

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
Gynækologisk Sengeafsnit - HEV
Gynækologisk / Obstetrisk Afdeling
Hospitalsenheden Vest**

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 DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

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 Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM 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 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	64
Besvarelser fra patienter:	44
afsnittets svarprocent:	69%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Gynækologiske Senge Herning

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

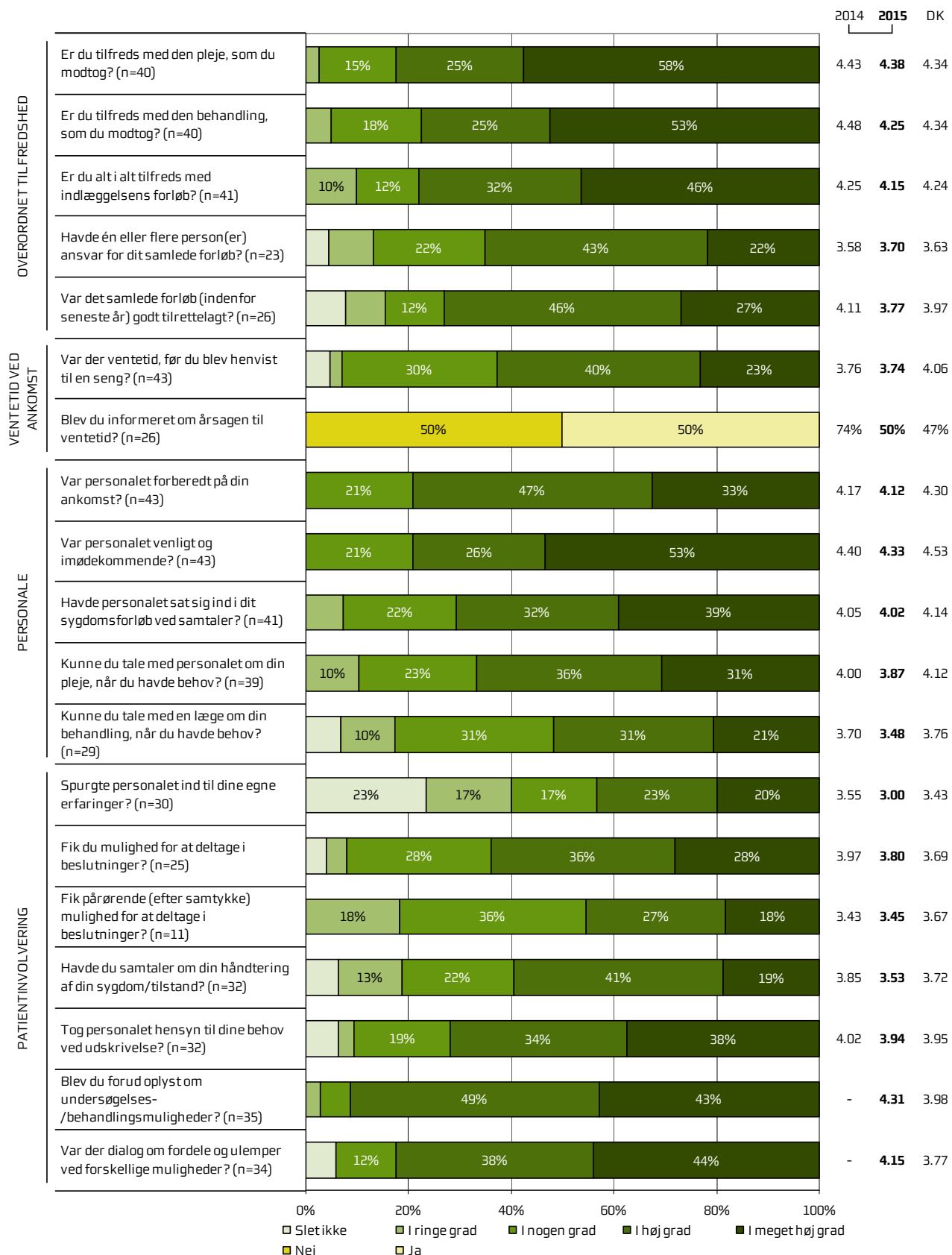
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

