

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Medicinsk Modtager Sengeafsnit  
Medicinsk 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.

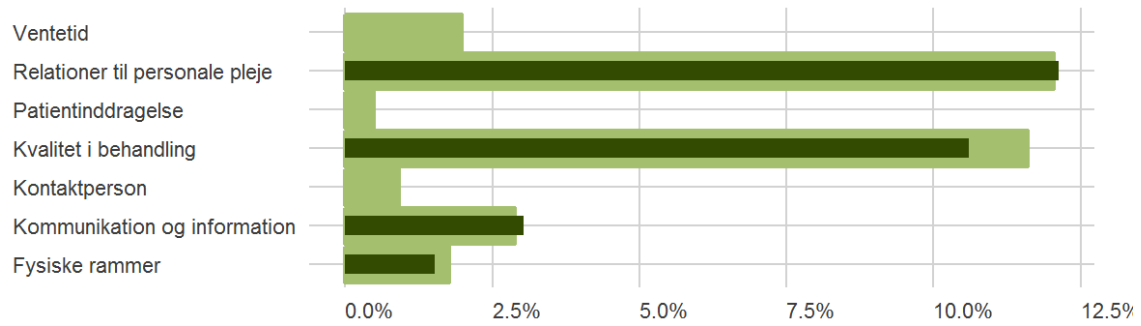
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
14 Ja, huske at informere afdelingen om, at der kommer en akut patient. Da jeg havde mange smerter i ryggen og gik og sad og stod og var træt, måtte jeg efter flere henvendelser til en sygeplejerske insistere på at komme til at ligge ned og blev derefter tilbudt en seng. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
6 For meget flow og deraf uro hele døgnet rundt. Der burde være en stue, hvor visitationen og undersøgelsen kunne foretages. Et rum til samtaler med personalet var ønskeligt. Der blev lagt en hurtig og god plan for forløbet og opfølgning på denne. Personalet gjorde i høj grad deres bedste. Fysiske rammer, Kvalitet i behandling,	I høj grad
8 Læge NN skal have alt den ros der kan gives for dygtighed, venlighed, handlekraft og overblik. Uden ham var jeg ikke blevet rask og ti år yngre. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
18 Følte at læger og sygeplejersker havde både tid og omsorg! Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
7 At jeg mødt ét ubehageligt menneske skal jo ikke gå ud over alle de andre flinke jeg mødte. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
11 Personalet er i tidsnød. Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
9 Det hele forløb tilfredsstillende. Ingen klage. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
15 Lægen på akutmodtagelsen skal lytte mere til den syge og pårørende. Vi tager ikke på sygehus for sjov, vi bruger det kun når det er meget nødvendigt og det var det her. At man så møder en læge, som ikke lytter til os og kun tænker på at sende mig hjem var ikke okay. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
20 Der gik alt for lang tid, inden jeg talte med en af afdelingens mere erfarne læger. Jeg blev modtaget af en helt ung og uerfaren læge, som på ganske fin vis gennemførte den helt basale indlæggelsessamtale. Og som også informerede mig om det planlagte forløb, der ganske vidst også var konfereret med en mere erfarne læge. Men det var først ca. 24 timer efter min indlæggelse, at jeg mødte en læge, der faktisk virkede, som om han vidste, hvad han talte om. Så det er vigtigt, at man kommer til at tale med en erfarne læge, da det skaber større tryghed. Ros til den sygeplejerske, der reagerede hurtigt, da jeg fik det dårligt efter [en halv dags] indlæggelse. Jeg	I nogen grad

blev hurtigt sendt til en MR-scanning. Dejligt at opleve det. Kvalitet i behandling,

