

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Gynækologisk afsnit Y6
Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	115
Besvarelser fra afsnittets patienter:	89
Afsnittets svarprocent:	77%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

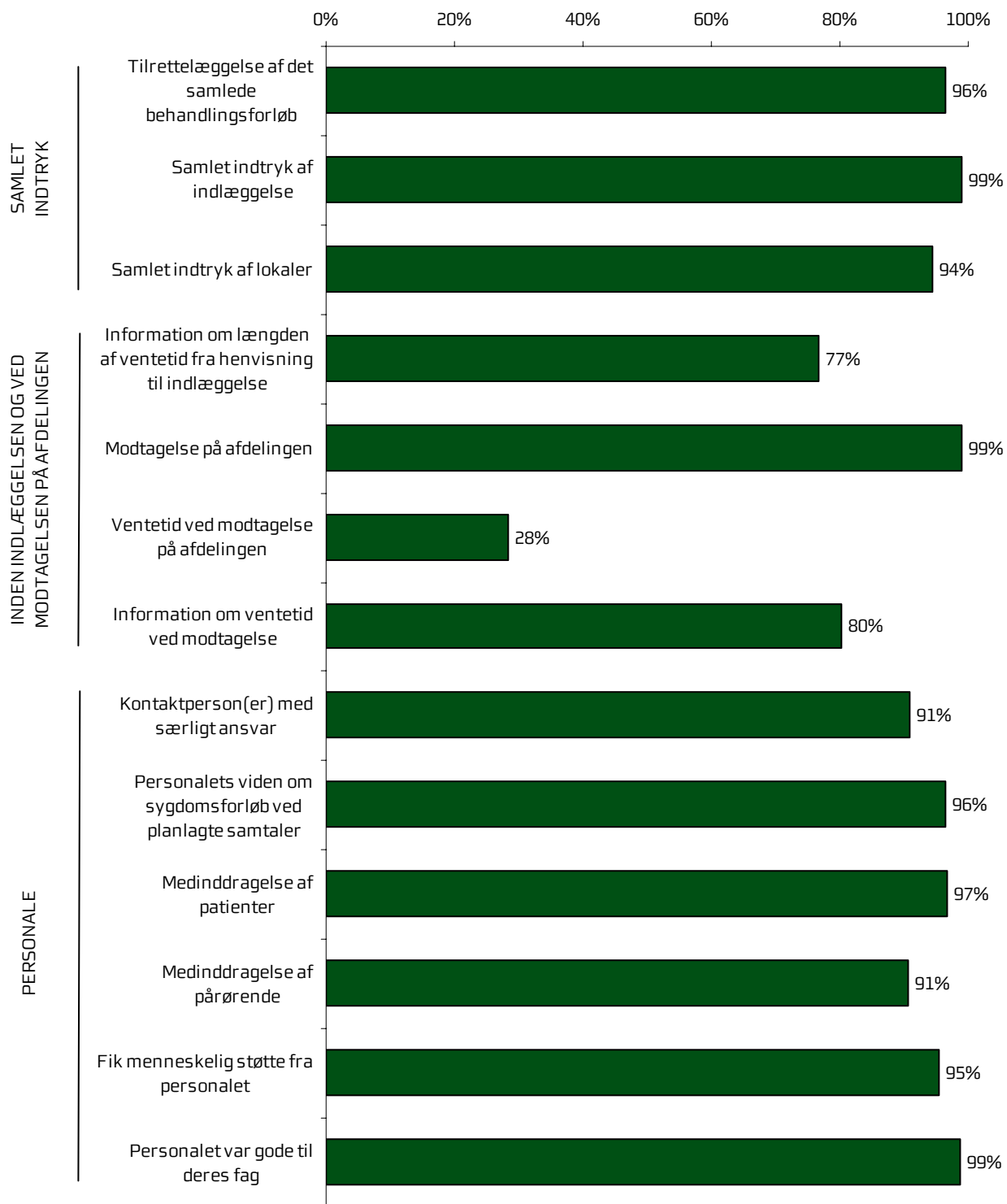
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

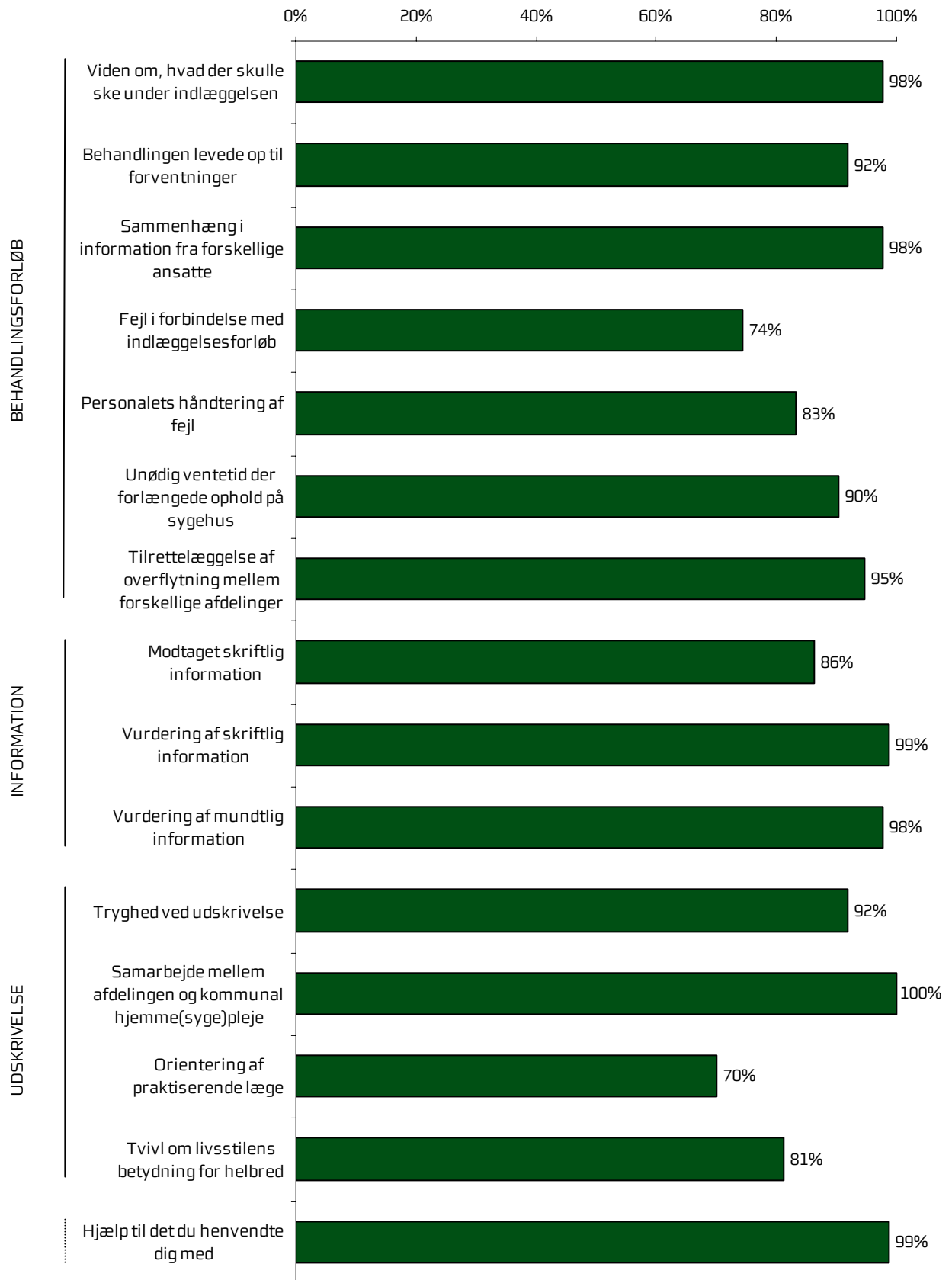
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