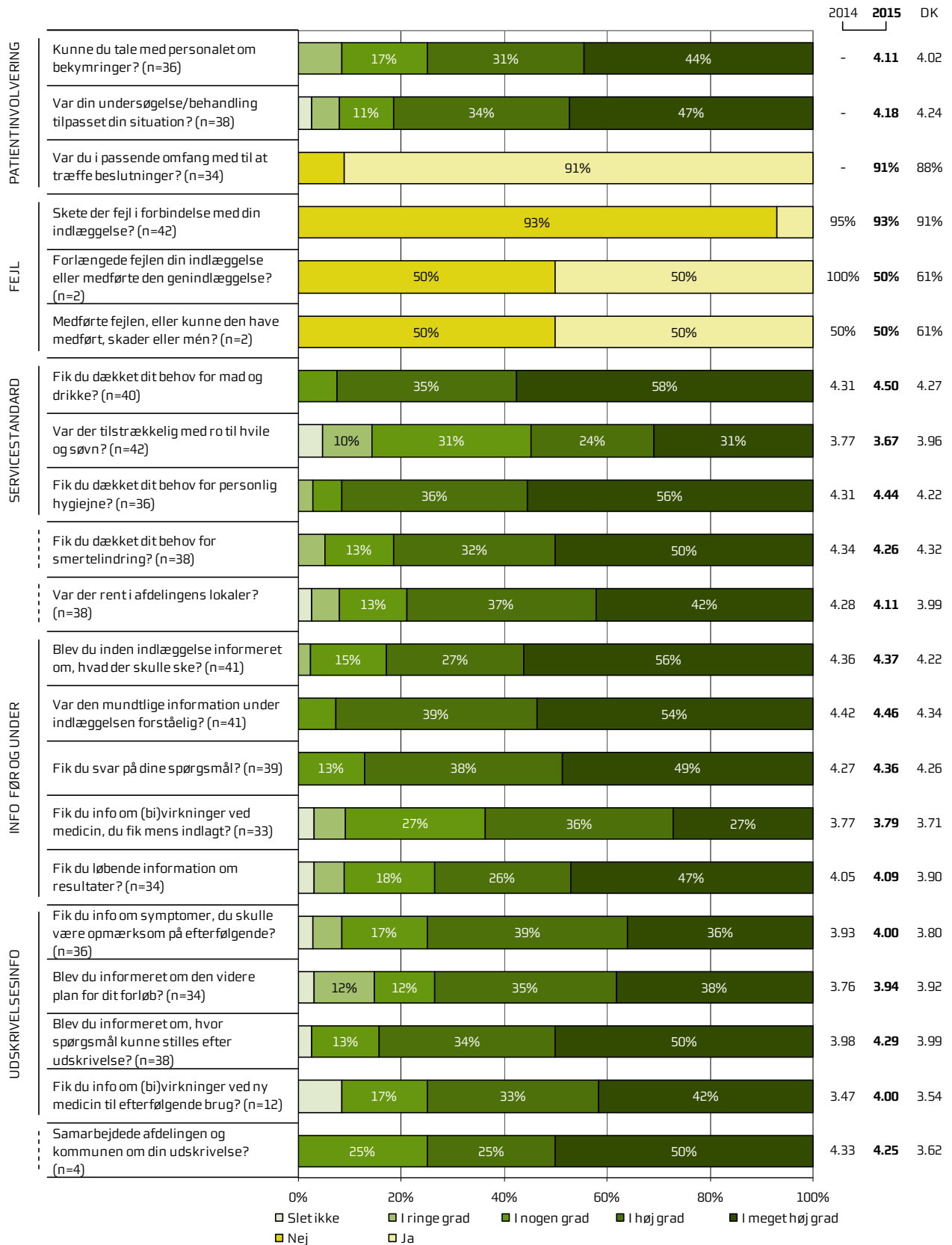
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

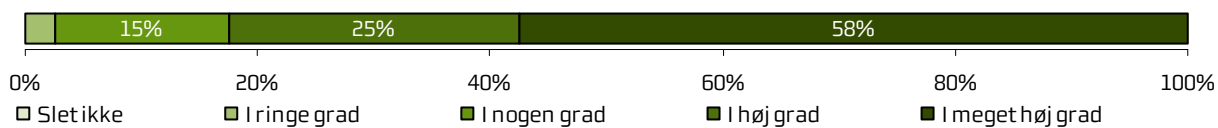
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

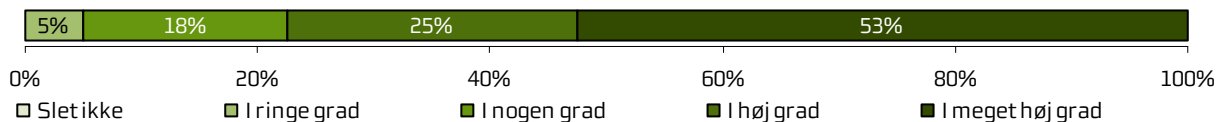
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=40)



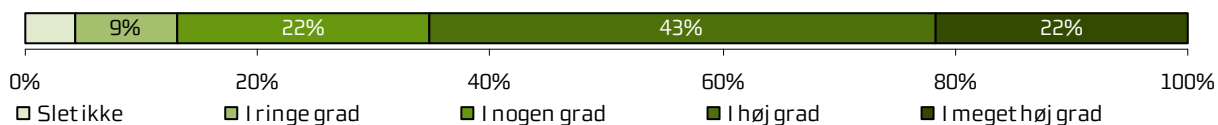
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=40)



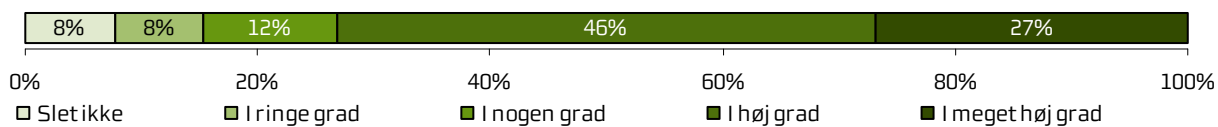
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=41)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=23)



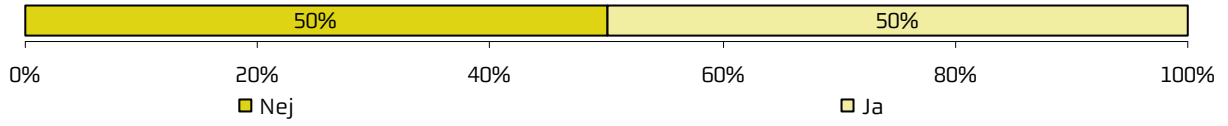
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=26)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,38		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,25		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,15		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,7		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,77		3,97	

Ventetid ved ankomst

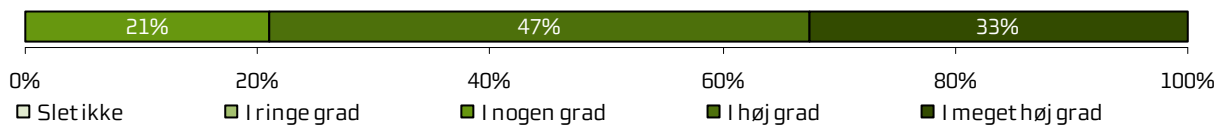
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=26)



