

Regional rapport



Kommentarsamling
Medicinsk Afsnit M12 RHV
Medicinsk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

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 Brugerindvolding, 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.

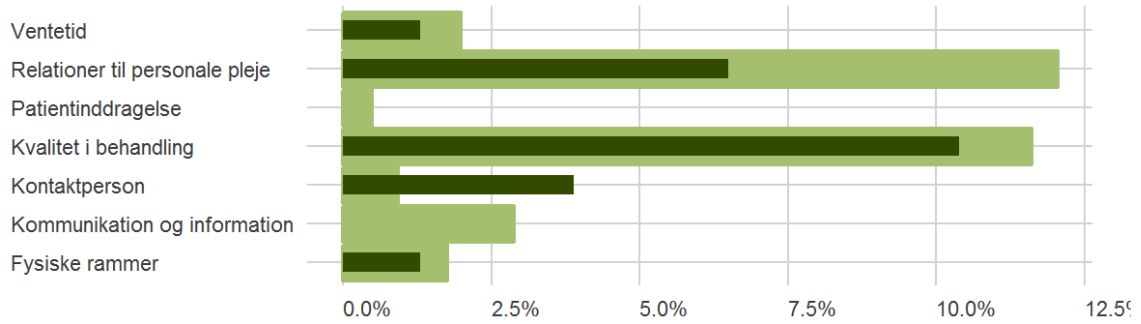
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
8 Pårørende havde taget fri fra arbejde, fordi der skulle indopereres en sonde i maven [om morgenen en hverdag]. Der kom til sidst en og hentede min mand [om eftermiddagen] for at køre ham til scanning. Han fik en køretur frem og tilbage, uden at der skete noget. Pårørende spurgte ind til, hvornår det så skete, og fik at vide, at det så blev næste dag om formiddagen. Det blev det så og han kom heldigvis tilbage til [hjemmet] igen. Ventetid,	Uoplyst
18 Samarbejde mellem læger og afdelinger er vigtigt. Det er vigtigt man trækker på hinandens kompetencer og kan kommunikere hurtigt. Det er irriterende hver gang man møder en ny læge (og det gør man tit), og man skal svare på en række standardspørgsmål ex forhold til tobak, alkohol, mærkeligt nok ikke narko osv. Det er ikke mit indtryk, at det overhovedet bliver læst. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
1 Er Parkinsons patient og har så mange gange før været indlagt på denne afdeling. Tit udskrevet i dyb forvirring over rigtig mange gange, at jeg ikke fik min medicin til tiden. Endda med mange timers forsinkelse. Men denne gang var det bare ok og til fuld tilfredshed. Medicinen kom på klokkeslet og i tidsmæssig afstand til indtagelse af mad. Det var bare så FANTASTISK at opleve. Så mange tak! Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
19 Det var den bedste afdeling på sygehuset efter min mening.	I meget høj grad
22 Meget godt :-).	I meget høj grad
9 Jeg synes, at alle var rigtig søde og venlige på afdelingen. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
26 Jeg skrev i min besvarelse forud, at jeg ikke følte at der var en person, der var ansvarlig for min indlæggelse/behandling. Til gengæld følte jeg i høj grad, at samtlige i plejepersonalet var velorienteret om min sygdom og behandling, og at alle til enhver tid tog ansvar. Jeg har kun mødt hjælpsomme, venlige og smilende mennesker omkring mig, og det gælder alle lige fra rengøringspersonalet til overlægerne. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
20 Gerne lidt længere ro om morgenen. [Blev vækket meget] tidligt for at få taget temp. Ellers god venlig behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4 Det var særdeles betryggende med en fast tilknyttet læge under hele forløbet i den anden afdeling. Kontaktperson,	I høj grad

- | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 2 | Det kunne være rart, hvis man sad med følelsen af, at det måske bare var en enkelt læge, der varetog den enkelte patient. Det var faktisk stressende og forstyrrende, at skulle genfortælle alle informationer så mange gange, når man faktisk ligger og har det af "H" til :-). Kontaktperson, | I nogen grad |
| 6 | Det undrer mig at man kan finde på at give patienter medicin i spisestuen, og sidde og tage blodprøver ved spisebordet, også mens andre sidder og spiser. Hvorefter man serverer for andre patienter uden at bruge en bakke, og bare lægge bestikket på bordet, uden at have desinficeret det efter det der lige er foregået. Hygiejnen er ikke i top. Fysiske rammer, | Slet ikke |
| 13 | Det ville være rart i større grad at møde den samme læge under forløbet. Der var til informationsmøder flere forskellige læger indblandet. Måske grundet forskellige diagnoser. Kunne ikke altid spørge "bagud". Kontaktperson, | I meget høj grad |
| 14 | Det hele fungerede rigtig godt. | I meget høj grad |
| 15 | Meget skuffet, især med den første samtale med en læge, som virkede uengageret og nervøs. Han sad bare og kiggede på klokken, kunne ikke få øjenkontakt med ham. Så er det i min verden utroligt svært at have tiltro til hans evner. Er stadig insulinfri pga. kostomlægning og motion. Synes desværre, at det lugter af, at de hellere vil have, at jeg tager insulin, i stedet for at svare på spørgsmål om hvorfor jeg ikke kan få taget nogle opfølgende blodprøver. Har stadig ikke fået taget kolesterol blodprøver, selvom i alt det jeg kan læse, er det meget vigtigt at de bliver taget. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 5 | Talte aldrig med den samme læge i forbindelse med min indlæggelse. Jeg var indlagt i en uge. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 11 | Ham psykiateren jeg talte med var ikke meget bevent. Jeg kunne få hjælp, hvis jeg begik selvmord og det lykkedes (Jeg havde taget tabletter for selvmord). Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 16 | En meget blandet afdeling. De fleste sygeplejersker var meget flinke, en enkelt var afvisende og ubehagelig. Lægerne informerede ok, men var nærmest umulige at komme i kontakt med, selvom jeg var meget syg akut og urolig for forløbet. Det var ubehageligt selv at skulle gå til spisestue efter mad den første dag, hvor mit hoved var hævet til monsterstørrelse. Al for lidt frugt og grønt og sund kost. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 12 | Ville ønske de havde bedre tid. Kvalitet i behandling, | 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?
8	Følte akutafdelingen var god, men efterfølgende på M12 afsnittet var ikke nogen god oplevelse. Mørkt, trist og med følelse af at ingen tog sig af én.	Ved ikke
24	Ingenting. Det var en god behandling!	I høj grad
18	Det er vigtigt, der ligger en plan. Ændringer i planen gives hurtigt til patient og pårørende. Hvis man lover der kommer en læge om fem minutter, skal der ikke gå fem timer.	I nogen grad
1	Blev indlagt via lægevagten.	I meget høj grad
26	Jeg var meget uklar ved indlæggelsen og opfattede kun delvist hvad der foregik, men min hustru var med, og hun fortalte senere om hvor effektive og grundige både læger og sygeplejersker var ved min modtagelse.	I meget høj grad
20	Blev sent indlagt. Fik henvist en seng og målt blodtryk. Så blev der sagt godnat.	I ringe grad
6	Det var første gang jeg var indlagt og blev ikke informeret om, hvad det vil sige at være indlagt. Der gik fire dage inden jeg blev informeret om, at jeg havde min egen sygeplejerske og at det var nemmest at trække i snoren, for så var det min sygeplejerske der kom.	I høj grad
