

Regional rapport



Kommentarsamling
Afsnit for Kvindesygdomme
Kvindesygdomme og Fødsler
Aarhus Universitetshospital

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.

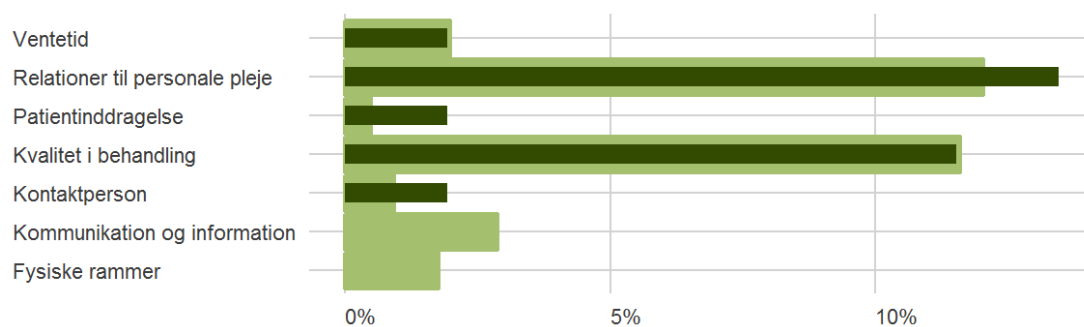
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
7 Jeg vil gerne især fremhæve, at fysioterapeuterne var særlig meget instruktive og hjalp mig til at komme hurtigt i gang efter operationen. De var absolut nærværende og relevante i deres instruktion. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
10 Det er en lille praktisk ting, jeg kunne tænke mig var anderledes. Jeg fik lagt drop i min højre hånd, hvilket var meget upraktisk i forhold til hygiejne i forbindelse med kraftige blødninger og talrige toiletbesøg. Kvalitet i behandling,	I høj grad
6 Flinkt personale :-). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
17 Der bør være en koordinerende person for den enkelte patient. Ellers vil jeg nævne, at personalet var fantastisk søde og dygtige, og jeg fik virkelig følelsen af, at de allerfleste gjorde deres yderste i den position de var i. Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,	I høj grad
23 Jeg har kun godt at sige om sygeplejerskerne, jeg mødte.	Ved ikke
3 Gode oplevelser: Fast personale der følger op på netop mig, og at de hjalp mig med det, jeg havde brug for. Dejligt at jeg blev hørt, når jeg fortalte, at jeg før har været meget dårlig efter bedøvelse. Enestuer og mad og drikke var tilgængeligt. God information om smertedækning og hvad der skulle ske i løbet af dagen. Dårlige oplevelse: Oplevelse med at jeg var svær at "stikke i". Jeg frøs da jeg vågnede op fra operationen. Alt for stort tøj. Bekymring. Oplevelse af at der er travlt på afdelingen, operationsstuen og opvågningen. Personalet har travlt. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I høj grad
18 Særligt godt: At min baby kunne være hos mig det meste af tiden.	I nogen grad
4 Samlet set har jeg kun rosende ord til personalet på dagkirurgisk. Jeg kunne godt have undværet at komme på y, men det har jeg snakket med en fra personalet om. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
11 Personalet er helt fantastisk. Jeg kunne godt tænke mig en opringning efter 3 måneder, i stedet for 6 måneder efter operationen. Har sagt ja til at deltage i spørgeskemaopfølgning, og blev ringet op ca. en uge efter operationen. Det var angående antallet af smertestillende piller, men havde ikke modtaget et skema til at besvarelse? Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
19 Følte mig meget tryk. Er glad for det venlige og professionelle personale,	I meget høj grad

både læger og sygeplejersker. Har kun ros at give. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

27 Generelt stor ros til personalet.

I meget høj grad

26 Det er så svært at bedømme, fordi vi mødte mange forskellige læger og sygeplejersker. Nogen var rigtig gode (læge NN), mens andre var knap så gode. Generelt savner vi mere forståelse og empati efter vi mistede vores [barn]. Vi mener desuden at der burde screenes for fastsiddende placenta efter for tidlig fødsel, da det forekommer hos en stor del af dem, der har født for tidligt. Det tager ikke særlig lang tid at ultralydsscanne livmoderen, for at se om der sidder placenta tilbage, og det ville spare mig for syv uger med blødning (hvor vi hele tiden fik at høre at det var normalt, når vi spurgte afdelingspersonalet). Vi er til gengæld rigtig glade for at komme ind på et afbud og [få en operation]. En operation som der er for lang ventetid på. [] Ventetid, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,

