

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
P-260  
KIRURGISK AFD. P  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## 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
	Fejl.....	20
	Servicestandard .....	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo .....	28
	Hjemmepleje .....	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

### Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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	60
Besvarelser fra patienter:	33
Afsnittets svarprocent:	55%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### 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 ca. 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 CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### 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 udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### 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.

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 spørgsmål

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 spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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 ambulante 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

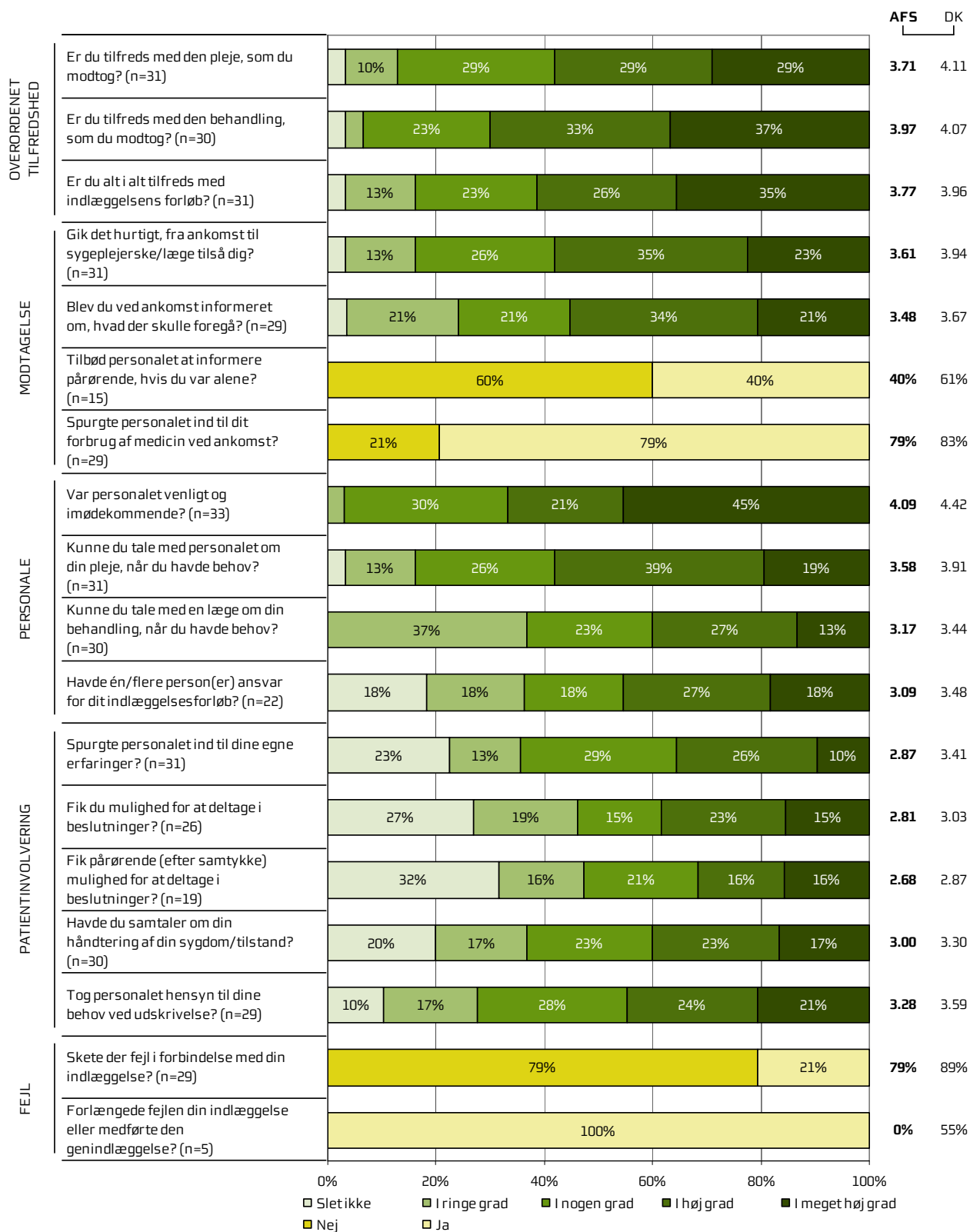
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

