

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling
Regionshospitalet Randers**

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 sekretariatet. 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	31
Besvarelser fra patienter:	20
Afdelingens svarprocent:	65%

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.

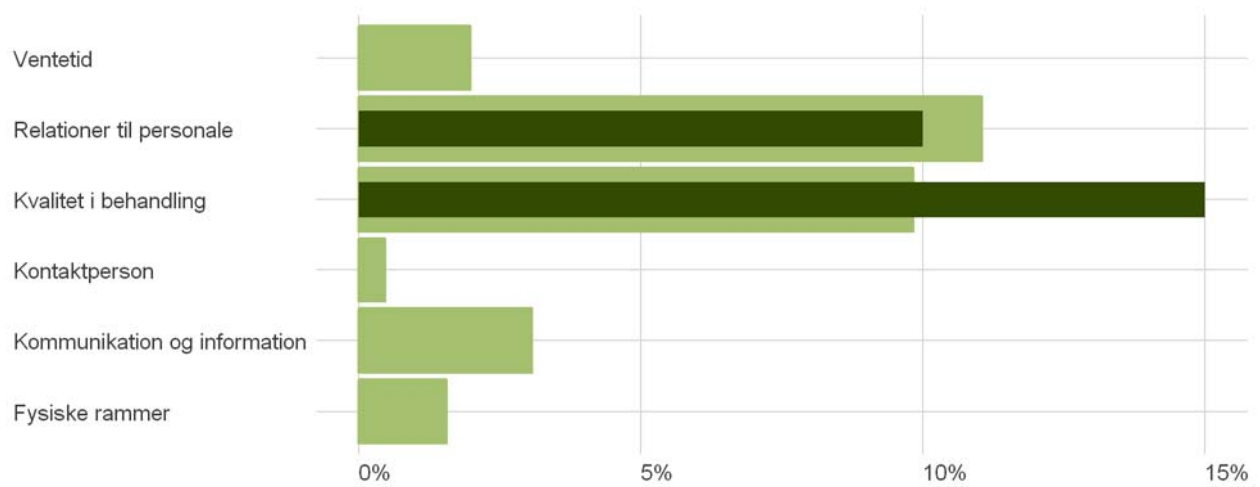
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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.)








Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
 2	Fik en rigtig god modtagelse og et godt ophold osv.	I høj grad
 3	Super søde mennesker, der tager imod.	I meget høj grad

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**Beskriv den eller de fejl du oplevede**





ID	Kommentarer - B5 - RRA	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 8	Fik betændelse to steder efter operation. Fjernelse af underliv og æggestokke.	Ja

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**


ID	Kommentarer - B5 - RRA	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 1	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information om, hvordan kroppen reagerer i de følgende uger. Jeg har fået fjernet livmoder og livmoderhals.	I høj grad
 4	Jeg har ikke manglet information, men jeg har fået forkert information. I ambulatoriet, da jeg var til forundersøgelsen, fik jeg at vide, at jeg nærmest ikke måtte løfte noget efter operationen. På afdelingen fik jeg at vide, at jeg faktisk måtte løfte helt op til otte kg. Hvilket jeg synes, virker som meget, blev usikker, da informationen var forkert.	I høj grad
 6	Der var ingen information fra læge eller sygeplejerske ved udskrivning om hvilke symptomer man skulle være opmærksom på, og ingen information om genoptræning.	I høj grad
 3	Har kun godt at sige om Randers Sygehus. Alle var utroligt søde og gode til at berolige mig. De får et stort tolvtal af mig :-).	I meget høj grad
 7	Blot som et forbedringspunkt kunne jeg godt have tænkt mig en vejledning til forberedelse til operation. Jeg fik oplyst faste, men f.eks. fjernelse af neglelak m.v. kunne være klaret hjemme fra, hvis jeg vidste det.	I meget høj grad

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling

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

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 9	Efter udskrivningen begyndte jeg at bløde. Ringede for at høre, om det var normalt og fik at vide, at jeg kunne få en tid ved egen læge og ny henvisning, hvis jeg var urolig. Det var som at få en spand koldt vand i hovedet efter den behandling, jeg fik på afdelingen. Det kan gøres bedre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 5	Der var ikke helt styr på, hvilken afdeling jeg skulle møde på til forundersøgelsen.	I nogen grad
 2	Personalet var der hele tiden med god hjælp og støtte. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 7	Jeg fik hele vejen igennem et fint indtryk og følte mig i gode hænder i hele forløbet. Personalet gør det fremragende, og det lagde jeg mærke til med min baggrund som ledende chef i forbindelse med mit arbejde. Der er mange problemer, akutte situationer og forskellige typer mennesker, men alt blev håndteret flot og professionelt. Håber, dette kommer videre til personale og læger. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Gynækologisk/Obstetrisk afdeling**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - B5 - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 7	Det var en rigtig god mulighed for mig, at jeg kunne vælge kikkertoperation eller [] og blev informeret på forhånd om eventuelle konsekvenser og dermed tage beslutning ud fra det.	Uoplyst

