

Regional rapport



Kommentarsamling
Gynækologisk Sengeafsnit
Gynækologisk Obstetrisk Afdeling
Hospitalenheden Vest

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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, 2017

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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

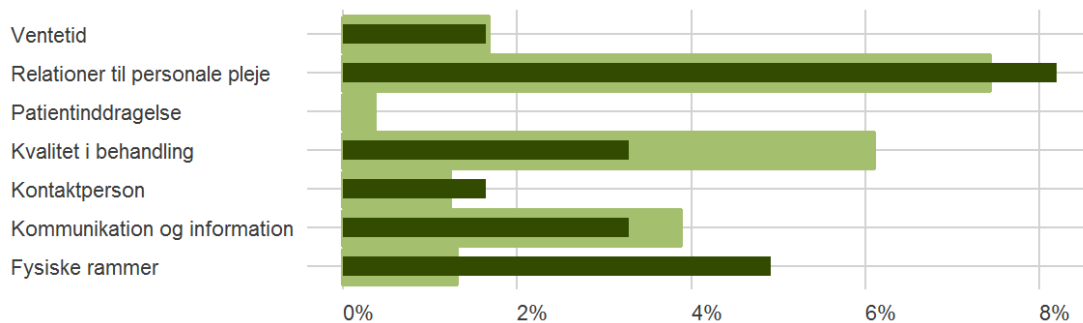
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
8 Det var godt med en lille snak med lægen, der lavede operationen, både før og efter forløbet. Jeg ville gerne, at alle undersøgelser og forundersøgelsen havde været ved den samme læge. Kvalitet i behandling, Kontaktperson,	I ringe grad
3 Er tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
26 De gør det utrolig godt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
2 Jeg var lige kommet op på min stue på afdelingen efter operationen og trængte til at sove og havde mange smerter. Der kom fem minutter derefter håndværkere på stuen. Det var ikke særligt smart, når man som nyopereret patient lige var kommet derop. Fysiske rammer,	I høj grad
1 Jeg havde en god oplevelse af min indlæggelse.	I høj grad
14 Lidt manglende information omkring det at få pumpet luft ind i sig, og de bivirkninger det gav. Havde det meget skidt hjemme efter udskrivelse. Var jeg ikke blevet informeret om, at man kunne få. Kommunikation og information,	I meget høj grad
18 Jeg havde KUN én overnatning, men det blev ikke til meget søvn, da den anden dame på stuen var meget dårlig om natten. MEN HOLD DA OP HVOR VAR PERSONALET GODE TIL AT HJÆLPE HENDE. Det var rigtig dejligt at se og høre, så skidt med min søvn jeg sov da jeg kom hjem. SKULDERKLAP TIL DEM. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
21 Forberedelse: At være på forkant med hvilke behov der kan afhjælpes, inden det bliver et problem.	I nogen grad
4 Hvis alle afdelinger var som denne vil der ingen klager komme.	I meget høj grad
22 Blev frem til eftermiddag hjulpet af en SOSU-assistent, som var super sød, nærværende og hjælpsom overfor alle på stuen. Hvis nogen havde spørgsmål, som hun ikke lige havde et svar på, fandt hun ud af det. Hun udfordrede men tog patienterne alvorligt og tog ansvar. Hun skabte fra første sekund en dejlig stemning, som ændrede sig totalt da en ung sygeplejeske overtog stuen om eftermiddagen. Hun virkede både irriteret på hendes kollega og på os patienter. En ældre dame uden pårørende hos sig, som netop var kommet fra opvågning, blev ikke spurgt til tilstand eller andet men fik blot ordre på, at hun selv skulle hente sin aftensmad. Damen blev helt stille og trist og fik støtte og hjælp af en anden patient. Det	I ringe grad

