

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Kvindesygdomme og Fødsler
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 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 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 2015 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	70
Besvarelser fra patienter:	51
Afdelingens svarprocent:	73%

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/2015/.

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

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 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 [].

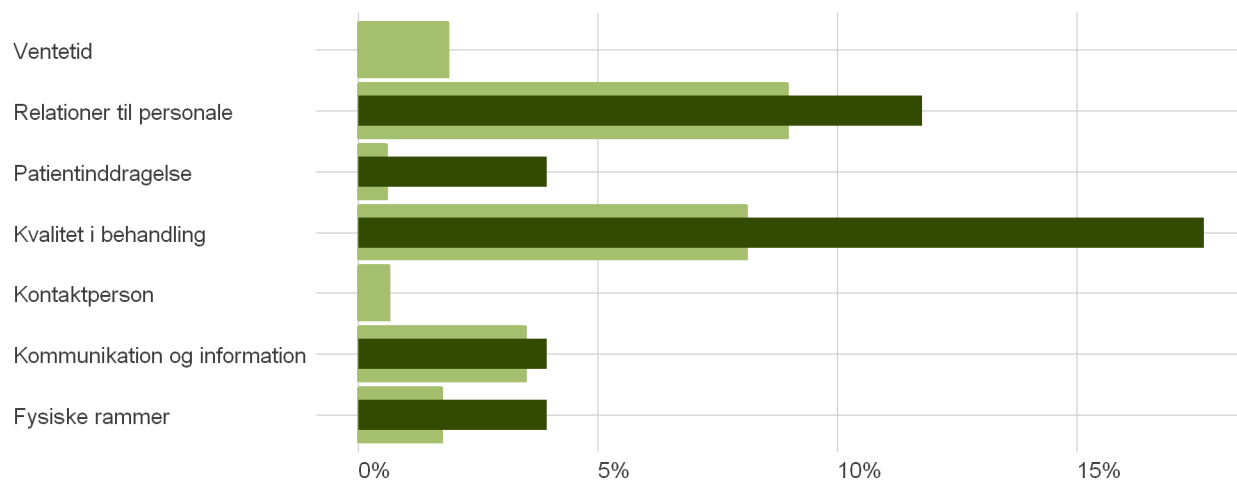
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Kvindesygdomme og Fødsler

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Patienthotellet - HEM	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Ingen kommentarer. Alt var i orden efter min mening.	I høj grad
 5	Ventetiden var tilpas.	I høj grad
 6	Det var ok for mig.	I høj grad
 11	Det hele gik fint og alle var meget flinke.	I høj grad
 12	Et imødekommende personale og en god oplevelse.	I høj grad
 13	Jeg blev modtaget godt på patienthotellet.	I høj grad
 3	Jeg blev taget godt imod og fik al information, som havde med mit forløb at gøre.	I meget høj grad
 8	Jeg fik en rigtig god modtagelse, alt var gjort klar. Blev vist til mit værelse, hvor der lå støttestrømper, sygehustøj, som jeg skulle have på før operationen. Så blev jeg fortalt hvad der skulle ske, og portøren kom og fulgte mig til operationsgangen.	I meget høj grad
 10	Jeg oplevede, at min vægt blev nævnt højt imellem personalet. Så alle i rummet kunne høre den.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme Og Barslende - RHV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Måske lige en information om hvor man skulle køre hen for at parkere.	I høj grad
 4	Følte mig godt modtaget, og de var klar til, at jeg kom.	I meget høj grad
 6	Jeg fik en rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
 8	Fin og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
 10	Alt var klar, da jeg kom.	I meget høj grad
 11	Jeg kom hurtigt hen på min stue på Patienthospitalet. Sygeplejersken gav mig information vedr. min operation, og oplyste mig om et forsøg med at give akupunktur mod kvalme efter bedøvelse. Det ville jeg gerne prøve. Det virkede perfekt på mig.	I meget høj grad






