

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## 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](mailto: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.

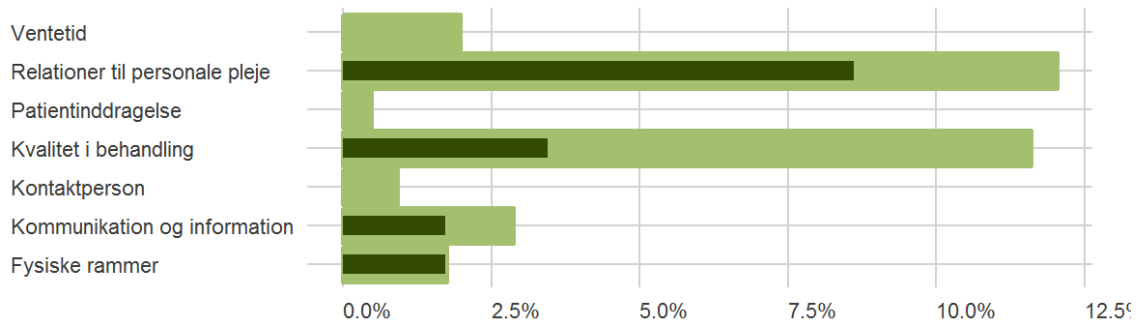
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 Det hele var godt.	I meget høj grad
5 Jeg har haft en god oplevelse på Herning sygehus. Personalet var venlige og meget opmærksomme på mig, så jeg er dejligt tilfreds. Mange tak. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
19 Det eneste jeg virkelig har at klage over under forløbet, er den mad, der blev serveret. Når man ikke har lyst til at spise, er det ret forfærdeligt at komme ud til en madvogne, hvor man kan vælge mellem fisk (der er dampet og så tørt, at det glinser) eller kylling, der ligger og svømmer i eget fedt. Samt hver dag at se på de samme "økologiske grøntsager" lige taget op af en pose frost og knap nok varmet. Ærter og gulerødder hver dag, der findes altså mange andre. Salaten på en afdeling for stomipatienter, rødkål og hvidkål, SMART. Kød enten udstegt eller udkogt. Jeg troede, at alle hospitaler herhjemme var begyndt at tage udgangspunkt i patienterne og især indenfor den daglige mad, ved at lave små lækre anretninger eller a'la Carte kort hvor man selv kunne bestemme, lige hvad man havde lyst til netop den dag. Hver aften var der suppe med boller, dejlig frossen suppe der smager godt, hvis det var varmt, men kom man ti minutter inde i serveringen, var det koldt og smagte fedtet. De samme madder hver dag, uinspirerende. Send jeres køkkenpersonale på kursus på [andet] hospital og prøv at lære hvordan, man får patienter til at spise, eller i jeres verden, hvad der nok er vigtigere, sparer penge. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
15 Det kunne være dejligt, hvis der ikke i hver ny vagt blev lagt nye planer. Endvidere så har personalets personlige holdninger spillet en del ind, på den komplekse smertebehandling jeg fik/mangel på samme! Kvalitet i behandling,	I nogen grad
20 Var indlagt på en firemandsstue på [en anden afdeling]. Det var ikke særligt behagelig for mig, da jeg skulle løbe på toilettet mange gange. []. Da jeg kom på kirurgisk afdeling fik jeg enestue. Det var godt. Fysiske rammer,	I nogen grad
6 De gjorde det godt både i forhold til smertestillende og mad. De kom flere gange for at høre, om der var noget, jeg manglede. Har kun positiv at sige. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
1 Min indlæggelse varede desværre 11 dage, og jeg havde det ikke særligt godt, men sygeplejersker og andre plejere var super søde under hele for-	I høj grad

