

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Kvindeklinikken
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 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 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	159
Besvarelser fra patienter:	111
Afdelingens svarprocent:	70%

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 [].

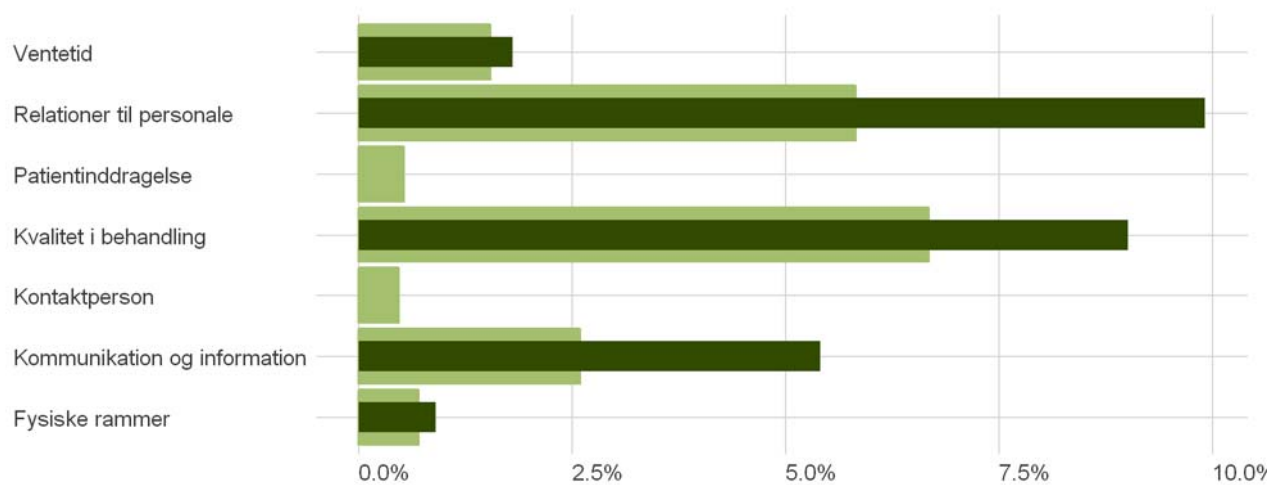
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Kvindeklinikken


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

ID	Kommentarer - Kvindeklinikken	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Ikke lige til modtagelsen, men ved ros og ris kassen, kunne man hænge en kuglepen og en post-it blok. Ellers kommer der nok hverken det ene eller det andet?	I høj grad
10	Jeg forventer ikke at blive informeret ved kort ventetid.	I høj grad
16	Jeg blev modtaget meget fint og orienteret om, at der var en halv times ventetid. Det var ok.	I høj grad
17	Det var ganske udmærket. Men det havde været rart ikke at skulle køre længere end til [by].	I høj grad
33	Dejlig modtagelse. Meget søde folk på den afdeling.	I høj grad
36	Henvendte mig selv efter to timer, anden operation trak ud. Kom til operationen efter tre timer!	I høj grad
6	Alt OK.	I meget høj grad
7	Alt var super duper:).	I meget høj grad
8	Jeg blev informeret om ventetiden, da jeg blev indkaldt efter ca. en halv times ventetid. Årsag, fik jeg at vide, var at der havde været en alvorlig undersøgelse.	I meget høj grad
11	Jeg havde sagt ja til, at jeg gerne ville have en tid, hvis der kom et afbud. Det resulterede i, at jeg modtog en indkaldelse eftermiddagen før, jeg skulle til undersøgelse. Det er alt for sent, da jeg ikke læser e-post hver dag, og det var et rent held, at jeg så indkaldelsen dagen efter, men det resulterede i at jeg kom 30 min for sent. Havde jeg modtaget en opringning havde det været rigtig fint.	I meget høj grad
22	Det er, som det skal være.	I meget høj grad
24	Meget imødekommende og venlig personale.	I meget høj grad
34	Der mangler et bord i forbindelse med ankomststanderen, så man ikke skal stå på hovedet nede på gulvet for at få sygeskringskort op af tasken.	I meget høj grad
39	Følte mig helt igennem godt behandlet.	I meget høj grad
40	Det var en meget fin modtagelse, jeg fik. Tænker ikke, det kunne gøres bedre.	I meget høj grad
4	Spurgte i informationen, som ikke vidste, hvor jeg skulle hen. Kom på forkert afdeling. Da jeg kom rette etage, sad jeg der, indtil min hjælper var ude at finde personale. På det tidspunkt var pillerne, som jeg skulle tage hjemmefra, ved at være uden virkning, så undersøgelsen gjorde ONDT.	I nogen grad
23	Fik en følelse af ikke at være registreret, da hun spurgte efter CPR nummer og navn flere gange.	I nogen grad
38	Jeg kom uanmeldt [], og de var ovenud søde og venlige, og jeg følte mig rigtig godt modtaget.	Ikke relevant for mig
14	Jeg var i god tid, en halv time, før jeg skulle møde, grundet jeg havde nogle ærinder i byen. De tog ikke så lang tid, som jeg havde regnet med.	Ved ikke

