

Regional rapport



Kommentarsamling
Akutmodtagelse 2 - Randers
Akutafdelingen Q
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 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 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 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.

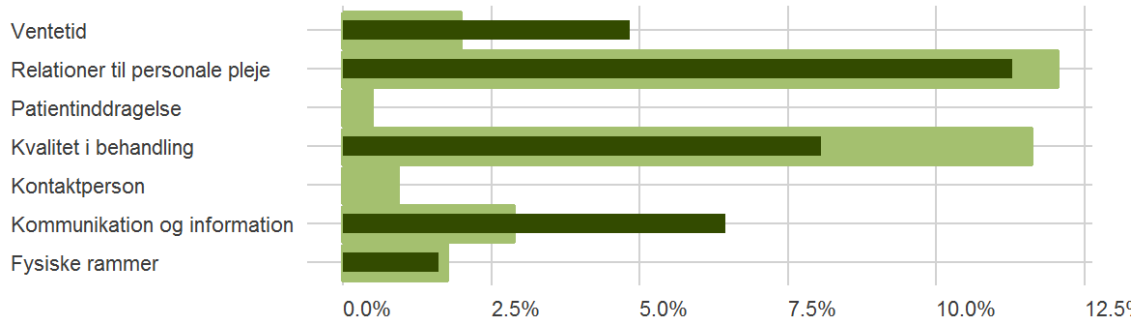
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
3 Kun godt. De var meget informative og deltagende. Kommunikation og information,	I meget høj grad
7 Personalet på akutafdelingen er meget søde, dygtige og hjælpsomme, men i det videre forløb burde patienter overflyttes til de rigtige afdelinger. I mit tilfælde [bestemt anden afdeling]. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
6 Personligt føler jeg at man så på den tidligere journal istedet for ordentlig undersøgelse (sidste indlæggelse fik jeg at vide, at jeg godt kunne blive hjemsendt samme dag). De kunne ikke gøre noget. Kvalitet i behandling,	Uoplyst
28 Informere bedre. Med information mener jeg blot at stikke hovedet ind et par gange i en lang ventetid og bare lige tjekke, at patienten har det godt og for kort at sige, at lægen har travlt og har akutte patienter. Det betyder, at du må vente. Kommunikation og information,	I ringe grad
13 Der er ikke noget, da både lægerne og sygeplejerskerne var rigtigt søde. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21 Jeg har været og er desværre stadig tilknyttet Regionshospitalet Randers. Jeg ønsker for fremtiden, at man på sygehuset får styr på aftaler, indkaldelser og at læger er lidt mere fagligt kompetente. Har [over mange år] haft tre indlæggelser. Ingen af disse har fungeret som de skulle, [i bestemt årstal] en brækket [knogle] tog ni måneder. [I bestemt årstal] en operation [for bestemt sygdom], der tog [ca. tre måneder] og sluttede af med en fejloperation (hovedpulsåren [] blev skåret over) og nu her til sidst med akutindlæggelsen. Alt det plejende personale og køkkenet er helt i top. Jeg prøver virkelig at være positiv. Men Regionshospitalet Randers er et sted man kommer, fordi man skal. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
9 Lang ventetid på at tale med en læge, som varede under fem minutter. Informationen på hvor lang tid man skulle vente var utilstadelig. Ventetid,	I nogen grad
1 God hjælp. Godt personale. Meget behjælpelig. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
12 Der er nogle gange, hvor der går flere timer, før at man får svar. Ventetid,	I ringe grad
19 De kunne snakke lidt bedre sammen [i stedet for] bare at lade som ingenting. Hvis man ringede med snoren, gik der en halv time, inden der kom	Slet ikke

	nogen. Relationer til personale/Pleje,	
22	Jeg må sige, at fra jeg kom ind akut til behandlingen startede gik det hurtigt. Det var okay. Jeg vil sige, at der er for stor ventetid på, at en læge kommer og snakker med én. Ventetid,	I nogen grad
26	Alle var søde og hjælpsomme og ikke mindst meddelsomme om, hvad der skulle ske, når de gik, hvad vi ventede på og kunne forvente. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
4	Det var faktisk første gang jeg var i forbindelse med sygehuset til en operation, så jeg havde ikke noget at sammenligne med. Min oplevelse blev helt indfriet i forhold til den positive omtale, jeg på forhånd havde kendskab til, om Regionshospitalet Randers.	I meget høj grad