21	Jeg skulle til røntgenundersøgelse, men blev dårlig og fik hjertestop. Personalet reagerede hurtigt. Dette reddede mit liv.	I meget høj grad
13	Har ingen kommentarer. Var ikke bevist om min situation, da jeg blev indlagt. Sikkert grundet overmedicinering efter indtagelse af de tabletter, som blev doceret i boks efter sygehusets valg. Var oprindeligt indlagt grundet anden skade.	Ved ikke
10	Alt for længe at faste inden man skulle til undersøgelse.	I nogen grad
25	Synes at det er lidt forvirrende at man har fem eller seks forskellige læger under en indlæggelse på to og et halvt døgn. Ikke for at de ikke gjorde det godt, men man skal fortælle det hele mange gange. De havde også forskellige forklaringer på, hvad jeg fejlede (udlægninger). Derfor har det været forvirrende.	I meget høj grad
16	Det tog lang tid, før jeg kom til at tale med en læge, der vidste noget om, hvad jeg evt. kunne fejle. Jeg havde høj feber og var utryg.	I nogen grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
23 Det tog et døgn, før jeg blev tilset af en rigtig læge som kunne sige at det var herpes!	Ja
2 Jeg oplever det som en fejl at det er nye ansigter der kommer ind stort set hver eneste gang jeg skulle tilses. Jeg oplever det også som en fejl (da jeg var flyttet fra Akutafdelingen til Isolationen) at jeg bliver "glemt" i en sådan grad så da jeg gør opmærksom på at mit drop pludselig trækker blod ud i stedet for at sende væske ind, så siger den ellers venlige sygeplejerske at det skal hun nok lige ordne, øjeblik. Over en time senere trækker jeg i snoren igen i håb om at få klarhed over planen med mit forliste drop, hvor efter endnu en venlig sygeplejerske (en ny igen) lader mig vide at hun "lige skal finde ud af det". Lidt senere kommer så en tredje sygeplejerske ind og siger at droppet faktisk bare skal af. Til aften bliver jeg ikke tilbudt aftensmad, det blev der undskyldt for da jeg gjorde opmærksom på det, da jeg fik tilbudt en kop kaffe/kakao omkring [sent om aftenen]. Jeg følte mig vel egentlig bare i høj grad "afsat" da jeg ikke længere var akutindlagt, og det var jeg lidt ked af. Jeg fik aldrig svar på præcis hvad jeg fejlede, før dette spørgeskema blev sendt. På trods af at jeg, ved udskrivningen, blev lovet at man ville kontakte mig hvis der kom brugbare svar på nogen af de prøver der kontinuerligt var blevet taget.	Ja
7 Havde sagt at jeg ikke tålte morfin så godt. Bad om Panodil stikpille om natten imod smerter, og fik morfin i stedet, så jeg kom ikke til planlagte undersøgelser næste dag, da jeg var meget dårlig af morfinen. Oplevede en enkel medarbejder var meget lidt imødekommende, som om det kunne da ikke passe at jeg kunne have det skidt hele dagen af morfinen. Har senere haft erfaring med at [mindre mængde] morfin er nok for mig. Og jeg fik [flere] milligram. Er ikke god til at omsætte medicin, og er allergisk overfor nogle præparater. Så meget ubehagelig oplevelse at opleve en medarbejder opføre sig sådan. Og det var trods alt en fejl medarbejderen begik.	Ja
6 Jeg oplevede, at jeg selv skulle rykke for min medicin op til flere gange og noget af det medicin, jeg skulle have, havde de ikke på afdelingen, så jeg måtte sende bud efter hjemmefra, da jeg havde spurgt efter det flere gange.	Ja
15 Fik at vide at jeg skulle have taget en fastende blodprøve om morgenen. Om natten faldt mit blodsukker pga. insulin. Sygeplejersken mente ikke i følge journalen, at den blodprøve der skulle tages, skulle være fastende, selvom jeg sagde, at lægen havde sagt det. Man virkede ligeglade, især lige [den sidste tid] op til vagtskifte. Var indlagt [tidligere], og jeg må sige, at forholdende	Ja