- var uhyggeligt at opleve hvordan lys og varme med et nærmest forsvandt fra en hel stue. Sikke en magt. Relationer til personale/Pleje,
- 7 Jeg mener når man er indlagt, er det fordi man er syg. Så duer det ikke, at der ikke er ro på sygestuen, fordi der kommer en patient [], der ikke kan forstå at der skal være ro på stuen efter kl. 20 men holder et mindre selskab ved min naboseng. Jeg skulle have været udskrevet samme dag, men skulle blive da jeg var dårlig. Og så er der altså underbemandet på afdelingen. Når man ringede efter personalet kunne man sagtens vente 10-15 minutter, inden de havde tid til at komme forbi. Når man så ligger med en brækpose og har det rigtig dårligt, er det altså lang tid at vente. Og man bliver altså nervøs når man er rigtig dårlig, og der ikke kommer nogen når man ringer. Det er meget utrygt! Relationer til personale/Pleje,
- 25 Der var nogen ventetid inden jeg "kom for" og optaget på stuerne, men jeg og min søn, som var med som backup, fik et samtalerum og det var rigtig fint. Ventetid, Fysiske rammer,
- 23 Det var ikke denne afdelings skyld at forløbet blev rodet. Slet ikke. Jeg blev blot sendt til mange forskellige tjek. [på to andre hospitaler] før man opdagede cysten. Kvalitet i behandling,
- 12 Jeg vil anbefale at gardiner, som skærmer sengen, passer så man kan få en oplevelse af lidt privatliv. Jeg vil anbefale at personalet er opmærksom på information for patienter, som ikke bliver udskrevet som planlagt. Det er normalt/ikke normalt kunne have været en relevant oplysning for mig. Den sygeplejerske som tog imod mig gjorde et FLOT stykke arbejde og var meget omsorgsfuld. Jeg var meget nervøs. Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje,
- I nogen grad
- I høj grad
- I høj grad
- I ringe grad

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

	Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
13	Jeg fik en rigtig god behandling. Alle var søde og venlige. Jeg er meget tilfreds. En stor tak.	I meget høj grad
3	Intet at klage over, hverken ved forundersøgelse eller på operationsdag. God besked og hurtig behandling. Følte mig absolut tryk.	I høj grad
26	Jeg har efter utallige indlæggelser aldrig haft grund til at klage. Vil sige at jeg synes at jeg altid har fået en så fin behandling. Så 1000 tak for det.	I høj grad
15	Jeg var yderst tilfreds for en særdeles positiv og omsorgsfuld modtagelse.	I meget høj grad
1	Jeg blev godt modtaget, og var ventet. Kom til med det samme selvom jeg kom før tid.	I meget høj grad
11	[Personalet] må gerne være bedre til at fortælle forløbet efter indlæggelsen [herunder] forventninger om såret. Følelsesheden anede jeg intet om og blev meget bange.	I nogen grad
4	Super modtagelse.	I meget høj grad
20	Sygeplejersken var meget forvirret da jeg kom, og hun kunne ikke finde mit navn på sin seddel. Men da hun gik over til en kollega, som tog over, skete der noget.	I ringe grad
22	Nattevagten havde travlt men var sød og nærværende, selvom der kom sygemeldinger til dagvagten undervejs.	I høj grad
7	Forsinkelse skyldes sygdom, så det kan der vist ikke gøres meget ved.	I meget høj grad
23	Jeg var blevet bedt om at møde ind tidligt om morgenen, men der var intet personale, man kunne melde sin ankomst til på afdelingen. Efter et stykke tid, så jeg en sygeplejerske på gangen. Hun kunne fortælle, at der snart ville dukke nogle op. Det kunne være fint, hvis der var folk til at tage imod, når man ankommer :-).	I høj grad
24	Jeg havde fået foretaget et ambulante indgreb og blev indlagt til observation, da jeg ikke følte mig tryk ved at tage hjem. Jeg blev modtaget meget godt på afdelingen. Oplevede det som meget stor service. Kun roser!	I høj grad

