

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt 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	78
Besvarelser fra patienter:	49
Afdelingens svarprocent:	63%

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.

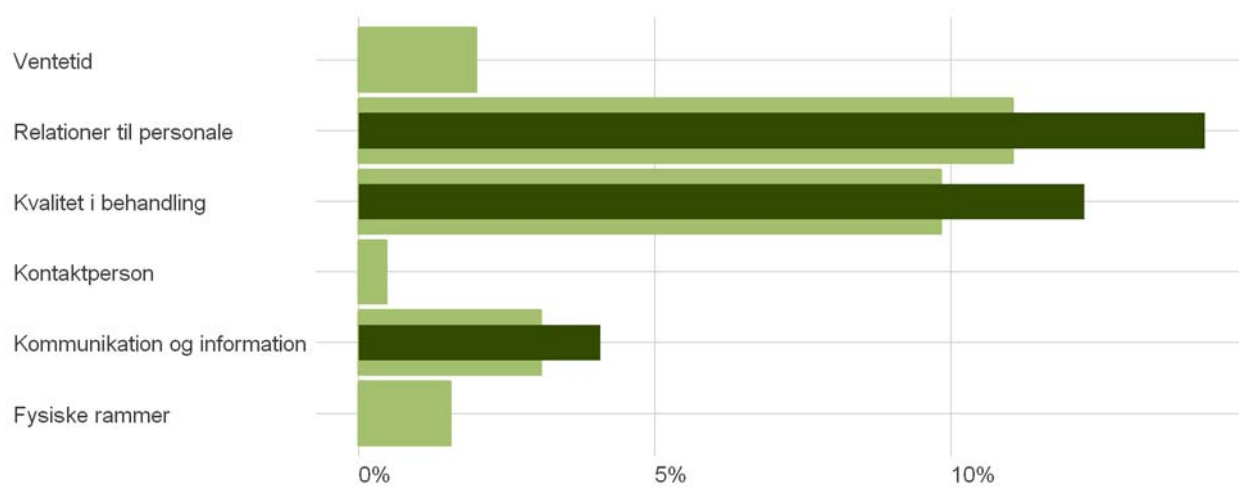
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	At vente over ti minutter, når man er i AKTIV fødsel, er lang tid ude midt på en tom gang! Nåede kun på fødselsstuen ca. 15 minutter før jeg fødte! Andet sygehus!	I høj grad
ID	Kommentarer - Gynækologisk sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg blev bedt om (pr. telefon) at møde fastende [om formiddagen]. Jeg havde derfor ikke spist eller drukket siden aftensmaden dagen før. Jeg blev først opereret [midt på eftermiddagen], så det var lang tid uden mad og drikke. Jeg fik først ved samtale med læge NN besked om, at jeg godt måtte have drukket vand indtil to timer før.	I høj grad
 4	Det var perfekt forundersøgelse og rigtig god ro til mig fra personalets side.	I meget høj grad
 6	Jeg blev modtaget af en meget venlig, smilende og kompetent sygeplejerske. En meget fin modtagelse.	I meget høj grad
 13	Super god modtagelse.	I meget høj grad
 14	Meget professionelt og venligt team. Ingen anledning til tvivl. Blev velinformeret hele vejen igennem.	I meget høj grad
 2	Jeg har generelt oplevet nogen eller lang (op til timers) ventetid ved besøg på Hospitalsenheden Horsens. Jeg har forståelse for, at der kan opstå ventetid, da lægerne jo også varetager akut-funktioner. Dog synes jeg, at en times ventetid eller mere over mødetidspunkterne er i den dårlige ende. Jeg har i forbindelse med besøgene selv måttet være opsøgende i forhold til begrundelsen for ventetiden, og estimeret fortsat ventetid. Her mener jeg, at det vil være en væsentlig serviceforbedring, hvis personalet, når mødetidspunktet overskrides, er opmærksom på, at informere den ventende patient herom, samt ved lang ventetid at holde patienten løbende opdateret om situationen. Dette ville i hvert fald øge min tilfredshed væsentligt.	I nogen grad
 11	Synes, det er for dårligt, at man skal møde klokken 7.15 og først bliver kontaktet klokken 7.45, og der ved de ikke, hvilken stue man skal på, det skal de først til at finde ud af. De kunne godt have styr på det, inden de kalder på patienten og gøre tingene på stuen klar, så de ikke skal det, når patienten er vist derind.	I ringe grad