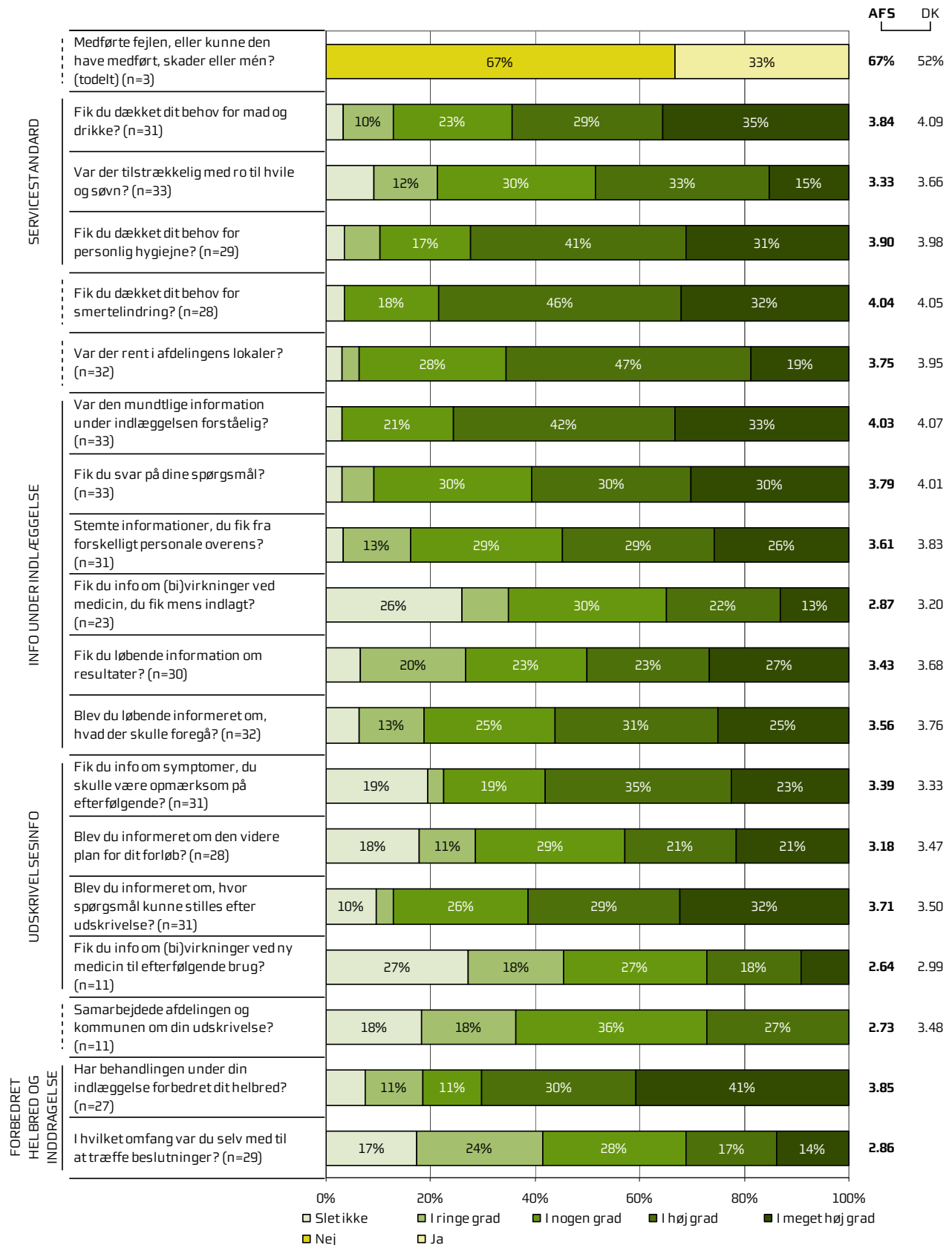
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne 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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### 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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