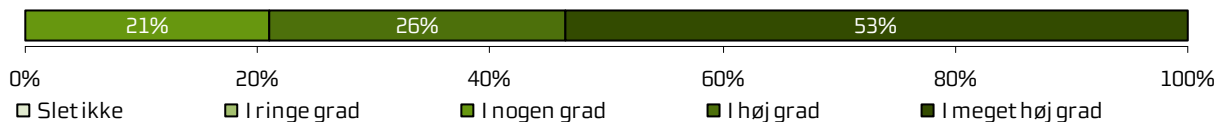
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		50 %	46 %	

Personale

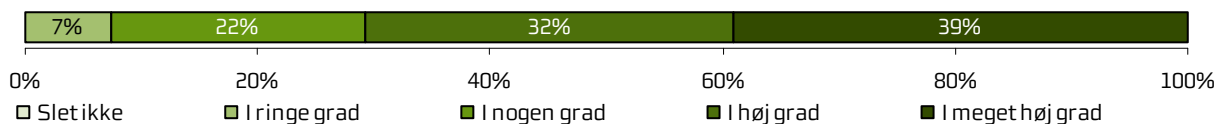
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=43)



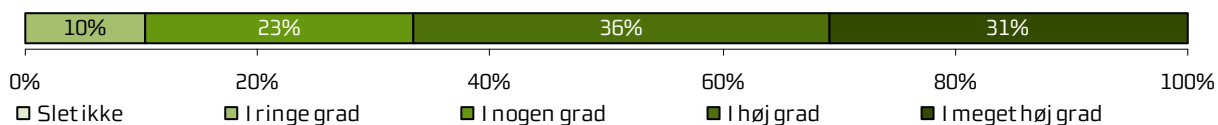
Var personalet venligt og imødekommende? (n=43)



Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=41)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=39)



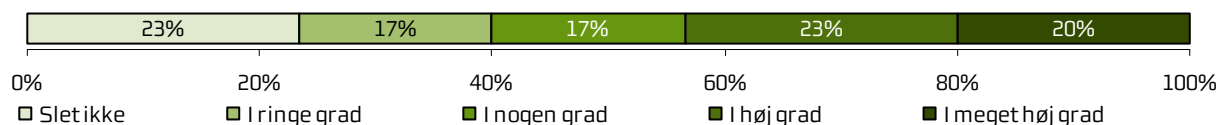
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=29)



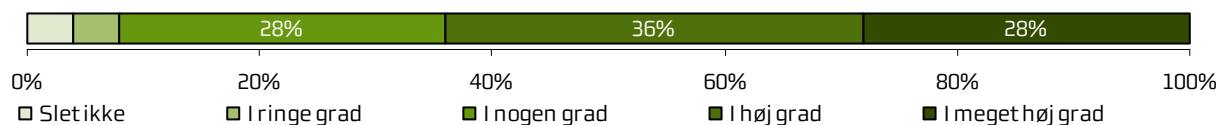
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,12		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,33		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,02		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,87		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,48		3,76	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=30)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=25)



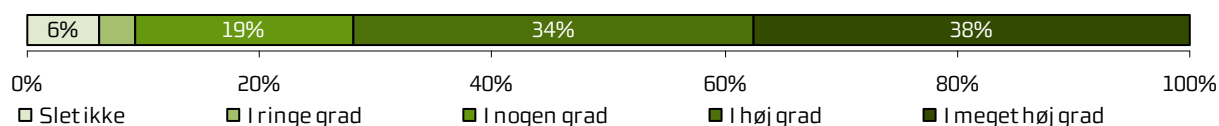
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=11)



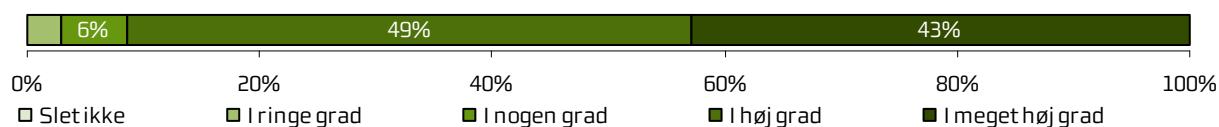
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=32)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=32)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=35)



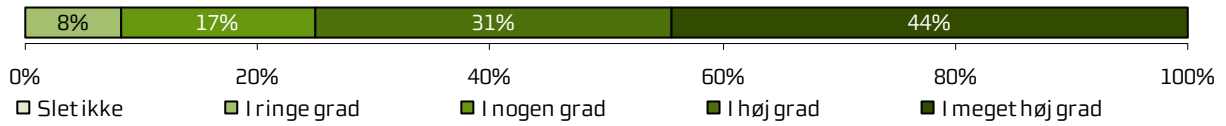
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=34)



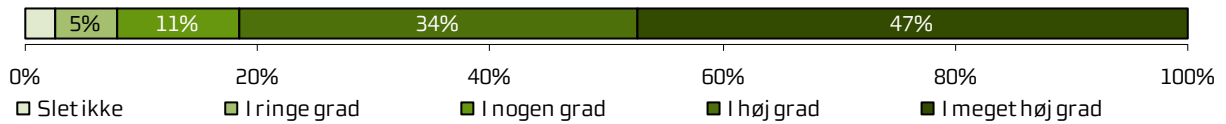
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,8		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,45		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,53		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,94		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,31		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,15		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

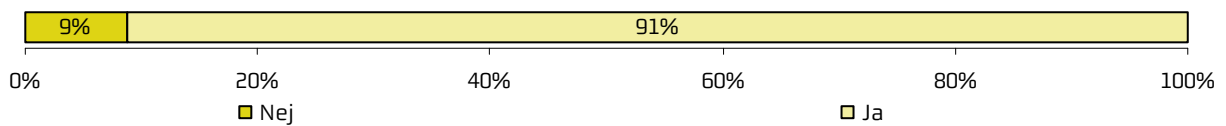
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=36)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=38)