Kvindeafdelingen

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gynækologisk sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 6	Morgenen før jeg skulle møde på hospitalet, havde jeg i nogle dage hostet en del slim op. Jeg ringede til sygehuset for at høre, om det var OK. [Personalet], som jeg talte med, spurgte, om det var nedadgående, hvortil jeg svarede ja. Jeg spurgte, om hun ville have mit CPR-nummer, men det hjalp ikke, da hun ikke var ved en computer. Hun mente, at der ikke var andet at gøre end at møde op og så afvente, om de ville operere mig. Da jeg lå på operationsstuen (min mand sad ved siden af), spurgte min mand, om de vidste, at jeg hostede slim op. Lægen sagde, at det havde de ikke hørt noget om. Lægen lyttede på mig, og ringede så til sin overlæge, som også kom og lyttede på mig, men som sagde, at de skulle bedøve ifølge planen. Ifølge det materiale, som jeg havde fået tilsendt, skulle en læge hilse på mig ved ankomst og senere ved udskrivelsen fortælle om operationen. Jeg så først en læge på operationsstuen.	Ja
 7	Man glemte at tage højde for, at jeg i forvejen fik en del smertestillende medicin. Så blev først efter halvandet døgn sat på min normale medicin igen. Da man konstaterede, at min tilstand og øget smerte skyldtes, jeg havde abstinenser for mangel af medicin.	Ja
 11	Lå længe på opvågningen uden at være ordentlig smertedækket. Har meget ondt i skulder og nakke, men de spørger kun om operationsstedet, vel at mærke, at de godt ved, at man kan have ondt andre steder efter den operation, jeg fik.	Ja
 16	Fik ikke lagt kateter ind efter operationen. Det medførte, at der kom en del væske fra såret i [flere] uger.	Ja

Kvindeafdelingen

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




ID	Kommentarer - Gynækologisk sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
✎ 6	Ved indlæggelsen skulle jeg aflevere et udfyldt spørgeskema, hvor der blev spurgt, om jeg havde forstoppelse. Jeg svarede, at jeg let får hård mave i uvante omgivelser (forandringer), og at jeg så motionerer noget mere, drikker meget vand og spiser figner/svesker. Det talte jeg ikke med nogen om på sygehuset. Jeg kom hjem samme dag, som jeg blev opereret (fordi jeg havde det rigtig godt). Med hjem fik jeg to Magnesia til næste morgen og to til om aftenen. På andendagen fik jeg hård mave (pillerne hjalp tilsyneladende ikke), og jeg måtte trykke hårdt, hvorefter der kom en del blod ud af skeden. Jeg fik også nogle stærke piller med hjem (vidste ikke, hvad det var for nogle). Jeg tog kun én pille på andendagen, og senere har jeg så erfaret, at stærk medicin også kan give hård mave. Jeg fik heller ikke at vide, hvad man så kunne gøre. Jeg fik heller ikke en afsluttende samtale med lægen, som havde opereret mig. Der kom en læge NN, som fortalte mig meget kort, hvad de havde opereret. Efterfølgende har jeg skrevet en mail til sygehuset, fordi jeg rigtig godt kunne have brugt vejledning med hensyn til maven i dagene efter hjemkomsten. Jeg fik et rigtig pænt svar, og blev senere ringet op af lægen, der opererede mig. Han kunne jo præcist fortælle mig, hvad der var "gjort". Men jeg føler dog, at personalet var meget kompetente og utrolig søde, så jeg følte mig godt tilpas på hospitalet trods manglende oplysninger.	I meget høj grad
✎ 12	Det skriftlige materiale som blev udleveret ved forundersøgelsen var ALT FOR generelt. Svarer ikke til mit forløb. Virker som overinformation/fejlinformation/forvirrende.	I meget høj grad
✎ 14	I forbindelse med vaginal hysterectomi blev der sat nogle sting med tråde "indeni". Når disse tråde begynder at forsvinde af sig selv, som de skal, opstår en lille blødning efter ca. 16-19 dage. Dette var jeg ikke informeret om og gav anledning til lidt uro, indtil jeg selv søgte personale på Gynækologisk Afdeling som forklarede, at dette var helt naturligt (med hensyn til tråde).	I meget høj grad
✎ 3	Blev meget dårlig af [den smertestillende medicin]. Havde kvalme og skulle kaste op.	I nogen grad
✎ 11	De skal være bedre til at have tid til patienten og informere bedre under indlæggelsen. Man bliver ladet ret meget alene hvis der er pårørende, så mener de måske det nok skal gå.	I nogen grad
✎ 16	Der kom først en læge dagen efter, at jeg var blevet opereret, og fortalte, hvordan det var gået, og hvad de havde lavet.	I nogen grad
✎ 17	Da jeg kom tilbage til afdelingen efter opvågning, kom INTET personale. Min [pårørende] måtte efter nogen tid hente en sygeplejerske. Jeg var SULTEN. Meget, meget dårlig oplevelse.	Ikke relevant for mig

