

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling
Regionshospitalet Randers**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	95
Besvarelser fra patienter:	39
Afdelingens svarprocent:	41%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

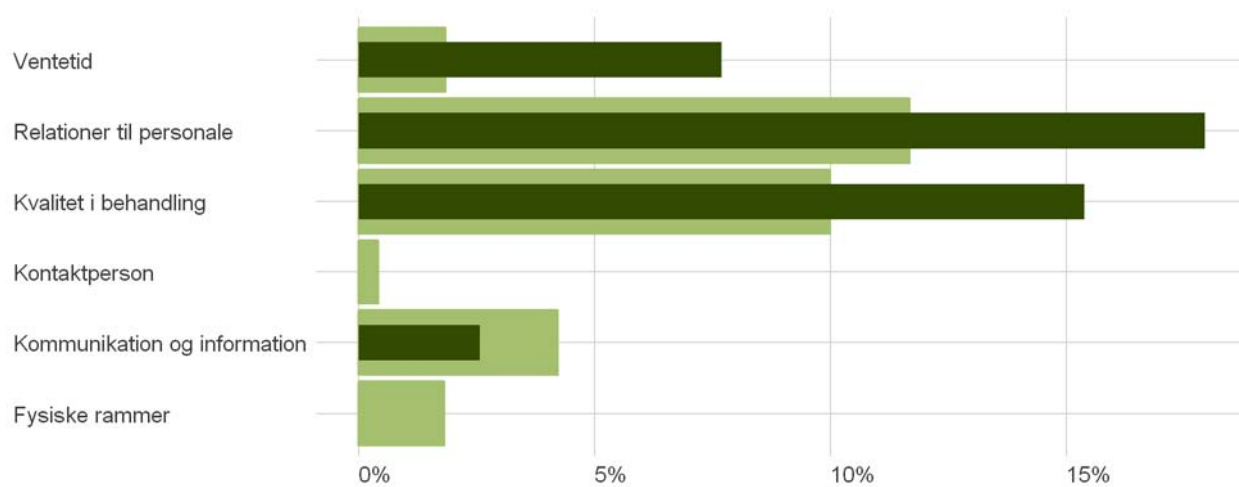
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.








Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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.)









Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 3	Jeg havde været til undersøgelse. Talte med læge, oplyste medicinforbrug osv.	I meget høj grad
 5	Efter at have talt med sygeplejersken tog det halvanden time, før jeg talte med en læge.	I meget høj grad
 19	Personalet var meget søde og omsorgsfulde.	I meget høj grad
 2	Jeg blev meget dårligt hjulpet ved læge NN. Hvis det ikke var, fordi vi til sidst mødte den fantastiske læge og sygeplejerske, så havde min kæreste og jeg været meget kede af det (på [specifikt afsnit]).	I nogen grad
 12	<input type="checkbox"/> Kvinden i modtagelsen var meget behagelig og obs. på, at jeg havde det dårligt.	I nogen grad
 14	Jeg blev først modtaget af lægevagten, sendt til anden afdeling og derefter til Gynækologisk Afdeling. Ved anden afdeling var de i tvivl om, hvor jeg skulle hen.	I nogen grad
 15	Blev sendt hjem igen, da jeg var indlagt på forkert afdeling. Læge ordner ny tid.	Slet ikke

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	10 Fejl fra indlæggelse i [vinters]. Fik at vide, at jeg havde Endometriose, så derfor havde jeg smerter. Men ca. en-to måneder senere skriver lægen til min læge, at jeg ikke har Endometriose. Så går med mange smerter. Er hos fysioterapeut/nåle [], som ikke hjalp, så stoppede der. Havde stadig smerter, maven blev oppustet [ofte], hvor jeg til sidst kontakter læge NN, som indlægger mig med det samme til operation, hvor de finder mere Endometriose og fjerner æggestokkene. Og nu er jeg smertefri. :-)	Ja
	18 De var ikke klar over, at jeg kom.	Nej


Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 16	I forbindelse med udskrivelsen spørger jeg lægen, om der er sutur, der skal fjernes/om jeg skal komme til kontrol, eller om der er andet jeg skal forholde mig til. Jeg får svaret: "Nej, du er ikke blevet syet, og det, der er lagt op, falder ud af sig selv efter et par dage. JEG HAVDE SYV SUTURER!"	I høj grad
 5	Jeg var ikke indlagt. Det var kun en undersøgelse.	I meget høj grad
 7	Lidt svært at svare på alle spørgsmål. Kom ind [den ene dag] og hjem den næste. []. Det hele gik stærkt.	I meget høj grad
 8	Generelt information om, hvad der skulle ske løbende. Manglende tværfagligt samarbejde mellem sygeplejersker og læger.	I nogen grad
 10	Vil gerne have vidst, at jeg var syet indvendig. Fik af vide, at jeg ikke var blevet syet, og det bare skulle hele af sig selv. Har været hos min læge en måned efter operationen for at få fjernet sting, som kommer indefra (jeg havde fået betændelse, rødme og ømhed omkring navlen). Pus, rødme og ømhed er væk, men jeg fjerner selv sting, for de bliver ved med at komme. Så det var en information, som jeg gerne ville have vidst.	I nogen grad
 18	Hvor jeg skulle henvende mig, hvis jeg havde spørgsmål efterfølgende.	Slet ikke

