

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
Kvindeafdelingen
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden 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 har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets 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 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	44
Besvarelser fra patienter:	18
Afdelingens svarprocent:	41%

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/2014/.

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

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 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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.

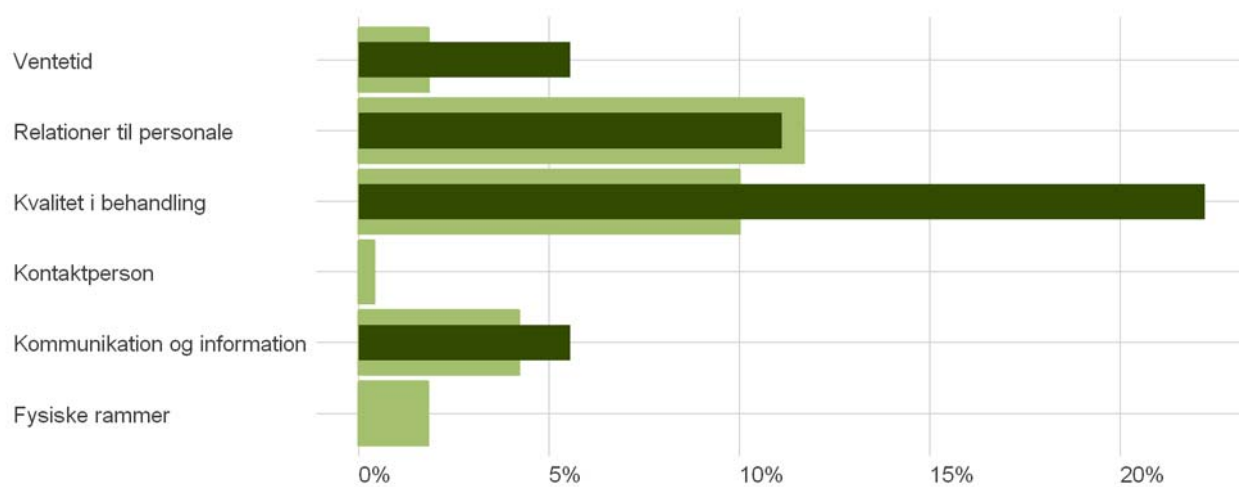
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.




Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

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**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Gynækologisk sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	1 Jeg skulle have været sat i forbindelse med andet sygehus fra første gang, jeg kom på afdeling K. Mener jordmoderen bærer en del af ansvaret, for det skete IKKE.	Ja
	3 Blev glemt af personalet. Fik at vide operationen ville finde sted som første patient klokken otte, men ringede klokken 11 "for at spørge om, hvad der skete". Sygeplejersken sagde, da hun kom ind "ligger du her endnu!" Meget forbavset.	Nej
	4 Jeg ved ikke om det betegnes som en fejl, men jeg fik en stor blodansamling under operationssåret, der betød, at operationssåret åbnede sig [] ca. en uge efter operationen. Under indlæggelsen havde jeg fået at vide, at blodansamlingen var luft, der havde samlet sig under kikkert-operationen.	Nej







Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 7	Jeg ville gerne have talt med den samme læge, som havde lavet indgrebet. Da det ikke var muligt, kom en anden og talte med mig. Hun var sød, men det havde været mere oplysende for mig at have talt med den oprindelige læge.	I høj grad
✎ 8	Jeg blev af læge NN informeret om, hvad der var sket under operationen, da jeg var alene på opvågningsstuen. Jeg var stadig meget omtåget og havde smerter, hvilket gjorde, at jeg ikke var helt klar i hovedet og derfor havde spørgsmål til mit operationsforløb bagefter, men der var ingen, der kunne forklare mig, hvad der var sket. Dog kunne jeg huske, at læge NN sagde, at jeg muligvis havde haft en cyste [], der var sprunget. Det ville have været fint, hvis læge NN havde sørget for, at der var en anden (for eksempel en sygeplejerske) til stede, som kunne have genfortalt det, når jeg var blevet mere frisk. Da jeg skulle udskrives, syntes jeg ikke, jeg fik nogen vejledning. Lægen, som udskrev mig fortalte mig, at han ikke troede på, at jeg havde haft en cyste, men derimod en follikelbrist, som blev forårsaget af, at jeg var stoppet med p-piller. Det virkede på ham, som om at det havde været spild af tid at operere mig, og at jeg bare skulle hjem. Under forundersøgelserne dagen forinden havde en anden læge påpeget en mislyd i mit hjerte, som hun gerne ville have undersøgt. Dette spurgte jeg ind til ved udskrivelsen, men det kendte lægen ikke noget til. Det var først da han genlæste journalen, at han kunne se, at jeg skulle have en tid på hjerteafdelingen. Dog udtrykte han sig om, at jeg nok ikke fejlede noget. Jeg følte, at lægen var meget arrogant og ikke tog mig seriøst. Det virkede ikke rigtig til, at han overhovedet havde læst journalen ordentligt. Når mine pårørende henvendte sig til ham, så han næsten ikke på dem og svarede med en afvisende mine. Lægen besluttede sig for, at jeg sagtens kunne tage hjem og gå på arbejde om mandagen (to dage efter operationen). Der var ingen, der tjekkede min mave for at kigge, om det hele var, som det skulle være, inden jeg tog hjem. Jeg fik heller ikke at vide, hvad jeg skulle gøre med forbindingerne, før jeg selv spurgte, da jeg var på vej ud af døren. Jeg synes, det var risikabelt, at lægen sagde til mig, at jeg allerede var klar til at gå på arbejde om mandagen, for det var jeg slet ikke! Jeg følte mig forvirret og stresset over, at jeg "burde" have været taget på arbejde. Om onsdagen prøvede jeg at tage på arbejde, men måtte efter et par timer indse, at det ikke gik. Jeg synes, det ødelagde min helingsperiode, at jeg var forvirret over, om det jeg gennemgik var normalt eller om jeg var pivet. Jeg kunne ikke rigtig slappe af før om onsdagen, hvor jeg besluttede mig for at blive hjemme resten af ugen.	I nogen grad
✎ 6	Jeg tog fra sygehuset med en følelse af total forvirring. Jeg fik INGEN information om, hvad jeg måtte, og hvad jeg ikke måtte bagefter operationen (Skulle jeg holde mig i ro? Måtte jeg arbejde?). Jeg stillede selv en sygeplejerske nogle spørgsmål, hun kunne kun give mig lidt information. Jeg mødte slet ikke operationslægen, hverken før, under eller efter operationen.	I ringe grad

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
 2	Fint samarbejde mellem vagtlæge og afdeling. En smule (for lang) ventetid på afdelingen, men hurtig indlæggelse. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
 5	Personalet var venligt og imødekommende, og de tog sig tid til at lytte og besvare spørgsmål. Jeg følte mig i meget gode hænder og fik en god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 9	Jeg oplevede en travl afdeling. Der mangler ganske enkelt ressourcer. Personalet gør, hvad de kan inden for de givne rammer! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 3	Være mere konkret med, hvornår patient ankommer til opvåkning. Være opmærksom på, hvornår patient bliver kørt til operation.	I ringe grad
 6	Efter en operation ville det være rart at snakke med lægen om, hvordan operationen forløb. Desuden ville det være rart at få information om, hvad man må og ikke må. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
 1	Forstår stadig ikke, hvorfor [andet sygehus] ikke blev kontaktet først gang, og hvordan kunne I overse, at jeg faktisk havde galdestensbetændelse og galdesten. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