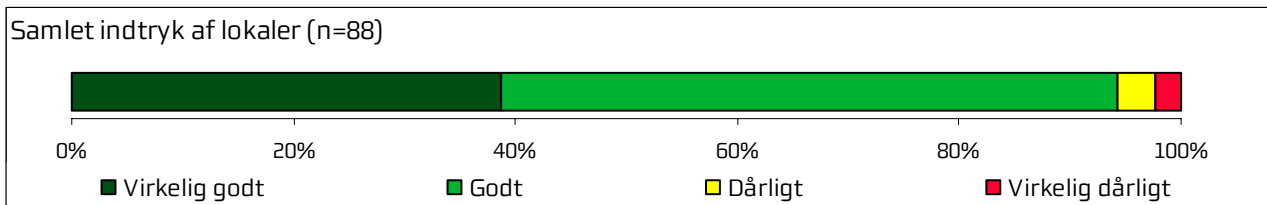
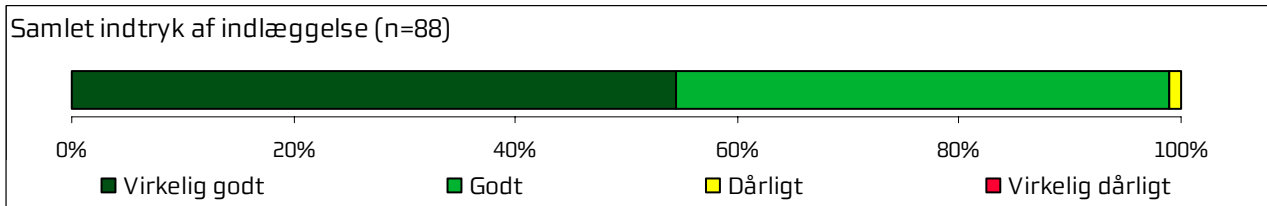
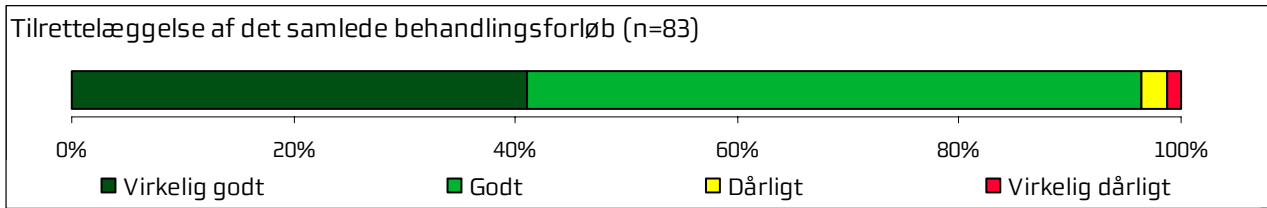
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

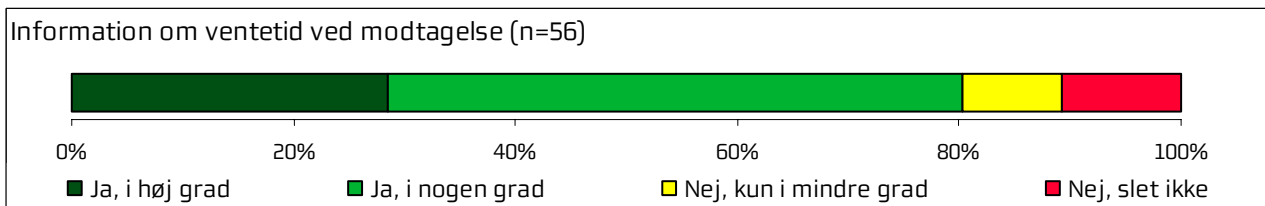
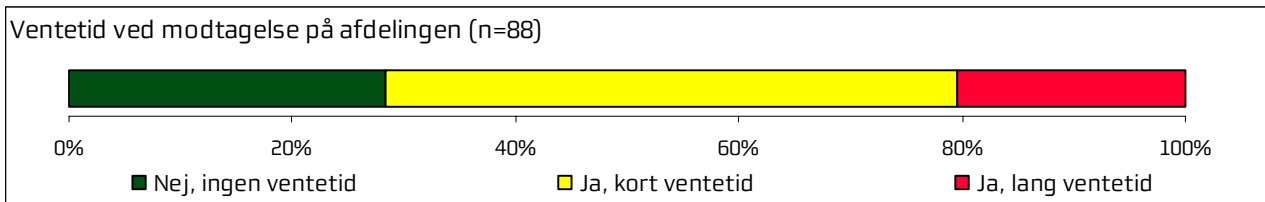
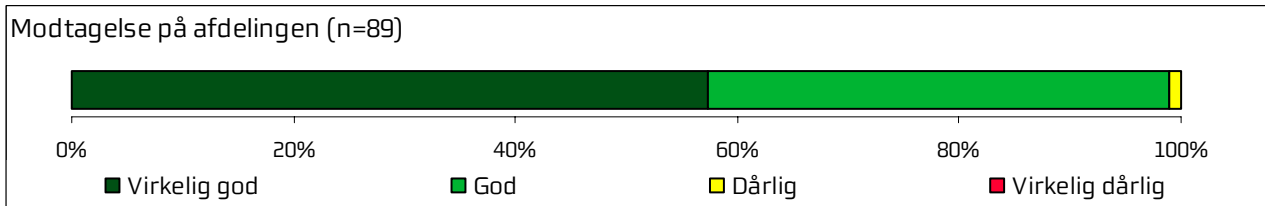
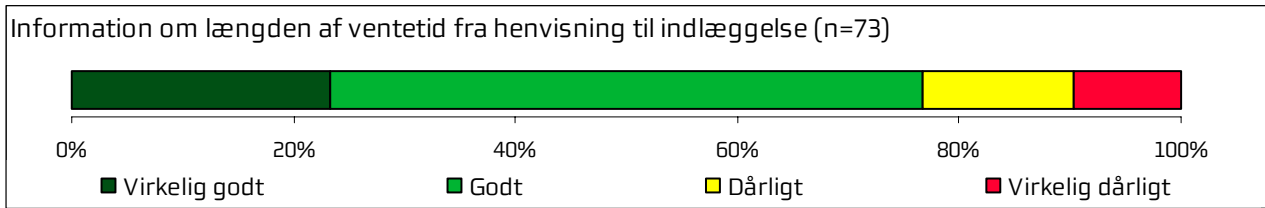
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%	85%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	99%	-	-	100%	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94%	-	-	100%*	88%	94%

