

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
Gynækologisk/Obstetrisk afdeling
Hospitalsenheden Vest**

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	30
Besvarelser fra patienter:	17
Afdelingens svarprocent:	57%

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.

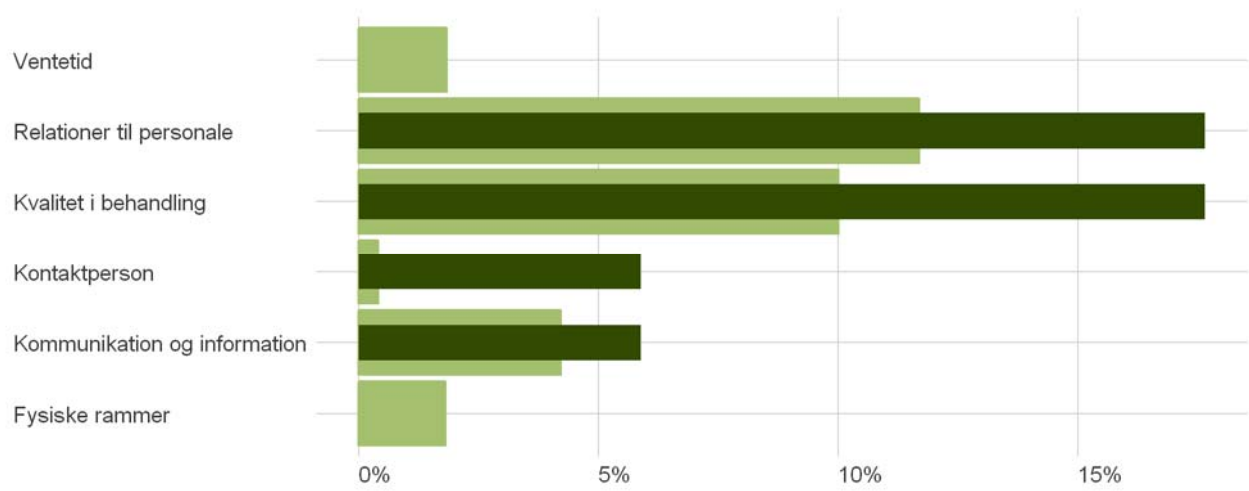
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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 - Gynækologiske Senge Herning	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 2	Ville gerne have haft mere information både ved start af indlæggelse samt under indlæggelse. Om hvad der skulle ske og lignende.	I høj grad
 12	Jeg havde MANGE smerter ved ankomsten til sygehuset, og jeg blev taget alvorligt og fik smertelindring med det samme. DET VAR DEJLIGT!	I meget høj grad
 11	Jeg blev indlagt som følge af komplikationer ved en planlagt ambulans operation.	Ikke relevant for mig

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

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 5	Jeg blev mere og mere dårlig efter en [operation]. Svimmel, opkast, feber. Først dagen efter bliver jeg scannet, hvor de finder blod i min mave og bliver opereret igen.	Ja
✎ 7	Jeg havde et kateter, som ikke virkede, men det var først femte gang jeg snakkede med en sygeplejerske, at de gjorde noget for at få det til at virke.	Ja
✎ 4	Blev indlagt [sidst på aftenen] og fik at vide, at der kom en sygeplejerske snart og fik hilst på mig og inden [for en time] kom en anden og tog blodprøver. Det skete ikke. Der kom ingen og fik hilst på mig, og blodprøverne blev taget [om natten] (da de vækkede mig).	Ved ikke
✎ 9	Var indlagt for blindtarmsbetændelse (mistanke om). Var blevet lovet, at de fjernede den under alle omstændigheder, da der før har været lukket op af samme årsag. Men har stadig min blindtarm, da jeg vågner op, og det er faktisk meget frustrerende.	Ved ikke

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






ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
	1 Vi fik udskrivningsbrev med til hjemmesygeplejersken, men manglede ordinationen af den videre medicinske behandling.	I høj grad
	2 Manglende information om, hvad der skulle ske under forløbet.	I ringe grad
	4 Fik intet af vide, en sygeplejerske viste mig rummet og gik. Anede ikke, hvad der skulle ske.	Slet ikke

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 - Gynækologiske Senge Herning	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Flinke sygeplejersker. Dog skulle de måske tale lidt mere sammen, da den information, de gav, var lidt modstridende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Mangelfuld forundersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Det bedste: de smertedækkede mig. Skønt!!!!!!!!!!!!	I høj grad
12	Alle på afdelingen var utrolig søde. Dejligt med en "kontakt"-sygeplejerske. Har kun ros at give til personalet. Dejlige mennesker! [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Vi oplever ikke, at der af alt personale var forståelse og opmærksomhed på, at NN er udviklingshæmmet. Vi oplever, at magtanvendelse blev afvist. Selv om det var nødvendigt med kateter, mener vi at der godt kunne været taget nogle andre forbehold, bl.a. ved bedøvelse og beroligende og lignende. Sygeplejersken den sidste dag var fantastisk. Hun havde virkelig forståelse for NNs udviklingshæmning, og hvor godt det medfølgende personale (fra bostedet) kendte og kunne aflæse NN. Normalvis ville NN nok have skulle været indlagt flere dage, men denne sygeplejerske forstod, at det ville være bedre for NN at komme hjem til sit bosted, og fik arrangeret samarbejde med hjemmesygeplejersken på rekord tid. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
7	Lytte til patienten. Mit kateter fungerede ikke []. Hjælperen havde godt nok scannet mig, og den målte, at min blære indeholdt mindst en liter, men det var scanneren, der ikke virkede, mente hun. Men først efter [flere] timer, hvor jeg havde så ondt, at jeg ikke kunne være nogen steder, blev der gjort noget. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke

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

ID	Kommentarer - Gynækologiske Senge Herning	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 6	Jeg blev indlagt [i sommers] for at få fjernet slimhinde i livmoderen og fik lagt [] spiral pga. kraftig blødning. Men jeg blev endnu mere dårlig og blødte meget kraftigt, så de har besluttet at fjerne livmoderen.	I høj grad
 7	Jeg følte ikke, at plejepersonalet havde sat sig ind i, hvor vigtigt det var, at mit kateter skulle fungere optimalt, og hvor vigtig det var for min blære at have "ro", når der nu var blevet stukket hul på den ved operationen (det er hvad der kan ske, og det er jo ikke blevet gjort med vilje).	I meget høj grad
 4	Blev undersøgt til middag på Sygehuset Herning og sendt hjem med besked om, det ville forsvinde. Blev dog indlagt [] samme aften. Efter en lang tur hjem kunne vi vende om og køre af sted igen.	I nogen grad
 10	Er kræftpatient og var indlagt for at få min væskebalance i orden.	I nogen grad
 12	Jeg havde en stor cyste, som bare skulle fjernes. Generelt fejler jeg ikke noget.	Ikke relevant for mig

