

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Gynækologi og Obstetrik Overafd. Y
Aarhus Universitetshospital**

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 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 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	62
Besvarelser fra patienter:	27
Afdelingens svarprocent:	44%

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 [].

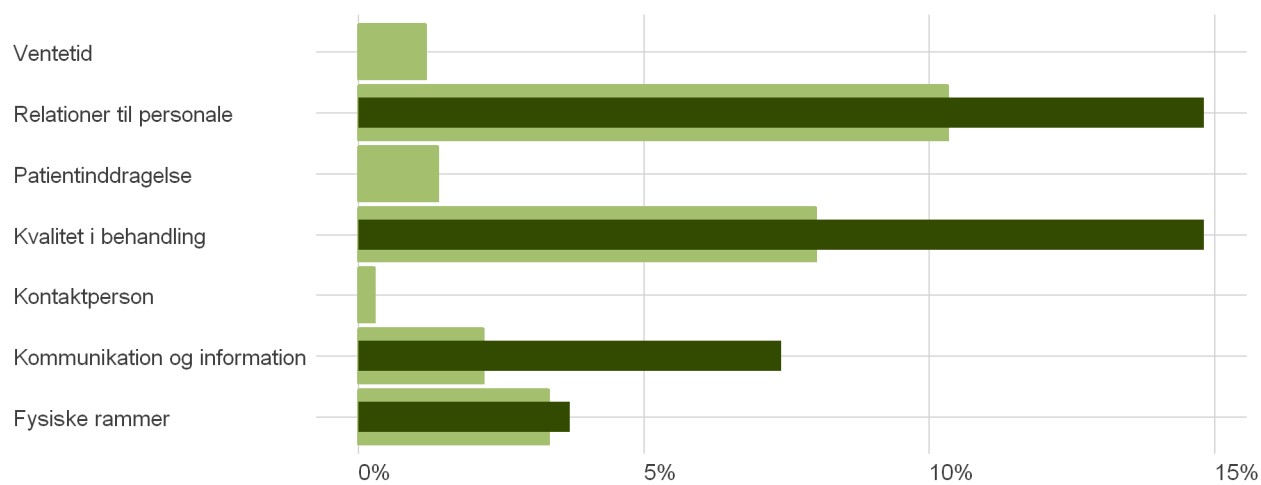
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Gynækologi og Obstetrik Overafd. Y**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Afsnit for Mor og Barn - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 5	Jeg ved ikke, om det hedder Akutmodtagelsen, men jeg ankom efter at have ringet ind.	I høj grad
 9	Der stod en læge klar til at tage i mod mig, da jeg kom til verden ved kejsersnit.	I meget høj grad
 3	Det var aftalt med fødeafdelingen i telefon inden [jeg ankom], at jeg skulle komme ind.	I nogen grad
 6	Jeg havde tid til igangsættelse og skulle tage piller tre gange dagligt. Hver gang måtte vi vente i [et par timer] udover den tid, vi havde. Og det var IKKE fordi jordmoderen sad og drak kaffe. Den stakkels pige løb rundt, og havde tre til CTG på samme tid. Det må være et utroligt hårdt job :-).	I nogen grad

Gynækologi og Obstetrik Overafd. Y**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Afsnit for Mor og Barn - AUH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	7 Vores nyfødte søns vægt blev vurderet [forkert].	Nej
	10 Der skete forglemmelser. De gjorde ting, uden de fuldstændig var accepteret af min kæreste og mig. Forflytning til andet sygehus skete brat og uplanlagt. Vi følte os overset. Mangel på informationer også. [].	Nej

Gynækologi og Obstetrik Overafd. Y

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

ID	Kommentarer - Afsnit for Mor og Barn - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 2	Jeg var ikke tilstrækkelig informeret om de gener, der ville være efter mit operative indgreb. Der opstod en akut tilstand under mit planlagte kejsersnit, og jeg var derfor ikke forberedt på, hvad der ventede mig dagene/ugen efter indgrebet. Jeg havde MEGET ondt omkring livmoderen og musklerne omkring, men var bange for, at der var noget galt med livmoderen, når det gjorde så ondt, og da jeg skulle have meget mere smertestillende end oplyst.	I høj grad
✎ 11	Jeg stillede spørgsmål om min medicin havde indvirkning på mit barns helbred i forhold til amning til diverse læger. Fik aldrig svar derpå. []	I høj grad
✎ 1	Jeg fik ikke information om at medbringe tøj til en længere indlæggelse, da jeg blev indlagt. Senere beskrev sygehuset mit kejsersnit som planlagt, hvilket ikke var en information, som jeg kendte til. Kejsersnittet blev udført dagen efter indlæggelse og var i deres sprogbrug derfor "planlagt", når det ikke var akut.	I nogen grad
✎ 10	[]. Det hele skete meget stressende, og vores for tidligt fødte tvillinger kom pludseligt ind til os uden accept. Idéen var luftet for os, men ikke accepteret. Forflytning manglede information, og det skete noget forhastet. Manglede forflytningskøretøj og remedier.	I nogen grad

Gynækologi og Obstetrik Overafd. Y

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

ID	Kommentarer - Afsnit for Mor og Barn - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Der blev ikke sagt noget om, hvornår jeg ville få børnene at se, inden det hele gik i gang. Scanningerne til sidst og virkeligheden stemte heller ikke overens. Jeg troede, at det var lidt mere sikkert, hvad der kunne ses på en skanning. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	1. Være bedre til at fylde op af hygiejnebind, tøj mm. (Jeg måtte bede om det flere gange). 2. Fik kun redt min seng med nyt sengetøj to gange på 14 dage og måtte selv bede om det. 3. Jeg blev ikke vist rundt på afdelingen og fik ikke at vide, at der var mad/yoghurt døgnet rundt, som man kunne tage. Så jeg var sulten flere gange imellem måltiderne. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Trods højt arbejdspress var personalet gode til at tage sig tid til at besvare mine forældres spørgsmål og virkede rolige og grundige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Til sidst manglede der information, og vi følte, at vi blev glemt. [Kommunikation og information]	I høj grad
3	Super professionelle [andet fagpersonale]. Det gjorde hele forskellen, at én [anden fagperson] var til stede, rolig og nærværende under fødselsforløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg synes, personalet generelt var imødekommende og håndterede hele forløbet professionelt og udviste ekstra overskud og tid, hvilket gjorde opholdet meget trygt for hele familien. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	1. Vi ville gerne være sluppet for at give vores søn sonde, da han spiste fint ved mig, og dermed fik alt for meget mad. Så fra lørdag til mandag fik han sonde, hvor det først var mandag, vi fik en sygeplejerske, som satte spørgsmålstegn ved sonden, når nu han spiste flot ved mig. 2. Vi syntes, at han havde fået et gult skær, men det blev ikke taget alvorligt. Dagen efter fik vi så at vide, at han da var blevet gul! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