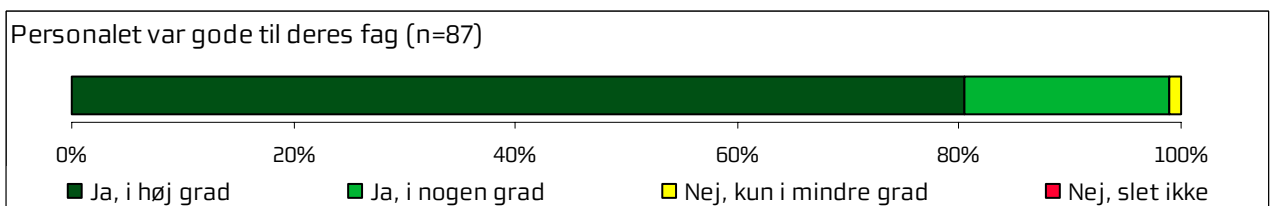
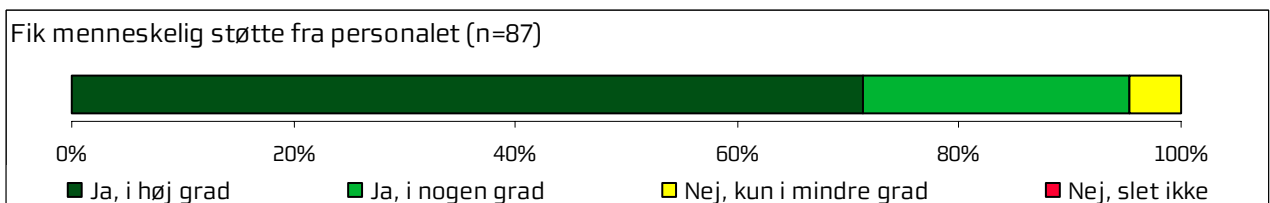
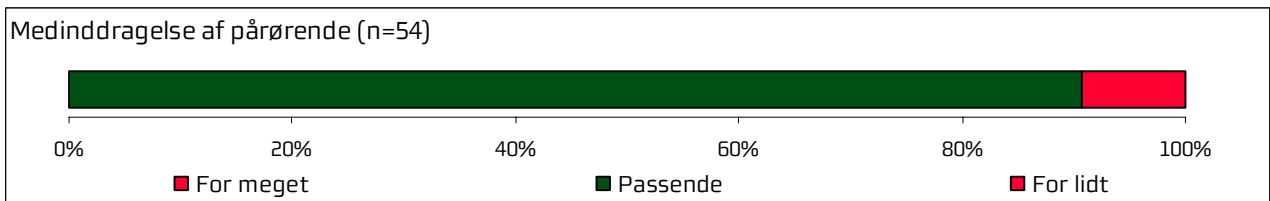
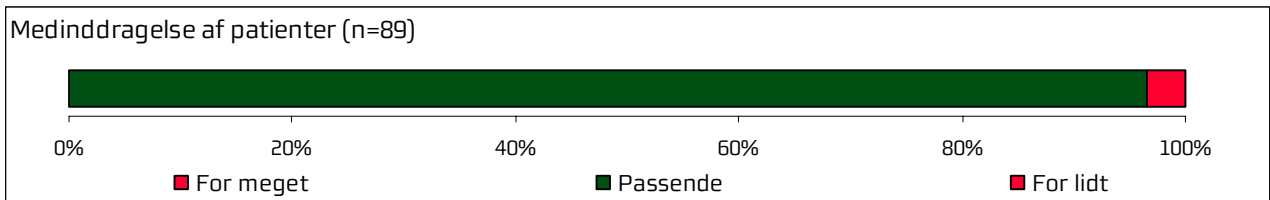
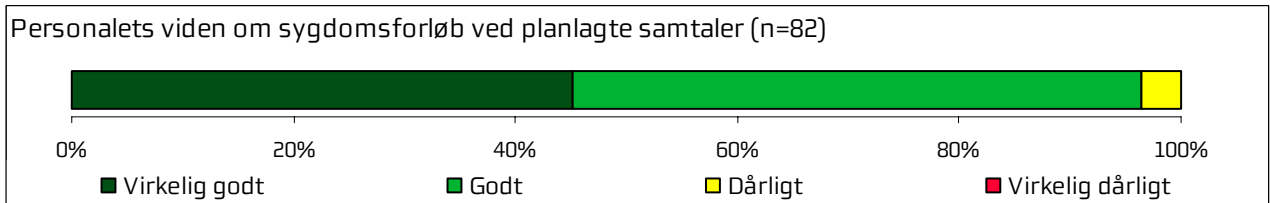
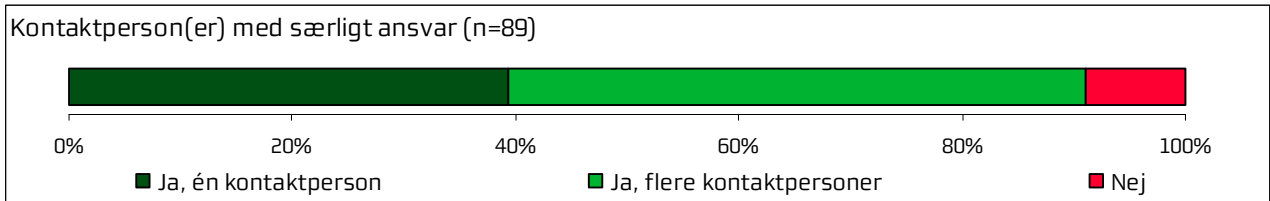
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	77%	-	-	100%*	71%	88%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	28%	-	-	73%*	30%	48%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	80%	-	-	91%	63%*	75%

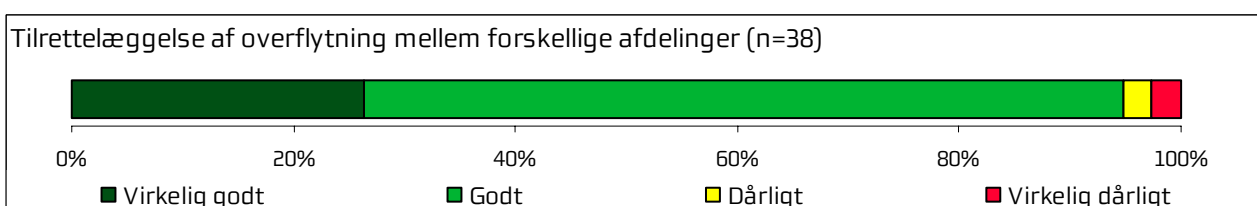
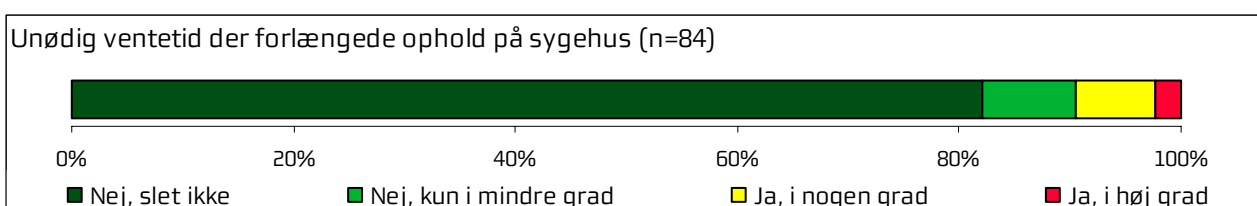
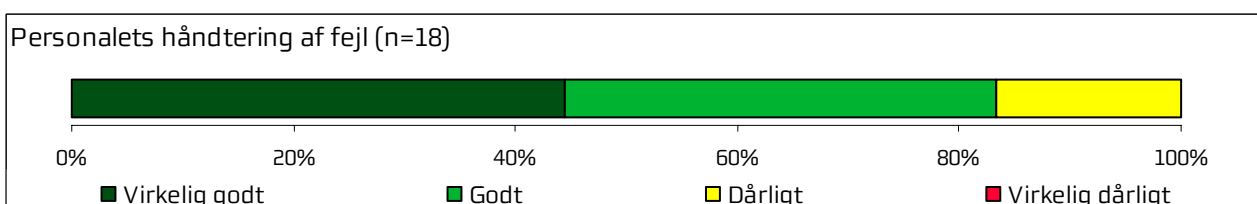
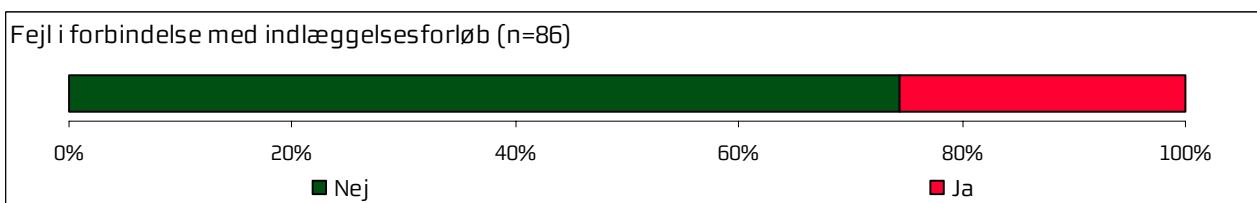
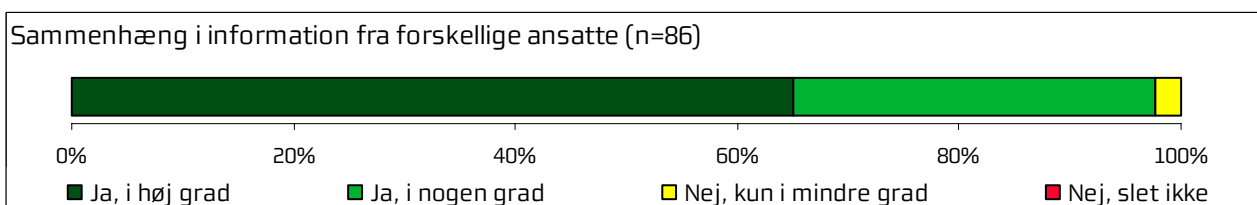
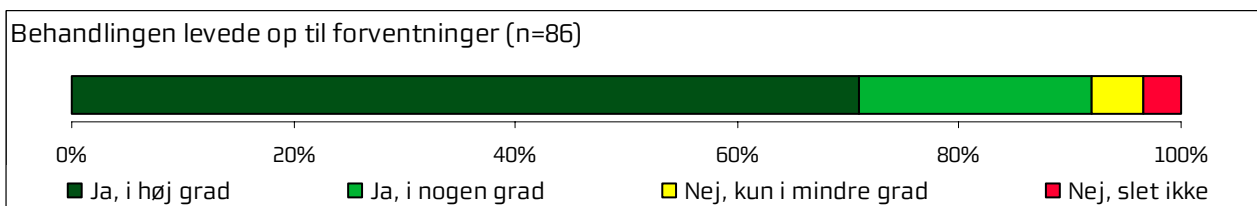
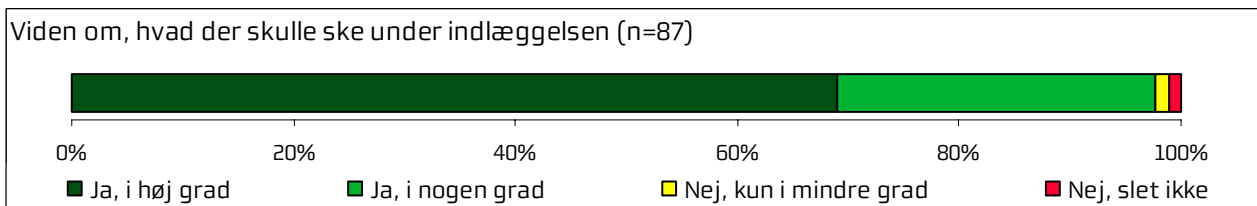
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	91%	-	-	94%	76%*	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	100%	86%*	95%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97%	-	-	100%	81%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	98%	84%	92%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95%	-	-	98%	82%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	91%*	98%