Kvindeklinikken

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg





ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Jeg oplevede en høj grad af service både ved undersøgelsen, operationssygeplejersken, som tog mig ind lige efter undersøgelsen, operationspersonalet og personalet på opvågningen. Alt i alt en super oplevelse at være på sygehuset.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Kvindeklinikken	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
11	Ville gerne have hørt, hvad der er årsagen til min lidelse.	I høj grad
13	Efter de har fjernet den store ring, som jeg har haft i mange år, er min tilstand ved urinladning blevet ringere.	I høj grad
16	Jeg synes at materialet, jeg fik tilsendt, var meget misvisende. Passede ikke med det, jeg skulle have lavet.	I høj grad
18	Der var meget travlt, både sygeplejerske og læge havde telefoner at passe under mit besøg. Så det var lidt svært at få det sammenfattet, hvad jeg skulle. Det virkede som meget stressende for det stakkels personale.	I høj grad
20	Jeg blev modtaget og informeret meget venligt af alle, jeg var i kontakt med, både til undersøgelsen og til operationen :-).	I høj grad
25	Jeg foreslog en ekstra undersøgelse vedrørende mit problem, da de spurgte, hvad de eventuelt også kunne gøre. Og på en måde var det ok, at de spurgte. Men det var lidt utrygt, at de professionelle ikke selv havde tænkt, at det ville være en ok undersøgelse inden operationen. Da denne kikkert-undersøgelse, jeg foreslog, godt nok var på anden afdeling, men for mig hang det jo sammen med det hele. Mit indtryk er, at nogle afdelinger burde arbejde noget mere sammen og ikke kun tænke lige til egen streg og viden. For mig var det egentlig noget som burde være én og samme afdeling.	I høj grad
27	Føler, at der var for stresset. Fik ikke tid til at udfylde skemaet før, der skulle ske alt andet. [Flere] forskellige læger men fik fortalt alt om operationen, godt som ondt.	I høj grad
2	Når jeg nu har fået chancen for at bidrage til forbedring, har jeg et par punkter. Angående ventetiden er det min holdning, at når man (ligesom jeg selv) arbejder med mennesker, må man forvente, at der kan opstå ventetid. Da vi alle, formoder jeg, hvis vi får brug for det, gerne vil have akut hjælp []. I de tilfælde vil personalet jo skulle tage disse opståede opgaver på den pågældende afdeling. Jeg ventede i ca. 30-45 minutter, nogle havde siddet noget længere tid. I den situation ville det have været rart, hvis personalet var kommet ud i venteområdet og givet en begrundelse. Så er det meget lettere at være forstående. Og læs, jeg blev ikke utilfreds. Jeg var indstillet på ventetid qua ovenstående :-).	I meget høj grad
8	Jeg har ikke manglet information, da jeg var til en undersøgelse for mistanke om noget, men undersøgelsen viste intet, og jeg skal til nyt tjek i januar.	I meget høj grad
30	Generelt var det en positiv oplevelse. Lægen, der undersøgte mig, ringede efterfølgende for at høre, hvordan det gik. Meget tilfredsstillende :-).	I meget høj grad
31	Var meget utryk ved undersøgelsen og operation [] uden bedøvelse. Det tog lang tid. Var på sygehuset tre gange, og hver gang havde jeg en ny læge. Synes måske ikke, det er OK.	I nogen grad