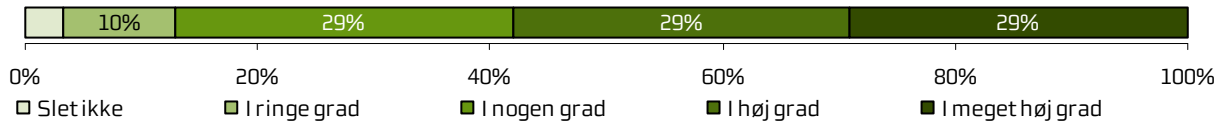
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

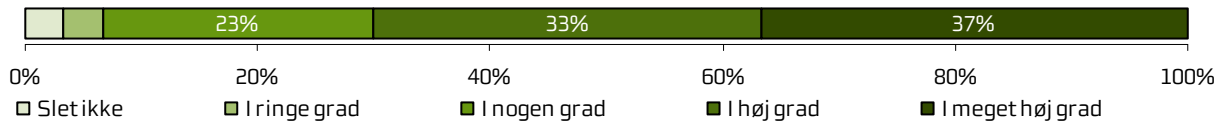
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

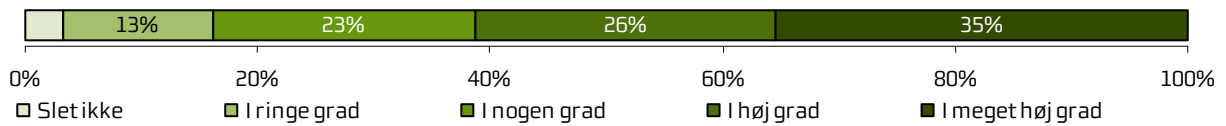
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=31)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=30)



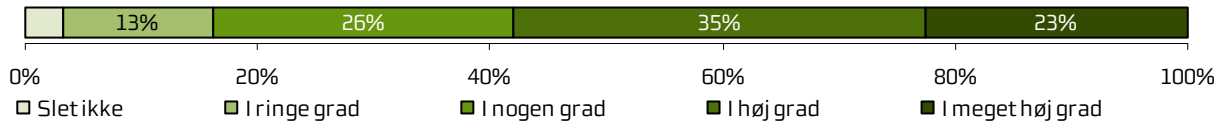
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=31)



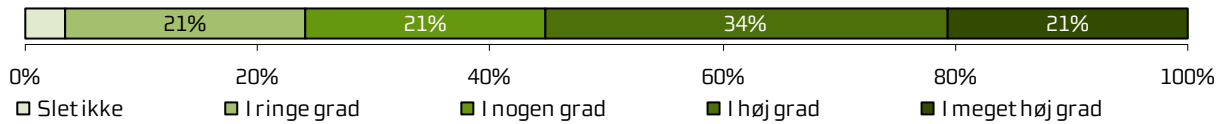
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	3,71		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,97		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,77		3,96	

## Modtagelse

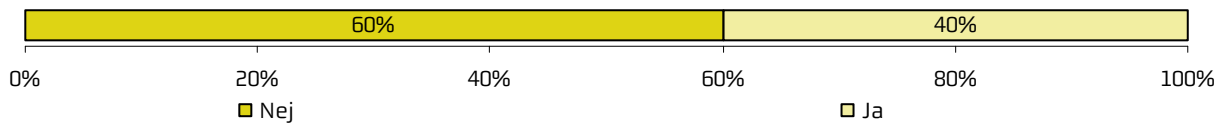
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=31)



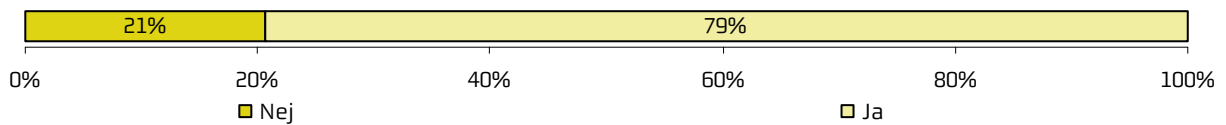
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=29)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=15)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=29)

