

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Kvindesygdomme og Fødsler
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 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	90
Besvarelser fra patienter:	57
Afdelingens svarprocent:	63%

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 [].

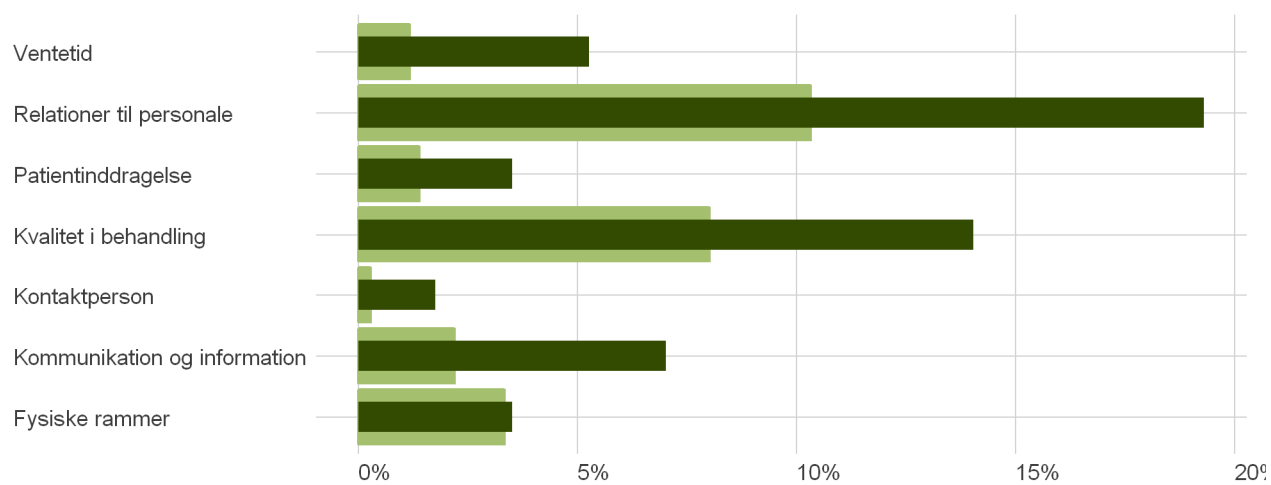
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 - Afsnit for Kvindesygdomme	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Det var en rigtig tryk oplevelse at være indlagt under mine omstændigheder. Jeg var usikker og bange i situationen, men personalet var yderst professionelt og fik mig til at føle mig i trygge hænder med det samme. Det var en rigtig god oplevelse, som gjorde hele situationen og oplevelsen nemmere.	I høj grad
13	Da jeg ankom til sygehuset, var døren låst, og jeg ringede på mange gange, uden at blive lukket ind. Til sidst fik jeg min pårørende til at ringe til sygehuset, og bede [dem] om at lukke os ind. Det var en rigtig dårlig oplevelse.	I høj grad
15	Forslag: Under [] findes en sepsisscreening, brug den [til at] tilse patienterne. Lad dem ikke ligge for lukkede døre, mens du går på gangen. Jeg var utryk ved ikke at blive tilset, koblede mig selv fra AB-drop, da der ikke kom nogen!	I høj grad
20	En venlig og nærværende modtagelse.	I høj grad
28	Det var os helt umuligt at finde afdelingen. Vi havde fået noget info hos lægevagten, som viste sig ikke at passe. Vi spurgte adskillige på sygehuset og brugte oversigtskortene på gangene. Alligevel rendte vi rundt for at finde det. Det er højst nødvendigt at få mere styr på jeres skiltning, da der er en blanding af gamle og nye afdelingsnavne.	I høj grad
4	Super imødekomende og forstående personale. Jeg følte mig i meget trygge hænder.	I meget høj grad
6	Det var en meget positiv oplevelse. Der var hele tiden nogen, der fortalte mig om næste step.	I meget høj grad
23	Rigtig god modtagelse. Venligt og smilende personale. Blev spurgt, om jeg var sulten, eller der var noget, jeg ville have, selvom jeg havde fået at vide, at jeg skulle spise, inden jeg kom derop. Det havde jeg ikke forventet. Vi følte os meget velkommen og super lækkert med egen stue og TV. Lækkert.	I meget høj grad
3	Computersystemet registrerede ikke min ankomst, så der gik nogen ventetid, før jeg blev modtaget.	I nogen grad
14	Jeg blev henvist via egen læge [om formiddagen]. Jeg fik en tid [sen eftermiddag] og blev kaldt ind til en læge ca. 45 minutter senere. Jeg var dårlig, og synes at ventetiden var lang. Da jeg først kom til, fik jeg en god behandling.	I nogen grad
27	Kom til akutstuen på kvindeafdelingen. Den lukkede, så jeg kom med op på afdelingen og blev her undersøgt.	I nogen grad
10	Det var generelt et fagligt dygtigt personale, med god fokus på det omsorgsmæssige i sygeplejen.	I ringe grad
26	Mit forløb var i to dele: Først formodning om ekstrauterin graviditet og indlæggelse med faste i i alt 13 timer før operation. Anden del var indlæggelse efter feber og voldsom blødning fra livmoderen en uge senere. Første indlæggelse: Forud var jeg blevet scannet vaginalt i akutmodtagelsen om onsdagen af ikke-specialister grundet travlhed. Formodning om ekstrauterin graviditet, og da HcG var højt fredag, blev jeg forberedt til kikkertoperation og udskrab fra livmoderen. Heldigvis blev jeg scannet på operationsstuen igen, og denne specialist var ikke i tvivl om, at der slet ikke var tale om ekstrauterin graviditet, men kun behøvedes udskrab fra livmoderen. Jeg er ærgerlig over, at jeg ikke bare blev scannet vaginalt af specialister første gang. Det havde været bedre at vente tre timer længere [den ene dag] og så få den rigtige diagnose end at være så tæt på et unødvendigt indgreb efter endnu flere dages ventetid i det rene helvede, som en uønsket abort er. Dette forløb har svækket min tillid til systemet. Anden indlæggelse: Jeg blev afvist af sekretæren (som sagde, at hun havde konfereret med en læge) i telefonen om aftenen, da jeg ringede ind og oplyste, at jeg blødte meget	I ringe grad