Kvindesygdomme og Fødsler

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Patienthotellet - HEM	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Slangen, de havde sat ned gennem næsen, var sat forkert, så undersøgelsen lykkedes kun delvist.	Ja
7	Slangen gennem næsen til maven for at måle PH-værdien var gledet op, så målingen ikke kunne bruges.	Ja
ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme Og Barslende - RHV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3	Oplevelse af manglende overlevering mellem personalet. Flere eksempler herpå. Udlevering af medicin til næste morgen af aftensygeplejerske samt termometer for på omsorgsfuld vis ikke at skulle vække [mig] næste morgen. Samt en melding om, at kunne tilkalde natsygeplejerske ved smerter med henblik på at få udleveret smertestillende. Ved tilkaldelse i løbet af natten udleveres i stedet varmeopslag med ringe effekt. Natsygeplejerske tilkaldes anden gang for at meddele denne, at [jeg] vælger at indtage morgenmedicin, da smerterne stadig er voldsomme. Dette hjælper ej heller. Kl. 5.00 tilkaldes igen natsygeplejerske grundet fortsatte smerter og endnu ingen søvn. En anden natsygeplejerske kommer ind og vælger at ordinere stærk smertestillende. [Jeg] falder efterfølgende i søvn for at blive vækket kl. 7.00 af en natsygeplejerske, som kommer med endnu et termometer samt for at tage blodtryk. Dagsygeplejersken kommer ved nitiden og siger bl.a. "du har jo fået din morgenmedicin ikke?", hvorpå [jeg] fortæller, at den jo blev indtaget om natten. Senere kommer vedkommende ind for at ville tilse [min] mave, hvilket undrer mig, [da] operationen med fjernelse af livmoderen er foregået nedefra!! Derefter fortæller denne [mig], at lægen, som har opereret [mig] selv kommer og fortæller om operationen. At [jeg] ikke skal være bekymret i forhold hertil, men at det udelukkende handler om, at hun gerne selv vil fortælle om operationen. Pludselig kommer dog en anden læge. En utryk oplevelse af, at den ene ikke ved, hvad den anden gør!	Ja
5	Fik [foretaget indgreb], men der var [komplikationer]. På opvågningen talte lægerne om, at jeg ikke skulle have [smertestillende], når jeg kom over på hotellet, men jeg fik det alligevel, selv om jeg sagde til sygeplejersken, at jeg havde hørt dem tale om, at jeg ikke skulle have det. [Tidligt] næste morgen sagde en sygeplejerske, at en læge skulle se på mig. Først [om formiddagen] kom der en læge.	Ja
12	Blev kaldt ind til operation, men med forkert efternavn og fødselsdato.	Ja

Kvindesygdomme og Fødsler

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

ID	Kommentarer - Patienthotellet - HEM	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 4	Udskrivningsamtale forgik på to minutter i restauranten på Patienthotellet imellem andre patienter.	I høj grad
 1	Jeg var kun indlagt en nat, og jeg sov på patienthospitalet. Jeg var yderst tilfreds med forløbet. Til gengæld var det et meget utilfredsstillende forløb, da jeg efterfølgende skulle have svar på undersøgelsen. Den pågældende læge havde overhovedet ikke sat sig ind i, hvad jeg kom for og kunne heller ikke finde resultatet og resultaterne fra undersøgelser på andre hospitaler på computeren. Det hjalp en sygeplejerske ham så med, efter han nærmest havde påstået, at der ikke forelå nogle dokumenter. Derefter kunne han så meddele, at jeg skulle opereres i anden by, idet man ikke forestod den slags operationer på Viborg sygehus. Spild af min og Sygehusets tid, at jeg skulle til samtale der. Og aldrig har jeg før mødt så inkompetent en læge.	I meget høj grad
 10	Jeg følte mig lidt til besvær på afdelingen.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme Og Barslende - RHV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 12	Ville gerne have vidst, at jeg kunne komme til at pletbløde, så jeg ikke blev så forskrækket. At jeg ville blive ved med at være så træt længe efter operationen. Og noget om, om jeg forsat ville få menstruation eller ikke.	I høj grad
 1	Muligvis man ikke burde have lægesamtale, lige efter patienten var blevet opereret. Jeg var så narkosepåvirket og påvirket af smertestillende, at jeg kun husker, at lægen var forbi, men ikke hvad hun sagde.	I meget høj grad
 8	Jeg kunne godt have brug for [at få at vide], hvordan jeg laver knibeøvelser.	I meget høj grad
 3	Manglende information omkring, hvor længe smerterne skulle være ved og hvor intensive, de skulle være. Gik derfor med smerter, som ifølge egen læge ikke var "almindelige" for lang tid efterfølgende, idet der var opstået komplikationer. Oplevelse af at en opfølgende kontrol kunne have været hensigtsmæssigt, frem for selv at skulle vurdere på noget, som jeg aldrig før havde oplevet. Dette afstedkom i sidste ende flere "besøg" på sygehuset efterfølgende samt længerevarende sygemelding for mit vedkommende	I ringe grad