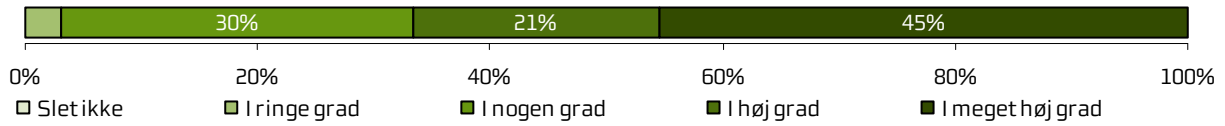




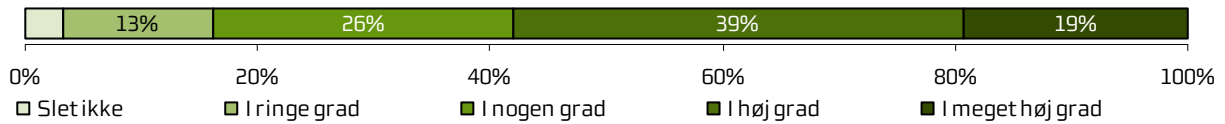
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,61		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,48		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		40 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		79 %	83 %	

## Personale

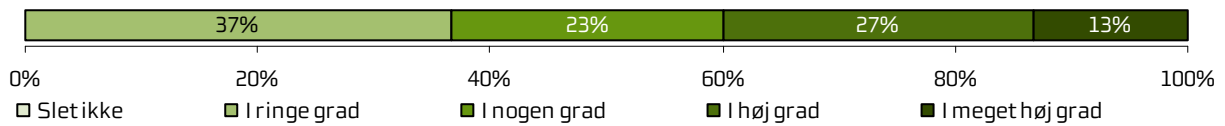
Var personalet venligt og imødekommende? (n=33)



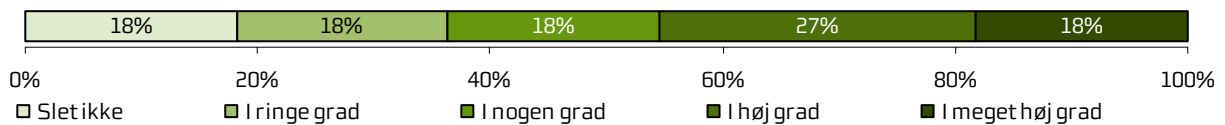
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=31)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=30)



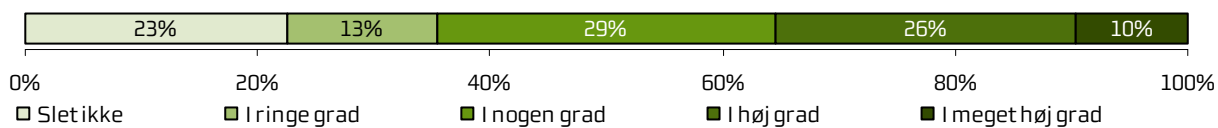
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=22)



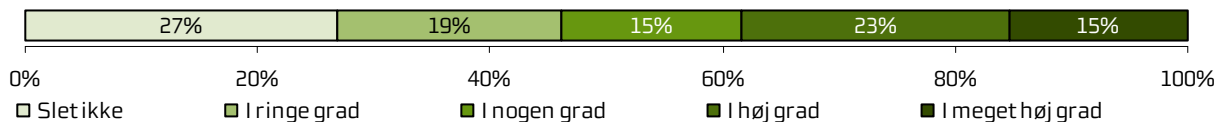
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,09		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,58		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,17		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?	3,09		3,48	

## Patientinvolvering

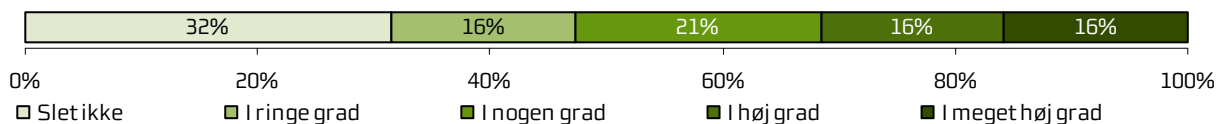
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=31)



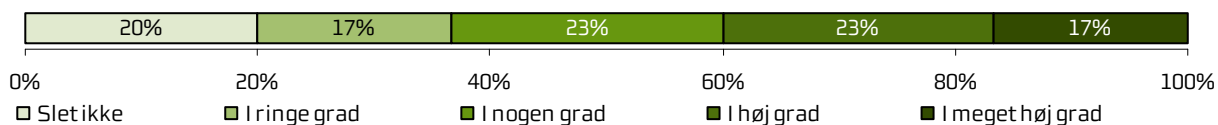
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