voldsomt (samme fornemmelse som da mit vand gik, så ja, det var kraftigt!) og havde store smerter. Jeg var meget bange og sov slet ikke. Først den følgende morgen med feber fik jeg lov at få en tid. Det var ikke okay, at jeg ikke havde fået lov at komme ind om aftenen, hvilket den læge, der tilså mig dagen efter bestemt også mente. Resten af indlæggelsen foregik ok.

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|  | 11 | Modtagelse [var] helt ok i overensstemmelse med det indlæggelsesbrev, jeg havde modtaget. | Ikke relevant for mig |
|  | 17 | Information om den lange forsinkelse. Klokken endte med at blive 14.15, inden jeg skulle opereres, og da var jeg godt sulten og tørstig og slidt på tålmodigheden. | Slet ikke |
|  | 5 | Professionelt og hurtigt. | Uoplyst |

Kvindesygdomme og Fødsler

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
16	Efter operationen fik jeg komplikationer i maven, som var forårsaget af [] store blodansamlinger, som kom af bakterier og urenheder under operationen.	Ja
18	Efter operation havde jeg kun én godkendt vandladning, hvor normal procedure er to. Det betød en genindlæggelse pga. problemer med at tømme blæren. Fejlen opstod nok, fordi jeg blev overført til patienthotel hen over natten med manglende kommunikation ved vagtskifte.	Ja
21	Fejl under operation. Instrument gik i stykker, og det var nødvendigt at tage et røntgenbillede for at være sikker på, at stumper var fundet og fjernet. Blære blev beskadiget. Læger tilkaldt for at sy huller i blæren. Der gik infektion i operationssår. Jeg fik en uddybende forklaring. Der blev ikke skjult noget, hvilket jeg er glad for.	Ja
24	Min livmoder var klistret sammen med min blære, hvilket resulterede i et lille hul. Det blev dog ikke opdaget før jeg havde været hjemme et par døgn med, slemme smerter, hvorfor jeg blev genindlagt.	Ja
26	Jeg vil mene, at de to ting jeg har beskrevet under kommentarer, er fejl. 1. Ikke at bruge specialister til at scanne/ikke at indkalde mig snarest til en anden scanning grundet tvivl, men i stedet køre videre med en forkert diagnose helt til operationsstuen. Det har skræmt mig og kraftigt svækket min tillid til systemet, at jeg var minutter fra en unødvendig [anden operation]. 2. At jeg blev afvist til akutmodtagelsen, da jeg ringede ind om, at jeg blødte meget voldsomt med store smerter efter aborten. I det mindste burde de have bedt mig tage min temperatur for at kontrollere for livmoderbetændelse. Det gjorde jeg først selv næste morgen og blev så der indlagt.	Ja
7	Oplevede at få forkert medicin. Fik den samme to gange og fik noget en dag og dagen efter intet, uden der var forklaring. Var selv opmærksom på dette. Desuden blev tider overskredet. Jeg mener dette skyldtes for stor travlhed med for mange akutte patienter.	Nej
13	Jeg blev ikke lukket ind, før vi ringede og bad om det.	Nej
19	Omkring min medicin opdagede læge NN, at min instruks var forkert.	Nej
30	Jeg blev ikke opereret den dag, der var fastsat. Men lægen kom selv og orienterede. En dårlig og god nyhed. Den dårlige; de kunne ikke nå mig. Den gode; jeg kom til næste dag, midt på dagen. Fik god behandling og indlagt på patient hotellet natten over.	Nej
15	Kom ind med sepsis fra underlivsinfektion. Fik målt værdier én gang, da jeg kom. Om natten lå jeg uden tilsyn, fik ingen I.V. væske, ingen ilt, ingen sepsis-screening. Intet armbånd. Ingen spurgte til min sociale status. Brugerinddragelsen i forhold til udskrivelse oplevede jeg som et overgreb, og den handlede kun om at få mig ud så hurtigt som muligt.	Ved ikke

