

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Afsnit for Kvindesygdomme
Kvindesygdomme og Fødsler
Aarhus Universitetshospital**

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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 Brugerinvolvering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	82
Besvarelser fra patienter:	53
afsnittets 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 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: Gynafd

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 akut 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

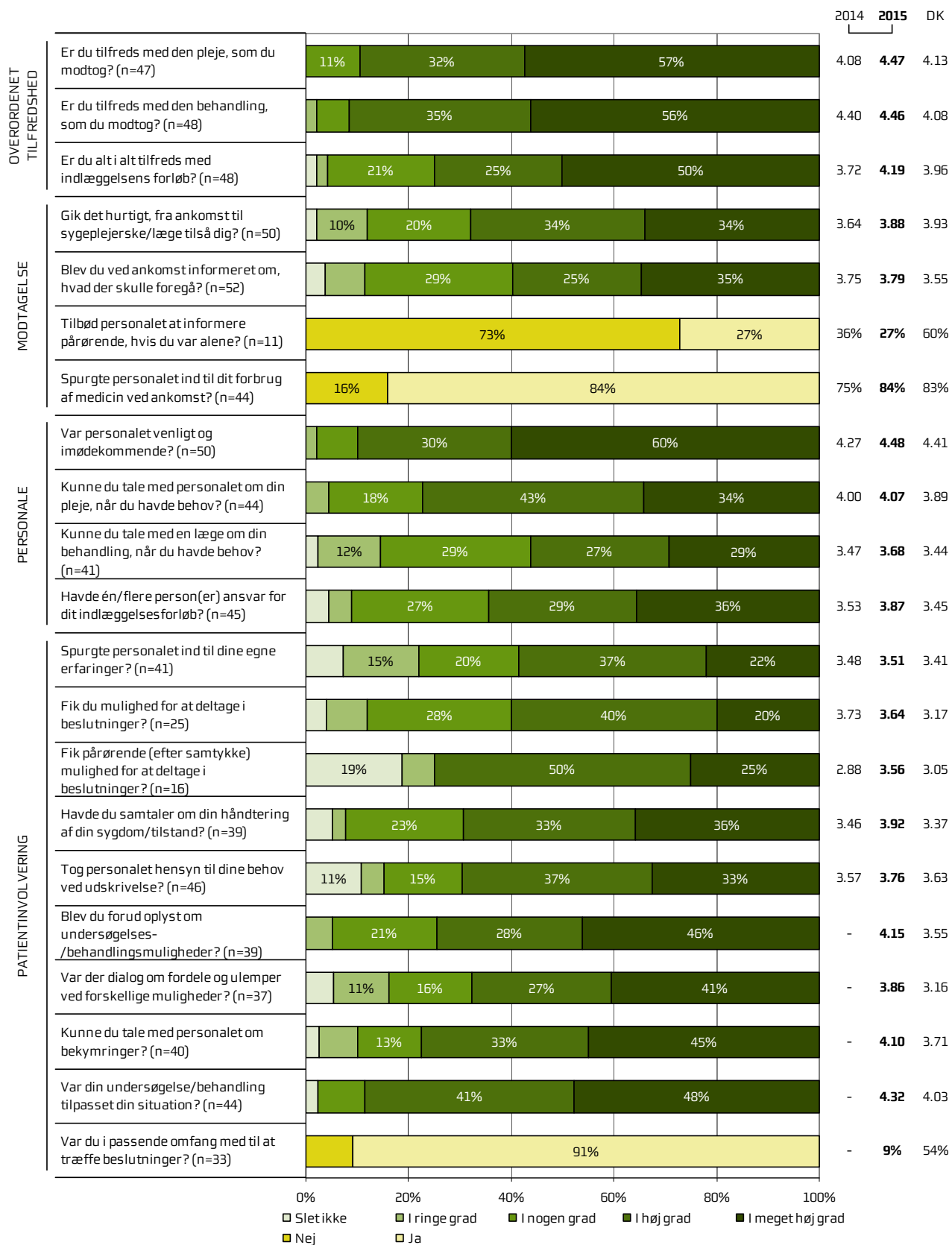
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

