

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	70
Besvarelser fra patienter:	59
Afdelingens svarprocent:	84%

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/2015/.

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

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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

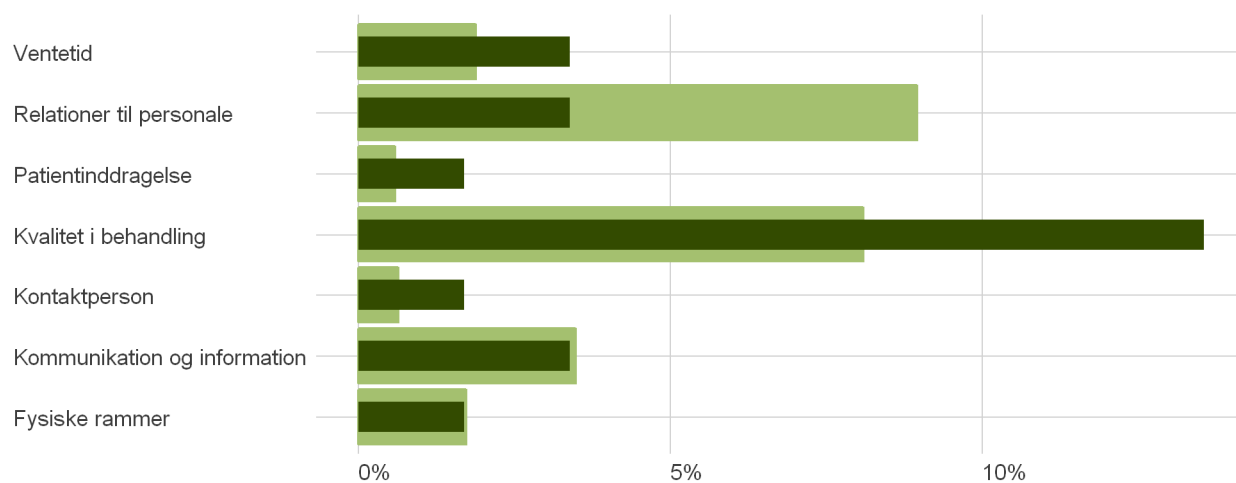
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.


















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 Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Afsnit - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Bortset fra "en svipser", angående mit operationstidspunkt og sted, gik det hele glat og fint. Jeg har ikke noget at udsætte på behandlingen.	I høj grad
 7	Det var en fin behandling, jeg fik, indtil jeg skulle ned på Operationsafdelingen.	I høj grad
 8	Blev modtaget af en utrolig sød sygeplejerske.	I høj grad
 22	Jeg var inden operationen (tid forinden) blevet undersøgt i forhold til hvordan/hvilken form for operation, der skulle foretages. Der var altså forinden foretaget en lægefaglig vurdering heraf. Da jeg møder op på operationsdagen vil en anden læge selv undersøge, om den anden læge var kommet frem til den "rette" konklusion. Den nye læge konkludere, at hun vil forsøge med en kikkert operation i stedet. For mig virker det underligt at bruge ressourcer på forundersøgelse, hvis forundersøgelsen alligevel laves igen lige inden operationen. Det var sikkert ikke tilsigtet, men det signalerede at lægerne ikke har tillid til hinandens lægefaglige vurderinger.	I høj grad
 23	Jeg synes, afdelingen klarede opgaven ok, når man tager in mente, at der ingen sengeplads var til mig om morgenen. MEN det blev gjort fint med lidt humor.	I høj grad
 26	Det kunne være smart at undlade at bede patienter møde ind lige før vagtskift.	I høj grad
 30	Syv fødsler. Det er mange.	I høj grad
 2	Jeg har ingen kommentarer, for jeg følte mig velkommen og taget godt imod.	I meget høj grad
 9	Ventetiden foregik i opholdsstuen, hvor to personaler diskuterede julevagtordningen på afdelingen. Det ene personale havde et stort sår på sin hæl, som hun kløede sig i uden at afspritte hænder bagefter. :-{	I meget høj grad
 11	Jeg blev modtaget af en meget sød og venlig sygeplejerske.	I meget høj grad
 16	Jeg har fået en ganske pæn modtagelse over hele indlæggelsen af alle, der har haft med mig at gøre. Stor ros og tak til alle.	I meget høj grad
 20	Det var meget fint. Ingen problemer. Vi var meget glade.	I meget høj grad
 27	Alt var OK.	I meget høj grad
 28	Det var en super god oplevelse. Alle var hjælpsomme og meget imødekommende. Altid nogen i nærheden i tilfælde af behov for hjælp. Ingen beklagelser herfra :).	I meget høj grad
 29	Venligt og hjælpsomt personale under hele forløbet.	I meget høj grad
 10	Jeg blev indlagt akut, så derfor var der nok noget ventetid.	I nogen grad
 18	Jeg skulle møde lige mens, der var vagtskifte, så det var ok med lidt ventetid.	I nogen grad

Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Gynækologisk Afsnit - HEH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
2	Jeg skulle have fjernet min livmoder, men lægen ville ikke udføre indgrebet, da man fandt ud af, med en kikkert, hvordan det hele så ud inde omkring livmoderen på grund af [tilstand].	Ja
3	Jeg vil ikke sige, at det var fejl, men jeg vil lige nævne det alligevel. Personalet på Kvindeafdelingen var gode. Da jeg blev ringet op på operationsgangen til blokstuen, blev jeg mødt af en presset læge, som spørger, hvad vi laver der, for der er ikke plads pga. en akut patient. Så vi venter [] udenfor døren. Der er meget travl på blokstuen, og de fleste sygeplejersker snakker mest om, hvornår de kan få pause. Jeg er selv offentlig ansat og ved hvor presset man kan være, og at pauser oftest udskydes. Det er bare ikke rart, som nervøs patient, at høre på og føle sig til besvær. Da jeg skal have lagt venflon, fortæller jeg, at det er utrolig svært at lægge på mig. En sygeplejerske prøver to gange uden held og går til pause. En anden sygeplejerske prøver også to gange uden held. Til sidst kommer lægen og prøver to gange, og han mener, at det lykkes i sidste forsøg. Fedt. Da samme mand skal lægge blok i ryggen, er den sygeplejerske, som skal hjælpe ham, til pause. Så han klarer det selv. På operationsstuen, hvor lægen skal putte bedøvelsen i venflonet, ligger venflonen desværre ikke rigtig, som først antaget. De er så presset i tiden, så lægen vælger at lægge venflonen i halsen på mig. Jeg mener, at lægen træffer den helt rigtige beslutning under pres, for på daværende tidspunkt er der brugt [rigtig lang tid] på at lægge det venflon. Men det var ski en ubehagelig oplevelse. Efter operationen er min mave syet sammen med clips. Det er nok gået en anelse for hurtigt for dem, for de clips er ikke lagt godt, det er ikke godt håndværk. I midten af såret når hudenderne end ikke sammen, og efter udskrivelse falder flere clips ud, og jeg får en mega infektion og [] antibiotika kur. Sygeplejersken på opvågningsstuen er bare rigtig sød og har forståelse, er professionel og får hendes travle hverdag til at se let ud. Fed oplevelse. Da jeg kommer tilbage på Kvindeafdelingen, mødes jeg også af en god og sød sygeplejerske. Her har jeg stadig venflon til at ligge i halsen, hvilket jeg argumenterer i [flere] timer for at få fjernet. Her skal lige siges, at jeg har [] mange smerter og nervesmerter, som også stråler op i skulder og hals. Så jeg kan gå med til, at den venflon ligger under operation, men den gør så ondt, at den bare skal ud bagefter. Om natten har jeg bare voldsom ondt. Her skal siges, at jeg er mega allergisk overfor smertestillende medicin. Pga. armen er jeg tilknyttet en smerteklinik, hvor jeg har prøvet næsten alt tænkeligt og utænkeligt smertestillende, hvilket har resulteret i, at jeg i de seneste [mange] måneder har været indlagt med medicinforgiftning [adskillige] gange, både i Horsens og i anden by om sammenlagt [nogle] uger. Så jeg er yderst opmærksom på smertestillende medicin, og jeg medbragte selv det, jeg må få pr. døgn. Jeg er normalt langt fra smertedækket, men lidt er bedre end ingenting. Dette ved Kvindeafdelingen, og de har godkendt, at jeg selv har det smertestillende med. Tilbage til natten, så har jeg voldsomme smerter, og det er garanteret svært at se på, men det er så mit lod i livet. Sygeplejersken vil rigtig gerne give mig ekstra smertestillende, som jeg selvfølgelig afslår og fortæller hvorfor. Det lader hun sig ikke nøjes med og ringer til en læge. I mellemtiden siger sygeplejersken, at jeg da bare kan få ekstra smertestillende, for går det galt, så er jeg jo på et sygehus. Der bliver jeg mundlam. Lægen ringer heldigvis tilbage og siger, at de intet skal give mig. Pyha. Den efterfølgende dag er der en ældre erfaren sygeplejerske, som er rigtig dygtig og super sød. Jeg skriver ikke dette for at hænge folk ud, men som konstruktiv feedback. Lægen siger, at jeg skal få mine blodårer undersøgt hos egen læge, når det er så svært at lægge venflon. Det er god information, som jeg kan bruge fremadrettet.	Ja
7	Ikke indlæggelse men under operationen først blodmanchet, der nappede på armen. Var helt blå. Bagefter skar de i mig, inden jeg var bedøvet nok. Skreg op, men fik det svar, at nu gjorde det ondt alle steder, når først det havde gjort ondt ét sted. Men til sidst kom der en ind og sagde, at jeg skulle have mere bedøvelse, og så mærkede jeg ikke noget.	Ja
9	Min livmoder blev perforeret og 750 ml saltvand løb ind i bughulen.	Ja
12	På de papirer der var tilknyttet mig, som diverse læger og sygeplejersker skulle se, var der en forkert læge skrevet på. Det var min gamle læge, som jeg ikke har haft i [mange] år, der stod på, og ikke min nuværende læge. Men vi fik hurtigt lavet det om, da jeg opdagede det.	Ja
14	Venflon der blev lagt af [sygeplejerske] på operationsstuen til bedøvelse, lå ikke i blodåre. Gjør-	Ja