Kvindesygdomme og Fødsler

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	1 Jeg var kun på afdelingen til undersøgelse efter at have indlagt på Akutklinikken i forbindelse med en formodet blindtarmsbetændelse.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	7 Hvor jeg var i mit sygdomsforløb: Der var sommerferie og ferie-skift, så der var rigtigt travlt, og det var nogle gange nye læger, der tilså mig, som helt klart ikke havde haft tid til at læse min journal. Derfor måtte sygeplejersker eller jeg selv fortælle om min indlæggelse og sygdomsforløb. Forslag: Der skrives en lille note for hver indlæggelse for, hvad der er blevet gjort, og hvad evt. har været problematisk. Jeg har selv gjort dette på min iPhones noter, da jeg er blevet stillet spørgsmål som: hvornår startede din sygdom, hvornår fik du kemo, hvilke kontraststoffer kan du ikke tåle.	I høj grad
	18 Det kunne have været rart, hvis man havde oplyst mig om, at en varmepude kan hjælpe på en blodansamling. Især da jeg beklagede mig over smerter.	I høj grad
	22 Der var ingen information om smertestillende, blev sendt hjem efter en [operation] uden nogen form for smertestillende. Måtte ringe til egen læge for at få hjælp, da jeg var kommet hjem.	I meget høj grad
	30 Det var udmærket. En dygtig sygeplejerske, som jeg var heldig havde vagt de tre dage, jeg var indlagt.	I meget høj 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 - Afsnit for Kvindesygdomme	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	<p>Personalet var meget imødekommende og venligt. Det havde været rart med én kontaktperson i stedet for de mange forskellige. Det havde været rart at kunne komme til at tale med en læge inden for det speciale, jeg hørte under, i stedet for de mange forskellige, der var på tilkald. Endvidere var det generelt svært at komme til at tale med en læge.</p> <p>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
12	<p>Jeg var meget tilfreds med mit ophold. Jeg måtte dog starte mit ophold på gangen, en såkaldt nødplads. Det var til at overleve, men ikke det fedeste. Det var dog før operationen, så det var til at overleve, men det er svært at slappe af, når der går mennesker frem og tilbage. Da jeg kom tilbage fra operation ville jeg have ønsket, at en sygeplejerske havde været opmærksom på om jeg, havde en pårørende, der sad og ventede, så de kunne sige, at jeg var kommet tilbage. Det endte jeg med selv at skulle spørge efter. Efter operation oplevede jeg dog et par gange at trykke på den røde knap, hvor der gik utrolig lang tid før der dukkede personale op, ca. en halv time. Det var dog ikke fordi det var truende, men bagefter tænker man, hvad hvis det havde været det. Jeg synes generelt, at det var et godt ophold, og jeg ved, at sygeplejerskerne har travlt og skal løbe stærkt, så jeg syntes alt i alt, at de gjorde det rigtig godt.</p> <p>[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
28	<p>Jeg var forvirret da jeg ankom. Det var som om det blev taget for givet, at jeg vidste, hvad der skulle foregå. Når jeg fik at vide, at der snart kom en sygeplejerske, som skulle tage sig af mig, måtte jeg selv følge op på det, ved at henvende mig ved skranken.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
1	<p>Som beskrevet før så var personalet yderst kompetent og beroligende, hvilket samlet gjorde oplevelsen nemmere. Jeg følte mig rigtig tryk, (hvilket ikke er givet alle steder, da man oftest oplever personale, som er stresset pga. arbejdsbyrde.) Jeg er dem taknemmelige for at give mig så god en behandling og modtagelse, som jeg fik.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
3	<p>Alle, og især dem, der tog sig af mig på begge afdelinger dvs. opvågningsstuen og afdelingen "ovenpå", var særdeles søde, positive og hjælpsomme i den korte tid, jeg var der. (Næsten et døgn :-)</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
6	<p>De var super gode til hele tiden at spørge til mig, og informere mig om relevante ting.</p> <p>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
9	<p>Personalet er meget opmærksomme og dygtige. De har meget travlt, men synes de gjorde, hvad de kunne for at være til stede.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
23	<p>Dejlige, glade og professionelle mennesker som man ikke kan lade være med at holde af. Jeg havde en god og positiv indlæggelse, som jeg efterfølgende stadig tænker tilbage på som noget godt, selvom jeg var syg. Har rost mit ophold iblandt venner og familie.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
29	<p>Afdelingen må gerne, udover samarbejde med hjemmeplejen, samarbejde med andre afdelinger [].</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
30	<p>Det var nok her, jeg skulle have rost den søde og dygtige sygeplejerske, der hjalp mig så meget igennem de problemer og stærke smerter, jeg havde i de tre dage, jeg var indlagt, som jeg havde fået at vide kunne vare i tre uger. OG det gjorde de i 20 dage. UHA.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
31	<p>Jeg synes, personalet gjorde det rigtig godt. Gav sig tid til at lytte og tale til og med mig, når jeg</p>	I meget høj grad