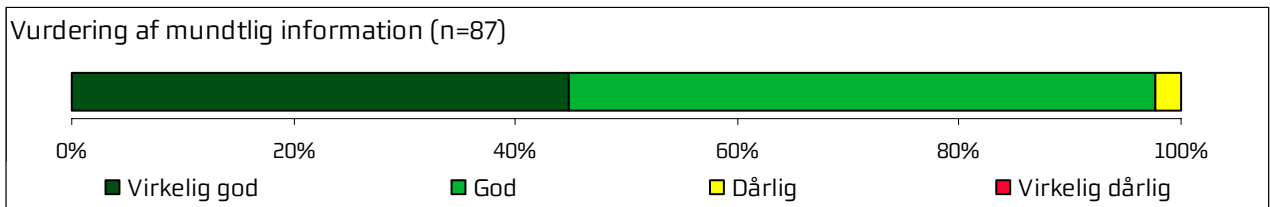
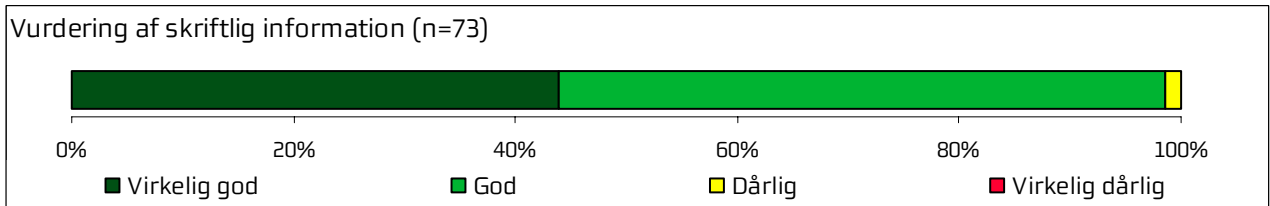
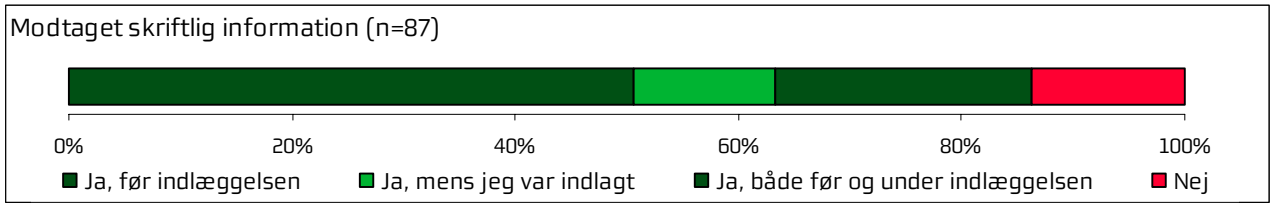
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

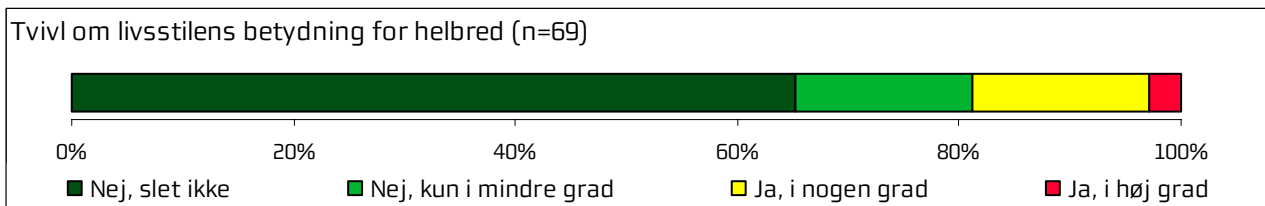
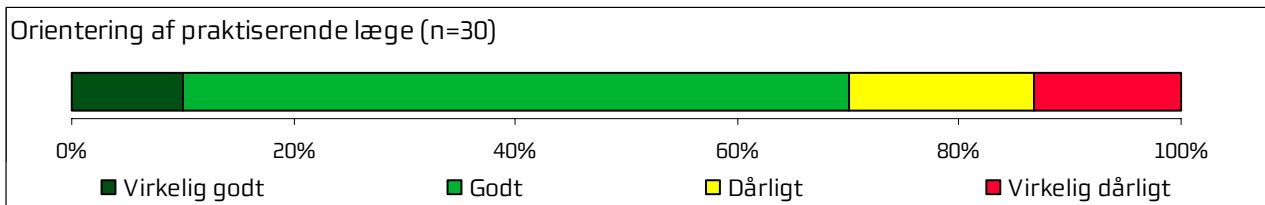
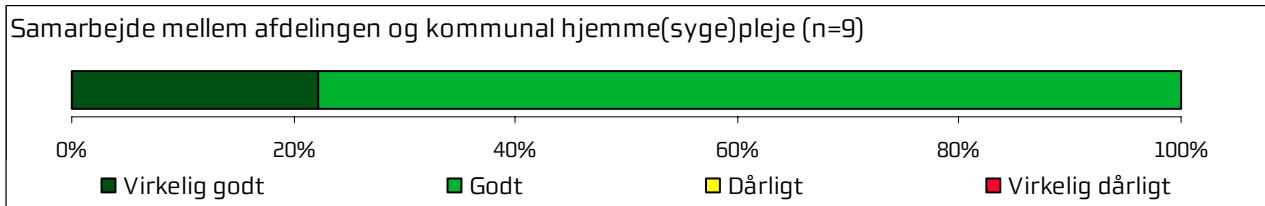
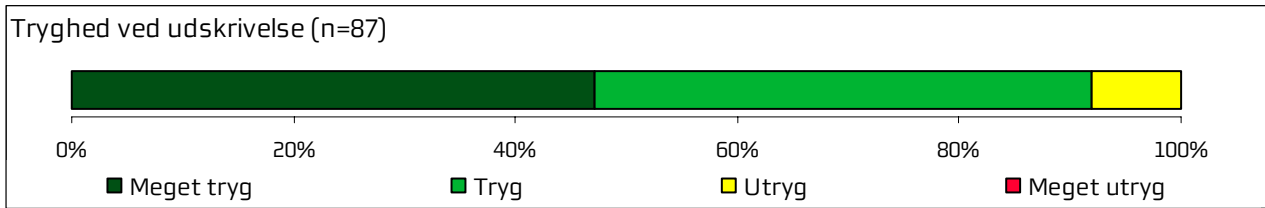
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98%	-	-	100%	71%*	93%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	98%	86%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98%	-	-	98%	78%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74%	-	-	94%*	73%	85%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	100%	53%*	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90%	-	-	94%	65%*	83%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95%	-	-	100%	76%*	91%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	86%	-	-	85%	23%*	68%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	99%	-	-	100%	93%	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98%	-	-	100%	81%*	95%