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
17 Jeg skulle have taget blodprøver inden indgreb. Disse var ikke bestilt. Der skulle være givet smertestillende medicin peroral inden indgreb. Disse blev ikke givet. Havde ingen smerter efterfølgende, så det var uden betydning i mit tilfælde.	Ja
18 Jeg mener ikke at have fået at vide hvad jeg måtte og hvad jeg IKKE måtte efter operation, men jeg har selv noget af skylden (kunne jo selv have spurgt, men alt var jo nyt for mig).	Ja
21 Der var kaos på operationsstuen, en masse polemik, da jeg gav udtryk for at jeg ikke lå godt. Jeg havde brug for at få hævet overkroppen. Det tog tid at finde en løsning samtidig med en lagde venflon, en satte bøjler op og lagde mine ben op i bøjlerne. Sundhedspersonale dækkede mig til forneden, det var der ikke andre der tænkte på. Efter megen uro var jeg nogenlunde på plads, og lægen kom og gik i gang. Min oplevelse var at det var utroligt lidt forberedt, og så skrev man i journalen at patienten var meget hyper. Ja hvis man ikke var det så kunne man hurtigt blive det! Da jeg skulle fra briksen over i sengen trak jeg forskellige slanger med. Da jeg kom tilbage på stuen optrådte [sundhedspersonalet] igen som behandler. [Sundhedspersonalet] mente ikke jeg skulle have mere ilt og ville fjerne det, men jeg og sygeplejersken protesterede. Jeg havde fået besked på at jeg skulle have en halv time mere. Så spørgsmålet er nu hvem der er hyper?	Ja
22 Jeg fik af egen læge opsat en spiral i foråret, da den gamle skulle udskiftes. Jeg konstaterede efter nogle uger, at jeg ikke kunne mærke snoren. Havde også kraftige blødninger, som jeg ellers ikke har når spiralen er der. Derfor kontakter jeg egen læge, der henviser mig til gynækolog. Hun synes den var lidt vanskelig at ligge på mig. Vi forventer blot at spiralen er faldet ud, og der derfor skal ligges en ny. Kunne få en tid hos gynækologen [i efteråret]. I noget tid oplever jeg ofte [gener], men tænker ikke nærmere over hvad det kan skyldes. Gynækologen sender mig til CT scanning []. Efter et par dage ringer hun, og siger til min store overraskelse, at spiralen nu er fundet i [andet sted i kroppen]. Jeg har aldrig hørt om den slags tidligere. Jeg kommer straks i tanke om, de [gener] jeg har oplevet. Jeg fortæller gynækologen om dette, og hun fortæller derefter, at det præcis er der, lægen har beskrevet at spiralen sidder. Jeg var mildest talt chokeret. Gynækologen siger, der ikke er nogen hindring for, at hun kan ligge en ny spiral med det samme. Dette bliver så gjort [noget tid efter]. Bliver senere indkaldt til forundersøgelse, og der bliver planlagt operation [få dage efter]. Jeg bliver informeret om, at det er	Ja

en kort og simpel kikkertoperation. På operationsdagen forløber alt fint. Men da jeg blev vækket efter narkosen, konstaterer jeg at operationen tog meget længere tid. De måtte opgive. []. Jeg sendes direkte fra opvågning til en CT scanning. [Senere] kom en læge og fortalte om CT scanningen. [] Den viste kun den ny anlagte spiral der sidder hvor den skal. Så nu er meldingen [var nu at intet havde været galt, og de føler sig sikre på dette]. De har også set på de første billede, og mener aldrig [har været noget galt]. Hvad er det så den første læge har set? []. Hvis man ikke er 100 procent sikker, så bliver det vel afklaret inden man indkalder til operation? Hvad er det så for nogle [gener] jeg har haft [], hvis det nu pludselig ikke er noget? Hvad med lægen til forundersøgelsen, som vel også så på billederne? Hvad med de to læger der opererede mig, har de ikke tjekket billederne inden de går i gang? Tusind spørgsmål fylder mit hoved, og jeg forsøger at få svar på dem af lægen. Hun siger at den første læge jo har følt, at han skulle finde noget, og det har han så gjort. Meget mærkelig forklaring. Hun mener at det måske var [anden årsag], og at jeg skal tro på den læge der har set på den nyeste scanning. Ifølge hende er det den dygtigste læge NN. Men jeg føler mig slet ikke overbevist. Jeg synes det er dårligt håndteret, og en uafsluttet sag med alt for mange ubesvarede spørgsmål. Et af spørgsmålene var selvfølgelig også, om jeg stadig går rundt med et problem? Til det svarede lægen: hvis det var tilfældet, så skete der nok ikke det store ved det. Så hele oplevelsen gav mig et indtryk af, at jeg måske var opereret helt uden grund. Eller grundet lægefejl. Jeg opgav, og tog kort efter hjem og var sygemeldt fra mit arbejde [i et par uger].