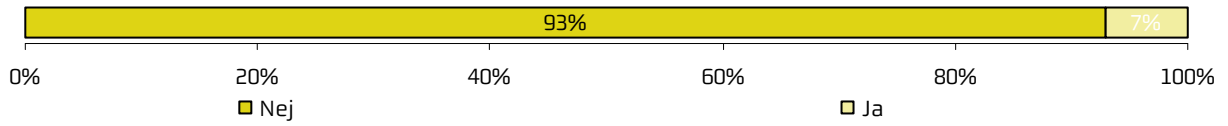
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=34)



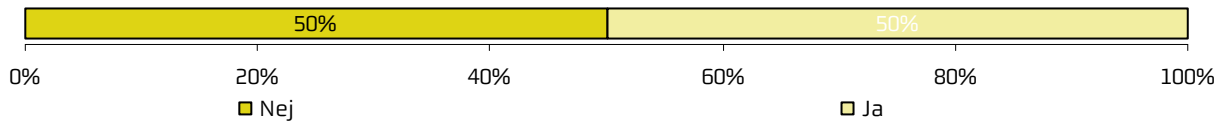
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,11		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,18		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=42)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



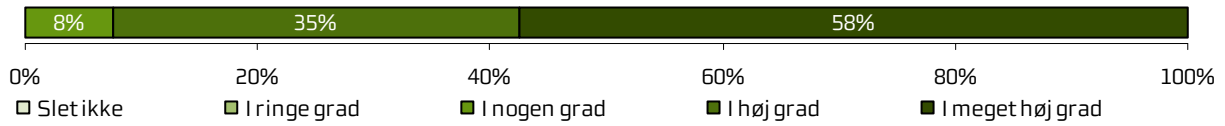
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=2)



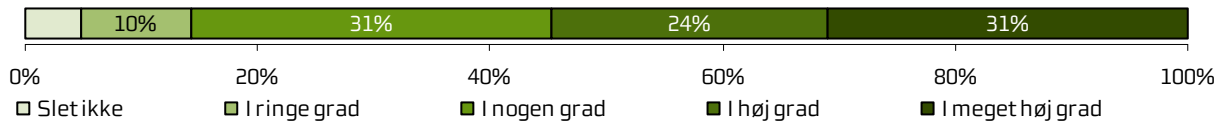
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		50 %	62 %	

Servicestandard

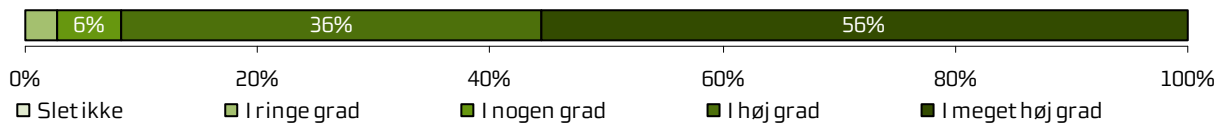
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=40)



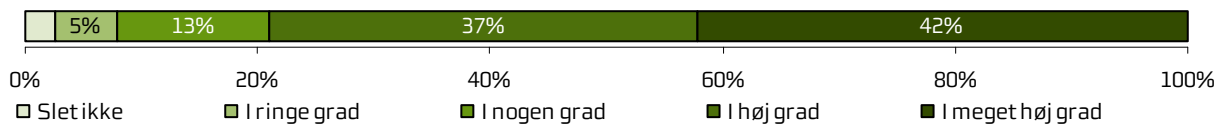
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=42)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=36)



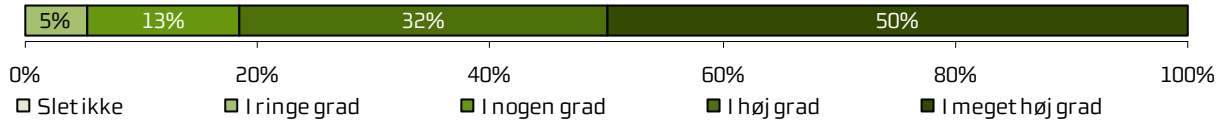
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=38)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,5		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,67		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,44		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,11		3,99	

Smertelindring

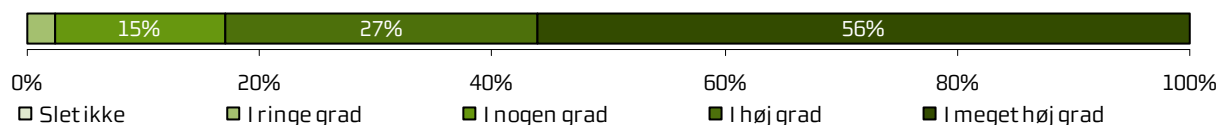
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=38)



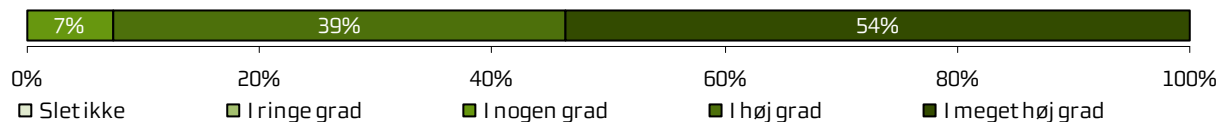
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,26		4,32	

Info før og under

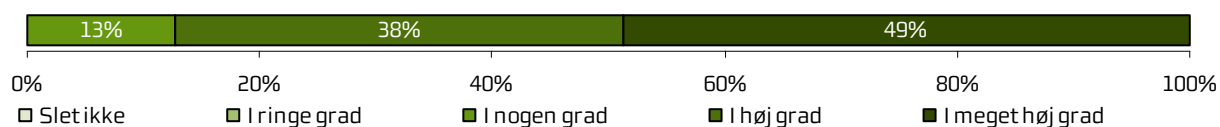
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=41)



