

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
Kvindeafdelingen
Hospitalsenhed Midt**

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	51
Besvarelser fra patienter:	33
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.

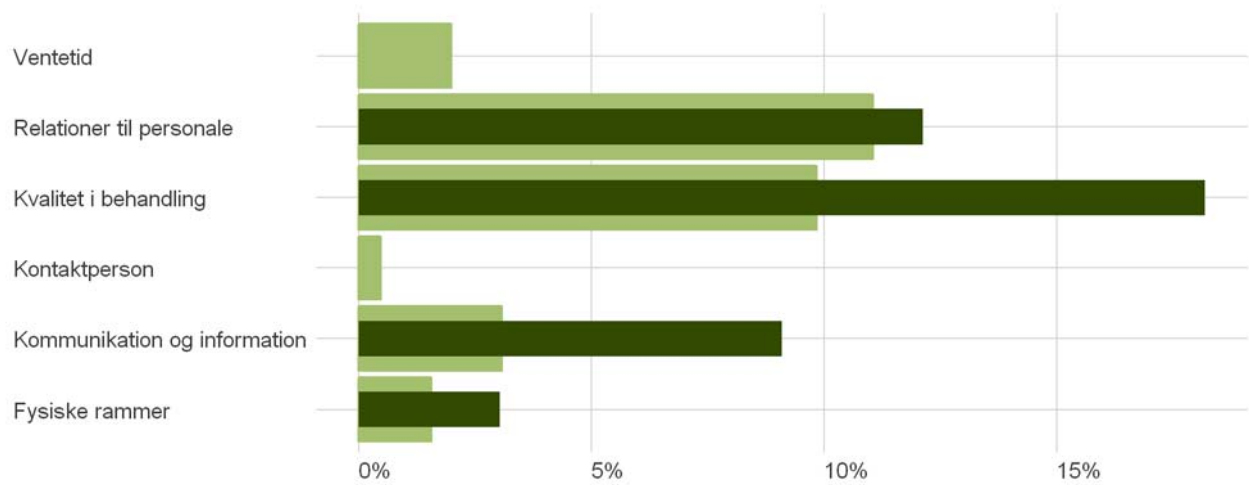
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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 koderer 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 - Y07G Sengeafsnit for kvindesygdomme	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	At der bliver udleveret ørepropper, så det er lettere at sove og hvile sig.	I meget høj grad
 3	Alt gik super fint! Har bestemt ingen grund til at klage over noget.	I meget høj grad
 8	Ventetiden skyldes nedbrud på nettet og dermed ingen adgang til min journal. Personalet havde ingen forudsætninger for at have undgået min ventetid og hellere "safe than sorry".	I meget høj grad




Kvindeafdelingen

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Y07G Sengeafsnit for kvindesygdomme	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 2	Jeg dehydrerede meget og fik følelsen af, at der ikke var åbnet for mit drop på opvågningen. Jeg drak MEGET vand, længe efter at jeg var kommet på stuen igen.	Ja
 8	Jeg oplevede ingen fejl, men et meget kompetent beredskab.	Nej
 7	Den/de læger, der havde opereret mig, havde ikke tid eller havde fri. Kunne være taget hjem [om formiddagen], men kom ikke af sted før [om eftermiddagen].	Uoplyst