15	Det kan ikke være bedre.	I meget høj grad
27	Det kunne gå hurtigere med behandling. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
29	Kan kun gentage mig selv. Jeg fik en god behandling, og jeg er personligt meget tilfreds.	I meget høj grad
30	Afdelingen informerede hjemmeplejen, men GLEMTE at informere egen læge. Ellers en positiv oplevelse. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
20	Der er helt utroligt lydt mellem stuerne på den nye afdeling. Man kan høre ting fra de andre stuer, som man helst vil være foruden. Fysiske rammer,	I høj grad
24	Personalet var søde og venlige, men jeg manglede oplysninger løbende om f.eks. tidshorisont for undersøgelse, faste m.v. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	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?
3 Utrolig venlig og positiv velkomst.	I meget høj grad
8 Syntes vi bliver godt modtaget.	I høj grad
18 Det var træls, man skulle bruge to dage, før man kom til operation. Jeg mødte den først dag [om formiddagen] og skulle tage hjem [om aftenen], fordi de ikke havde tid og næste dag kom jeg [om morgenen] og kom først [] om aftenen.	I nogen grad
25 Jeg følte at jeg var i gode hænder, så jeg faldt til ro.	I meget høj grad
28 Venlig modtagelse og hurtig anvisning af stue og seng. Derefter ringe kontakt, eller slet ingen kontakt eller information.	I nogen grad
13 Randers Sygehus er generalt MEGET tilfredsstillende.	I meget høj grad
23 Jeg ankom i en morfin bedøvet tilstand. Dette gjorde at det ikke var muligt, at foretage observationer som krævet.	Ved ikke
1 Godt behandlet.	I høj grad
16 Ikke noget at klage over. Jeg blev godt modtaget og informeret om hvad der skulle ske. Så alt i alt en god oplevelse.	I høj grad
10 Jeg blev godt modtaget.	I høj grad
5 Mindre ventetid, og at lægerne har mere tid til at komme rundt. Jeg ventede fra kl. 13 til kl. 21 til der var hul i gennem. Virkelig dårligt.	Slet ikke
11 Jeg fik en god og proffesionel modtagelse. Har kun ros.	I meget høj grad
22 Modtagelsen var god. Jeg kom hurtigt i behandling, men der var meget ventetid, før der kom en læge.	I nogen grad
26 Jeg blev dårlig i bilen på vej hjem [] (mistede følelsen i ansigt og arme, og fik ondt i hjertet). Min søn overtog kørslen og hastede til Randers sygehus, da vi var tættest på Randers. Han for ind i ankomstområdet ved akut/skadestue for at få en lægefaglig hjælp med ud til bilen, da han ikke vidste hvorvidt jeg havde fået en blodprop, og var tæt på at "falde om". Her blev han mødt af personale, der ikke ville hjælpe når vi ikke havde ringet i forvejen, og ikke havde et rekvisitionsnummer. Det var ganske chokerende at opleve at stå på et sygehus til et akut opstået problem, hvor ingen ville hjælpe. De gav rådet at ringe til egen læge eller 112! Min søn ringede herefter til 112. De ville så ikke hjælpe når han allerede stod på et sygehus.	Slet ikke

Han blev derfor kastebold i et bureaukratisk system, hvor ingen ville tage ansvar. Han gik efterfølgende op til receptionen på første sal, og prøvede igen at få personalet til at hjælpe ham, hvilket hjalp lige lidt. Heldigvis gik en Falckredder tilfældigvis forbi i receptionen, hvor min søn henvendte sig til ham for at få hjælp. Det lykkedes! Han kaldte over radioen så der kunne komme hjælp ud til bilen og få mig ind. Herfra er der kun rosende for resten af oplevelsen, hvor alt gik smertefrit og uden en masse ventetid.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 4 | Jeg blev modtaget af en meget venlig og kompetent sygeplejerske som fulgte mig det første stykke tid, og som gjorde mig klar til den operation, jeg skulle have foretaget. | I meget høj grad |