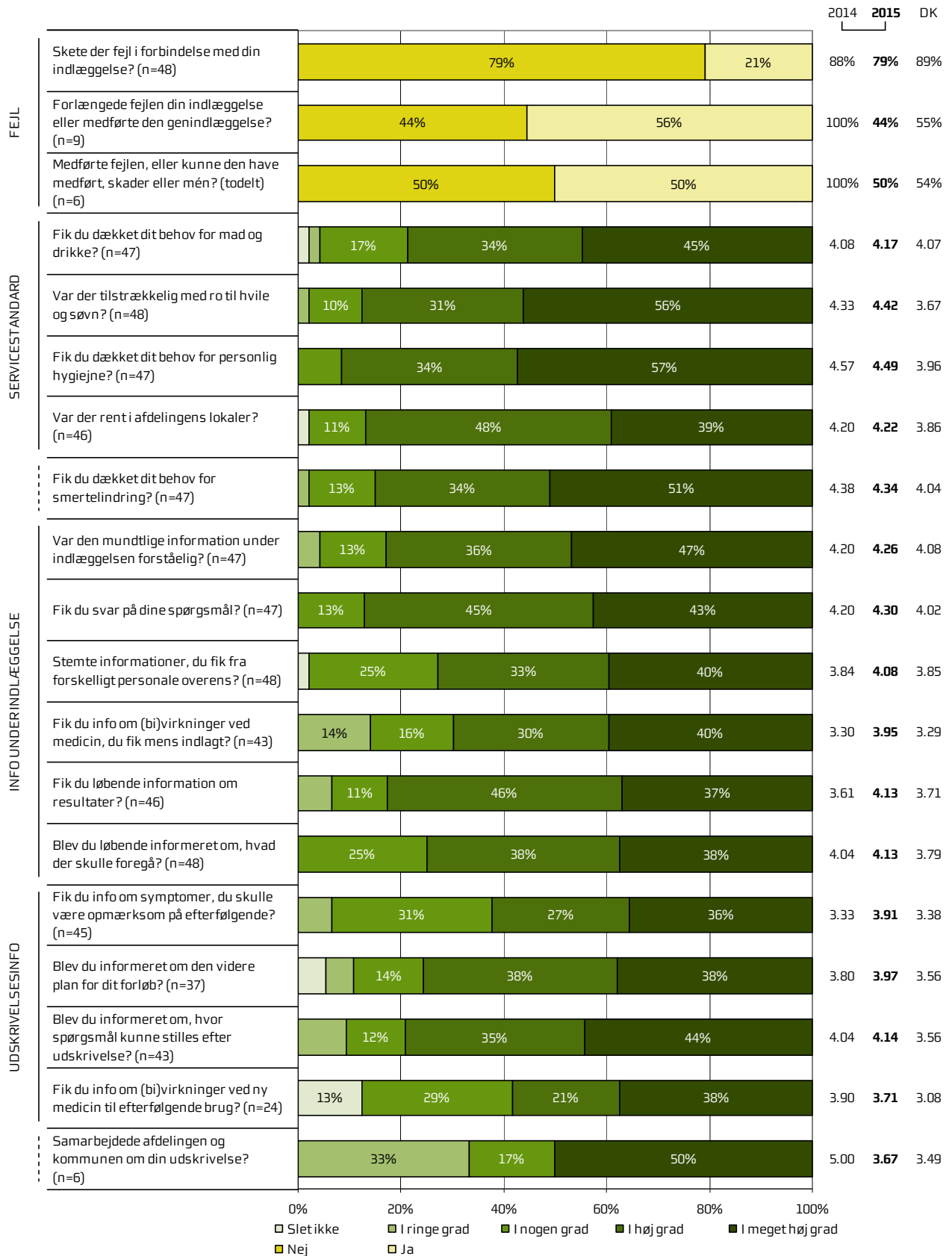
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

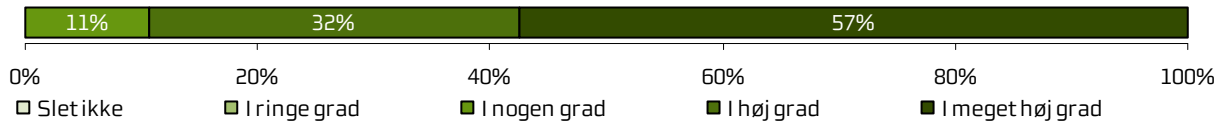
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

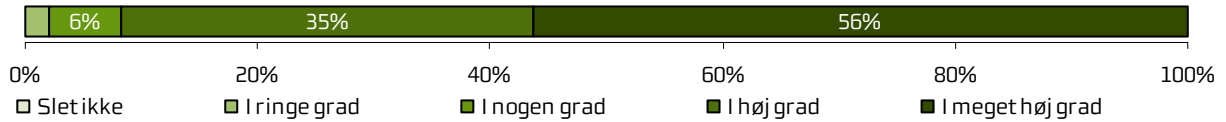
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

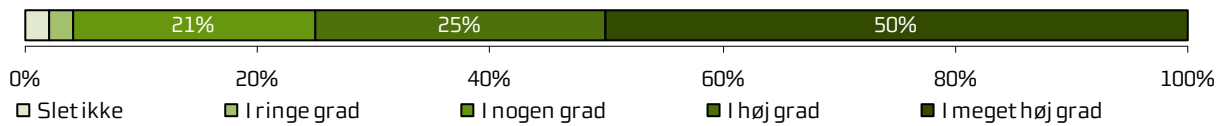
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=47)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=48)



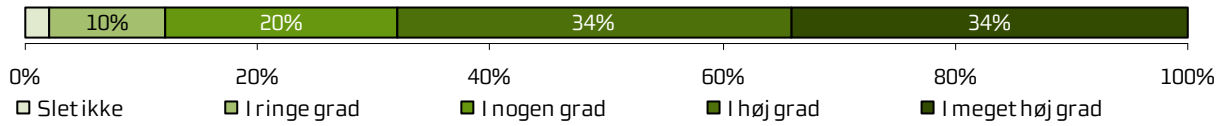
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=48)



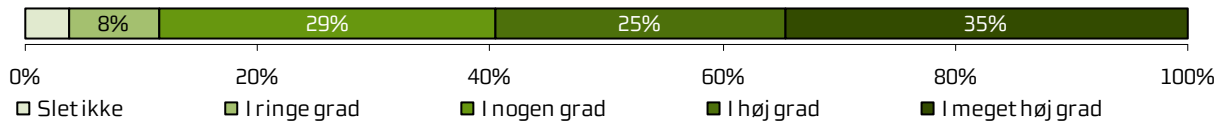
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,47		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,46		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,19		3,96	

Modtagelse

Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=50)



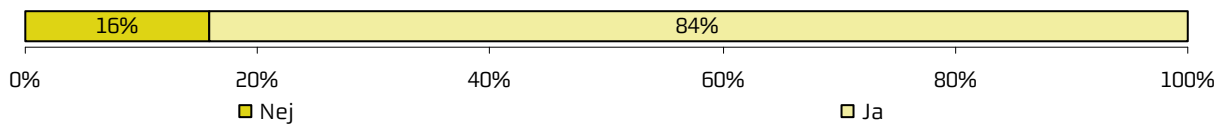
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=52)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=11)



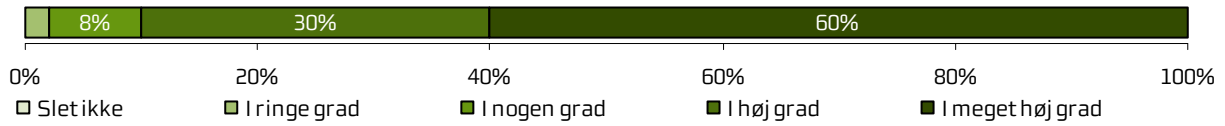
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=44)