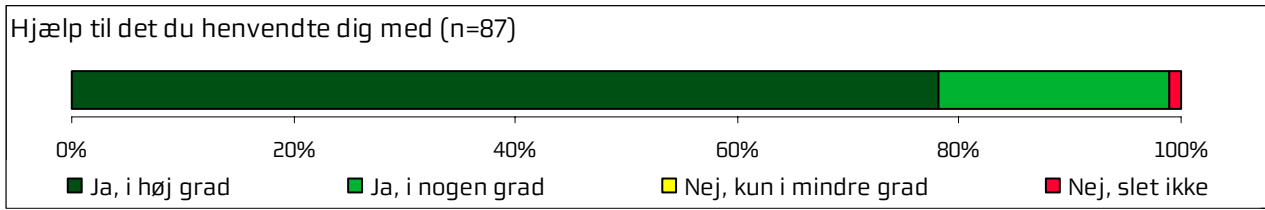
4.6 Udskrivelse



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92%	-	-	96%	83%	91%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	100%	-	-	100%	55%*	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	70%	-	-	100%*	70%	86%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	95%*	61%*	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99%	-	-	100%	89%*	97%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og 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.











Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Gynækologisk afsnit Y6

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.
















ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har kun gode ord tilovers for personalet. De kan ikke gøre for, at undersøgelsen var forkert.	Virkelig godt
3	Jeg synes, at sygeplejerskerne og lægerne var rigtig søde imod mig, og jeg fik al den hjælp, jeg kunne få.	Godt
5	Jeg husker ikke navnene på personalet, men grundet tidligere narkose med knap så heldigt udfald vil jeg gerne takke dem for deres måde at tackle min nervøsitet på. TAK! Også stor ros til personen på opvågningen - bedre service og humør skal man lede længe efter. Sygeplejersker/elever/læge på afdelingen, tak for den gode oplevelse det var at være indlagt hos jer. I gør en forskel.	Godt
6	Jeg oplevede, at min første tid til operation blev aflyst, hvilket var hårdt for mig, da jeg havde forbedret mig længe på, at jeg skulle indlægges. Men da jeg så fik min nye tid, gik det hele fint. Personalet på afdelingen har jeg kun rosede ord til, og samarbejdet mellem læger og sygeplejersker virker til at fungere upåklageligt. God oplevelse!	Godt
7	Generelt roser jeg altid Skejby de gange, jeg har været indlagt. Jeg er altid meget tryk og personalet er altid oplagte, sjove og søde, samt professionelle selvfølgelig.	Virkelig godt
8	Jeg fik en uventet infektion efter operationen, og var derfor indlagt meget længere tid end planlagt. Jeg synes, jeg fik en meget omsorgsfuld og tryk pleje af personalet. Dog synes jeg, at det var en smule ubehageligt og forvirrende med så mange forskellige plejere.	Godt
9	Én ansvarlig sygeplejerske gennem hele forløbet, sørg for vidensdeling blandt sygeplejerskerne så fejlmedicinering undgås, styr på papirerne osv. Det er ret irriterende, at kvinder med graviditetsproblemer behandles stort set samme sted som nye mødre med små børn. Selvom der nok er en meget praktisk grund til det, er det ikke lige, hvad man har brug for i den situation! Jeg går ud fra, at mange af problemerne skyldes mangel på personale.	Dårligt
10	De tog pårørende med i samtalen, det gjorde, at de også var trygge.	Virkelig godt
12	Som nævnt tidligere, så er det et sødt og opmærksomt personale, når man er på sygehuset, men jeg har oplevet store administrative problemer og har ringet rigtig mange gange, hvor det, der er blevet sagt, ikke er blevet gjort. Kan måske være, at de ansatte har for travlt?	Godt
13	Faglighed og personlig indlevelse var i top. De fysiske rammer hjælper ikke til at gøre én rask.	Virkelig godt
15	Dygtigt og meget engageret personale.	Virkelig godt
16	Rigtig fin information på afdeling om sygdom og forløb af indlæggelsen. Mere fokus på håndhygiejne.	Godt
17	Afdelingen var simpelthen bare perfekt og min kontaktsygeplejerske havde bare tid til at snakke	Virkelig godt

med mig om indgrebet og om hele min situation, da jeg en uge før indgrebet havde mistet min mor og jeg blev støttet og bakket op og det var super fedt. En stor tak til Skejby Sygehus...

-  18 Lige efter operationen blev jeg placeret på en 4-sengsstue. Det var meget grænseoverskridende for mig, da jeg blev nødt til at benytte bækkenstol i det forum! Hvis ikke en 1-sengsstue er en mulighed, bør 2-sengsstuer tilstræbes. Godt
-  19 Jeg er dybt taknemmelig over personalets hjælp, som har været omkring mig under forløbet. Jeg synes, det er nogle fantastiske sygeplejersker, som har passet på mig. De har både det faglige og det menneskelige, der skal til, når en patient skal plejes. Det husker jeg meget tydeligt, fordi jeg var meget skrøbelig og sart i den periode, men fik den støtte, som hjalp mig til at komme igennem forløbet. Virkelig godt
-  20 Mit forløb blev samlet set ikke dårligt, men ej heller godt. Og lige en ting til: Maden er helt uhyrlig dårlig. Gammeldags husmandskost. Helt ærligt, at give mælkeprodukter til folk hvis mave er gået helt i stå pga. narkose? Det er da helt i skoven. Og det var helt umuligt at få grøntsager i de mængder, jeg er vant til, men sukker og tomme kulhydrater var der nok af. Nærmest ikke andet at få. DET kan I gøre meget, meget bedre!! Ros til kærlige plejepersonaler dag og aften (natholdet virker mest som om patienter er et forstyrrende, men nødvendigt onde..). Ris til de alt for korte og meget smalle senge med de elendige bløde madrasser - av man sover skidt! Ris til maden, uopfindsom og gammeldags. Lav i stedet noget bliv-rask-i-en-fart-med-et-boostet-immunforsvar- mad!! Ris til kommunikationen, både personalet indbyrdes og ifht. patienterne. Men tak alligevel for at det kan lade sig gøre at opretholde en vis faglig stolthed og kunnen i et offentligt sundhedssystem, der i den grad er økonomisk udsultet. Godt
-  21 Samtlige personer, jeg var i kontakt med, var virkelig behagelige og gode til at være afslappede og skabte en tryk atmosfære. Største kritikpunkt er, at jeg ikke så/talte med en læge om, hvordan operationen var forløbet før to dage efter - ville gerne, at det var sket samme dag, som operationen var udført. Virkelig godt
-  22 Det hele var o.k. Godt
-  23 For det første var afdelingen i høj grad god til at tage hensyn til individuelle behov i forbindelse med handicap. Ønsket forbedring: Jeg fik fem minutters information, før overflytning fra afdeling til operation, om, at der kunne ske skade på andre kropsdele. En læge, som jeg ikke havde set før, kom ind på min stue og meddelte, at jeg ville blive hentet af en portør om lidt. Hun spurgte, om jeg havde nogle spørgsmål inden, og om jeg nu var bekendt med skaderisikoen. Jeg finder det meget forkert, at jeg får stillet dette spørgsmål umiddelbart op til operationen. Jeg blev meget forskrækket, da jeg ikke havde fået information herom tidligere, og jeg kunne ikke se, hvad informationen skulle bruges til på det givne tidspunkt. Jeg havde ikke tid til at fordøje informationen og dens mulige betydning for min beslutning om valg af behandling. Godt
-  26 Meget søde og vidende sygeplejersker og den læge, der opererede mig virkede kompetent, hvilket skabte tryghed. Alle kunne deres fag! Virkelig godt
-  27 God mad, godt at man bliver bedt om at hente det selv så vidt som muligt. At det bliver øst op på tallerkenerne, så alle ikke rører ved maden. Godt
-  28 Jeg var meget bange og afdelingen var meget søde. Virkelig godt
-  29 En afdeling der, selvom travlhed, ikke lod dette "smitte" af på patienter. En afdeling der vil få seks Virkelig godt

Bilag 1

stjerner ud af seks mulige.
















- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 31 | Jeg synes, at hvis det var muligt at få et tv på stuen, når man er sengeliggende - dem var der ikke nogle af. | Virkelig godt |
|  | 35 | Jeg oplevede, at sygeplejersker/hjælpere blev uvenner, hvilket er meget ubehageligt at overvære, hvis man er meget dårlig - de skændtes lige udenfor min stuedør. Det meste af personalet er utroligt sødt og omsorgsfuldt. Meget kompetent læge + kontaktsygeplejerske. | Virkelig godt |
|  | 36 | Jeg er en person med rygskaade. Det var ikke rart at vente så længe på en seng. | Intet svar |
|  | 38 | Meget professionelt, imødekommende og venligt personale. Gode faciliteter og minimal uro. | Virkelig godt |
|  | 39 | Personalet havde overskud og tid til at tale med patienterne. :-) | Godt |
|  | 41 | Kunne godt gøre mere ud af opholdsstuen, når besøgende kommer! | Virkelig godt |
|  | 43 | Super professionelle. Super service. | Virkelig godt |
|  | 44 | Jeg kunne godt have haft brug for en opfølgende samtale cirka 3 uger senere efter operationerne, da der kom mange spørgsmål efter cirka 14 dage til 3 uger. | Virkelig godt |
|  | 46 | God mad. God rengøring med hyggeligt personale. God hjælp til at komme i gang. God smertedækning. | Godt |
|  | 47 | Venligt og meget kompetent personale. Mit indtryk, at der var meget roligt på afdelingen. Kunne have ønsket mig at tale med operationslægen eller have fået en skriftlig redegørelse for, hvad der var af "komplikationer". | Virkelig godt |
|  | 48 | Dårlig rengøring på sengestuen. | Virkelig godt |
|  | 49 | Alle lokaler var pæne og rene. Kunne dog godt have brugt, at opholdsstuen for indlagte patienter ikke samtidig er venterum for dem, der skal til "konsultation". Utrolig god modtagelse, information til og behandling af min mand. Han fik god og venlig information ALLE gange, han spurgte om noget. Bliv ved med den slags. Det er SÅ vigtigt, når man er indlagt. Tak for god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 50 | Det ville være rart, hvis den sygeplejerske, der tog imod og informerede den første dag også var med i selve indlæggelsesforløbet. Plejepersonalet havde mest fokus på det sygdomsmæssige, ikke så meget på personen. Den opererende læge var den mest gennemgående kontakt, både før og efter operationen, både samme dag og de følgende to dage, til jeg blev udskrevet. Det var rigtig rart. | Godt |
|  | 51 | De ansatte var virkelig søde og rare. Og god forklaring på alt. | Virkelig godt |
|  | 52 | Mit forløb har været en smule kringlet. Blev først henvist til Skejby, efter jeg selv bad om det, for jeg skulle oprindeligt opereres i Aalborg. Har dernæst fået aflyst første operation. Fik senere en operation gennemført, hvorefter jeg fik besked om, at jeg skulle opereres anden gang. I ventetiden ind i mellem kan man godt blive utryk og utålmodig for at vide, hvad der sker, særligt når man venter på en ny operationsdato. Min kontakt med sekretæren og sygeplejersker på afdelingen har ikke været særlig behagelig i den ventetid. Jeg har prøvet at ringe for at få mere at vide om dato, samt én gang hvor jeg havde stærke smerter. Jeg ved det kan være svært at vurdere patientens hen- | Godt |

vendelse over telefon, men der er bestemt ikke rart at blive fejet væk. I må vel som udgangspunkt behandle henvendelser som seriøse. Måske kan I overveje om man gøre afstanden til lægerne mindre eller give bedre råd7vejledning pr telefon.

Gynækologisk afsnit Y6

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Da jeg mødte op, fik jeg oplyst, at min operation var udsat to uger, og at der var sendt et brev til mig - dette har jeg aldrig modtaget, og det var sendt, så jeg kunne have det dagen før operationen. Det ville være en idé at ringe! Det endte dog med, at jeg alligevel blev opereret den dag, hvor jeg var mødt op.	Virkelig godt
9	I nogle måneder op til den planlagte operation havde jeg stærke smerter og blev af egen læge sendt på afdelingen tidligere for akut indlæggelse. Jeg ventede i lang tid, fik fortalt det hele til en læge, der pludselig måtte gå (hans vagt var vist forbi!), og jeg måtte fortælle det hele igen til en ny læge! Jeg oplevede, at denne læge anså mine smerter for almindelige smerter i forbindelse med min lidelse, at jeg nok bare var 'pylret', og at det bare var et spørgsmål om at finde den rigtige smertestillende medicin og sende mig hjem igen. Jeg havde da allerede uden effekt prøvet to forskellige slags smertestillende medicin udover almindelige hovedpine - og gigtpiller. Lægen gav mig en tredje slags, der heller ikke virkede, idet jeg bare fik utrolig ondt i maven. Da jeg midt om natten ringede til afdelingen med store smerter, blev jeg spurgt af sygeplejersken: Hvad skal jeg gøre ved det? Eftersom jeg ikke er uddannet sygeplejerske, havde jeg ikke regnet med, at jeg selv skulle kunne svare på det! Jeg fik at vide, at jeg skulle lægge en varmedunk på maven! Næste dag kontaktede jeg egen læge. Jeg følte tydeligt, at de ikke tog mig seriøst. Jeg var i vinteren indkaldt til operation på et afbud, og her var jeg tilknyttet én bestemt sygeplejerske gennem hele forløbet. Hun orienterede mig dagen før operationen, tog imod mig på operationsdagen og holdt mig løbende orienteret hele dagen. Alt virkede fint, lige bortset fra at operationen blev aflyst efter flere timers faste pga. mangel på læge NN. Da jeg endelig blev opereret to måneder senere, var der ikke tilsvarende sammenhæng. Sygeplejersken, der modtog mig på operationsdagen, havde jeg ikke mødt før, og i løbet af min indlæggelse var der omkring 10-12 forskellige sygeplejersker involveret.	Dårligt
10	Meget omsorg fra personalet. Orienterede hele tiden, om hvad der skulle ske, om ca. hvor lang tid der var til diverse undersøgelser.	Virkelig godt
12	Sygeplejersken var rigtig god, og lægerne er gode at snakke med.	Godt
13	Fra jeg havde den første indledende samtale, gik der flere måneder, før jeg hørte noget. Så ringede jeg, og de sagde, at pga. strejken var der ekstra ventetid. Jeg ventede yderligere og ringede igen, og der var min seddel blevet væk. Heldigvis kunne jeg forklare situationen, og så fik jeg en tid.	Virkelig godt
14	Jeg kom ind på afbud, og personalet var derfor ikke helt forberedte på min ankomst. Det fik de dog hurtigt styr på.	Godt
16	Fik ikke tilsendt tid til indlæggelse, skulle ringe til sekretær. Hun var meget lidt serviceminded og talte ned om personalet på ambulatoriet.	Godt
20	Jeg oplevede meget mangelfuld kommunikation. Måtte fx. selv ringe flere gange til afdelingen for at få indlæggelsestidspunktet. Der var en del forvirring og modstridende oplysninger fra personalet, også omkring det forventede forløb af indlæggelsen.	Godt