løbet. Relationer til personale/Pleje,

- 16 Generelt var der ikke tid til patienterne, og vi skulle mere eller mindre klare os selv både med henhold til mad og medicin. Jeg var rystet over, at der ikke rigtig var styr på medicinen, og at jeg mere eller mindre, selv skulle styre det på trods af, at jeg var omtumlet pga. smerttet og medicin. Jeg oplevede også, at især en af sygeplejerskerne var direkte ubehagelig i forbindelse med, at jeg bad om morfin om natten og hjælp til at komme ud af sengen, så jeg kunne komme på toilet. Med henhold til det smertestillende fik jeg bare besked på at lægge mig til at sove igen og tage en Panodil (selvom jeg ellers fik morfin), og at jeg selv måtte finde ud af at komme ud af sengen og på toilet. Generelt var hun ikke egnet til at arbejde med patienter efter min mening. Der var dog også to søde sygeplejersker, og især den ene var rigtig god til at tage sig af mig og de andre patienter. Hun sørgede for at tjekke, om jeg havde fået mad og drikke og bruge et par minutter på at tale med mig om situationen, og så gik hun med ind til lægen, som skulle udskrive mig, og det var en kæmpe hjælp for mig pga. jeg var omtumlet. Jeg ved, at vi ikke skal skrive navne men hun fortjener ros, og jeg tror hun hed noget med NN. Relationer til personale/Pleje,
- 9 Mere information. Kommunikation og information, I nogen grad
- 2 Jeg fik en meget fin behandling alt i alt. Dog var jeg skuffet over at være indkaldt to gange, hvor der ikke blev sat en behandling i gang. Min egen læge og sygeplejerske var i tvivl om behandling og det var hospitalet [] også. (Det siver stadig væk fra såret nu en god måned efter operation). I meget høj grad
- Kvalitet i behandling,



## **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	Det gik godt.	I meget høj grad
10	Min familie vidste jo, jeg blev indlagt, så det var ikke på tale at underrette nogen, men man sikrede sig, at man havde diverse telefonnumre.	I meget høj grad
8	God modtagelse. De tog hånd om mig selvom de havde forrygende travlt.	I nogen grad
18	Fin og hurtig modtagelse. Søde og hjælpsomme mennesker omkring en.	I meget høj grad
12	Professionelt.	I høj grad
14	Tror det vil være godt, hvis der er mere styr på hvad der er aftalt, så den ene ikke har mere travlt med at smide en hjem end den anden. Oplevede en sygeplejerske som mente jeg skulle hjem selvom der var aftalt andet, men hun var mere vidne så jeg pakkede og tog hjem.	I ringe grad
17	Der var lang ventetid på lægen.	I nogen grad
7	Ventetiden var lang. To timer.	I ringe grad
9	Jeg synes, der gik for lang tid.	I nogen grad

## ***17. Beskriv den eller de fejl du oplevede***

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
14 Ankom [først på natten], og var der bare med mange smerter [til først på morgenen], inden første Hej. Da jeg skulle hjem efter dobbeltsidet nyrebækkenbetændelse, havde de aftalt at jeg kunne blive til den største ræsermave var aftaget, men "smut, du er ikke syg nok til at ligge her".	Ja
16 Der var ikke styr på hvor meget medicin de havde givet mig og tidspunkterne for hvornår det var blevet givet.	Ja
13 Skade på mit svælg ved operation, som gjorde, at jeg blødte og begyndte at hoste blod op. Store gener i svælget efter udskrivelse.	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?
11	Jeg var bevidstløs under hele forløbet.	Ved ikke
10	Jeg har kun ros til afdelingen og sygehuset i Herning. Det er nogle MEGET søde mennesker, der udgør personalet på afdelingen. Man føler sig rigtig godt tilpas der. Der er kun en ting, jeg ville have ønsket anderledes. Jeg havde en tid i kirurgisk ambulatorium, tilfældigvis en af de dage, jeg var indlagt. Den blev annulleret, uden jeg blev spurgt, vist fordi der kom stuegang, hvor vi kunne tale om tingene. Det var ikke helt optimalt for mig at sidde i/på sengen, mens lægen "tårnede" sig op med sin pc foran mig. Jeg skulle have resultatet af undersøgelsen et år efter operationen []. Der var en anden patient på stuen, og det er ikke så spændende at delagtiggøre fremmede mennesker i sine skavanker og sin tvivl. Men lægen var utrolig tiltalende, og det gik jo ok.	I høj grad
4	Jeg fik besked om at de ville indkalde mig til efterundersøgelse, men jeg fik ikke besked på hvorfor og hvad de ville undersøge.	I høj grad
14	Mere samarbejde personale imellem [].	I ringe grad
16	Generelt var der bare mangel på information både angående det de fandt, selve operationen, efter operationen og ved udskrivelsen.	I ringe grad
9	Jeg synes ikke jeg fik information om, hvornår jeg ville få besked efter skanning, og hvornår der ville komme en læge. Derfor fik jeg ikke noget at spise og blev derfor utilpas.	I nogen grad