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling







Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
14	Jeg ventede en del på at blive tilset af en læge. I den periode var der en eller to sygeplejersker, der var forbi og høre, om alt var ok. De fortalte også, at lægen var forsinket, men snart på vej. Faktisk har jeg slet ikke vidst, at jeg var indlagt, indtil jeg fik dette spørgeskema ;-). [Ventetid]	I høj grad
4	Jeg havde kun én overnatning , fordi jeg efter et indgreb på en anden afdeling [] havde fået fjernet nogle muskelknuder [] og blev ret syg af narkosen og smertestillende morfin. Så de synes, jeg skulle blive, til jeg holdte op med at kaste op. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Kunne gøres bedre: PORTØRERNES SPROG. To [] portører mødes i elevatoren, da jeg bliver kørt til operation af den ene. Jeg er spændt og fokuseret på min situation, skal have fjernet [to organer]. Jeg fandt det yderst upassende, at de pjatter og driller hinanden med snak om hinandens [udseende]. Blot en undren over kulturforskellen fra portørniveau til sygeplejerske/lægeniveau! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Meget positiv oplevelse for de pårørende. Vores [pårørende] er desværre død nu, men vi har kun godt at sige om indlæggelsesforløbet. God, kompetent, kærlig pleje og stor forståelse for situationen. Fantastisk personale. Stor tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg følte mig meget tryk. De var bare så søde og hjælpsomme, og jeg vil gerne sige tak for god behandling og pleje :-). []. I var virkelig så søde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg havde den samme til at indlægge mig og udskrive mig. Det var godt. Var indlagt [i få timer]. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Jeg vil rose personalet for den tryghed, de gav mig, som [ung] pige, der skulle have sin første gynækologiske undersøgelse, også selvom det var en mand, som skulle scanne mig i underlivet. Det var meget professionelt og trygt. Ventetiden var dog lang (omkring 60 minutter), fra jeg blev sendt op på afdelingen, til de kunne undersøge mig og finde ud af, hvad der var galt, og i øvrigt havde jeg meget ondt, men ingen tilbød mig smertestillende medicin. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
10	De skal lytte til os (patienter), for når vi kan mærke, at der er noget, så er der altså noget. Nogle sygeplejersker er smilende og glade, og andre er meget negative. Det sidste skal der gøres noget ved. [Det er] ikke fedt at møde en negativ person, når man ligger med smerter. Så gider man ikke at være der. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
12	Sygeplejerskerne var meget søde, informerende, rolige og de er den eneste grund til, at der ikke står "i ringe grad" over det hele. Den ANDEN LÆGE modsagde alt, hvad den første læge sagde, og havde ikke tid til at lytte/snakke og virkede på ingen måde interesseret i min tilstand. Han var direkte forhastet, afvisende og efterlod mig forvirret og bange for at tage hjem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
18	Være hurtigere og mere informerende. [Kommunikation og information]	I nogen grad
20	Jeg synes, at ventetiden fra Gynækologisk Afdeling var yderst kritisabel til jeg kom på et andet afsnit fra [om eftermiddagen] til [sent om aftenen]. Jeg vidste ikke rigtig, om jeg var indlagt eller? Fik hverken drikke eller mad tilbudt i dette tidspunkt? [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke

 8 Samarbejde bedre sammen med kommunikation.
[Kvalitet i behandling]

Uoplyst

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 3	Håbede at blive fri for at være inkontinent, men har fået en ny tid [til vinter] med henblik på en ny behandling. Fik fjernet noget væv og æggeledeerne og æggestokkene.	I høj grad
 6	Særligt godt for min helbredstilstand. Informationsniveauet og patienthåndteringen fra læge NN var helt FANTASTISK GOD. Konkret. Veldoseret. Tilpasset mig og meget venligt kommunikeret ud. Skøn 60 procents økologisk mad. Jeg kunne selv give mig akupunktur og lave [] øvelser på gangen, for at få gang i maven. Tak for en GOD oplevelse! :-)	I høj grad
 9	Jeg fik fjernet livmoder og livmoderhals for at få stoppet mine blødninger, og det var mit største ønske. Så dejligt, at lægen valgte at give mig den operation jeg ønskede mig. Efter vi havde prøvet, andre ting (alt), som ikke virkede på mine blødninger.	I meget høj grad
 11	Indlagt Mg infusion (kemoterapi).	Ikke relevant for mig
 14	Jeg har ikke vidst, at jeg var indlagt.	Slet ikke
 20	Lægerne var stærkt uenige om diagnosen. Jeg ved stadig ikke, hvad der er galt. Har stadig smerter og er på smertestillende [piller] [flere] gange i døgnet? Er således lige vidt som før indlæggelsen?	Slet ikke

