

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

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 sekretariatet. 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	67
Besvarelser fra patienter:	50
Afdelingens svarprocent:	75%

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.

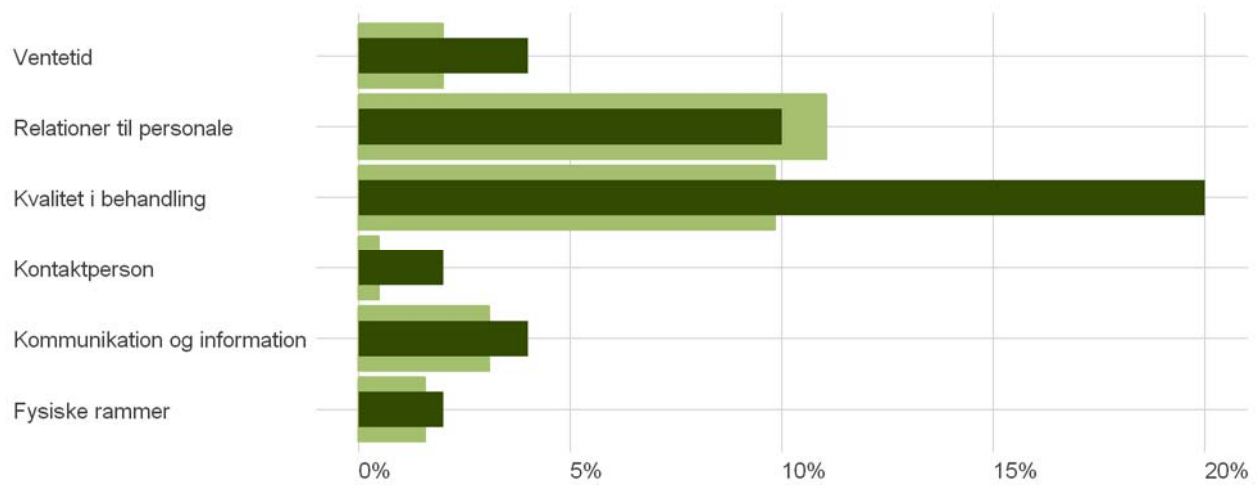
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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 - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Det var almindelig ventetid, at det blev min tur, ikke noget problem!	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Søde mennesker overalt :-).	I høj grad
 21	Pga. akut kejsersnit ventede jeg ca. to timer.	I meget høj grad
 17	Det var så tidligt om morgenen, at afdelingen ikke var åben endnu. Det var ikke et problem.	I nogen grad











Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	7 Blev lovet at lægen ville komme op at snakke med min mor og mig, og pludselig stod portøren ved min seng og ville køre mig. "Min" sygeplejerske vidste ikke, at jeg skulle af sted.	Ja
	11 1. Misinformation som forhøjede tal i blodprøve. 2. Vildledende scanningsresultater. Cystens placering.	Ja
	19 I forbindelsen med operationen fik jeg en pumpe med smertestillende medicin indsat lige over såret. Det viste sig, at væsken ikke kom ind i kroppen, da man ca. syv timer efter operationen fandt ud af, at jeg lå badet i medicinvæsken, og derved kunne forstå, hvorfor jeg havde så mange smerter. (Det skal her lige tilføjes, at jeg ikke kan tåle NASID præparater). Ved den efterfølgende samtale med lægen, der opererede mig, fik jeg at vide, at det er ofte pumpen ikke virker. Jeg fik ikke at vide, om det ofte skyldes det samme problem, som jeg havde, men såfremt dette er tilfældet, synes jeg, at der bør indføres en procedure på opvågningsstuen, hvor man tjekker pumpen, inden man fjerner epiduralkateteret, så man har mulighed for at give en god smertedækning.	Uoplyst