	havde behov for det. Alt i alt er jeg rigtig godt tilfreds og taknemlig for både pleje og omsorg. Det være sig både læger og plejepersonale. Stor ros herfra. De var også gode til at tage hånd om mine pårørende. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	grad
7	Der er skåret så langt ind til benet med besparelser, at alle prøver at yde den empati og omsorg de gerne vil, men der er ikke tid nok. Som patient kan jeg mærke, at når jeg er bange, og har brug for en snak, så er der ikke tid mere. Jeg har været i systemet i [flere] år nu, og kan helt klart mærke besparelsernes påvirkning af personale læger som sygeplejersker. Dette bør ændres. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	De var rigtig søde og venlige, men der var lang ventetid, da jeg ankom. [Ventetid]	I nogen grad
18	Jeg sad i meget lang tid i et rum, hvor der kun var en lænestol, og ventede på operation. Det kunne være rart, hvis den ventetid havde været kortere, eller hvis der havde været lidt mere information om, hvornår jeg kunne forvente at komme til. Jeg fik problemer med forstoppelse efter operationen, og i mit tilfælde havde det været bedst, hvis jeg havde fået afføringsmiddel med det samme. Det kunne overvejes, om man skulle give det til alle patienter. Især når man risikerer skade på syningerne. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
20	Jeg syntes, de er gode til at orientere om, hvorfor man skal vente. Både læger og andet personale. [Ventetid]	I nogen grad
21	Venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Synes, at man var meget overladt til sig selv, efter operationen på afdelingen. Super engageret personale på opvågning. Efterfølgende var jeg et smut på Skejby på klinikken for Kvindesygdomme, hvor jeg [lå på] gangen fra kl. 12 til 19, inden jeg fik en stue. Det var sku ikke så fedt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
26	Søde og venlige sygeplejersker, men for travlt. Informér om risiko for livmoderbetændelse og vigtigheden af at kontrollere temperaturen! Jeg kunne ikke selv mærke, at jeg havde [] feber, når jeg havde så mange smerter (fra spontan abort []) i forvejen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	1. Jeg var utryg ved, at man ikke, klinisk ved screening, behandlede min [sygdom] fra dag ét, men først på tredjedagen, da [] svaret kom (behandlede kun med antibiotika). 2. Utryg ved, at personalet negligerede at interessere sig for, hvem jeg var. På gangen hørte jeg mig selv omtalt som [et nummer relateret til mit værelsesnummer]. Jeg havde et inficeret venflon, men sygeplejersken ville ikke lægge et nyt, for det fungerede fint. Da jeg skulle "brugerinddrages" til udskrivelse kom sætningen: "Når du nu så gerne vil hjem". Jeg havde aldrig sagt, at jeg gerne ville hjem, men tværtimod gjort opmærksom på, at jeg var alene med to børn, når jeg blev udskrevet. Sygeplejersken, som sendte mig hjem, sagde: "Nå, har din mand så ferie?" Jeg måtte sige, at jeg var ked af, at ingen hørte, hvad jeg sagde om min situation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Slet ikke