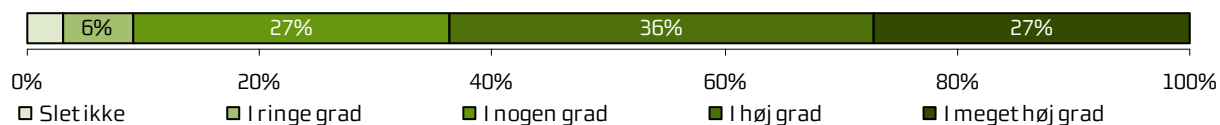
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=41)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=39)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=33)



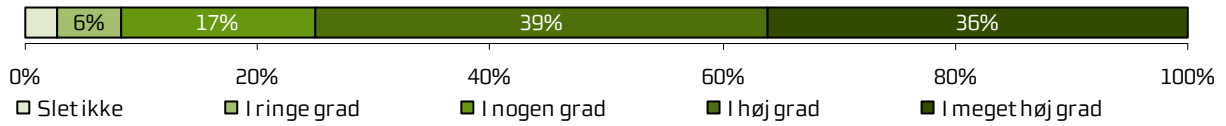
Fik du løbende information om resultater? (n=34)



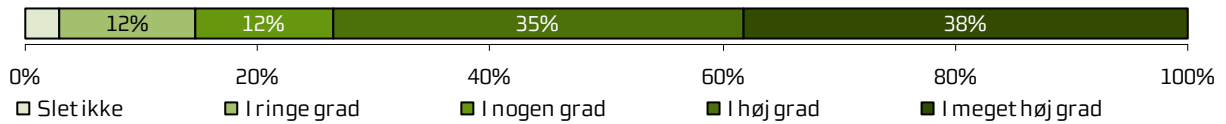
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,37		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,46		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,36		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,79		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,09		3,9	

Udskrivelsesinfo

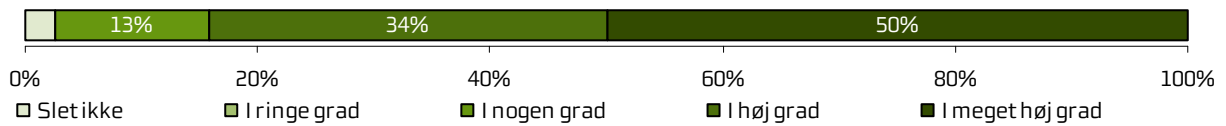
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=36)



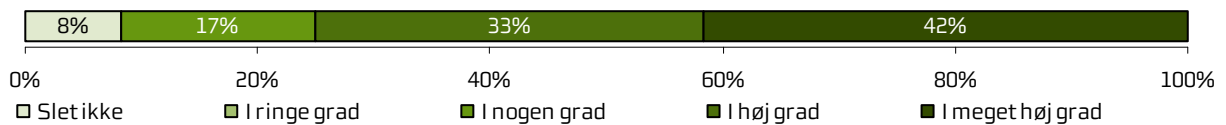
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=34)




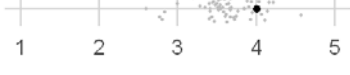


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=38)



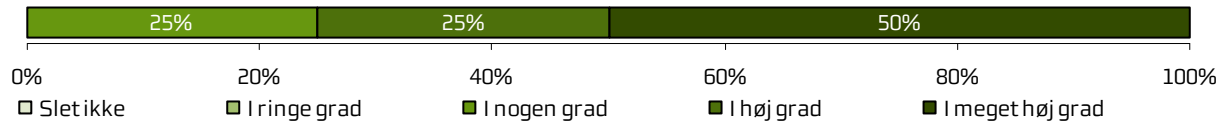
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=12)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,94		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,29		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=4)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,25		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter 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 "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "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 [].

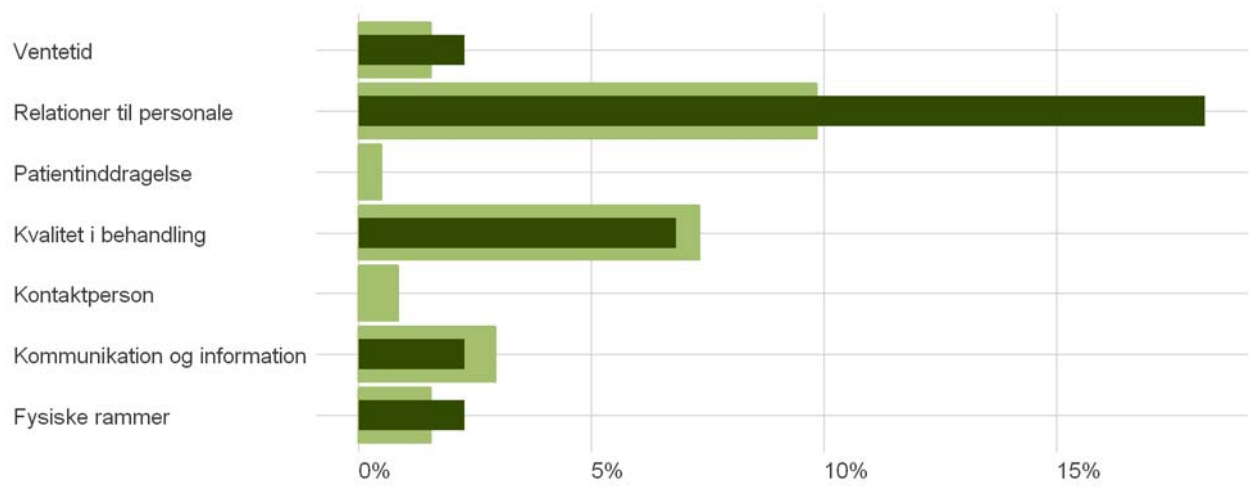
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, 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 har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Gynækologisk Sengeafsnit - HEV