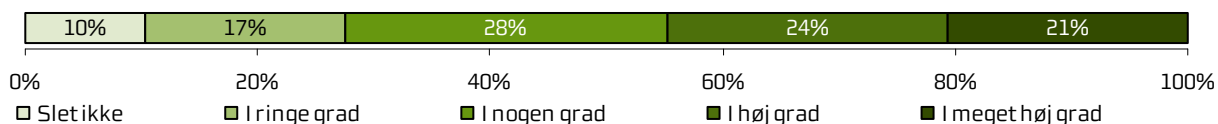
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=30)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=29)



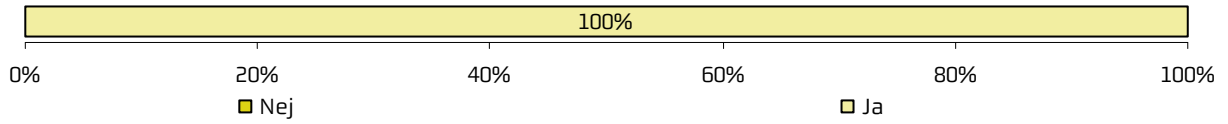
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	2,87		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,81		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,68		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,28		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=29)



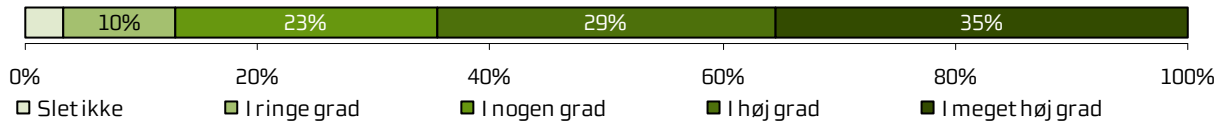
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



	Gennemsnits-score	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?		0 %	55 %	

## Servicestandard

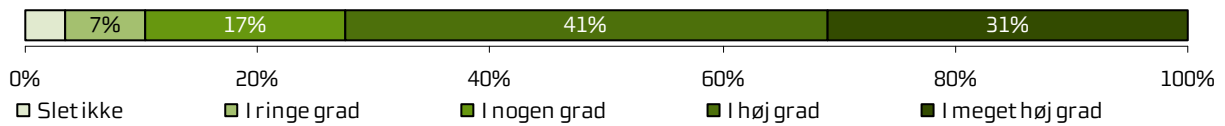
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=31)



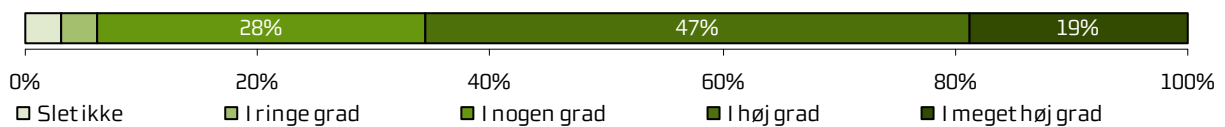
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=33)




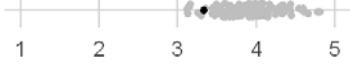


Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=29)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=32)

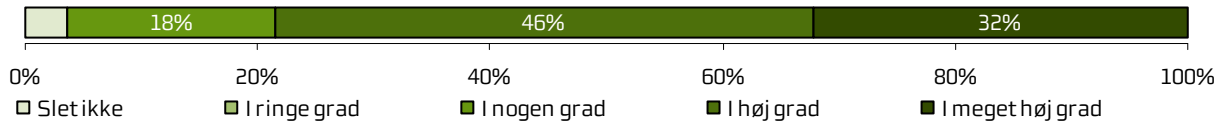




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	3,84		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,33		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,9		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,75		3,95	

## Smertelindring

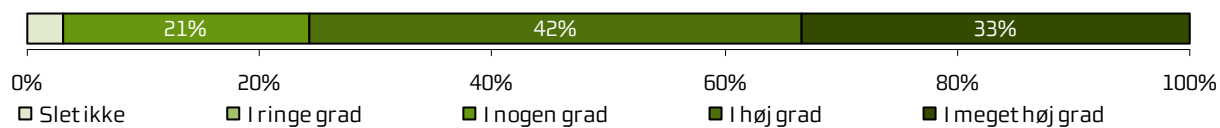
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=28)