Kvindesygdomme og Fødsler

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

ID	Kommentarer - Patienthotellet - HEM	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
7	Har tidligere været undersøgt, flere gange, på andet sygehus, men er i forbindelse med mine [] problemer blevet flyttet til Viborg. Min oplevelse er, at man i Viborg lytter mere til patienter, og der er en bedre stemning og ro, end jeg har oplevet på andet sygehus. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Selvom jeg er en kvinde op i årene, kunne jeg godt have ønsket mig et par "tilsyn" mere. Lå alene på en stue med lukket dør i al den tid, jeg var der . [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Se tidligere skrevne. Man kunne godt ønske sig, at man satte sig ind i den enkelte patients situation, så man kunne spare på antallet af konsultationer. Ligeledes må det være et krav, at den læge man konsulterer ved, hvad han snakker om. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Alle var søde, rare og hjælpsomme, men kunne ikke få tilstrækkelig smertestillende på Patienthotellet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Jeg har oplevet udsættelse af aftale.	I nogen grad
9	De aflyste min operation to gange, så det var meget træls. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Jeg synes afdelingen gjorde det helt perfekt, de var der når det var nødvendigt. Jeg skulle stikke mig selv, når jeg kom hjem i nogle dage, en sygeplejerske kom og fortalte, hvor og hvordan jeg skulle gøre, og så viste hun mig det meget omhyggeligt, da hun stak mig den første dag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
13	Var henvist fra andet sted, og jeg ved ikke, hvorfor jeg skulle til Viborg. Troede ikke, de lavede undersøgelsen det andet sted! Da jeg var på Viborg Sygehus til svar på undersøgelsen [], kom jeg ind til en særdeles irriteret og [] læge! Han brugte lang tid på at skælde ud over, at jeg var i Viborg og ikke det andet sted! Ret uforstående for mig og særdeles uprofessionelt af lægen! Og nu bøvler jeg med befordring. Måske man skulle få styr på det, når man som patient ikke kan få et valg! [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
4	Syntes, det er ærgerligt, at plejepersonalet ikke ved noget om operationen. Ingen information med hjem efter udskrivelse og kun tre minutters lægesamtale i restauranten på patienthotellet, [selvom] jeg nævner, jeg stadig har [symptomer] trods operationerne. Ingen tilbud om opfølgning og kun medicinudskrivning i [et par uger]. Og hvad så [nu]? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke
ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme Og Barslende - RHV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
7	Synes måske, at det var lidt besværligt at skulle ringe fredag forinden, da jeg på det tidspunkt sad i [udlandet]. Jeg tænker, om der ikke kunne være en undtagelse for at få fastlagt tidspunktet på operationen. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
3	[Patienten] har mødt forskellige læger og sygeplejersker ved alle besøg i ambulatoriet. Læger NN som har haft behov for at tilkalde andre læger NN samt [andre ansatte]. Det er ikke acceptabelt ikke at få et kontinuerligt forløb med et gennemgående team. Oplevelsen er, at de forskelli-	Slet ikke

ge læger til tider vurderer forskelligt, hvilket i den grad skaber utryghed ved systemet. I forhold til patienthotellet er det en udmærket tanke, dog oplevede [patienten] det utrygt. Frygter for, at for syge mennesker lades under for lidt opsyn og støtte. Positivt: Tilfredshed med behandlingen på opvågningsstuen.

[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|---|---|---------|
|  2 | Jeg havde en fin indlæggelse og ophold og var godt smertedækket. Har faktisk kun én ting at påtale. Da jeg havde meget svært ved at falde i søvn (selvom jeg var utrolig træt og trængte til det), fik jeg [et] nej, da jeg spurgte om noget at sove på. Svaret var, at det var et princip ikke at give noget. Jeg får det ikke hjemme, og er ikke afhængig af det. Så er ikke tilfreds med det, fik det endelig og sov så.
[Patientinddragelse] | Uoplyst |
|  4 | Fra jeg ankom til hospitalet, og til jeg tog hjem igen (et døgn), har det været et meget kompetent og professionelt personale. Alt forløb perfekt, og jeg er meget tilfreds med det hele. Følte mig, under operationen, i meget gode hænder. Har rost Viborg Regionshospital meget overfor alle.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  5 | Følte, at sygeplejerskerne blev afbrudt af deres telefoner og, at de var meget stressede. Savnede duften af mad.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  9 | Jeg synes, at der har været en meget fin information før og under, men jeg kunne godt have brug noget information om, hvad jeg kunne forvente efter hjemkomst. Der blev udleveret en udførlig information om fjernelse af livmoder på godt fem sider, heraf knap en side om [information til brug] efter operation. Selvfølgelig kan jeg selv [søge på] Google, og finde mere udførlig information på privathospitalernes hjemmesider, men ville have påskønnet, at disse information også fremgik af det materiale I udleverede.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |