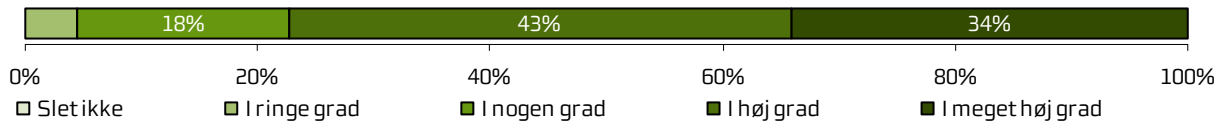
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,88		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,79		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		27 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		84 %	83 %	

Personale

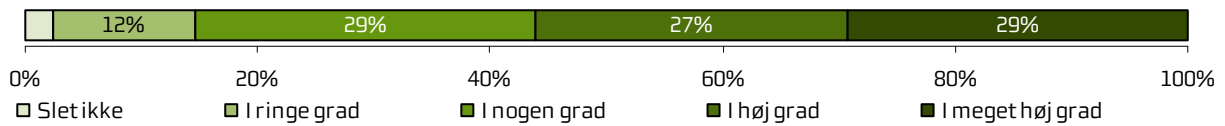
Var personalet venligt og imødekomende? (n=50)



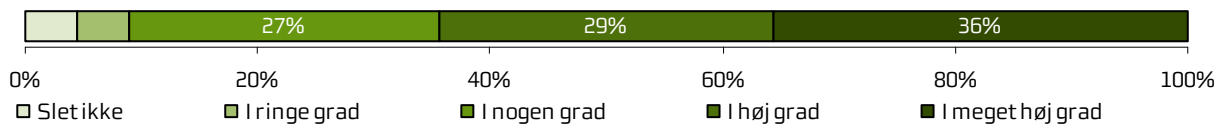
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=44)




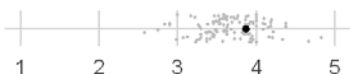


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=41)



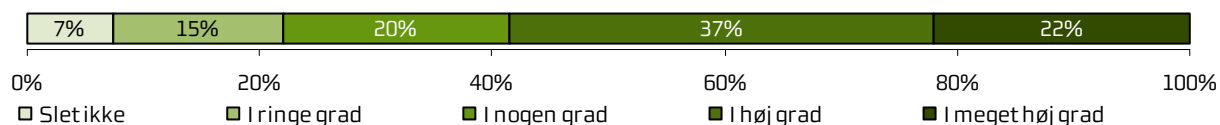
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=45)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,48		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,07		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,68		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,87		3,45	

Patientinvolvering

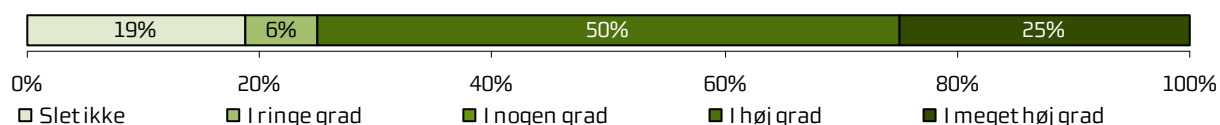
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=41)



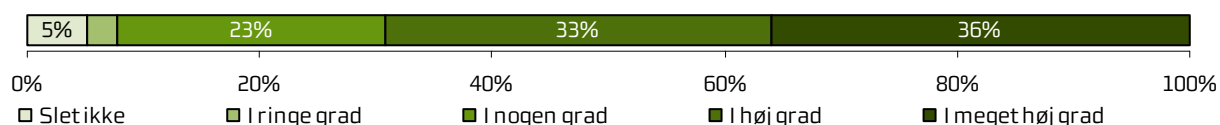
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=25)



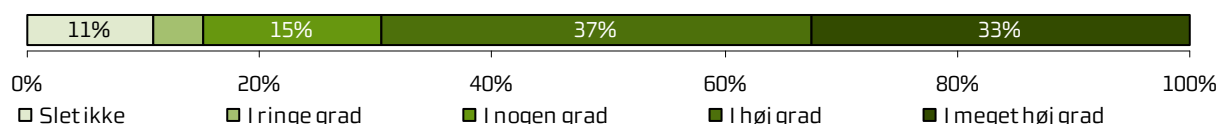
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=16)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=39)



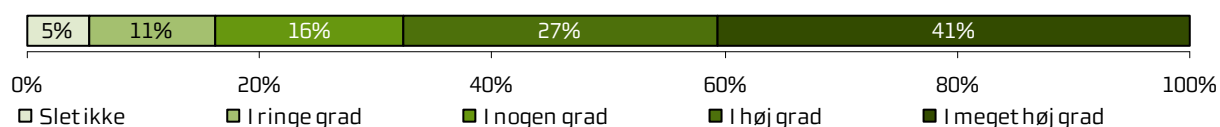
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=46)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=39)



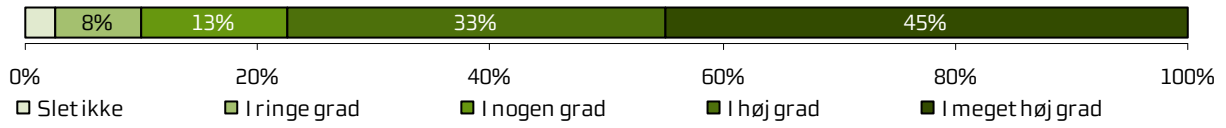
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=37)



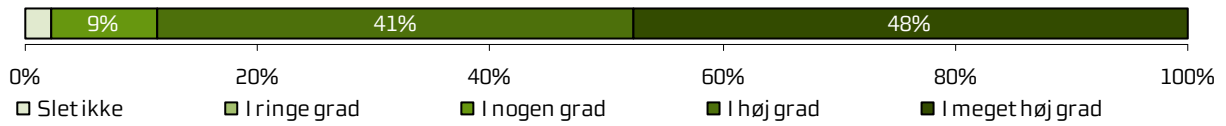
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,51		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,64		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,56		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,92		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,76		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,15		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,86		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