- |    |   |              |
|----|---|--------------|
| 12 | Kompetente og meget søde mennesker dog tror jeg, de har haft for travlt til at bruge den tid, man fornemmer de gerne vil. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,  | I høj grad   |
| 4  | Kunne have ønsket kontakt med en LÆGE. Kvalitet i behandling,   | I nogen grad |
| 21 | Natholdet var ikke informeret om, at jeg ikke selv kunne gå på toilettet. Der var dårlig information om tilbud om ekstra smertestillende medicin. Kastede op og var hundedårlig. Der er et ønske om ro om natten. Sygeplejerskerne går med telefon i lommen og snakker højtlydt inde på stuerne. Lukker ikke døren så der er meget larm fra skyllerummet på den anden side af gangen. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | I ringe 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?
5 Alt var til og, ingen kan forlange mere.	I høj grad
13 Fik en meget fin behandling på sygehuset.	I meget høj grad
14 Jeg blev transporteret til Holstebro sygehus på grund af smerter i ryggen. Jeg ankom ved vagtskifte [om eftermiddagen], og der var forvirring da jeg fik at vide at lægen havde glemt at meddele, at jeg skulle komme. Jeg var kun indlagt i fem til seks timer.	Slet ikke
6 Modtagelsen var perfekt.	I høj grad
18 En god oplevelse af både personale og omsorg!	I meget høj grad
1 Først blev jeg modtaget af en sygeplejerske. Jeg fik målt de første værdier, taget blodtryk m.m. En laborant tog blodprøve, og til sidst blev jeg grundigt undersøgt af en læge.	I høj grad
11 Den er ok.	I nogen grad
9 Meget tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
19 Jeg besvarer brevet som [pårørende], da [patienten] ikke selv kan.	I meget høj grad
16 Jeg synes jeg fik en dejlig behandling og at de bare skal blive ved på denne måde :-). Jeg takker i hvert fald for denne gang :-).	I meget høj grad
15 Hvis det ikke havde været for den rigtig dygtige og søde sygeplejerske som tog imod mig, så havde modtagelse på at akut modtagelsen været rigtig dårlig. Sygeplejersken kunne se at jeg havde brug for hjælp, hvilket lægen, som undersøgte mig, ikke kunne. Han ville have sendt mig hjem igen, hvilket sygeplejersken ikke synes jeg skulle. En rigtig dygtig sygeplejerske som turde at sige noget til lægen, og jeg fik lov at blive indlagt, hvilket også var nødvendigt.	I nogen grad
3 Ankom i ambulance og oplevede top professionelt behandling hele vejen igennem og følte mig tryk. Tusinde tak.	I meget høj grad
12 Jeg var positivt overrasket over modtagelsen på sygehuset samt håndteringen fra læger, sygeplejersker og portører.	I høj grad
21 Der var kun én læge i modtagelsen, og han havde meget travlt. Vi ventede meget længe på lægen.	I ringe grad
22 Synes oplevelsen var god og det hele virkede meget professionelt. [Dette varede kun] lige indtil vagtskifte hvor der blev glemt lidt overlevering af ting, jeg manglede eller havde behov for.	I meget høj grad

## 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
17 Den lange beslutningstid fra jeg ankom til jeg blev indlagt. Jeg havde stærke smerter, og jeg kunne ikke støtte på benene, og alligevel troede man at hvis jeg først kunne stå på benene ville jeg kunne sendes hjem, eller måske til aflastning på et plejehjem. Efter mange forsøg og adskillige timer bevilligede man en indlæggelse.	Uoplyst
8 Ville ikke bruge mit medbragte psykiatriske medicin. Sygeplejersken ville ikke bruge det. De gav derfor sygehusets medicin som IKKE havde den ønskede virkning. Måske skulle hun LYTTE til patienten, og derved opnå det ønskede ordinerede medicin.	Ja
10 Der blev ikke sagt at der ikke måtte tages yoghurt til de piller, som hun skulle tage for blærebetændelse.	Ja
15 Skulle ikke være hentet i en sygetransport. Skulle have været kørt i en ambulance pga. mange smerter.	Ja
2 Jeg blev tabt på gulvet, og fik at vide jeg bare skulle rejse mig op. Jeg havde fået meget morfin og havde ikke balancen.	Ja
21 Røntgenbilledet viste ingen brud, men lægen måtte kunne se, at korsbenet sad forkert. Han var kun fokuseret på brud i hoften.	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?
6 Jeg fik den information jeg havde behov for.	I høj grad
11 Det er ok.	I ringe grad
9 Ingen mangel.	I meget høj grad
15 Omkring ro på stuen: Der skal tænkes mere over hvordan man kan placere personer sammen. Jeg var indlagt med to demente som skulle finde sine tænder osv., og det var også om natten. Så der blev ikke til meget ro eller søvn.	I nogen grad
12 Jeg fik ikke at vide, at jeg skulle henvende mig ved egen læge eller andet efter udskrivelse. Dette fremgik af min journal, som jeg tilfældigt kom til at læse på nettet.	I høj grad