de sindssygt ondt da de begyndte at give narkosen, hvilket jeg meget tydeligt gjorde opmærksom på, og med det resultat at narkosen selvfølgelig ikke virkede. Først efter at jeg havde sagt av flere gange, blev venflon lagt i den andet arm, hvor narkosen virkede med det samme. En rigtig træls oplevelse, hvor man i denne situation er meget nervøs og sårbar. Kunne høre, at personalet talte om, at nu var der givet så meget narkose, og jeg var stadig ikke bedøvet, og det var først her, at man besluttede at lægge ny venflon. Har forventninger om, at en venflon til narkose SKAL ligge korrekt FRA START!!!

- | | | |
|---|--|-----|
| ✎ | 17 Fik besked om, at jeg var syet med tråd, men det var sårklemmer. | Ja |
| ✎ | 18 Jeg havde ikke talt med læge NN, så måtte klæde om igen og over på en anden afdeling for at tale med læge NN. Dette betød, at jeg kom op meget. | Ja |
| ✎ | 21 Ifølge operationsstuen burde jeg have været undersøgt af en gynækolog i løbet af dagen, inden jeg blev sendt ned til operation, da det viste sig, at jeg ikke behøvede operation alligevel. Der var gået hul på bylden, og operation var derfor ikke nødvendig. | Ja |
| ✎ | 23 Jeg blev simpelthen ikke ordentligt [bedøvet] og kunne derfor mærke meget af operationen. | Ja |
| ✎ | 20 Nej, der var ingen fejl. | Nej |
| ✎ | 24 Synes det var meget voldsomt, at personale talte om udskrivelse, straks efter operation. []. | Nej |

Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Afsnit - HEH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
15	Tog lang tid at blive udskrevet ([i weekenden]) pga. lægetravlhed. Endte med at tage hjem uden afsluttende samtale. Fik besked om, at jeg ville blive ringet op, hvilket aldrig skete.	I høj grad
24	Synes den smertelindring, som jeg fik lavet inden operationen, havde været [] i hvert fald et døgn efter, da det var svært at blive nogenlunde smertedækket.	I høj grad
11	Jeg fik svar på alt, hvad jeg spurgte om og mere til. De, der arbejder på den afdeling, var helt igennem fantastiske til at hjælpe mig og svare på alle de spørgsmål, jeg havde.	I meget høj grad
13	Jeg synes, at når der står i de første papirer man får omkring indlæggelse og sygemelding, at man skal regne med en til to ugers sygemelding, og når man så kommer til genoptræning [og] får at vide, at man skal regne med, at det kan vare fire til seks uger, så er det lidt modsvarende. Jeg ville hellere have startet med at skulle fortælle min arbejdsgiver, at han skulle regne med, at jeg var sygemeldt i tre til fire uger, end at komme efterfølgende og fortælle, at nu varer det pludselig mere end en til to uger. Jeg var selv sygemeldt i fem uger pga. efterfølgende infektion efter operationen.	I meget høj grad
14	Måske lidt mere information om hvor længe man kan forvente smerter.	I meget høj grad
21	Kun, at jeg ifølge operationsstuen burde have været undersøgt af en gynækolog.	I meget høj grad
22	Det har ikke direkte med min indlæggelse at gøre. Jeg synes det er under al kritik at jeg selv skal søge svar på borger.dk, og at svaret derinde er skrevet i et lægefagligt sprog, som ikke forstås af Hr. og Fru Danmark. Det må kunne lade sig gøre at skrive en kort sammenfattende konklusion på almindelig dansk. Eksempelvis: der er ingen tegn på cancer.	I meget høj grad
26	Jeg fik kort før udskrivelse behov for ekstra smertestillende, hvilket uden min viden blev taget fra den medicin, jeg skulle udskrives med. [Det] betød, at jeg døgnet efter ikke fik tilstrækkeligt med smertedækkende. Jeg kunne ikke selv regulere medicinen, da jeg ikke kunne gennemskue, hvilke piller der var fjernet.	I nogen grad
7	Var færdig [om formiddagen], men gik selv derfra [om eftermiddagen], da jeg skulle vente på en læge, der opererede.	Slet ikke