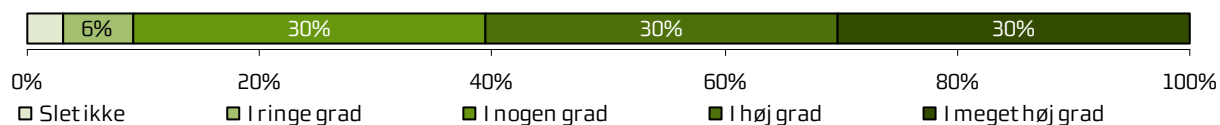
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,04		4,05	

## Info under indlæggelse

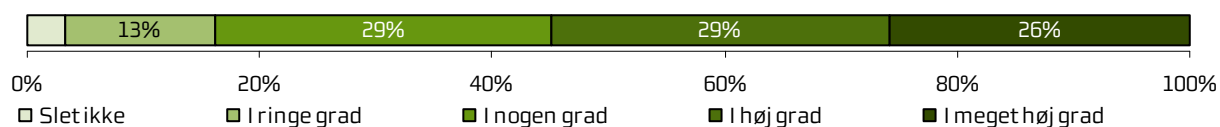
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=33)



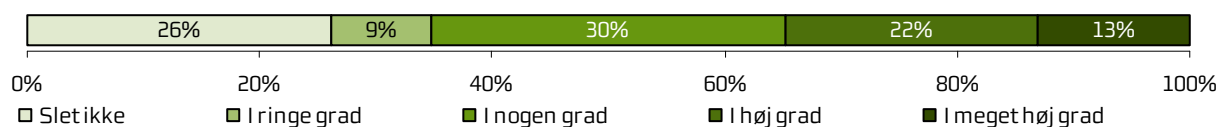
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=33)



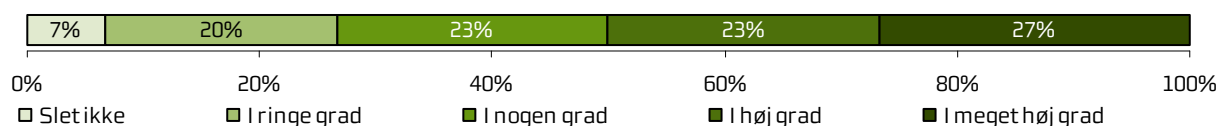
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=31)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=23)




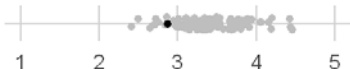




Fik du løbende information om resultater? (n=30)



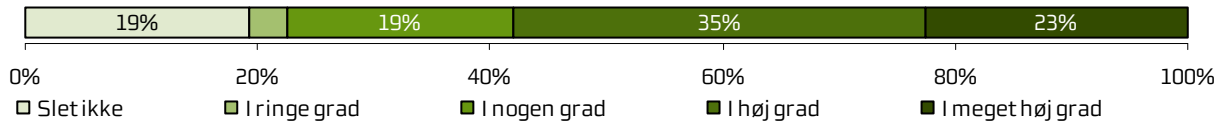
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=32)



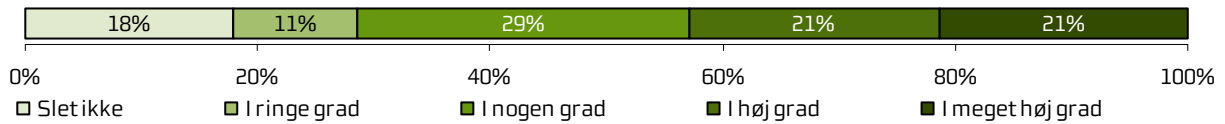
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,03		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,79		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,61		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	2,87		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,43		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,56		3,76	