-  25 Det tog lang tid, før jeg blev henvist fra egen læge til korrekt behandling og var også igennem en fejloperation. Da jeg efter ventetiden kom til undersøgelse på specialafdelingen, var det en stor lettelse med meget professionelt personale. Virkelig godt
-  26 Der gik lang tid, fra jeg fik at vide, at jeg skulle indlægges, til jeg fik at vide, hvornår operationen skulle foregå. Ventetid er (i et vist omfang) okay, men I burde med det samme oplyse patienterne om, HVORNÅR vi har fået en tid, også selvom der er lang tid til. Det giver enorm bekymring og usikkerhed. Virkelig godt
-  30 Jeg blev rigtig godt modtaget. Personalet har forklaret mig hele forløbet, og de gav mig muligheden for at stille spørgsmål. Godt
-  31 Jeg blev taget godt imod. Var meget søde ved mig. De var obs. hele tiden. Virkelig godt
-  35 Der skete mange fejl på sekretærens bord inden indlæggelsen! Der var meget lidt hjælp at hente, når man kontaktede afdelingen med spørgsmål - og en sur og ubehagelig tone. Virkelig godt
-  36 Det varede utrolig længe, inden jeg fik stue og seng anvist. Intet svar
-  37 Undersøgelser før og efter operation er blevet flyttet en del. Det har udløst en del besvær mht. andre aftaler. Samlet ventetid fra første besøg hos egen læge til operation: 8 måneder. Virkelig godt
-  41 Der gik 9 måneder fra min henvisning til jeg lå og skulle opereres. Det er lang tid, men det havde været okay, hvis sygehuset ikke blev ved med at sige, når jeg ringede, at der kun gik en uge, før jeg fik at vide, hvornår det skulle være. Bare sig det tager så lang tid i stedet for at give håb! Virkelig godt
-  42 Blev indstillet til operation. Fik udsat operation to gange. Blev først opereret efter næsten 5 måneders ventetid. Godt
-  43 Indkaldelsen kom meget pludseligt, da gynækologen havde glemt at indstille mig til operation. Virkelig godt
-  45 Før fik man at vide næsten med det samme, at man skulle til om x antal måneder. Nu venter man bare på indlæggelsen (altså besked derom i flere måneder). Så der er bare byttet om på ventetiden. Virkelig godt
-  46 Det at min journal var bortkommet, dvs. det papir, der skulle have forårsaget min indlæggelse, var forsvundet. Derfor ventede jeg på indkaldelse i måneder. Men da de fandt ud det efter utallige opringninger og omstilling, så gik det hele efter en snor! Godt
-  49 Allerede fra første konsultation blev vi modtaget godt. Oplevede, at der var god tid til at lytte til mig, og at der blev tænkt over svarene til mig. Utroligt fagligt personale, meget specialiserede og kompetente. Følte mig HELT tryk fra første møde med personalet. Virkelig godt
-  50 Angående information om ventetid på operation: Jeg kontaktede afdelingens sekretær flere gange for at høre om, hvornår det kunne blive. Vedkommende blev syg og på et tidspunkt kunne andre ikke gå ind i hendes computer for at se, om der var kommet svar på en forespørgsel til afdelingen. Først da jeg selv ringede til afdelingen, som skulle assistere, skete der noget. Det virkede stift og besværligt. Godt
-  52 Første gang jeg blev planlagt indlagt, blev operationen aflyst. Det er selvfølgelig meget ubehageligt at skulle tage hjem, uden at operationen blev gennemført. Dog var personalet meget medfølelse. Godt

Bilag 1

og søde i situationen. Spørgsmålet er, om man på afdelingen kan gøre noget for at mindske risikoen for aflysninger? Eventuelt varsle på forhånd. Jeg var helt uforberedt derpå.

Gynækologisk afsnit Y6

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Manglende undersøgelse.	Virkelig godt
4	Fejl i journal og patologisvar.	Godt
5	God service.	Godt
13	Henvisningspapirer blev væk.	Virkelig godt
20	Tror jeg fik en lidt for stor dosis bedøvelse. Var i hvert fald lammet noget længere tid end forventet. Få timer efter operationen faldt morfinpumpen ud. Jeg blev tilbudt piller i stedet, men havde meget svært ved at få natpersonalet til at hjælpe mig mht. smertelindringen (som aftenholdet havde lovet mig de ville). Så første døgn var et smertehelvede, som ellers forholdsvis nemt kunne være afhjulpet. Følgende aften beklagede aftenholdet, at de ikke havde fået en læge NN til at komme op og lægge en ny pumpe ind. Jeg blev (og er stadig) følelsesløs på huden i et stort område omkring arret. Det blev jeg lidt forskrækket over, da jeg ikke havde fået oplysninger om, at det kunne ske. Og efterfølgende fik jeg heller ikke noget at vide om, hvordan og/eller om jeg kunne forvente en bedring. Og mht. til hvad jeg rent fysisk måtte udfordre mig selv med efter udskrivningen, så fik jeg et stykke papir med én melding og derudover 4-5 modstridende og forskellige meldinger fra lige så mange omsorgspersoner. Senere oplevede jeg (igen) mangelfuld kommunikation. Jeg fik ikke svar på prøver, før jeg efter mange og gentagne forgæves opringninger selv stillede ved skranken og måtte "true" med ikke at forlade stedet, før jeg fik en udskrift, efter over seks ugers ventetid!!!	Godt
27	Kom ikke ud af sengen.	Godt
33	Havde glemt at fortælle mig om en konsekvens af operationen før efter operationen.	Virkelig godt
40	Kateter der ikke virkede.	Godt
43	Havde glemt mig.	Virkelig godt

Gynækologisk afsnit Y6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Lægen "glemte" eller havde ikke fået besked om den ene undersøgelse. Efter operationen ville jeg ikke komme nærmere ind på det, da det ville betyde, at jeg skulle åbnes igen. Jeg vurderer situationen og taler med min egen læge.	Virkelig godt
9	Sygeplejerskerne NN virkede uerfarne eller usikre. De måtte stikke tre smertefulde gange i hånden før droppet var på plads, og da jeg skulle bedøves, skete der ikke noget, og de opdagede, at medicinen plaskede ned på gulvet, fordi de ikke havde forbundet det hele ordentligt! På opvågningsstuen lå vi meget tæt og et lille barn ved siden af skreg og skreg, og hele barnets familie slæbte stole ind for at sidde ved siden af. Jeg troede ikke, man måtte have besøg på opvågningsstuen, men det var da i hvert fald nemt at vågne og svært at hvile! Tilbage på stuen fik jeg kvalme og kastede op i løbet af eftermiddagen og hver gang gik der lang tid, før sygeplejersken kom, så min medpatient ved siden af kom over og strøg mig over panden og skiftede min brækpose. Hun måtte også ringe efter sygeplejersken én af gangene, da de havde flyttet min snor så langt væk, at jeg ikke kunne nå den! Ét af mine sår 'lækkede', formentlig pga. mavesammentrækning ved opkast. Det betød, at alt sengelinned og tøj skulle skiftes og de to sygeplejersker, der forsøgte at gøre dette, modarbejdede hinanden helt vildt og rodede rundt, hvilket var rigtig, rigtig træls, når jeg havde det utrolig dårligt og bare ville have fred! På under 1½ døgn havde jeg 10-12 forskellige sygeplejersker og studerende, og de havde tilsyneladende ikke styr på at opdatere næste hold, for to af dem kom med forkert medicin, hvilket jeg så måtte forklare dem! Ikke alle troede på mig i første omgang, for det her var den medicin, jeg plejede at få... Det kunne jeg så benægte. Jeg spurgte efter lægen flere gange i løbet af dagen for at høre, hvordan operationen var gået, men til sidst fik jeg bare at vide, at han da var taget hjem, og at jeg måtte blive til næste dag for at snakke med ham. Da jeg næste dag sad og ventede på at blive hentet hjem (jeg måtte selv skifte tøj, da ingen tilsyneladende havde tid til at hjælpe), kom en operationssygeplejerske og spurgte, om jeg evt. havde fået et skema ind til mig? Det mente jeg ikke. Nå, ja, så var det nok blevet væk... Hun kom tilbage efter at have fundet det i en forkert bunke og sagde, at det var et spørgeskema over, hvordan den kvalme- og smertestillende medicin havde virket, og at de tilsyneladende havde glemt at spørge mig i al den tid, jeg var på stuen, så hvis jeg lige kunne fortælle, hvordan jeg havde haft det i går eftermiddags, i aftes og i morges på en skala fra 1-10!! Det spørgeskema skal nok gavne mange patienter! Alt i alt var det bare en stor gang rod! Oven i det var operationslægen (da jeg endelig fik at vide, hvordan operationen var gået!) totalt uden menneskelig indsigt og empati, og jeg følte mig chokeret og ked af det efter at have fået hans besked.	Dårligt
12	Alt fungerede godt, men op til indkaldelsen måtte vi kontakte Skejby adskillige gange for at få vores tid m.m. Oplevet mangler på den administrative front.	Godt
13	Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Der var selvfølgelig noget ventetid på diverse undersøgelser, men det var jeg indstillet på, så det var ok.	Virkelig godt
16	Plejepersonale fra vikarbureau blev sat til opgaver hun var MEGET usikker på. Desuden tror jeg ikke, hun kendte til hygiejneretningslinjer.	Godt





