. Jeg fik ingen brochurer eller telefonnumre med, så jeg anede ikke hvem der kunne svare på dem. Google? Jeg ringede så til egen læge som ingenting vidste. Han sendte mig ikke videre til nogen. Alt jeg vidste var at jeg skulle tage medicin i et halvt år, og derefter testes for om jeg er arveligt disponeret for blodpropper. Efter en grundig research på nettet fandt jeg Region [] forsøg med netop patienter med blodpropper []. Pressemeddelelsen om dette udkom i efteråret. Den dag jeg blev udskrevet. Jeg synes det var oplagt at komme med i det forsøg, men ingen havde kontaktet mig en uge efter (da jeg fandt det på nettet). [Jeg kom med i forsøget]. Så har jeg da kontakt til fagpersonale og fik mine brochurer! Det er mit klare indtryk at akut og specialisterne ikke kommunikerer (nok?). Alene de to brochurer kunne have svaret på nogle af mine spørgsmål lige efter udskrivelsen. Akutafdelingen bør vide at når man er indlagt, så har man ikke nogen kontaktperson efterfølgende. Men man har masser af spørgsmål som fx hvorfor fik jeg blodpropperne? Og kan det ske igen?	I nogen grad
40 Min indlæggelse skyldes, at jeg var bange for, jeg havde en diskusprolaps.	Uoplyst

Det viste sig at være et kraftigt hold i ryggen.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 22 | Hvad gør binyrebarkhormon ved kroppen? Hedeture mm. er det pga. binyrebarkhormon? | I høj grad |
| 20 | De er dog elendige til at tage blodprøver og lægge drop. | Ved ikke |
| 5 | Alt forløb godt fra jeg blev indlagt på sygehuset til jeg kom hjem, men det var svært at komme i kontakt med læge på andet sygehus om min behandling med [bestemt medicin]. Men min egen læge har nu overtaget min behandling. Min oplevelse vedrørende indlæggelsen og udskrivelsen fra Horsens sygehus var god. Alle var utroligt søde og venlige mod mig. Jeg synes ikke den kunne være bedre. | I meget høj grad |
| 1 | 1. Fejl under min indlæggelse på Akutafdelingen for behandling af min brudte arm. Efter undersøgelse af røntgenbillede fik jeg armen og hånden manuelt rettet af to læger NN uden nogen form for udstyr eller værktøjer. Derefter blev hånden/armen bundet og støbt med gipsen, hvorefter der blev taget røntgenbillede igen. Ved konsultation og mødet om røntgenbilledet blev jeg af en af lægerne informeret om, at min brudte hånd/arm var helt skæv, og den kan laves om []. Det kunne jeg ikke, da jeg samtidigt blev indlagt for [anden] behandling. 2. Mén/skade siden faldet. Ondt ved hævelse mellem arm og hånden. Nu lider jeg af skævhed af hånd/arm, hvor jeg fik flere mén og ikke kan lave hvad som helst med min hånd/arm. | I meget høj grad |
| 29 | Jeg blev udskrevet en fredag, og [jeg var i tvivl om] hvor jeg kunne få hjælp til personlig pleje i weekenden. Ingen hjælp mandag. Jeg ringede til kommunen tirsdag, men fik først hjælp torsdag. Min ægtefælle stod selv med problemet fra fredag til onsdag. | I nogen grad |
| 13 | Hvor jeg skulle henvende mig for at få svar på scanning. | I høj grad |
| 31 | Min indskrivelse var lige så varm og hyggelig, der blev sørget for det til medicinforbrug. Og tænk, dagen efter hjemsendelsen ringede de fra afdelingen, og spurgte til mig. Så igen massere af ros. Jeg var rigtig glad for at være der. | I meget høj grad |
| 4 | Jeg ville nok gerne have haft noget mere af vide, men var ked af det og ville bare hjem. | I meget høj grad |
| 27 | Alt var tilfredsstillende. | I høj grad |