## Udskrivelsesinfo

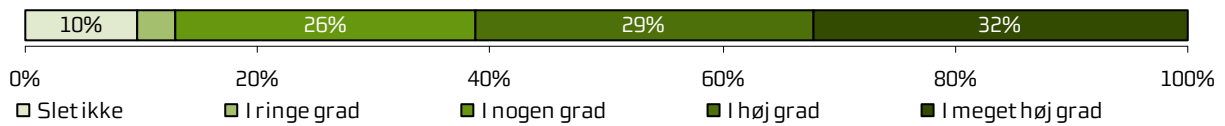
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=31)



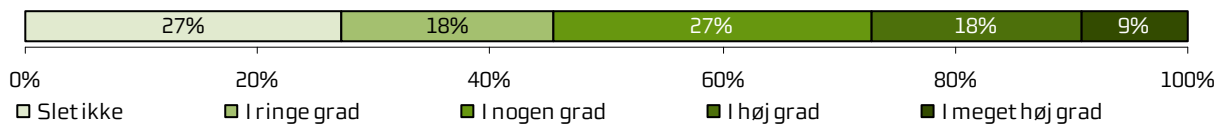
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=28)

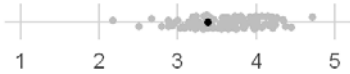
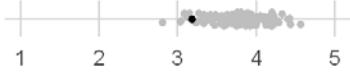
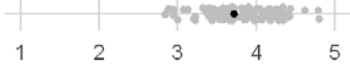



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=31)



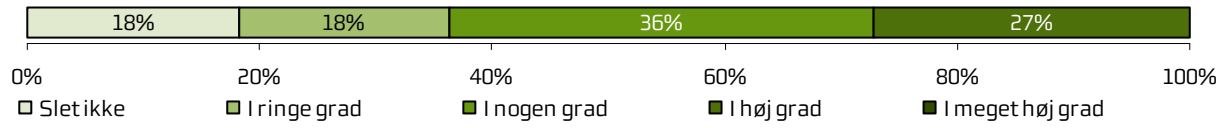
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=11)



	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?	3,39		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,18		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,71		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,64		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=11)

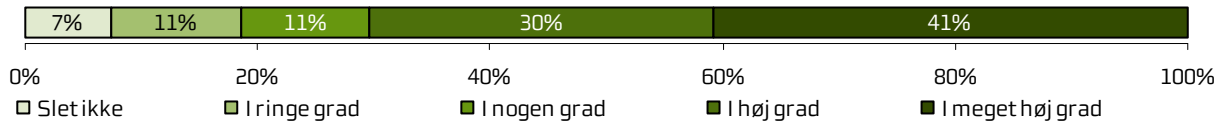




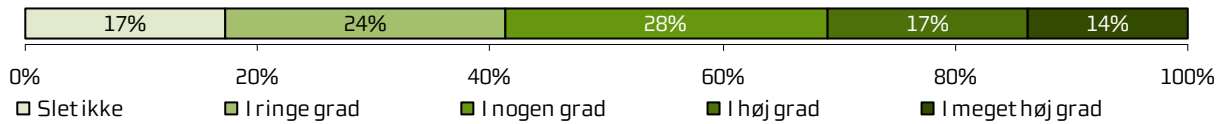
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	2,73		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=27)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=29)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,85			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,86			



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem 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.

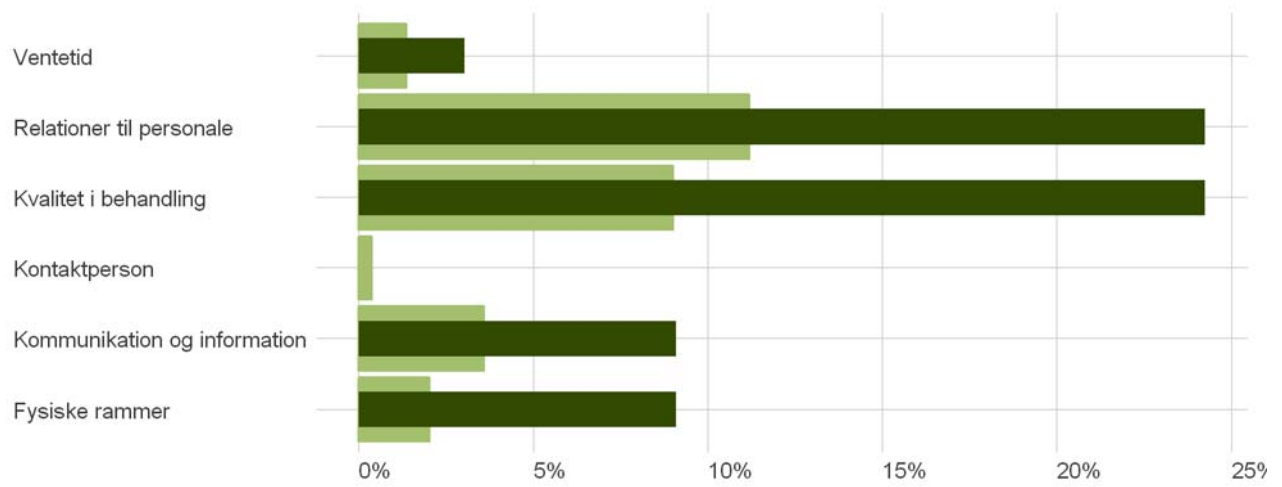
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet 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.