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	Det, der generede mig en del, var, at alt efter hvem, men spurgte, fik man først et svar, så et andet. Indsprøjtning af blodfortyndende: Først skulle jeg have det, så ikke og så skulle jeg. Jeg fik ingen.	I høj grad
ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	De kiggede slet ikke til såret og forbindingen, inden jeg blev sendt hjem. Det hele skulle gå så stærkt. Det virkede som om, de skulle bruge min seng/plads.	I høj grad
 16	Jeg blev ikke oplyst om, at den luft, som var "blæst/pustet" ind i mig ved operationen, kunne forvolde så voldsomme smerter, at det var nødvendigt for mig at hente morfinpiller efter udskrivelsen. Disse burde være sendt med mig hjem ved udskrivelsen.	I høj grad
 19	Region Midtjylland har en række fine informationsfoldere, men lige præcis anbefalinger for genoptagelse af aktiviteter (folderen: Fjernelse af livmoderen gennem bugvæggen), er meget langt fra, hvad både læger og sygeplejersker informerede mig om. For eksempel genoptagelse af samleje blev både af læger og sygeplejerske formidlet til først at måtte genoptages efter seks uger, men i pjecen står der tre uger. Ligeledes fik jeg at vide, at jeg ikke kunne genoptage min løbetræning de første uger, men ifølge pjecen må man det allerede efter udskrivelsen. Dette gav for mit vedkommende sig selv, men det virker meget rodet, og gør at man ikke kan anvende pjecen, som en hjælp til at huske.	I høj grad
 1	Jeg var hjemme i otte dage, da jeg fik brev fra sygehuset om, at jeg har blærebetændelse (recept på penicillinpiller). Efter tre dage var jeg ved vagtlægen pga. smerter i blæren.	I meget høj grad
 12	Lægen var ikke tilstede ved min udskrivelse, men jeg blev ringet op derhjemme den efterfølgende dag.	I meget høj grad
 13	Manglede information om, hvor meget bækkenbunden egentlig bliver påvirket efter fjernelse af livmoder ved hjælp af kikkert.	I meget høj grad
 18	Brugte min egen medicin, så jeg kendte det hele. Derfor behøvede jeg ingen information.	I meget høj grad
 20	Blev ikke informeret om, hvorvidt jeg var blevet syet eller ej. Og da skedeåbningen var et meget ømtåleligt sted efter operationen, var det det sidste sted, jeg havde lyst til at kigge efter. Jeg blev altså ikke informeret om, om jeg skulle tage hensyn til eventuelle syninger. Derfor ringede jeg til det nummer, som jeg havde fået udleveret, men sygeplejersken eksisterede ikke. Sekretæren kunne dog informere mig om, at de sting, der så var, ville forsvinde af sig selv. Det ville have været rart at vide.	I meget høj grad
 10	Jeg manglede informationer om, hvilke og hvor mange smerter, der er normalt. Ligeledes hvad der skal til for at være klar efter en sygdomsmedling. (Er stadig i tvivl om, jeg er startet for tidligt). Hvornår må jeg genoptage støvsugning, havearbejde osv.	I nogen grad

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 - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Det kunne have været rart at få eget toilet og ikke skulle dele med to mænd og en anden kvinde. Jeg følte derudover, at jeg blev for tidligt udskrevet. Jeg var meget dårlig med opkast efter operation og kunne intet mad eller drikke holde i mig i tre dage. Tabte [flere] kilo på en uge. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	Jeg går til egen læge på grund af smerter i højre side ved æggestokkene. Jeg mistænkte selv spiralen for at forårsage smerterne. Jeg får en henvisning til Gynækologisk Ambulatorium og får en tid allerede i den efterfølgende uge. Jeg bliver ultralyd skannet og derefter henvist til en CT-skanner og får en tid ugen efter. Samme dag bliver jeg ringet op af lægen, som fortæller mig, at min spiral ligger i min bughule og at jeg skal opereres allerede dagen efter. Det hele gik fint og stor ros for den korte ventetid. Fra besøg hos egen læge og til operationen var overstået gik der kun 14 dage. Fordi ambulatoriet i første omgang havde sat spiralen forkert op, fik jeg en ny sat op uden beregning med en kikkert, så vi alle var sikre på, at den sad hvor den skulle sidde! Jeg er yderst tilfreds med min behandling og stor ros til læger og sygeplejersker. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
6	Fortælle lidt mere omkring smertedækning. [Kommunikation og information]	I høj grad
11	Ville være godt med en snak med læge NN om tilstanden efter operationen og konsekvenser af den. Gode og kompetente sygeplejersker mødte jeg mange af, ligeledes dygtige og forstående læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Super godt forløb og resultat. En utrolig god og kompetent læge, jeg var i behandling hos. SUPER LÆGE :-) [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	I var alle alletiders. Men jeg synes, at knap en dags indlæggelse efter operation er lige lidt nok. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Jeg følte mig ualmindeligt tryk og i gode hænder HELE tiden. Fantastiske læger og sygeplejersker som formår det, når man er i en for mig utryk og uvant situation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	De var opmærksomme på mig og meget fint forberedte om lige netop mig. Super.	I meget høj grad
19	Jeg kom først i bedring, da jeg blev kontinuerligt smertedækket [med forskellige præparater på] andendagen efter operationen, hvor den vagthavende sygeplejerske fik fat i en læge. Alt er jo en vurdering, men måske ville det have været hurtigere i bedring, hvis jeg havde fået morfinaen kontinuerligt, og ikke når jeg var meget dårlig. Det fungerede rigtig godt, at sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter arbejdede i par. Det gjorde indlæggelse meget rolig og det var tydeligt, at der ikke gik informationer tabt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Det var et helt fantastisk samarbejde, jeg var ude for! Jeg mødte til lægen [] pga. en [] cyste. [Ugen efter] havde jeg en tid ved gynækologen i Herning, og den kunne allerede blive fjernet [dagen efter]. Jeg er virkelig godt tilfreds. Det var en fantastisk modtagelse af personalet på Gynækologisk Afdeling og på A2. Det var nogle dejlige medarbejdere. Tak!	I meget høj grad