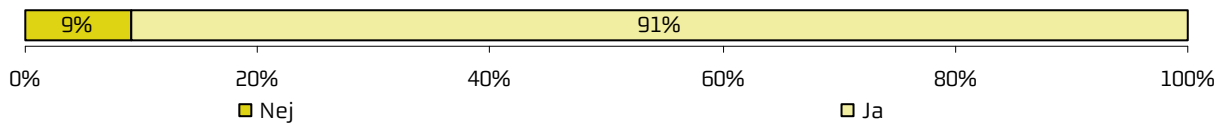
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=40)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=44)



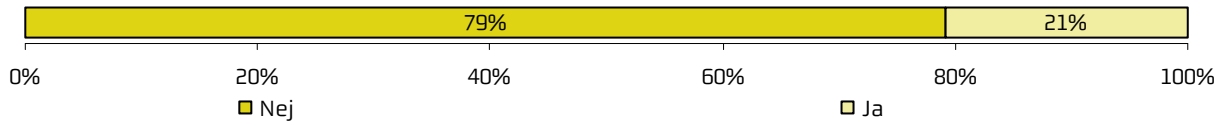
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=33)



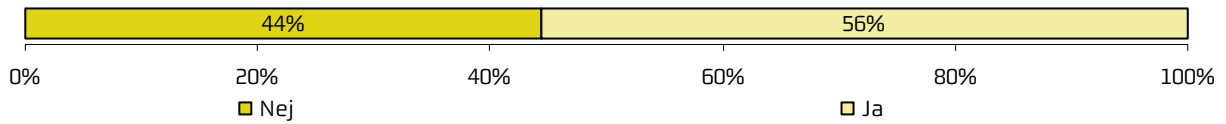
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,1		3,71	<p>A horizontal dot plot with a scale from 1 to 5. A vertical line is drawn at 3.71, representing the national average. A black dot is placed at 4.1, representing the patient's score. The patient's score is higher than the national average.</p>
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,32		4,03	<p>A horizontal dot plot with a scale from 1 to 5. A vertical line is drawn at 4.03, representing the national average. A black dot is placed at 4.32, representing the patient's score. The patient's score is higher than the national average.</p>
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		9 %	54 %	<p>A horizontal dot plot with a scale from 0% to 100% in 25% increments. A vertical line is drawn at 54%, representing the national average. A black dot is placed at 9%, representing the patient's percentage. The patient's percentage is significantly lower than the national average.</p>

Fejl

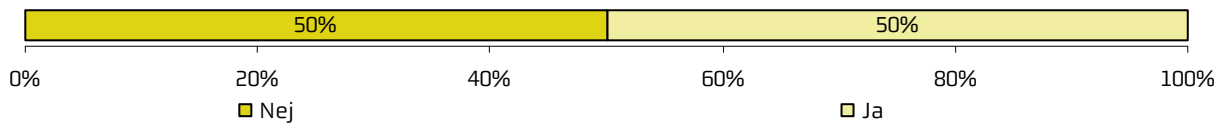
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=48)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



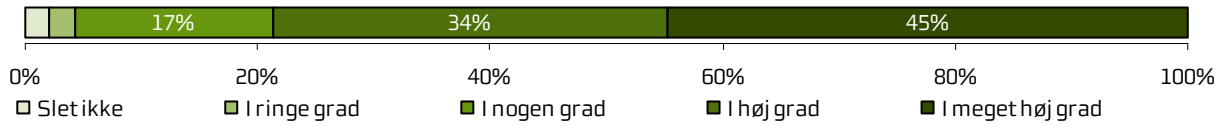
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=6)



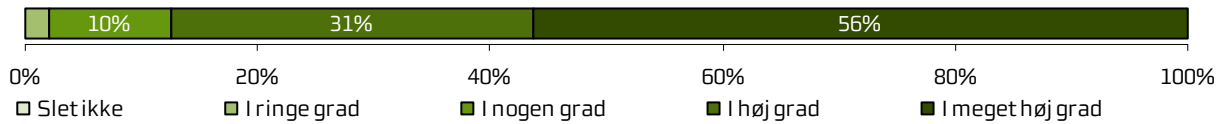
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		79 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		44 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	54 %	

Servicestandard

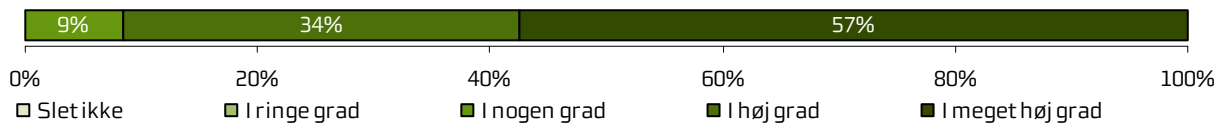
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=47)



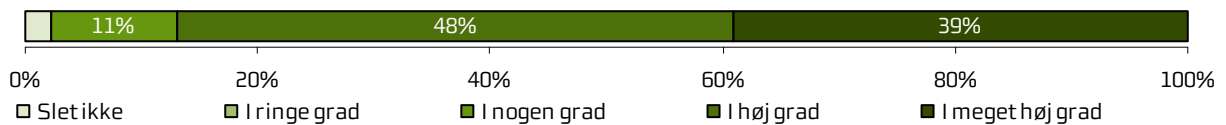
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=48)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=47)



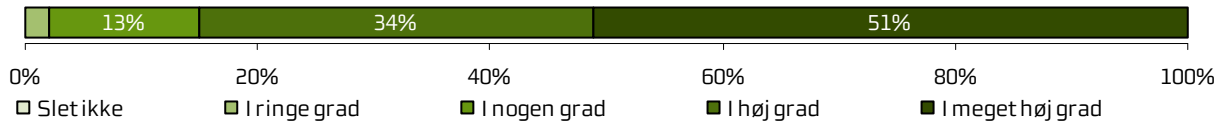
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=46)



	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?	4,17		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,42		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,49		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,22		3,86	

Smertelindring

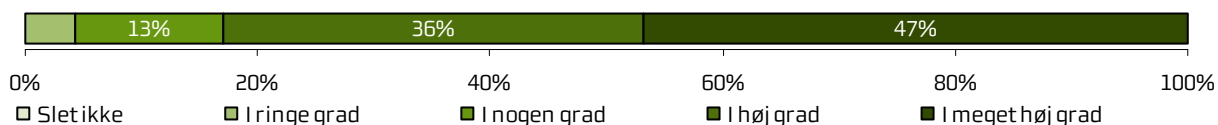
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=47)



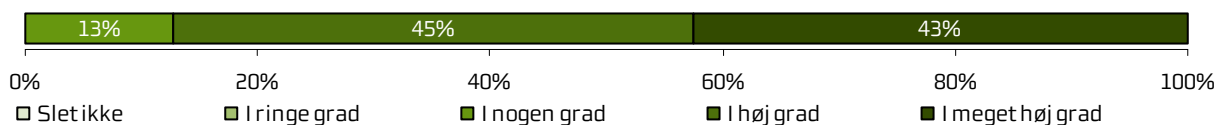
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,34		4,04	

Info under indlæggelse

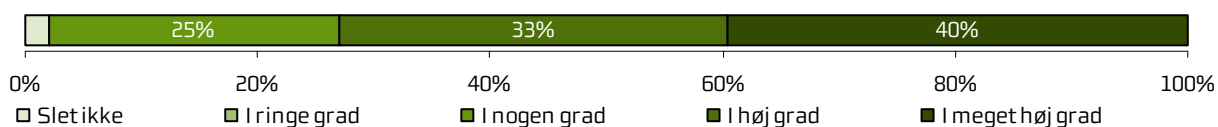
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=47)



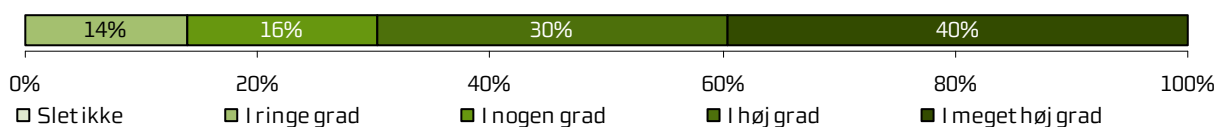
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=47)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=48)



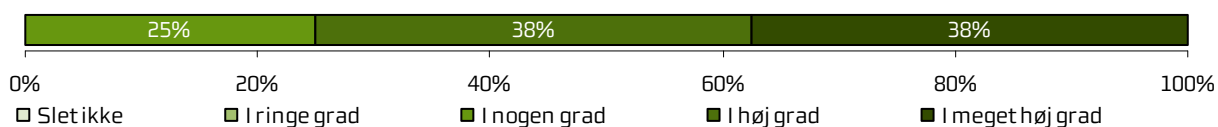
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=43)



Fik du løbende information om resultater? (n=46)



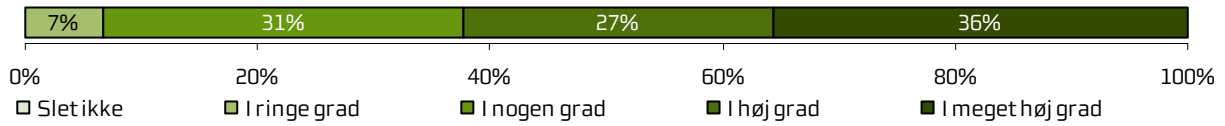
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=48)



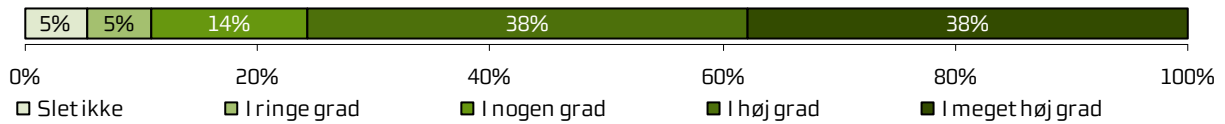
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,26		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,3		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,08		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,95		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,13		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,12		3,79	

Udskrivelsesinfo

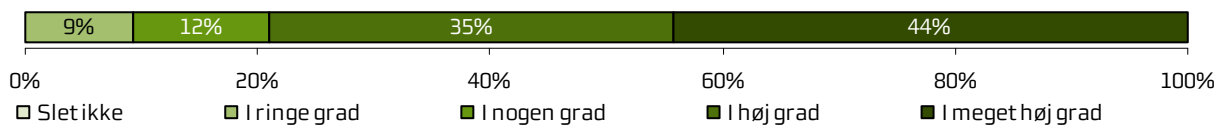
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=45)



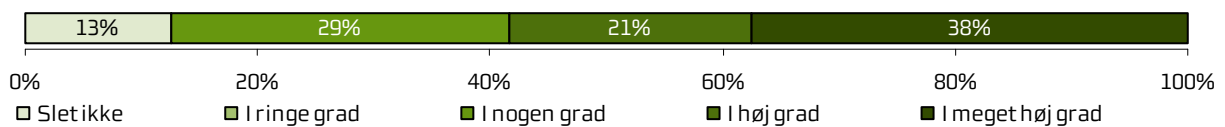
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=37)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=43)



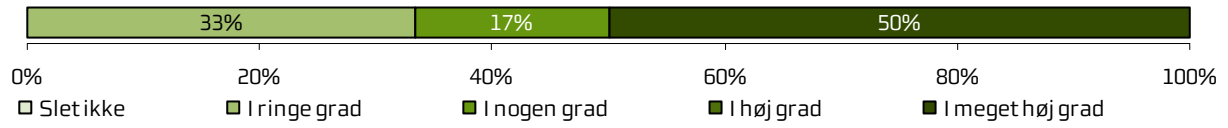
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=24)



	Gennemsnitsscore	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?	3,91		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,97		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,14		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,71		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=6)



	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?	3,67		3,49	

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 "Ankomst", "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 [].