I ringe grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
20 Venlig modtagelse.	I meget høj grad
25 Fantastisk og kompetent behandling. Blev hele tiden holdt ajour med min situation. Sødt og imødekommende personale.	I høj grad
1 Modtagelsen var ok. Transporthjælp til sygehuset var ønskelig, men det var ikke muligt. Min mand kaldte det efterfølgende for "trillebørkørsel".	I høj grad
23 Modtagelsen var okay, men jeg blev bedt om at komme ca. fire til fem timer inden jeg første gang så en læge, og der begyndte at ske noget for forløbet. Ikke godt at vente så længe fastende og uden drikke.	I nogen grad
2 Oplevede en rigtig god modtagelse og forløb på Afdeling for Kvinde-sygdomme.	I høj grad
24 Jeg blev indlagt dagen efter en operation på dagkirurgisk afdeling, så mit medicinforbrug var allerede oplyst.	I meget høj grad
3 Jeg fik ændret min første indlæggelse idet der var akut brug for læger til forskellige operatører. Her oplevede jeg i starten af indlæggelsen [i efteråret] at jeg blev velinformeret, og der blev taget rigtig fin hånd om mig og mit ophold, men [om formiddagen frem til tidlig eftermiddag] sad jeg på min stue og ventede. Jeg var informeret om at der var forsinkelser, men [tidlig eftermiddag] var jeg efterhånden sulten og tørstig, så jeg gik til informationen. Herefter gik der ikke lang tid, så kom der en sygeplejerske og tog hånd om situationen. Herefter kom der en læge, og fortalte at de måtte aflyse. Dette var desværre uheldigt, men jeg har helt forståelse for at der er nogle der har behov for hjælp. Jeg fik en ny tid ugen efter [].	I høj grad
22 Det var perfekt, blev undersøgt med det samme jeg kom ind og bag efter direkte en seng at ligge i.	I meget høj grad
12 Det var helt ok, der var ikke nogle problemer.	I meget høj grad
19 Meget professionelle alle sammen. Utrolig venlige og imødekommende personale. Følte jeg var i trygge hænder.	I meget høj grad
16 Jeg ringede selv til sygehuset efter jeg havde talt med vagtlægen, og jeg blev rådgivet til at jeg selv skulle komme på sygehuset. Så jeg	I høj grad

vurderede i min situation med feber, at jeg var nødt til selv at køre til Skejby, hvor jeg blev opereret.

27 Super søde og menneskelige læger/sygeplejersker.

I meget høj grad

8 Meget venlig og omsorgsfuld modtagelse.

I meget høj grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
25 Jeg ved ikke om det kan beskrives som en fejl, men jeg blev repeteret dagen efter første operation, hvor man fandt en halv liter blod i maven, som man ikke kunne sige, hvor det kom fra. Jeg ville gerne have været scannet, for måske det kunne have kastet lys over hvorfor.	Ja
15 Kikkertundersøgelse/-operation. Gav tarmslyng i fem døgn.	Ja
1 Efter en smertefuld udskrabning for væske i livmoderen, havde jeg virkelig brug for mere smertestillende medicin, men sygeplejersken sagde, at jeg først måtte få mere smertestillende før 2,5 timer senere. Da jeg kaldte på den nye sygeplejerske, undskyldte hun for, at dagvagten kun havde givet mig Panodil og ingen Ipren. Næste morgen beklagede sygeplejersken det skete.	Ja
5 Jeg måtte vente over ti timer på en CT-scanning, fordi der var sket en fejl og jeg var blevet skrevet på listen.	Ja
23 Jeg fik en blodansamling og blev genindlagt [et par dage efter]. Blev opereret igen [samme eftermiddag].	Ja
21 Jeg fik en infektion.	Ja
14 De var så uheldige at ramme en nerve, så jeg ingen følelser havde i højre ben og måtte derfor indlægges.	Ja
9 Efter indgreb kan jeg ikke få orgasme.	Ja
26 Jeg har været indlagt flere gange på afdelingen i løbet af de sidste tre måneder: Symptom på tidlig igangsættende fødsel, som der ikke blev handlet på, andet end at scanne livmodershalsen (som lige dér var normal). Dagen efter gik mit vand, og det hele endte med at vi mistede vores [barn]. Læger med forskellige oplysninger om min tilstand, PPRM, og hvad der skulle gøres. [Der var] fejl i journalen. [Der var] fastsiddende placenta der ikke blev opdaget efter fødslen, først efter syv uger. Sekrætær der glemte at sende oplysningsbrev inden laparoskopisk operation. Ikke nok smertedækket inden udskrivelse. Jeg har ikke fået varige mén, men vores [barn] døde.	Ja