er ændret drastisk. Ville ikke vælge Viborg, hvis jeg bliver "alvorligt" syg.

- 16 Jeg fik at vide, at jeg blev CT-scannet i forbindelse med udredning for [bestemt sygdom]. Jeg blev sendt hjem, og både jeg og min datter spurgte til om vi hurtigt ville blive ringet op, hvis CT-scanningen viste noget, der kunne være galt. Vi fik at vide at så blev jeg hurtigt kontaktet. Efter over 14 dage, og før afsluttende samtale på Viborg Sygehus, fik jeg en indkaldelse fra Skive, lungeambulatoriet. Ingen havde orienteret mig om at scanningen viste [noget negativt på organet]. Det fik jeg først at vide et par dage efter ved endelig udskrivelse fra infektionsafdelingen. Lægen beklagede og fortalte at man havde været hen ved tre uger om overhovedet at kigge på billederne fra CT-scanning, og at de ikke havde underrettet mig før Skive indkaldte. Jeg har yderligere haft ventetid og bliver først [her til vinter] færdig med udredning der startede [i foråret]. Det er længe at gå i uvished og dårligt i forhold til igangsættelse af behandling. Jeg har på intet tidspunkt talt med samme læge to gange og har mest følt mig som noget der kigges på via laboratorieprøver og scanningsbilleder. Upersonligt oplever jeg det. Og så er jeg heldig at have pårørende at støtte mig til, ellers er det svært at få god pleje på sygehuset, når man er meget afkræftet. 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?
24 Der var sket et nyt tiltag med blodtagning på fjerde sal. Alt var optaget den følgende uge, fordi der var booket. Alle tider var besat.	I meget høj grad
18 Mangler ofte en tidsplan for undersøgelser. Specielt røntgen og vurdering af røntgenbilleder tager ofte urimeligt lang tid.	I nogen grad
1 Det var rigtig fint med informationerne. Klare og velforstående.	I meget høj grad
3 Patienten hører dårligt, og derfor har hun svært ved at gengive tingene.	I høj grad
26 Udskrivningen skete meget hurtigt og for mig lidt uventet, men det skyldes sikkert den lange indlæggelse, der gik forud. Jeg talte med den læge, der udskrev mig, og hun forklarede mig om resultatet af min undersøgelse samme dag og at jeg godt kunne tage hjem. Hun spurgte også, om jeg havde spørgsmål, men det havde jeg ikke på det tidspunkt. Der var så meget, der kørte rundt i mit hoved, ikke mindst lettelse over, at min behandling tilsyneladende var lykkedes. Jeg var forud herfor stillet i udsigt, at jeg tidligst ville blive udskrevet efter førstkommande mandag, og blev derfor ret overrasket og havde ikke rigtig forberedt, hvad jeg ville spørge om ved udskrivningen. Jeg føler mig imidlertid overbevist om, at min hurtige udskrivning alene skyldes, at lægen ville vise hensyn til mig efter min lange indlæggelsestid. Jeg fik selvfølgelig også at vide, at jeg var velkommen til at kontakte afdelingen, hvis jeg følte behov derfor.	I meget høj grad
20 God information fra den lokale vagtlæge ved indlæggelsen fra vagtlægen på skadestuen. Skive skadestue.	I meget høj grad
4 Kommunikation med læge har i enkelte tilfælde været unuanceret og svær at forstå..	I høj grad
2 Beskrevet i tidligere afsnit.	I nogen grad
13 Jeg havde febertilstand i perioder og var derfor ikke altid helt bevist om alle situationer. Men blev altid mødt med megen venlighed.	I meget høj grad
15 Manglede information om bivirkningerne når man ændrede livsstil. Jeg fik sløret syn i tre uger, og fik først at vide at jeg havde diabetes 1 og ikke diabetes 2 en måned efter udskrivelsen.	Slet ikke
17 Forløb angående scanning for vand på lungerne og fjernelse af vand på lungerne: Sygeplejersken var venlig, professionel og velsoigneret. Den mandlige læge som foretog scanningen var særdeles usoigneret. Heldigvis kom der en kvindelig læge og tog over.	I nogen grad

16 Jeg vidste ikke at man ikke kontaktede mig, men bare sendte min scanning videre til anden afdeling i en anden by. I ringe grad