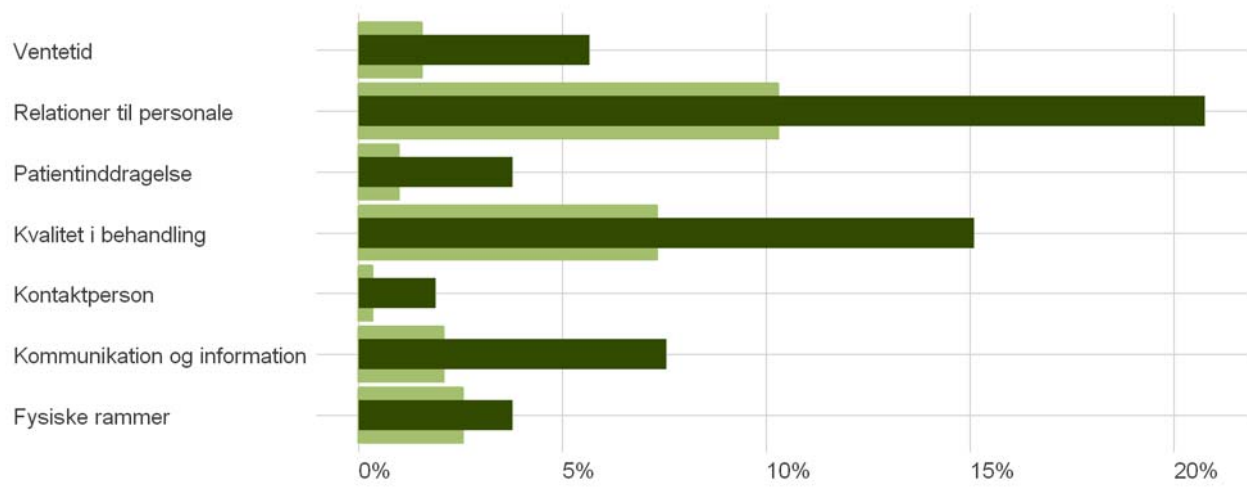
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Afsnit for Kvindesygdomme

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

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	<p>Personalet var meget imødekommende og venligt. Det havde været rart med én kontaktperson i stedet for de mange forskellige. Det havde været rart at kunne komme til at tale med en læge inden for det speciale, jeg hørte under, i stedet for de mange forskellige, der var på tilkald. Endvidere var det generelt svært at komme til at tale med en læge.</p> <p>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
12	<p>Jeg var meget tilfreds med mit ophold. Jeg måtte dog starte mit ophold på gangen, en såkaldt nødplads. Det var til at overleve, men ikke det fedeste. Det var dog før operationen, så det var til at overleve, men det er svært at slappe af, når der går mennesker frem og tilbage. Da jeg kom tilbage fra operation ville jeg have ønsket, at en sygeplejerske havde været opmærksom på om jeg, havde en pårørende, der sad og ventede, så de kunne sige, at jeg var kommet tilbage. Det endte jeg med selv at skulle spørge efter. Efter operation oplevede jeg dog et par gange at trykke på den røde knap, hvor der gik utrolig lang tid før der dukkede personale op, ca. en halv time. Det var dog ikke fordi det var truende, men bagefter tænker man, hvad hvis det havde været det. Jeg synes generelt, at det var et godt ophold, og jeg ved, at sygeplejerskerne har travlt og skal løbe stærkt, så jeg syntes alt i alt, at de gjorde det rigtig godt.</p> <p>[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
28	<p>Jeg var forvirret da jeg ankom. Det var som om det blev taget for givet, at jeg vidste, hvad der skulle foregå. Når jeg fik at vide, at der snart kom en sygeplejerske, som skulle tage sig af mig, måtte jeg selv følge op på det, ved at henvende mig ved skranken.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
1	<p>Som beskrevet før så var personalet yderst kompetent og beroligende, hvilket samlet gjorde oplevelsen nemmere. Jeg følte mig rigtig tryk, (hvilket ikke er givet alle steder, da man oftest oplever personale, som er stresset pga. arbejdsbyrde.) Jeg er dem taknemmelige for at give mig så god en behandling og modtagelse, som jeg fik.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
3	<p>Alle, og især dem, der tog sig af mig på begge afdelinger dvs. opvågningsstuen og afdelingen "ovenpå", var særdeles søde, positive og hjælpsomme i den korte tid, jeg var der. (Næsten et døgn :-)</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
6	<p>De var super gode til hele tiden at spørge til mig, og informere mig om relevante ting.</p> <p>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
9	<p>Personalet er meget opmærksomme og dygtige. De har meget travlt, men synes de gjorde, hvad de kunne for at være til stede.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
23	<p>Dejlige, glade og professionelle mennesker som man ikke kan lade være med at holde af. Jeg havde en god og positiv indlæggelse, som jeg efterfølgende stadig tænker tilbage på som noget godt, selvom jeg var syg. Har rost mit ophold iblandt venner og familie.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
29	<p>Afdelingen må gerne, udover samarbejde med hjemmeplejen, samarbejde med andre afdelinger [].</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
30	<p>Det var nok her, jeg skulle have rost den søde og dygtige sygeplejerske, der hjalp mig så meget igennem de problemer og stærke smerter, jeg havde i de tre dage, jeg var indlagt, som jeg havde fået at vide kunne vare i tre uger. OG det gjorde de i 20 dage. UHA.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
31	<p>Jeg synes, personalet gjorde det rigtig godt. Gav sig tid til at lytte og tale til og med mig, når jeg</p>	I meget høj grad