35. 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?
6 Manglede information om hvilke bivirkninger jeg skulle reagere på, og hvad der ville være i orden. Fik en indsprøjtning på opvågning, jeg fik det latinske navn på, men fik ikke at vide hvad det egentlig var. Smertestillende? Afføringsmiddel?	I meget høj grad
17 Jeg føler at jeg kunne være blevet bedre informeret om hvorledes jeg skal tilegne mig viden vedrørende mad, træning, mental støtte osv. [] efter indlæggelsen. Ligeledes vil jeg påpege at det haster med at finde en ordentlig ordning, hvor hver patient har en koordinerede person. [En person der har] et mere samlet overblik over processen, patientens tilstand og som kan være den der sætter tingene i gang til rette tid. Dette ville i stor grad være ressourcebesparende for sygehusvæsenet, og betryggende for den enkelte patient.	I høj grad
13 Ved indlæggelse vidste jeg ikke hvad der skulle ske, andet end jeg skulle have antistoffer.	I høj grad
3 Da jeg skulle bedøves havde pigerne meget svært ved at finde den rette åre at stikke i, og de prøvede mange gange, og i hver sin arm samtidig. Det var ikke rart. Heldigvis kunne der bruges en ultralydsmaskine, som de til sidst valgte at bruge. Jeg havde informeret om at jeg var svær at "stikke", så måske de skulle have anvendt den lidt før, og så stikke færre gange. Jeg ville gerne have vidst at jeg kunne have bedt om en sådan maskine.	I høj grad
14 Da jeg blev indlagt, og kom på hvilestuen var personalet søde og hjælpsomme. Jeg skulle indlægges fordi en nerve blev ramt, og da jeg kom op på den afdeling og den nye sygeplejerske skulle tage over [om eftermiddagen] var der ikke ret god service. Hun startede med at sige; "ja nu skal du jo ikke tro at du skal blive her hele dagen". Jeg sagde at jeg kan da ikke gøre for, at de kom til at ramme en nerve. Hun var efter mig rimeligt meget. Bevæg dit ben. Da min [pårørende] kom sagde hun "tag hende under armen", og hun tog den anden arm. Jeg kunne ikke gå, og så blev jeg dårlig og kom til at kaste op. NEJ hvor blev hun sur []. Min [pårørende] kørte hjem [om aftenen], for jeg var meget træt da jeg havde været [tidlig] oppe. Hun kom ind, og jeg kom ud at gå lidt, og straks skulle jeg gå på WC. Hun skulle måle bagefter. Så gik der noget tid, og så skulle jeg gå på WC igen. Hun målte og sagde; "så nu kan du godt ringe efter din [pårørende]", så jeg	I ringe grad

ringede til [om aftenen] for at høre om han ville hente mig, og inden han kom blev jeg sat på en stol, for så kunne de godt rede sengen på ny, og jeg sad med brækpose og havde kvalme, og hun sagde bare til mig; "du er bare træt". Om natten blev jeg mega syg, og jeg skulle både kaste op, og følte at jeg havde dårlig mave. Jeg troede hele mit underliv var kommet ud igen. Dette er ikke det jeg forventer af et super sygehus, og jeg håber aldrig jeg skal indlægges igen.

- | | | |
|----|---|------------------|
| 27 | Det ville have været rart, at jeg blev bedre informeret om selvopløselige sting. Jeg måtte desværre igen akut afsted for at få fjernet sting. | I meget høj grad |
| 26 | Vi blev frustrerede over den manglende konsensus om prognose af min tilstand []. | I ringe grad |