| 2 | Jeg blev indlagt med stærke smerter i ryggen, vist nok til observation for blodprop i hjertet. I ambulancen blev taget hjertekardiogram, der viste at mit hjerte var OK. Mit blodtryk var 170, hvor det normalt er [lavere]. Mine smerter var uudholdelige. Jeg fik smertestillende indsprøjtninger i hånden, men det havde ingen effekt. Der gik rigtig lang tid inden en [læge] fandt på at give mig morfin i pilleform. Jeg informerede ham om at jeg havde kastet op adskillige gange, og var bekymret for at smertestillende tabletter på tom mave ville give mig meget ondt i maven. Det kunne han ikke tage sig af. Hvis jeg skulle have smertestillende var det i pilleform, hvilket altså også medførte ondt i maven. Derefter skulle jeg tage hjem. Jeg kunne dårligt stå på benene. Men det var bare ud af vagten. | I ringe grad |
| 27 | Det vil f.eks. være rart at vide, hvorfor man tager blodprøver hver anden time og resultater af disse og i det hele taget vide, hvad der kommer til at ske nu hvor man er indlagt. | I høj grad |
| 17 | Udmærket modtagelse og jeg er tilfreds med behandlingen. | I høj grad |
| 29 | Alt gik fint! God behandling. Mit tilfælde var klaret fra egen læge, så mit tilfælde var godt. Lægen, ambulance/reddere, modtagelse, sygeplejerske og personalet informerede ok fint. Så alt i alt kan jeg kun sige [at jeg er] fuldt tilfreds. Lille PS, man kan også selv hjælpe til med at tale, og sige til og fra, naturligvis hvis det er muligt. | I meget høj grad |
| 20 | Selvom jeg ikke havde pårørende med ved indlæggelsen var det ikke relevant for mig at personalet skulle informere min familie. Det havde jeg selv gjort på forhånd. | I høj grad |
| 24 | Der var under mit ca. ni timer lange ophold meget koldt på stuen. Fin modtagelse men måtte selv på et tidspunkt opsøge personale for at høre, hvordan tidshorizonten for ultralydsscanning var. | I høj grad |

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
7 Blev overflyttet til ortopædisk afdeling hvor personalet ikke var informeret om min sygdom, og intet vidste om hvad de skulle gøre både med hensyn til pleuradræn og min medicin. Jeg måtte selv fortælle det hele, jeg er heldigvis ikke senil. Der kom ingen hjælp da jeg ringede, først efter en halv time hvor jeg stod i klemme med drænet i sengehesten og ikke kunne komme løs STOD foroverbøjet. Jeg har kunstig hofte og knæ, med en del smerter går med rollator altid. Jeg bad om at få hjælp til at tage strømper på da det var fodkoldt svaret var: Jeg siger det videre. Der kom så en sygeplejerske efter to timer hvor jeg spurgte igen og så fik jeg strømper på, næste dag skulle der komme en læge og snakke med mig om videre forløb. Lægen var optaget. Sen eftermiddag gik jeg hen på kontoret. Ja, jeg var blevet glemt lægen var gået hjem, men så sad der en ENGEL på kontoret efter et døgn på ortopædisk afdeling hvor man mere eller mindre er overladt til sig selv kom der skred i det hele. Drænet ud og jeg måtte tage hjem hun har snakket med de rigtige læger og nu sker der endeligt noget. Navnet på min frelsende engel er NN det sødeste og mest sympatiske menneske. Please indlæg mig aldrig på Ortopædisk afdeling mere selv om der er pladsmangel, så vil jeg hellere ligge eller sidde på gangen, jeg har talt med flere der også har haft meget dårlige oplevelser med den afdeling.	Ja
