

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH
Hospitalsenheden Horsens**

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 34

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	33
Besvarelser fra patienter:	20
Afdelingens svarprocent:	61%

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 [].

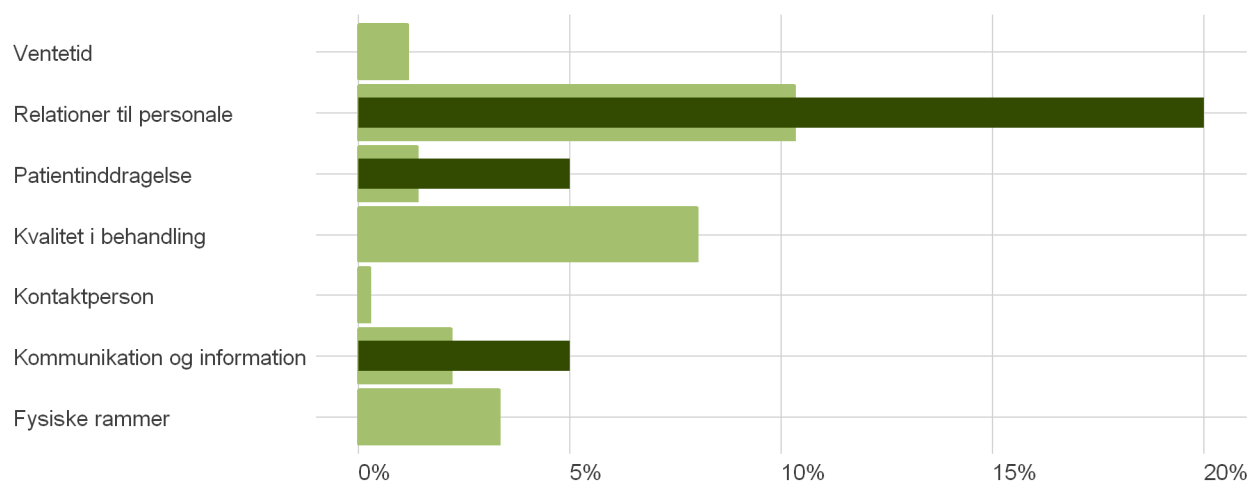
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Afsnit - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 4	Der var kun én sygeplejerske på Modtagelsen. Hun havde ekstremt travlt, men hun var venlig og gjorde det så godt, hun kunne. Men det var ubehageligt at opleve, hvor presset hun var, og jeg blev bekymret for, om der kunne opstå fejl i travlheden.	I høj grad
 1	Blev venligst modtaget.	I meget høj grad
 5	Fik en meget fin modtagelse i alle de tilfælde, jeg var i forbindelse med sygehuset.	I meget høj grad
 8	Lidt for lang ventetid, uden der kommer nogen og informere om, hvad der foregår.	Uoplyst

Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Gynækologisk Afsnit - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	7 Der opstod [komplikationer]. Jeg kan ikke vide, om det er en fejl.	Ja
	1 Der kom ingen besked på sms på mødetid. Måtte selv ringe.	Nej

Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - Gynækologisk Afsnit - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 6	Min indlæggelse var akut pga. smerter og mistanke om blindtarmsbetændelse. Ved operationen viste det sig at være et gynækologisk problem. Blev udskrevet efter ca. 24 timers indlæggelse. Der blev ikke informeret om, at jeg skulle forvente hormonelle blødninger umiddelbart efter. Ringede til sygehuset og fik først besked på, at jeg skulle reagere, hvis blødningen blev menstruationslignende. Ringede så på ny og fik nu besked på, at det var nok OK. Fik først rigtig god besked, da jeg bad om at tale med lægen, der havde overværet OP. Også først på det tidspunkt, at jeg fik helt detaljeret information om, at der var efterladt en sprunget cyste. Bedre postoperativ information ville have sparet mig for bekymringer, om det var en blødning fra sivende kar.	I nogen grad
✎ 2	Jeg fik før operationen at vide, at man ville gå ind tre steder i maven. Jeg vågnede dog op med fire sår/ar. Jeg spurgte personalet om, hvordan dette kunne være, men ingen vidste det. De tilbød at tilkalde kirurgen/lægen, så hun kunne svare, men der var svaret, at hun ikke havde tid til at komme. Har aldrig fået nogen forklaring.	I ringe grad

Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Afsnit - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
3	Jeg skulle have været opereret i løbet af dagen/aftenen og havde været fastende siden morgenstunden. Operationen blev udsat til næste morgen pga. andre mere akutte operationer, hvilket var forståeligt. Men en lang dag at være fastende uden at blive opereret alligevel.	I høj grad
5	Blev hver gang modtaget med kærlighed. På min fødselsdag [] kom alle med lykønskninger, også fra dem som jeg så for første gang. De serverede kager m.m. og flag på bakken. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	De var bare så søde og venlige, og jeg følte mig behandlet utroligt godt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Samme søde sygeplejerske havde mig inde til samtale før operationen og var der igen ved opvågningen. Alt i alt stor ros til plejepersonalet! Kæmpe minus er dog, at læge NN ikke lukkede [sårene] med sting! De syede kun sammen indvendig og gav så plaster på huden. Med åbne sår [], kan man bare sige sig selv, at det ALDRIG bliver pænt, hvis man bare sætter strips på. Og [nu] sidder jeg tilbage med to meget tykke ar, som bliver ømme og generede, når jeg har jeans på. Det er mildest talt ondt gjort mod en [ung] pige, når det SÅ let kunne være undgået med et par sting i huden, så sårene var lukket og kunne blive pæne. Jeg fik at vide, de ville gå ind i gennem [] steder. Jeg vågnede dog op med [et sår yderligere] (som jeg aldrig fik svar på, hvorfor var der) [] [og har] et ar "i navlen, som man ikke engang vil kunne se". Det er lidt foruroligende, at en kirurg ikke ved, hvor navlen sidder, for det her ar sidder absolut ikke i navlen, og er på ingen måde heller usynligt. Derudover fik jeg før indlæggelsen ingen informationer om, hvor længe jeg skulle regne med at være sygemeldt efter operationen. Til forundersøgelsen på et andet sygehus fik jeg fortalt af lægen, at jeg kun skulle regne med et par dage. Så jeg fik da lidt et chok, da jeg læste DEN UDLEVEREDE SEDDEL, man får EFTER operationen, der lød på 7-10 dage. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
4	Jeg var indlagt i otte dage, og talte ikke på noget tidspunkt med samme læge. I alt talte jeg med ni forskellige læger på afdelingen. Hver ny læge skulle så til at sætte sig ind i min situation. Selvfølgelig var min sygdom blevet taget op på morgenkonferencen, men det er ikke tilfredsstillende ikke at have en læge tilknyttet, som den behandlende og koordinerende læge. Enormt frustrerende! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