	havde behov for det. Alt i alt er jeg rigtig godt tilfreds og taknemlig for både pleje og omsorg. Det være sig både læger og plejepersonale. Stor ros herfra. De var også gode til at tage hånd om mine pårørende. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	grad
7	Der er skåret så langt ind til benet med besparelser, at alle prøver at yde den empati og omsorg de gerne vil, men der er ikke tid nok. Som patient kan jeg mærke, at når jeg er bange, og har brug for en snak, så er der ikke tid mere. Jeg har været i systemet i [flere] år nu, og kan helt klart mærke besparelsernes påvirkning af personale læger som sygeplejersker. Dette bør ændres. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	De var rigtig søde og venlige, men der var lang ventetid, da jeg ankom. [Ventetid]	I nogen grad
18	Jeg sad i meget lang tid i et rum, hvor der kun var en lænestol, og ventede på operation. Det kunne være rart, hvis den ventetid havde været kortere, eller hvis der havde været lidt mere information om, hvornår jeg kunne forvente at komme til. Jeg fik problemer med forstoppelse efter operationen, og i mit tilfælde havde det været bedst, hvis jeg havde fået afføringsmiddel med det samme. Det kunne overvejes, om man skulle give det til alle patienter. Især når man risikerer skade på syningerne. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
20	Jeg syntes, de er gode til at orientere om, hvorfor man skal vente. Både læger og andet personale. [Ventetid]	I nogen grad
21	Venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Synes, at man var meget overladt til sig selv, efter operationen på afdelingen. Super engageret personale på opvågning. Efterfølgende var jeg et smut på Skejby på klinikken for Kvindesygdomme, hvor jeg [lå på] gangen fra kl. 12 til 19, inden jeg fik en stue. Det var sku ikke så fedt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
26	Søde og venlige sygeplejersker, men for travlt. Informér om risiko for livmoderbetændelse og vigtigheden af at kontrollere temperaturen! Jeg kunne ikke selv mærke, at jeg havde [] feber, når jeg havde så mange smerter (fra spontan abort []) i forvejen. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	1. Jeg var utryg ved, at man ikke, klinisk ved screening, behandlede min [sygdom] fra dag ét, men først på tredjedagen, da [] svaret kom (behandlede kun med antibiotika). 2. Utryg ved, at personalet negligerede at interessere sig for, hvem jeg var. På gangen hørte jeg mig selv omtalt som [et nummer relateret til mit værelsesnummer]. Jeg havde et inficeret venflon, men sygeplejersken ville ikke lægge et nyt, for det fungerede fint. Da jeg skulle "brugerindrages" til udskrivelse kom sætningen: "Når du nu så gerne vil hjem". Jeg havde aldrig sagt, at jeg gerne ville hjem, men tværtimod gjort opmærksom på, at jeg var alene med to børn, når jeg blev udskrevet. Sygeplejersken, som sendte mig hjem, sagde: "Nå, har din mand så ferie?" Jeg måtte sige, at jeg var ked af, at ingen hørte, hvad jeg sagde om min situation. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Slet ikke

Afsnit for Kvindesygdomme

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

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Det var en rigtig tryk oplevelse at være indlagt under mine omstændigheder. Jeg var usikker og bange i situationen, men personalet var yderst professionelt og fik mig til at føle mig i trygge hænder med det samme. Det var en rigtig god oplevelse, som gjorde hele situationen og oplevelsen nemmere.	I høj grad
13	Da jeg ankom til sygehuset, var døren låst, og jeg ringede på mange gange, uden at blive lukket ind. Til sidst fik jeg min pårørende til at ringe til sygehuset, og bede [dem] om at lukke os ind. Det var en rigtig dårlig oplevelse.	I høj grad
15	Forslag: Under [] findes en sepsisscreening, brug den [til at] tilse patienterne. Lad dem ikke ligge for lukkede døre, mens du går på gangen. Jeg var utryk ved ikke at blive tilset, koblede mig selv fra AB-drop, da der ikke kom nogen!	I høj grad
20	En venlig og nærværende modtagelse.	I høj grad
28	Det var os helt umuligt at finde afdelingen. Vi havde fået noget info hos lægevagten, som viste sig ikke at passe. Vi spurgte adskillige på sygehuset og brugte oversigtskortene på gangene. Alligevel rendte vi rundt for at finde det. Det er højst nødvendigt at få mere styr på jeres skiltning, da der er en blanding af gamle og nye afdelingsnavne.	I høj grad
4	Super imødekomende og forstående personale. Jeg følte mig i meget trygge hænder.	I meget høj grad
6	Det var en meget positiv oplevelse. Der var hele tiden nogen, der fortalte mig om næste step.	I meget høj grad
23	Rigtig god modtagelse. Venligt og smilende personale. Blev spurgt, om jeg var sulten, eller der var noget, jeg ville have, selvom jeg havde fået at vide, at jeg skulle spise, inden jeg kom derop. Det havde jeg ikke forventet. Vi følte os meget velkommen og super lækker med egen stue og TV. Lækkert.	I meget høj grad
3	Computersystemet registrerede ikke min ankomst, så der gik nogen ventetid, før jeg blev modtaget.	I nogen grad
14	Jeg blev henvist via egen læge [om formiddagen]. Jeg fik en tid [sen eftermiddag] og blev kaldt ind til en læge ca. 45 minutter senere. Jeg var dårlig, og synes at ventetiden var lang. Da jeg først kom til, fik jeg en god behandling.	I nogen grad
27	Kom til akutstuen på kvindeforplejningen. Den lukkede, så jeg kom med op på afdelingen og blev her undersøgt.	I nogen grad
10	Det var generelt et fagligt dygtigt personale, med god fokus på det omsorgsmæssige i sygeplejen.	I ringe grad
26	Mit forløb var i to dele: Først formodning om ekstrauterin graviditet og indlæggelse med faste i i alt 13 timer før operation. Anden del var indlæggelse efter feber og voldsom blødning fra livmoderen en uge senere. Første indlæggelse: Forud var jeg blevet scannet vaginalt i akutmodtagelsen om onsdagen af ikke-specialister grundet travlhed. Formodning om ekstrauterin graviditet, og da HcG var højt fredag, blev jeg forberedt til kikkertoperation og udskrab fra livmoderen. Heldigvis blev jeg scannet på operationsstuen igen, og denne specialist var ikke i tvivl om, at der slet ikke var tale om ekstrauterin graviditet, men kun behøvedes udskrab fra livmoderen. Jeg er ærgerlig over, at jeg ikke bare blev scannet vaginalt af specialister første gang. Det havde været bedre at vente tre timer længere [den ene dag] og så få den rigtige diagnose end at være så tæt på et unødvendigt indgreb efter endnu flere dages ventetid i det rene helvede, som en uønsket abort er. Dette forløb har svækket min tillid til systemet. Anden indlæggelse: Jeg blev afvist af sekretæren (som sagde, at hun havde konfereret med en læge) i telefonen om aftenen, da jeg ringede ind og oplyste, at jeg	I ringe grad