21 Bliver akut indlagt af min egen læge, efter Randers sygehus som sædvanlig havde glemt at indkalde mig til MR-scanning, (meget forværrede symptomer). Efter modtagelse på akutafdelingen bliver jeg undersøgt af læge NN der konstaterer at det ikke er noget han har kompetencer i, men laver en henvisning til andet sygehus hvor jeg ventet i ca. ti dage alt imens min førlighed i [det ene] ben forsvinder. På andet sygehus på Neurologisk afdeling kunne læge NN stille en foreløbig diagnose på ca. ti min. På andet sygehus arbejdede man målrettet på at udrede sygdommen.	Ja
5 Der skulle aftales scanning af min krop, da jeg havde mavekramper. Men den læge jeg havde aftalen med, gik hjem til weekend torsdag, og en anden læge overtog fredag efter at jeg to [dage] i træk havde fastet, og så igen skulle [ind] for at kunne blive scannet og sådan. Virkelig dårligt.	Ja
14 En glemsom sygeplejerske. Fire gange måtte hun sige det har jeg GLEMT, det må du undskylde.	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?
3 Alt i alt meget mere positivt end forventet især efter alt den mediedækning og dårlig information om ophold, som man hører i pressen.	I meget høj grad
7 Normalt har jeg fået information om det jeg spurgte om, men læg ikke patienter ind på afdelinger hvor de ikke hører til, jeg er kræftpatient og hører ikke til på en ortopædisk afdeling.	Slet ikke
28 Jeg blev spurgt ved udskrivelse, om jeg ønskede antibiotika eller ikke. Spørgsmålet undrede mig, idet jeg ikke er lægefaglig. Ved spørgsmål til lægen om det ville hjælpe, fik jeg svaret nej. Derfor valgte jeg det fra. Jeg fik absolut ingen vejledning i, hvorledes jeg eventuelt kunne imødegå sygdommen. "Tal eventuelt med din praktiserende læge", var svaret. Fra scanning om eftermiddagen til lægekonsultation sen aften fik jeg ingen information. Der var ingen mennesker på min stue i det nævnte tidsrum. Jeg var ude og søge hjælp til information to gange og blev lovet svar. Dette skete bare ikke. Sygeplejersken, der havde vagt ved indlæggelse tidligere på dagen, var meget informerende og meget imødekommende.	I ringe grad
9 [Jeg har manglet information] om videre forløb og om informationer var relevante i forhold til kommende undersøgelser.	I nogen grad
19 Fra jeg kom ind på akutmodtagelsen [om eftermiddagen] skete der ikke noget før [om aftenen]. Fik slet ikke noget at drikke.	Slet ikke
22 Hvor jeg skulle henvende mig, så jeg kunne få videre behandling og til hvem, og hvad angår medicin.	I nogen grad
27 Udskevet og hvad nu? Lang ventetid på fortsat behandling. Har smerter på daglig basis, men ikke nok til at blive indlagt igen. Hvem skal kigge på mig?	I nogen grad
29 Jeg mangler ingen information, men man fandt egentlig heller ikke helt ud af hvad der var galt. Det var nærmest en kombination af flere ting men [intet] alvorligt. Personligt er jeg tilfreds med forløbet fra "systemets side".	I meget høj grad
20 Jeg var indlagt i en uge, og oplevede en ret lang ventetid på svar efter jeg havde været i MR-scanneren. Jeg fik først besked om resultatet ca. halvandet døgn senere, hvilket gjorde mig lidt (heldigvis unødvendig) bekymret.	I høj grad
24 Jeg følte mig noget overladt til mig selv.	I nogen grad