6 At jeg vågnede lidt under operationen, selvom det var i fuld bedøvelse.

Uoplyst

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
8 Jeg var nødt til at opsøge egen læge efter 10 dage da stingene ikke ville falde af. Jeg tog smertestillende ifølge det skema jeg havde fået den første uge. Derefter var jeg meget i tvivl om hvor meget jeg skulle tage af smertestillende medicin, da det ikke er hverdagskost for mig at blive opereret.	I ringe grad
3 Indlæggelse til operation, operation og udskrivning strakte sig over 1 dag. Alt forløb hurtigt og absolut tilfredsstillende. Intet at klage over i den forbindelse. Efterfølgende intet behov for videre kontakt.	I meget høj grad
16 Fik et kort med kontaktoplysninger hvis jeg skulle have spørgsmål efter udskrivelsen, men den galdt kun på indlæggelsesdagen og kun i dagtimerne, og da jeg blev udskrevet [om aftenen] var det sådan set værdiløs information. I kunne lige så godt bare sige at man skal henvende sig til egen læge eller vagtlægen.	I høj grad
19 Jeg var stadig påvirket da jeg forlod sygehuset efter eget ønske, men sidder dog i dag og ved ikke om jeg har fået fjernet den højre eller venstre æggestok. Jeg havde min bedre halvdel med da kirurgen fortalte hvordan operationen var gået, og han har heller ikke hæftet sig ved om det var den ene eller anden side. Den tråd jeg er syet med fik jeg at vide denne skulle opløse. Nu fem uger efter er den stadig ikke opløst, hvilket jeg ikke ved om er almindeligt, så her kunne jeg godt have brugt lidt information. Ellers har jeg været godt tilfreds med mit ophold.	I høj grad
2 Fik ikke snakket med lægen, der opererede mig inden jeg blev udskrevet.	I høj grad
9 Manglede information/vejledning i, hvordan jeg kom ud af sengen efter min operation. Kunne godt have tænkt mig, at jeg var kommet til fysioterapeut, inden jeg blev opereret. Så kunne jeg gå i gang straks efter udskrivelsen med øvelserne og ikke vente i 14 dage, til jeg kunne køre bil og komme til Herning.	I meget høj grad
1 Når man bliver sendt hjem samme dag kan der være behov for at kunne kontakte afdelingen i mere end 24 timer. Jeg kunne godt have haft brug for at kunne have ringet til afdelingen to til tre dage efter, da jeg blev utryk og syntes at jeg havde ondt. Det kunne have været rart at kunne have fået en snak om det var meget almindeligt at jeg havde det som jeg havde, så kunnet jeg have været blevet beroliget. Der kan være spørgsmål	I høj grad

man ikke får stillet når man udskrives samme dag.

- | | | |
|----|--|------------------|
| 18 | Mener IKKE at have fået at vide hvad jeg måtte og IKKE måtte efter operation (løft og andet hårdt). | I meget høj grad |
| 10 | For tidlig hjemsendelse. Angst og usikkerhed, smerter, problemer med at få mave/vandladning i orden, søvnløshed. | I meget høj grad |
| 5 | Kunne ønske mere information om, hvad man må lave af gøremål efter udskrivelse. Blive informeret om genoptræningsøvelser, som kan laves hjemme, så musklerne bliver trænet korrekt op uden, at det går ud over operationsarret. | I høj grad |
| 23 | Savnede information om eventuelle bivirkninger ved narkose og morfin. Kastede op flere gange på sygehuset efter operationen, og blev sendt hjem, hvor det fortsatte i to dage. Jeg savnede også lidt information omkring fjernelse af æggeleder og æggestok. Jeg var helt med på, at system skulle fjernes. Dog forstod jeg ikke helt, hvorfor man også fjernede de øvrige organer. | I høj grad |
| 12 | Jeg måtte selv finde ud af, hvordan det fungerede omkring smertestillende medicin. Blev faktisk aldrig klar over, at jeg kunne få yderligere smertestillende. Jeg manglede i høj grad, at personalet havde den fornødne tid til at informere mig, da jeg ikke som planlagt blev udskrevet samme dag. Jeg havde en oplevelse af, at være til besvær og følte ikke, at jeg var godt informeret om, hvorfor min temperatur var højere end normalt. Blev udskrevet med bakterie/infektion i kroppen og måtte til egen læge for at få dette behandlet. Jeg oplevede i en ubehagelig grad, ikke at passe ind i forventningerne, altså ikke var klar til udskrivelse samme dag. Jeg italesatte det for aften-/natpersonalet om, at jeg kunne mærke, at de havde travlt. Jeg var utryg ved operationen, hvilket personalet, som tog imod mig, og lægen var meget opmærksomme på. | I ringe grad |