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Y07G Sengeafsnit for kvindesygdomme	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 9	Ville gerne have vidst noget mere om, hvad jeg måtte, skulle passe på, helst gøre/ikke gøre og så videre efter indlæggelsen. Spurgte og fik som eneste svar: "Du må det du kan". Ville også gerne have fået mere information om, hvad der konkret var sket under operationen. Hvor meget var skåret over, flyttet og lignende så jeg vidste lidt mere, da jeg kom hjem.	I høj grad
 12	Jeg manglede at få at vide, at der var brugt [], den var meget langsomt opløselig, så jeg kunne forvente at "sive" i halvanden måned. Jeg opsøgte derfor egen læge.	I meget høj grad
 6	<p>1. Efter opvågning fra narkose fik jeg at vide, at en sygeplejerske ville komme og "gå tur" med mig inden så længe (da det jo er vigtigt). Men der kom ingen. Var kun oppe at gå ved toiletbesøg! Og dagen efter ud til bilen.</p> <p>2. Inden operationen var der tvivl om , hvorvidt det skulle være en åben operation eller en kikkertoperation. Det blev kikkert. Efter operation og stadig nu er jeg egentlig lidt i tvivl om, hvad, hvor meget der blev fjernet og hvordan på sigt. Manglede/mangler i den grad information.</p>	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 - Y07G Sengeafsnit for kvindesygdomme	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	De var tit inde og høre, hvordan det gik. Jeg manglede ørepropper, så jeg kunne bedre sove.	I meget høj grad
2	Afdelingen tog dejligt hensyn til min personlige situation og lyttede til mine ønsker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Hele forløbet har været præget af høj service, informationsniveau og kompetent personale. Har kun positive ting at sige om det! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Jeg oplevede både i forundersøgelserne og under indlæggelsen, en høj grad af professionalisme. Der var en gennemgående systematik i det materiale, som jeg fik udleveret, og som jeg fik gennemgået med en læge før indlæggelsen og med en sygeplejerske under indlæggelsen. Der var god tid til, at jeg kunne stille alle mine spørgsmål og vende min tvivl. Jeg fik en gennemgribende forundersøgelse som gjorde mig i stand til at træffe mit valg med kyndig vejledning af en læge. Det var tydeligt, at afdelingens personale bakkede hinanden op og gjorde hinanden gode. Det var meget betydningsfuld at mærke den gode stemning samtidig med den høje grad af professionalisme. Der var tænkt over hvert et lille skridt i forløbet, og jeg blev guidet godt igennem. Når man bliver indlagt, føler man sig reduceret til patient, som er i andres hænder. Derfor er denne professionelle tilgang og systematik afgørende for et godt forløb. Alle gjorde det godt, lige fra sygeplejersken ved modtagelsen, til portøren, til læge NN, anden læge NN, tredje læge NN, sygeplejerskerne på afdelingen osv. Jeg var i rigtig gode hænder. Skulle jeg finde en enkelt ting som kunne gøres bedre, skulle det være et ønske om et ambulans kontrolbesøg for at tjekke op på de indre syninger. Det viste sig, at mine ikke var groet planmæssigt sammen, og jeg derfor måtte reopereres [] otte uger senere. En meget smertefuld og ikke behagelig oplevelse. Som dog ikke skal overskygge ovenstående. Det her er et andet forløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Lægen var seriøs og dygtig. Fik mig til at føle mig tryk! Den fantastiske sygeplejerske på opvågningen var god/fantastisk! De sygeplejersker, der var på stuen var suveræne og omsorgsfulde! Tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg ville ønske, at man ville gennemgå natten for de forskellige patienter, inden man vækker dem om morgenen. Hele natten igennem blev jeg vækket hver tredje time og skulle noget, som tog tre kvarter hver gang. Derudover skulle jeg vækkes for at få smertestillende, så jeg fik ikke meget søvn. Det havde været rigtig dejligt, hvis morgensygeplejerskerne havde kigget min nat igennem og vurderet, at jeg ikke behøvede blive vækket kl. 7:30, men godt måtte sove lidt længere. Jeg var fuldstændig udmattet af mangel på søvn, da jeg endelig kom hjem efter heldigvis kun to døgn på den måde. Vil dog samtidig gerne rose natsygeplejersken for at gøre det så lempeligt som det nu er muligt, når man skal vække patienter og udføre forskellige ting med og på dem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Jeg kunne godt tænke mig noget information angående bedring efterfølgende. [Kommunikation og information]	Uoplyst
5	Afdelingen gjorde det denne gang meget godt i forhold til tidligere for 8 år siden. Dengang var opholdet utilfredsstillende, noget sjuks. Sidste omgang var alt ok. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Søde og rare sygeplejersker, som var meget imødekommende, tålmodige og gjorde deres arbejde professionelt. Også på opvågningen og selve operationsstuen var det upåklageligt. Også godt og varieret udvalg af mad. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst

Kvindeafdelingen

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

ID	Kommentarer - Y07G Sengeafsnit for kvindesygdomme	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 13	Jeg havde ikke regnet med de eftervirkninger, som jeg har fået (blødninger).	I høj grad
 3	Har fået fjernet livmoderen og æggeledere som følge af kraftig blødning og smerter. Forventer, at alt er ok fremover :-)	I meget høj grad
 10	Tryghed og konstant information om evt. videre forløb :-). Fantastisk.	I meget høj grad
 9	Ja, jeg kan helt tydeligt mærke en forbedring. Er dog stadig sygemeldt, mens jeg heler og bliver klar igen efter operation, så hvor meget "bedre" det bliver på sigt, kan jeg ikke vurdere endnu.	I nogen grad
 11	Havde det fint [efter operationen] de første to uger. Fik desværre problemer efterfølgende med, at et par sutur var gået op. Medførte kraftig blødning. Geindlagt på [et andet sygehus]. Håber at det er ok nu. TAK FOR GOD BEHANDLING.	Uoplyst