blødte meget voldsomt (samme fornemmelse som da mit vand gik, så ja, det var kraftigt!) og havde store smerter. Jeg var meget bange og sov slet ikke. Først den følgende morgen med feber fik jeg lov at få en tid. Det var ikke okay, at jeg ikke havde fået lov at komme ind om aftenen, hvilket den læge, der tilså mig dagen efter bestemt også mente. Resten af indlæggelsen foregik ok.





- | | | | |
|---|----|--|-----------------------|
|  | 11 | Modtagelse [var] helt ok i overensstemmelse med det indlæggelsesbrev, jeg havde modtaget. | Ikke relevant for mig |
|  | 17 | Information om den lange forsinkelse. Klokken endte med at blive 14.15, inden jeg skulle opereres, og da var jeg godt sulten og tørstig og slidt på tålmodigheden. | Slet ikke |
|  | 5 | Professionelt og hurtigt. | Uoplyst |

Afsnit for Kvindesygdomme

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
16	Efter operationen fik jeg komplikationer i maven, som var forårsaget af [] store blodansamlinger, som kom af bakterier og urenheder under operationen.	Ja
18	Efter operation havde jeg kun én godkendt vandladning, hvor normal procedure er to. Det betød en genindlæggelse pga. problemer med at tømme blæren. Fejlen opstod nok, fordi jeg blev overført til patienthotel hen over natten med manglende kommunikation ved vagtskifte.	Ja
21	Fejl under operation. Instrument gik i stykker, og det var nødvendigt at tage et røntgenbillede for at være sikker på, at stumper var fundet og fjernet. Blære blev beskadiget. Læger tilkaldt for at sy huller i blæren. Der gik infektion i operationssår. Jeg fik en uddybende forklaring. Der blev ikke skjult noget, hvilket jeg er glad for.	Ja
24	Min livmoder var klistret sammen med min blære, hvilket resulterede i et lille hul. Det blev dog ikke opdaget før jeg havde været hjemme et par døgn med, slemme smerter, hvorfor jeg blev genindlagt.	Ja
26	Jeg vil mene, at de to ting jeg har beskrevet under kommentarer, er fejl. 1. Ikke at bruge specialister til at scanne/ikke at indkalde mig snarest til en anden scanning grundet tvivl, men i stedet køre videre med en forkert diagnose helt til operationsstuen. Det har skræmt mig og kraftigt svækket min tillid til systemet, at jeg var minutter fra en unødvendig [anden operation]. 2. At jeg blev afvist til akutmodtagelsen, da jeg ringede ind om, at jeg blødte meget voldsomt med store smerter efter aborten. I det mindste burde de have bedt mig tage min temperatur for at kontrollere for livmoderbetændelse. Det gjorde jeg først selv næste morgen og blev så der indlagt.	Ja
7	Oplevede at få forkert medicin. Fik den samme to gange og fik noget en dag og dagen efter intet, uden der var forklaring. Var selv opmærksom på dette. Desuden blev tider overskredet. Jeg mener dette skyldtes for stor travlhed med for mange akutte patienter.	Nej
13	Jeg blev ikke lukket ind, før vi ringede og bad om det.	Nej
19	Omkring min medicin opdagede læge NN, at min instruks var forkert.	Nej
30	Jeg blev ikke opereret den dag, der var fastsat. Men lægen kom selv og orienterede. En dårlig og god nyhed. Den dårlige; de kunne ikke nå mig. Den gode; jeg kom til næste dag, midt på dagen. Fik god behandling og indlagt på patient hotellet natten over.	Nej
15	Kom ind med sepsis fra underlivsinfektion. Fik målt værdier én gang, da jeg kom. Om natten lå jeg uden tilsyn, fik ingen I.V. væske, ingen ilt, ingen sepsis-screening. Intet armbånd. Ingen spurgte til min sociale status. Brugerinddragelsen i forhold til udskrivelse oplevede jeg som et overgreb, og den handlede kun om at få mig ud så hurtigt som muligt.	Ved ikke

Afsnit for Kvindesygdomme**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - Afsnit for Kvindesygdomme	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 7	Hvor jeg var i mit sygdomsforløb: Der var sommerferie og ferie-skift, så der var rigtigt travlt, og det var nogle gange nye læger, der tilså mig, som helt klart ikke havde haft tid til at læse min journal. Derfor måtte sygeplejersker eller jeg selv fortælle om min indlæggelse og sygdomsforløb. Forslag: Der skrives en lille note for hver indlæggelse for, hvad der er blevet gjort, og hvad evt. har været problematisk. Jeg har selv gjort dette på min iPhones noter, da jeg er blevet stillet spørgsmål som: hvornår startede din sygdom, hvornår fik du kemo, hvilke kontraststoffer kan du ikke tåle.	I høj grad
 18	Det kunne have været rart, hvis man havde oplyst mig om, at en varmpude kan hjælpe på en blodansamling. Især da jeg beklagede mig over smerter.	I høj grad
 22	Der var ingen information om smertestillende, blev sendt hjem efter en [operation] uden nogen form for smertestillende. Måtte ringe til egen læge for at få hjælp, da jeg var kommet hjem.	I meget høj grad
 30	Det var udmærket. En dygtig sygeplejerske, som jeg var heldig havde vagt de tre dage, jeg var indlagt.	I meget høj grad