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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Sengeafsnit - HEV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
2	Efter jeg kom tilbage på afdelingen, kommer min mand og sidder ved siden af mig i sengen. En meget sur, ikke venlig, anden fagperson NN kommer og beder ham, surt, om at flytte sig, da gulvet skal vaskes. Det er ikke okay, når den øvrige del af personalet giver en god behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Bortset fra, at jeg fik oplyst forkert mødetid, da jeg ringede, var der intet at udsætte. Personalet var utroligt kompetent og venligt. (Gælder læger, operatører, læge NN, sygeplejersker og portører). Kan kun vende tommelen opad :-). Var kun indlagt i et døgn, hvorfor min vurdering måske ikke tæller så meget i den samlede statistik. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
17	Jeg blev virkelig taget godt imod på afdelingen, allerede da jeg ringede nogle dage forinden indlæggelse, og fortalte, at jeg havde det meget svært med at skulle i narkose. Jeg blev beroliget i telefonen, og da jeg mødte på afdelingen tog de imod mig med mit fornavn, hvilket igen var beroligende. Under hele indlæggelsen var personalet virkelig omsorgsfulde og rigtig søde og hjælpende. Dog havde jeg en ret uheldig oplevelse på Opvågningen, der gjorde, at det slet ikke var rart at være der, og det eneste jeg kunne tænke var, at jeg skulle væk derfra så hurtigt som overhovedet muligt. Jeg oplevede et meget stresset personale, som selv gav udtryk for, at de havde travlt, og som var korte for hovedet. Der var virkelig meget larm og generel uro, ja nærmest kaos, hvilket gjorde, at jeg ikke kunne slappe af og hvile. Jeg skal ikke kunne sige, om han var læge, men han tog sig af mig, men fortalte mig hele tiden, at han ikke havde tid og ikke havde spist. Min situation er, at [et familiemedlem] afgik ved døden under narkose eller i opvågningen, hvilket gjorde det svært for både [en pårørende] og jeg at være i denne situation. Under min telefonopringning dagene forinden var jeg blevet forsikret, at der ville blive taget hånd om min [pårørende] og, at de ville se om han kunne komme ind på opvågningsstuen. Da jeg åbnede mine øjne og fangede et ur, havde operationen allerede nu taget længere tid end forventet, og jeg havde svært ved at slappe af, uden at vide, at min [pårørende] vidste, at jeg var ok. Dette fortalte jeg den førromtalte travle mand på Opvågningen, som blot svarede, at det havde de ikke tid til, og han skulle til pause. Han gik, og jeg fik fat i en sygeplejerske og fik hende fortalt, at det var vigtigt, at min [pårørende] fik at vide, at jeg var vågnet. Hun sagde, at det ville manden, der var gået til pause måske gøre. Men det måske var meget usikkert for mig. Da manden kom tilbage 30 minutter senere [], fik jeg at vide, at han havde snakket med min [pårørende]. Jeg spurgte ind til smertestillende, men der kom intet. Derimod fik jeg fjernet mit kateter på en ret så ubehagelig måde og kastet dynen tilbage med et tæppe, der lå krøllet helt sammen indenunder. Kort derefter ringede manden til den afdeling, jeg var indlagt og sagde, at jeg ville komme tilbage nu. Jeg kunne igen høre de fra afdelingen fulgte op på, hvorvidt min [pårørende] havde været inde ved mig, og han fejdede dem af. Da portøren kom og hentede mig, havde jeg stadig ikke fået smertestillende og måtte spørge, om jeg så kunne få det på afdelingen, hvortil jeg fik et ja. Videre spurgte jeg om det var muligt, at manden kunne hjælpe med at rette tæppet under dynen, da jeg frøs. Han sagde ret hårdt "NEJ!", hvilket nok var ment i sjov, men hans fremtoning og toneleje sagde noget andet og var ret ubehagelig, når man netop er vågnet fra narkose og lidt sårbar. Han rettede dog tæppet og sagde fjoget: "Ja, jeg håber jo ikke, du klager over migovre på afdelingen", hvorefter han grinede. Det var som tidligere nævnt virkelig en ubehagelig oplevelse at være tæt på ham, og jeg ønskede bare at komme væk, og svarede ham ikke. Derefter gentog han sig selv: "Ja, jeg håber ikke, du klager over migovre på afdelingen" og grinede igen. Jeg fik ikke hans navn, men jeg ønsker ikke for nogen, at de skal behandles af denne mand. Det var dejligt at komme tilbage på afdelingen, hvor der var ro og god tid, og jeg på en eller anden måde fik indtrykket af, at [] var mange indlagt. Jeg ved, at personalet har drøntravlt, men de formåede alligevel at være der, og ikke få mig til at føle mig som en byrde. Tak til personalet på denne afdeling! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Alt var i orden.	I meget høj grad
20	Jeg følte mig særdeles godt behandlet.	I meget høj grad