 35 De var ikke så gode til at lytte på, hvad jeg sagde.

Uoplyst











Kvindeklivnikken

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kvindesygdome - Dagkirurgi Viborg	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	Lægen overså en skillevæg i livmoderen, som skulle have været fjernet i samme indgreb, hvis den var der, hvilket den var.	Ja
ID	Kommentarer - Kvindeklivnikken	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Ved forrige besøg fik jeg medicin med hjem, som jeg skulle tage [] før, jeg skulle møde igen, men [nogle] dage efter fik jeg pr. brev tilsendt mere medicin. Godt, jeg havde min besøgsven at tale med, som kontaktede afdelingen. Ikke nogen god samtale. Her havde man svært ved at huske! En længere historie.	Ja
 15	Jeg skulle have foretaget et celleskrab. Dette gik ok. Derudover skulle jeg have udskiftet en hormonspiral, som jeg fik for [flere] år siden i forbindelse med forebyggelse mod svær migræne. Denne fik jeg betalt og fik at vide, at næste gang, altså denne gang, også vil være uden betaling. Da jeg så kom ind, kunne de ikke forstå, hvorfor jeg ikke selv havde en spiral med og oplyste mig om, at reglerne i mellemtiden var blevet ændret. Hm.	Ja
 9	Meget dårlig.	Uoplyst

Kvindeklinikken

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Har svaret tidligere. Super behandling. Er ikke sikker på, at operationen har haft den ønskede effekt, så måske skal den gentages, men det var jeg gjort opmærksom på var en mulighed/risiko. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Kvindesygdome - Dagkirurgi Viborg	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Synes forløbet har været rigtig tilfredsstillende og positiv.	I meget høj grad
 4	Efter operationen og opvågning var der STOR hast med at få mig udskrevet. Det var meget ubehageligt at skulle gå fra afdelingen, vente på elevator og gå igen den lange vej gennem forhallen, når man stadig er svimmel, og blodet løber fra såret. (Det kunne være dejligt, hvis man kunne afhentes ved en sideindgang). Jeg var fastende og trængte til at få blodsukkeret op igen. Jeg blev tilbudt saft og kaffe plus ét enkelt lille stykke brød. Det ville være godt med et lidt større måltid. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 1	Havde tid [ved middag], men blev ringet op, om jeg kunne komme så hurtigt som muligt. Kom [flere timer] før. Fik medicin, men kom ikke til før [min oprindelige tid]. Meget ubehageligt at vente så lang tid, i ventesalen, bedøvet og nervøs. [Ventetid]	I ringe grad
ID	Kommentarer - Kvindeklinikken	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 4	Tiden blev passet, og det var dejligt. Det var ikke den samme læge, hvilket var et STORT minus. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 7	Jamen, det er bare det, at jeg skulle til forundersøgelse i Silkeborg, men opereres i Viborg. Jeg ser det ikke som et problem.	I høj grad
 11	Det kunne være rart, hvis man kunne kontakte læge/sygeplejerske via mail, hvis der opstår spørgsmål efterfølgende. [Kommunikation og information]	I høj grad
 17	Det var OK.	I høj grad
 20	Jeg skal til undersøgelse igen, angående om jeg skal have livmoderen fjernet. Skal selv tage stilling til det.	I høj grad
 21	Det mærkes godt med en sygeplejerske, der havde omsorg og nærvær og kunne stille relevante og kompetente spørgsmål. Ovenstående relateret til mit sidste besøg.	I høj grad