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	FANTASTISK personale med dejlig ro i sindet og hjælp, når man havde brug for det. Og gav GOD vejledning angående amning og personlig hygiejne. Var MEGET glad for at ende i Horsens :-). Bliv ved med det gode arbejde! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Gynækologisk sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
12	Fik i forbindelse med forundersøgelse/operation tilsendt "tilbud". Forskningsmaterialer, som kom enten før i forhold til forløbet eller virkede skræmmende f.eks. i forhold til smerter/angst! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Utrolig sødt og hjælpsomt personale, både sygeplejerske og læger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Alle var helt fantastiske. Trods alt blev det en god oplevelse! Jeg var selv meget medbestemmende blandt andet omkring bedøvelsesforløbet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Bortset fra hård mave, som jeg synes, at jeg brugte alt for meget energi på og manglende lægesamtale på sygehuset, var jeg fuldt ud tilfreds. Operationen, som jeg gennemgik, forløb helt utrolig godt. Alle gjorde det flot og var meget venlige og imødekommende. Skal jeg opereres igen, vil jeg meget gerne til samme hospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Både læge og sygeplejerske gjorde noget særligt godt! Følte mig meget tryk. Ingen angst hverken før, under eller efter. Velinformeret! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Fik fjernet cyste i underlivet som blev sendt ind til nærmere undersøgelse. Her efter godt to måneder har jeg ikke fået svar på prøven. Heller ikke min egen [] egen læge. Ikke godt nok! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
11	Der var ingen, der tog sig af mig næste morgen før midt på formiddagen. Ingen, der sørgede for, om jeg fik mad og drikke, og jeg var ikke informeret om, hvordan og hvor det foregik, så det måtte jeg selv finde ud af. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Forundersøgelsen gav mig HELT ro i sindet til at få indgrebet lavet pga. personalets gode samarbejde og stemning. [Bl.a. tog de to kvindelige sygeplejersker så flot imod mig]. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	De gjorde det særligt godt. Omsorg, tryghed og meget professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
10	Det personale jeg mødte fremstod alle professionelle, omhyggelige og opmærksomme i forhold til mig og min situation. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Kvindeafdelingen**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Gynækologisk sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 5	Da jeg ikke har været til kontrolundersøgelse endnu, ved jeg ikke, om alt er ok efter operationen. Men hvor er det fint, at man bliver tilbudt fysioterapi.	I meget høj grad
 8	Min helbredstilstand er uforandret god.	I meget høj grad
 14	Var ikke selv i tvivl om, hvilken behandling jeg gerne ville have og hvilke helbredsmæssige tilstande, det skulle munde ud i. Dette hjalp både læge og sygeplejerske mig med at opnå. Meget tilfreds, også her i efterforløbet.	I meget høj grad
 15	Opereret og hjem samme dag.	I meget høj grad
 17	Lægen, der opererede, var MEGET god. Men mangel på omsorg/pleje efter opvågning.	Uoplyst