	[Relationer til personale/Pleje]	grad
3	Alle er på højeste niveau.	Uoplyst
4	Jeg er blevet meget frustreret over og presset af gentagende gange at få at vide "og herfra får du en 14 dages sygemelding med. Det plejer at passe fint". Jeg har siden erfaret, at der er rigtig mange, der ikke kan nøjes med det, men jeg følte mig presset, også i forhold til den besked jeg inden havde givet arbejdsgiver, fordi jeg havde fulgt sygehusets oplysninger. Ifølge egen læge oplever han også, at det er for stor en operation til, at man er klar efter 14 dage. Jeg har hele tiden følt, at det bare handlede om hurtigt, hurtigt, hurtigt at skulle ud af systemet og presses tilbage på arbejdsmarkedet. Det handlede ikke om at føle sig tilpas, at komme sig efter en operation. Jeg havde meget store gener efter [operationen]. Det ville være dejligt, hvis man var lidt mere nuanceret i fortællingen om det inden, så det ikke var standarden [man fik fortalt]. "3-4 dage, smerter under ribbenene, måske endda smerter i højre skulder". Det var det eneste, der blev fortalt. Især når læger og behandlere, jeg efterfølgende har snakket med, kan bekræfte en anden fortælling. Det er ikke fordi jeg tænker, man skal beskrive de værst tænkelige muligheder for alle patienter, men der kan ligge meget i selv små formuleringer... Og da jeg efter 2½ uge stadig fik nogle "jag" af smerter, måtte jeg selvfølgelig ty til egen læge, for at få en forklaring på, hvad det er, der kan ske []. Narkoseteamet var fantastiske! Der var sådan en ro og afslappethed over forløbet, som jeg stadig tænker tilbage på som en rigtig god oplevelse. Jeg ville gerne have haft mulighed for at sige tak til dem, for de var noget specielt. Sygeplejersken på stuen formiddagen efter operationen var et supermenneske at møde midt i det hele! Og hun lovede at overbringe en hilsen til narkoseteamet! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Jeg var ovenud tilfreds med opholdet på afdelingen. Alle var søde og forstående. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Personalet var søde og flinke hele vejen igennem. Især havde jeg en god oplevelse af lægen, der opererede mig. Jeg valgte at blive udskrevet uden først at have talt med lægen efter operationen, da denne var optaget. På trods af dette, så ringede lægen hjem til mig efterfølgende for at [høre], hvordan operationen var [gået]. Det var meget positivt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Bedre rengøring ville være ønskeligt. Men et yderst behageligt personale. Jeg var tryk fra jeg kom til, at jeg tog hjem. Både på afdelingen, men også på operationsafsnittet. Hold da op hvor er jeg tilfreds. Det fortjener virkelig meget ros. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
11	Det var et meget positivt forløb. Jeg har kun ros til alle! Med hensyn til forløbet har jeg et forslag, nemlig automatisk at tage et blærebetændelsestjek inden hjemsendelse, især hvis der har været "bøvl" med vandladning/kateter og afføring.	Uoplyst
15	De kunne godt have informeret mig om den lange ventetid, fra jeg kom ind på min stue, til jeg kom ned på operationsstuen. Jeg lå med smerter i ti timer, selvom jeg havde fået smertestillende og morfin. Jeg var rimelig utilfreds med omsorgen fra personalet på afdelingen. Jeg følte, at de ikke havde forståelse for min situation, og de havde ikke tid til, at snakke med mig om mine frustrationer omkring situationen. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst

Gynækologisk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Sengeafsnit - HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg blev overrasket over at skulle møde kl. 11.00 (jeg havde fået at vide, jeg skulle forvente at møde kl. 6.30 eller 7.30) og først blive opereret kl. 14.30.	I høj grad
 2	Synes at ventetiden ([på halvanden time]) var lang.	I høj grad
 8	Jeg blev bedt om selv at have medicin med, samt at tage min morgenmad inden jeg ankom. Alligevel startede jeg med at blive tilbudt nøjagtig den samme smertestillende, som jeg allerede havde taget. Den smertestillende, jeg blev tilbudt, blev så bare kasseret. Jeg ved, at det blev beskrevet i min journal, da jeg fik smertestillende, som de ikke nødvendigvis havde på afdelingen.	I høj grad
 14	Det er lidt spild af tid at, jeg skulle vente et par timer fra ankomst, til jeg reelt blev placeret på en stue.	I høj grad
 3	Jeg er meget glad. Læger og sygeplejersker er meget dygtige og professionelle.	I meget høj grad
 13	Blev modtaget godt og venligt. Fik at vide, at der kunne være ventetid.	I meget høj grad
 18	"Nå der er du", var de ord, jeg blev modtaget med. Til trods for at jeg mødte 25 minutter før tid. Det viste sig, at jeg havde fået opgivet forkert mødetid, da jeg ringede dagen før :-).	I meget høj grad
 4	Der var travlhed, alle havde for meget at se til. Jeg kom i meget godt tid, for at få det til at passe med kørsel. Og nogle ting, f.eks. at få langtidsvirkende smertestillende inden operationen, blev givet i god tid og inden mit egentlige mødetidspunkt. Men jeg blev derefter "glemt", sygehustøjet ikke lagt frem, og da det blev opdaget, da jeg spurgte til tidspunkter, havde jeg lige fem hurtige minutter til at hoppe i tøjet og få afleveret værdigenstande, før portøren stod der. Men nå ja, det gik jo. Det skyldtes helt klart, at alle havde travlt!	I nogen grad
 9	Man er jo altid nervøs/spændt, når man skal ind og opereres, så derfor er det egentlig rart at få en ca. tid til forventet operation. Man kan jo så bevæge sig lidt mere frit, end at sidde på den samme stol!	I nogen grad