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
28	Instrumenter, som de bruger til en gynækologisk undersøgelse burde være opvarmet og ikke iskolde. Kunne forestille mig, at man bedre kunne slappe af under behandlingen, der kræves af kvinder. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Der blev ved et tvivlspørgsmål kaldt på en læge NN, som kom straks og tog sig god tid til mig :-)	I meget høj grad
19	Rigtig god behandling, omsorg, forståelse for nervøsitet ved undersøgelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Måske det var den samme læge, der fulgte fra første undersøgelse [til] samtale og operation. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Personalet var meget omsorgsfulde. Måske burde der, forud [for undersøgelse], være kendskab til scannerenheden. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
36	Manglende ventetid om information undervejs. Ventede [flere timer], hvilket ikke er ok. Operationen gik fint, [og det var en] sød og kompetent læge. Undersøgelser inden [operationen] var ikke helt ok. Fik forskellige meldinger angående, hvad der var galt. Tredje gang fik jeg det fjernet. Så mange besøg, som [i stedet] kunne have [bestået af] én undersøgelse og operation første gang. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
25	Man burde, inden jeg kom, havde brugt tid på at læse journalen ordentlig igennem. Samtlige [antal] gange jeg har været til kontrol, har der været forskelligt personale. Har haft en fornemmelse af, at kommunikationen imellem mig og personale, ved de første besøg, har fejlet []. Der har været [flere] læger, som sikkert er dygtige, men [] som jeg tror har misforstået mine livsværdier og hvad jeg har sagt. De har trukket tiden ud, med alle mulige andre forslag, så jeg på et tidspunkt overvejede, at det kunne være lige meget med mit problem. Så [] føler jeg ikke at være blevet taget alvorligt. Det var [andet personale], som forstod hvad jeg sagde. Jeg tager hatten af for [andet fagpersonale], men tror de skal tænke anderledes og være bedre til at forstå og høre efter det virkelige problem som man kommer med. Jeg kunne måske have været meget længere i forløbet end jeg er nu. De skal lytte og ikke svare negativt tilbage. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
41	Lægen havde svært ved at se, hvorfor jeg var henvist, da informationerne kun stod under anden afdeling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
12	Stor ros til sygeplejersken. Hun var der virkelig for mig. For mig kunne jeg mærke, at hun havde mere styr på proceduren end lægen. Jeg skulle have oplagt en hormon spiral. Lægen fortæller mig, at der kommer en anden læge, som skal kigge med. Det er ok for mig. Hun beder mig ligge mig op på briksen, og hun indsætter speculum. Hun beder sygeplejersken om at hente den anden læge. Der ligger jeg så i [flere] min og venter med et speculum i skeden. Dette er meget ubehageligt. Dette kunne være forberedt meget bedre. Under indsættelsen blev der banket på døren to gange. Sygeplejersken måtte råbe, at de ikke måtte forstyrre. Måske et skilt på døren om, at man ikke skulle forstyrres, kunne have hjulpet. Det skal siges, at jeg havde meget ondt og sygeplejerske virkelig var den, som hjalp mig igennem det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
2	Lidt noget andet. Folk der arbejder med mennesker, (mig selv inklusiv), må huske på, at det er levende mennesker med forskellige opfattelser af berøring og indtrængen i kroppen, vi har under behandling. Bliv ikke robotagtig, vær opmærksom på patientens signaler. Tak for god behandling, og for at lytte til de behov, jeg havde for at vide, hvad der blev foretaget med mig ved den instrumentale undersøgelse. Selvom det var en simpel undersøgelse. :-) [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Personalet var venlige og orienterende. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Faktisk noget af det værste skidt, vi har været med til. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 16 De var alle meget hjælpsomme.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 26 Venligt personale. Havde god tid til MIG. Svarede uddybende på mine spørgsmål. God interesse/medinddragelse af mig. Kort tid på venteliste.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 29 Jeg følte mig godt behandlet. God information om hvad der skulle ske. Det hele var bare så fin en behandling.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 30 Jeg har absolut ikke noget kritik. Alle var tilstede for mig, og gik derfra med en god følelse. | Uoplyst |
| ✎ | 32 Smart med strikkepinde i lokalet. Det gjorde ventetiden kortere.
[Fysiske rammer] | Uoplyst |
| ✎ | 37 [] Mødet med læge NN og sygeplejerske NN var en meget god oplevelse [] på Kvindeambulatoriet i Viborg. | Uoplyst |