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 10 | <p>Afdeling er hurtig til at indkalde til diverse undersøgelser samt svare på eventuelle prøver. Til gengæld har jeg siddet over for mange forskellige læger og lignende. Det var ønskværdig, at man blev fuldt af samme læge, i hvert fald efter diagnosticering.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]</p> | I nogen grad |
| ✎ 7 | <p>Har celleforandringer. Fik taget et keglesnit. Svaret var en kontrol om seks måneder. Efterfølgende kom der brev om indkaldelse til samtale om VIDERE BEHANDLINGSFORLØB. Viser sig at være kontroltek, der blev fremskudt. Var nervøs i halvanden uge på grund af dårlig formulering.
[Kommunikation og information]</p> | I ringe grad |
| ✎ 8 | <p>Keglesnit og flere prøver der ikke lykkedes. [Lang tid] uden resultat. Foreslog allerede første gang, at de bare kunne fjerne det hele. Først nu lykkedes de med en fantastisk læge: NN.
[Kvalitet i behandling]</p> | Slet ikke |

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 2	En stor ros til min læge NN.	Ved ikke
ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 16	Behandlingen i forhold til at jeg kastede op fra jeg vågnede [] til [om aftenen], synes jeg ikke var i orden. Jeg fik kvalmestillende lige efter operationen, igen til middag og igen hen på eftermiddagen, som ikke havde nogen virkning på mig. Det er først sent på aftenen, at jeg får et andet præparat, som virker, og det er mig uforståeligt, hvorfor dette ikke var givet til mig noget før.	I høj grad
 14	Forløbet/genoptræningen herhjemme er ikke afsluttet.	I meget høj grad
 19	Med hensyn til spørgsmål 43, så er mit svar gående på behandling. Plejen var fin, men jeg havde intet at sige, men var også dårlig.	I meget høj grad
 10	Det er ubehageligt, at man næsten selv skal ønske en behandling, når de ikke ved, hvad de skal stille op. Føler, jeg har været lidt af en prøveklud og mange ting igennem i en lang periode. Det har personligt været en sej periode at passe arbejde og sig selv.	I nogen grad
 3	Mødte på ambulatorium dagen før min indlæggelse klokken 14.30. Fik forud at vide, at jeg skulle opereres samme dag, men på ambulatoriet kunne de fortælle, at det var for sent på dagen til operation. Så kunne man ligeså godt have sagt, at jeg først skulle møde dagen efter til operation. Resultatet blev to dage med forvirring omkring, hvem jeg skulle få til at køre mig til og fra sygehuset.	I ringe grad
 2	Det er rigtig træls, at de ting, som bliver bestemt før en operation, ikke bliver ført ud i livet.	Ikke relevant for mig
 8	NN og jeg var meget enige om, at det hele skulle fjernes. NN er meget venlig, smilende, imødekommende, kompetent og "en fantastisk læge". Ikke ok, at der går halvandet år.	Slet ikke