Gynækologisk Sengeafsnit - HEV**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Gynækologisk Sengeafsnit - HEV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 7	Jeg blødte []. Efter aftale med lægen skulle der kompres på og se, om det kunne stoppe blødningen, hvis ikke ville hun komme og sy mig sammen. Det hjalp ikke, og jeg kontaktede sygeplejerske NN, da jeg havde mange smerter og stadig blødte []. Hun sagde bare, at jeg skulle tage kompresset af. Som sagt så gjort, men jeg blødte stadig, så jeg ringede igen, og hun kom, men jeg skulle bare lægge kompres på igen. Sagde, at det kunne jeg ikke holde til for smerter, men det skulle jeg, og så gik hun. [Da jeg ikke kunne mere, ringede jeg igen] og fik lov til at tage smertestillende, som hjalp lidt. [Senere kom der en] anden sygeplejerske []. Hun fik fat i en læge, som [mente], at jeg skulle syes. [Så mange timer] hvor jeg kunne have været i min seng. Aftalen med den første læge var, at hvis det ikke stoppede med at bløde, ville hun komme og sy mig. Jeg tror ikke, lægen er blevet informeret, så af gode grunde kunne hun jo ikke komme.	Ja
 12	[Patienten] overfor mig på stuen blev kørt ned før mig. Jeg var kommet før [patienten], og det viste sig også, at det var mig der skulle have været nede. Det kom jeg så også. [Patienten] overfor kom så først til meget senere (der var lige noget akut). [Patienten] var godt træt af det, for [patienten] var godt sulten til sidst. Der var ingen der informerede, hvorfor der gik så lang tid.	Ja

Gynækologisk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Gynækologisk Sengeafsnit - HEV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
3	Jeg har modtaget fuldstændige oplysninger. Jeg er meget glad. Tak til alle.	I meget høj grad
8	Lægen informerede mig om nogle ting efter operationen, men dette blev ikke skrevet i journal. Så sygeplejerske, der udskrev mig, var nødt til at kontakte en anden læge for at afstemme oplysningerne. Var ikke i tvivl om, at den sygeplejerske, der udskrev mig, havde virkelig travlt. Men alligevel tog hun sig tid til af "afslutte" mig ordentligt. En kæmpe indsats fra de sygeplejerske, som er i aftenvagte. De har godt nok travlt. Umenneskeligt travlt, men alligevel havde de tid til alle patienter. De fortjener et kæmpe tak.	I meget høj grad
9	Nu har jeg to gange været indlagt til operation på et år. Jeg mangler simpelthen information om, hvad der sker bagefter operationen. Hvad er der sket under operationen? Hvor i min krop kan jeg forvente smerter? Hvilke former for smerter, kramper osv.?	I meget høj grad
10	Manglede faktisk ro, da jeg kom fra opvågningen. Der kom konstant sygeplejersker ind og hilste på pga. vagtskifte og en eller anden klovn [], som spurgte, om jeg havde brug for at snakke	I meget høj grad
16	Kunne godt ønske, at lægen der udførte operationen, eller tilsvarende personale, havde gjort lidt mere ud af at fortælle hvilke forholdsregler, man skulle tage efter udskrivelse, og måske lidt om, hvilke følger eller symptomer, operationen ville kunne påføre. Lægen kom på et hurtigt visit, mens man stadig var lidt "omtåget" efter narkosen.	I meget høj grad
19	Alt var tilfredsstillende.	I meget høj grad
4	Jeg manglede information, der ikke var så "skematiseret", dvs. at det ikke kun var standardsvaret "smerterne forsvinder i løbet af tre-fire dage" (som der står i manualen). Efterfølgende har jeg erfaret ved andre patienter, opereret for det samme, samt fysioterapeuter, at mange har gener i ugevis. Det var gældende for mig, og jeg følte mig ærligt talt lidt "unormal" og pivet, fordi jeg havde så mange smerter i flere uger. Om aftenen og natten efter operationen oplevede jeg meget uro på stuen, og trætte og travle sygeplejersker, der ikke havde tid. "Er du sulten?". "Det ville være godt med lidt". "Jeg henter lige", og så stod der en tallerken yoghurt på bordet. Fint nok, men jeg kunne næsten ikke kæmpe mig op af sengen og sidde ved bordet. Der var besøgstid på stuen samtidig med, og jeg følte mig så utrolig udstillet med alle mine smerter, lidt klynke-lyde og utilpashed for at kæmpe mig op til siddende, stadig i mit lidt nussede-svedige sygehustøj jeg havde ligget i under opvågningstiden og sovetiden bagefter. Det havde vel taget tre minutter (?) at give mig en hjælpende hånd op at sidde og lige trække et forhæng for, så jeg kunne få en følelse af lidt privatliv. Jeg kunne ikke lige finde mine briller, kunne ikke lige finde kaldeapparatet, var hæs og min lille kalden efter sygeplejersken, der gik, kunne åbenbart ikke høres i alle stuens andre lyde. Der var for travlt! Jeg havde fået at vide til nattetid, at jeg kunne bede om mere smertestillende, hvis smerterne tog til igen, når det smertestillende ikke dækkede så godt ind mere. Hen på natten kunne jeg ikke strække den længere og fik kaldt, så det kunne høres, på den sygeplejerske, der flere gange var forbi med en "genial" lille LED-lygte, man blev lyst i øjnene med flere gange om natten. Hun mente, det var bedst for smerterne, hvis jeg kom lidt ud af sengen og gå. Og så gik HUN! Ny kamp op at sidde, og første gåtur ud af sengen på egen hånd. Har talt med flere tidligere patienter, der har fortalt, at nej-nej man skal da have den første tur sammen med en, så man lige er sikker på ikke at blive svimmel. Jeg fandt selv en løsning på slanger og kateter og tog en nattetur på gangen. Tre ture frem og tilbage, og ikke en sygeplejerske mødte jeg. Gad vide, hvor de var. Havde nok for travlt, igen? Næste morgen var der en fast sygeplejerske på "mig". Hun var utrolig opmærksom og stærk i relationsarbejdet. Hun forstod at være "på" selv i få minutter ad gangen. Hun var et godt møde!	I nogen grad
6	Første gang jeg var indkaldt til operation, blev jeg lagt i en seng [om morgenen], og der var først noget personale (lægen), der [om eftermiddagen] kom for at sige, at min operation desværre var blevet aflyst og først kunne ske om en uge. Det var lang tid uden nogen som helst kontakt fra [morgen til eftermiddag], ej heller information om, at de var forsinket på operationsgangen.	I nogen grad