- ✎ 19 Efter operationen fik jeg indre blødninger, så blev man nødt til at operere mig igen. Det var noget, som jeg slet ikke regnede med, det blev en meget hård omgang, og det var jeg ikke så glad for. Virkelig godt
- ✎ 20 Gode råd kunne være: TAL SAMMEN, så I er enige om, hvilke informationer patienten skal have. Det er ikke en rar fornemmelse som patient at føle sig nødsaget til at "dobbelttjekke". USIKKERHED HOS PERSONALET GIVER URTYGGE PATIENTER. TÆNK OVER HVAD I SIGER. Patienter er sårbare og tolker ALT, så alle meldinger skal være til at forstå. Fx. gik jeg selv rundt i troen, "intet nyt er godt nyt", mens jeg ventede i evigheder på mine svar. En opringning til en sekretær vendte den følelse til angst, fordi hun tøvende sagde: "...Ja..øh.. jeg kan se at dine svar er kommet, øh..men jeg må ikke give dig dem - du skal tale med en læge...". Logisk nok tolker jeg det derhen, at hun på sin skærm kan se en meget ubehagelig besked, som hun naturligvis ikke må bringe videre, så jeg beder selvfølgelig så om at komme til at tale med en læge, det lykkes ikke. Jeg ringer flere dage i træk og beder om, de ikke vil bede lægen ringe tilbage til mig. Heller ikke dét sker, og jeg tilbringer derfor mange dage i angst og usikkerhed, som helt sikker ikke gør noget godt for min rekreation. Hvorfor skal det tage så lang tid? Hvorfor må en sekretær ikke fortælle mig, at jeg ikke har grund til at være bange? Godt
- ✎ 23 Godt fra opvågning til afdeling, dårligt fra afdeling til operation. Godt
- ✎ 24 Måske jeg godt kunne have tænkt mig et kontrolbesøg/undersøgelse efter tre måneder. Godt
- ✎ 25 Jeg er meget tilfreds og taknemmelig over min behandling/operation på afdelingen. Jeg oplevede en stor faglighed samt stor tryghed og sammenhæng i forløbet. Afdelingen, der skulle passe mig i weekenden efter operationen var ikke gearret til dette. Jeg følte en vis modvilje fra dem mod denne overflytning og manglende forståelse for min situation, idet jeg havde været igennem et langt sygdomsforløb og en større operation end forventet. Dette tog på mine kræfter. Til trods for det, er hoveddelen af mit indtryk godt, og personale og læger på afdelingen skal have stor ros for deres dygtighed, hvilket betyder, at jeg indtil videre og formentlig fremover er rask :-)
- ✎ 26 En stor tak til personalet på afdelingen. Virkelig godt
- ✎ 27 Alt i alt udmærket, men nogle sygeplejersker er bedre til ikke at vise overfor patienterne, at de har travlt og er pressede. Godt
- ✎ 32 Jeg har fået en rigtig god behandling generelt. Der er to små ting, der måske kunne være lidt bedre. 1) Da jeg kom tilbage på stuen efter operationen, havde den anden patient på stuen temmelig mange besøgende uden for besøgstid. Da kunne jeg godt have brugt lidt mere ro. 2) Den dag jeg skulle hjem i følge normal procedure, var jeg dårlig, og havde brug for en dag mere. Det fik jeg også, men følte ikke helt jeg kunne tillade mig at blive en dag længere. Ellers er jeg virkelig tilfreds. Godt
- ✎ 42 Fik fjernet clips fem dage efter operationen og såret var kun hele to cm i den ene side. Fik skiftet såret hver anden dag hos egen læge. Der gik seks uger, før såret var helet. Godt
- ✎ 45 Lægen der opererede mig var helt vildt sød og forstående. Alle var utroligt søde. Virkelig godt
- ✎ 49 Fik kun et godt indtryk af hele opholdet. Meget professionelt personale - og meget indlevende og forstående. Super støtte og meget faglig information. De forstod at få mig hurtigt op og i gang igen - på den positive måde. Hele forløbet er gået super stærkt - meget hurtigere end forventet. Virkelig godt
- ✎ 51 Det hele gik bare, som det skulle, og jeg kunne komme hjem til weekenden. Dejligt. Manglede fjernsyn på værelset den anden dag. Virkelig godt

Gynækologisk afsnit Y6

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Min læge har aldrig fået besked!	Virkelig godt
9	Jeg var glad for at komme hjem! Jeg kunne sagtens være taget hjem, uden nogen havde opdaget det.	Dårligt
11	Jeg kunne godt have brugt mere information omkring følgevirkninger/risici, evt. skader efter min sygdom.	Godt
12	Jeg synes generelt, der er behov for at kunne komme i kontakt med både læge og sygeplejerske efter udskrivning - da det er her, spørgsmålene opstår. Forslag: Mulighed for effektiv mailkontakt, da det fungerer rigtig dårligt med telefonisk kontakt.	Godt
15	For lidt information om, hvad man må og kan efter et større operativt indgreb efter de første 4-6 uger - altså hvor hurtigt må man gå i gang med daglige, almindelige ting.	Virkelig godt
18	Jeg synes, jeg blev udskrevet for tidligt, men var presset til det, da afdelingen skulle weekendlukke. Det var tredje gang jeg blev opereret for samme lidelse, så jeg ved efterhånden, hvad det drejer sig om. Jeg havde det rigtig dårligt med massiv svimmelhed og utilpashed og følte mig utryk ved at skulle hjem.	Godt
20	Reelle informationer skulle jeg selv søge. Jeg fik ikke noget at vide, hvis jeg ikke spurgte, så hvordan er det mon at være patient, hvis man er mindre udfarende end jeg?	Godt
25	Det kunne være rart med en opfølgning ifht. fysioterapi/genoptræning.	Virkelig godt
27	Synes det er for dårligt, at der går lang tid, inden egen læge modtager oplysninger om operationen.	Godt
31	Nej, for man kunne komme i kontakt med afdelingen hele døgnet bagefter.	Virkelig godt
32	Grunden til min utryghed ved min udskrivelse, var at jeg manglede støtte, da jeg kom hjem. Det har ikke noget med hospitalet at gøre.	Godt
34	Jeg kunne godt have ønsket mig mere skriftlig information om behandlingsforløb. Jeg vidste f.eks. ikke, at jeg skulle sygemeldes 14 dage, og havde ikke indtrykket af, hvor stor en operation, det egentlig var.	Godt
39	Blev opereret sidst på dagen torsdag, fik fjernet [min] livmoder og blev allerede udskrevet lørdag morgen, da afdelingen holder lukket om søndagen. Jeg var meget utryk ved at tage hjem med maven sprættet op og med store smerter. Jeg ville gerne have haft 1-2 dage mere på hospitalet.	Godt
43	Jeg har manglet information om genoptræningsøvelser, som jeg selv kunne gøre.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 46 | Jeg synes måske, at rutinemæssig lægebesøg tre uger fra operation skulle anbefales og herefter rutinemæssig fysioterapi til genoptræning af den overskårne mavemuskel. Jeg synes, det er genoptræningen og forståelsen for ændringerne i kroppen, der plager mig nu. 3 måneder efter operationen som gik helt fint og ukompliceret. | Godt |
|  | 47 | På grund af komplikationer ved operation, tog den betydeligt længere tid, og ved udskrivelsen fik jeg kun en mundtlig beskrivelse af, hvad der var sket af en læge, som slet ikke havde mødt mig før. Operationslægen havde fri, da jeg skulle udskrives. Jeg har ikke talt med ham efter operation. | Virkelig godt |
|  | 49 | Meget betryggende at opleve en ærlig information omkring min tilstand. Jeg oplevede, at jeg selv skulle bestemme, om jeg var klar - og blev støttet i min beslutning om at blive en ekstra nat end måske nødvendigt. Jeg var tryk og glad for det - og fik god opbakning omkring det. Meget professionelt af personalet. | Virkelig godt |
|  | 50 | Lidt stressende at få at vide, at det var ligegyldigt, hvornår jeg blev hentet, for derefter at få at vide, at man egentlig skulle bruge min stue, så jeg skulle ud derfra. | Godt |