Kvindeafdelingen Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Afsnit - HEH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	Min udskrivelse var ikke blevet varslet til hjemmeplejen i min kommune, hvor jeg er vant til at få hjælp. De havde fået at vide, jeg var indlagt, men ikke at jeg var blevet udskrevet. Jeg ringede selv til dem og så kom de, det blev helt fint. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Jeg fik at vide, jeg ville få svar på biopsiprøver i løbet af nogle dage, men der gik [flere] uger, inden jeg fik svar. [Kommunikation og information]	I høj grad
13	Jeg blev opereret en morgen, og blev meget dårlig og kastede op allerede da jeg lå på Opvågningen, og så fortsatte jeg med at være dårlig med opkast indtil til middag dagen efter, hvor jeg først kunne begynde at holde maden i mig. Jeg følte lidt, at sygeplejerskerne, både aften og nat blev ved med at give mig morfin, hvorefter jeg fik serveret mad, som jeg så kastede op, og så fik efterfølgende tilbudt kvalmestillende, hvorefter jeg så var igennem samme omgang til næste måltid. Jeg synes (set i bakspejlet), at det var ret åbenlyst, at jeg ikke kunne tåle SÅ meget smertestillende, men var desværre selv for "groggy" og omtumlet til at kunne sige fra. I øvrigt havde jeg allerede til samtalen om morgenen før operationen, gjort opmærksom på, at jeg bliver MEGET "groggy" af smertestillende. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
15	Jeg kunne godt have brugt en telefon til at snakke med en efter [nogle] dage hjemme. Det er nemlig nu spørgsmålene kommer, og man orker ikke selv at ringe. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Synes det var en meget fin/meget ren operationsstue, jeg blev opereret på! Følte mig også tryk i forhold til personalet, bortset fra at personalet ikke skal snakke om mig under bedøvelsen, så må de vente til jeg "sover". [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Afdelingen var fantastisk, og jeg var tryk ved dem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	ALLE involverede i mit forløb fortjener stor ros!	I meget høj grad
2	Jeg synes, det er meget positivt, at de tider, jeg fik til ambulante undersøgelser, blev overholdt. Der var maksimum fem minutters forsinkelse. [Ventetid]	I nogen grad
7	Afdelingen var fin, men det var operationen ikke.	I nogen grad
22	Jeg har indtryk af, at jeg var blevet glemt i tiden mellem forundersøgelsen og selve operationen. Da jeg selv ringede og spurgte, hvornår jeg skulle forvente at blive indkaldt, undrede personalet sig over, at jeg ikke allerede var blevet indkaldt. [Flere] timer efter kom indkaldelsen. [Ventetid]	I ringe grad
25	Jeg synes, at mit forløb var meget langt. Jeg var flere gange på Gynækologisk afsnit, så ved fysioterapeut og tilbage igen. Ingen vidste rigtigt, hvad der skulle ske. Det var utrygt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
3	Se under afsnittet med "fej!".	Uoplyst
4	Godt tilfreds.	Uoplyst
12	I var gode til at holde én underrettet om, hvad der foregik, og hvad der skulle ske. I var også rigtig gode til at komme ind og se, hvordan jeg havde. Der var forlænget ventetid, da jeg var der,	Uoplyst

men I gjorde det virkelig godt!

[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

- | | | |
|---|---|----------|
| ✎ | 14 Glad for modtagelsen på afdelingen, og at der blev taget hensyn til min hjemmesituation, så jeg fik lov til at overnatte på afdelingen. Efter operationen var det også en meget tilfredsstillende sygepleje [].
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 20 Jeg synes, at afdelingen gør mange ting bedre for os. Afdelingen gør et rigtig godt arbejde. | Uoplyst |
| ✎ | 21 Fantastiske sygeplejersker på afdelingen! Meget søde, imødekommende og omsorgsfulde!
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 5 Dette er måske ikke det rigtige sted at skrive, men jeg har brug for at fortælle, at jeg, [nogle] uger efter endt operation, begynder at bløde og, hos egen læge, finder ud af, at jeg ikke er syet ordentligt sammen.
[Kvalitet i behandling] | Ved ikke |