## P-260

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

ID	Kommentarer - P-260	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 2	Hende der tog i mod mig var utrolig sød og meget rolig, så jeg var ikke i tvivl om at de nok skulle få styr på mig.	I meget høj grad
✎ 15	Den var ok og præcis.	I meget høj grad
✎ 12	Jeg tror, personalet allerede var informeret om mit medicinforbrug og min tilstand.	I nogen grad
✎ 6	Lidt mere tid og koncentration om ens person og sygdom. Der er meget flyvskhed.	I ringe grad
✎ 9	Vi synes, det var svært at finde afdelingen. Da vi kom, blev vi ikke modtaget, og vi satte os bare ned. Der gik lang tid til inden, der var personale, at henvende sig til, tilstede.	I ringe grad
✎ 17	Da det var aftalt, at jeg skulle møde direkte på afdelingen, blev jeg lidt underlig, da dette ikke skete.	I ringe grad
✎ 5	Personalet var meget optaget, da jeg kom ind, og til jeg blev udskrevet. Jeg føler ikke, at jeg overhovedet blev informeret om, hvorfor jeg var der, og hvad der skulle ske.	Slet ikke
✎ 11	I forsøg på rekonstruktion af forløbet må jeg erkende, at alt stort set er uklart for mig pga. stærke smerter. Jeg kan ikke svare korrekt på spørgsmålene.	Uoplyst

## P-260

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - P-260	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 3	Fik afføring i mine sår, men [de] blev ikke rensset ordentligt, og fik så colibakterier i dem. Der skete flere fejl under opholdet, men der er ikke plads nok til at skrive dem her på papiret.	Ja
✎ 4	Under indlæggelsen fik jeg intravenøs væske. [Første dag] fik jeg fire liter med det resultat, at jeg [anden dags] morgen havde taget fire kilo [på] og ikke kunne tisse. Jeg fik kraftige smerter i højre side. [Dagen efter] ville lægen udskrive mig på trods af kraftige smerter. Dog ændrede [lægen] mening en halv time senere. De blodprøver [lægen] havde set på, var fra dagen før, og de nye fra samme dag viste en blodprocent på 6,2.	Ja
✎ 10	Jeg fik [smertestillende], selvom jeg havde oplyst, at jeg ikke kunne tåle medicinen. Det betød to ekstra dage på afdelingen.	Ja
✎ 16	Urinleder blev beskadiget.	Ja
✎ 17	At jeg brugte mange timer på ingenting. De indlægger mig det forkerte sted, og det er spild af tid. Ikke kun for mig, men også pågældende afdeling.	Ja
✎ 13	Der skete en fejl ved kikkertundersøgelsen af min tarm i efteråret, hvorfor min milt blev beskadiget.	Uoplyst
✎ 15	Indlagt med kraftig blødning efter kikkert undersøgelse af tyktarm.	Uoplyst
✎ 8	Gentagelse af operation. Stomi anbragt i modsatte side af tyndtarmen.	Ved ikke



## P-260

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

ID	Kommentarer - P-260	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 12	Jeg fik [medicin] efter udskrivelse. Vi snakkede ikke om, hvordan den kan påvirke, eller om hvilken medicin jeg kan få/ikke få i min nye tilstand (efter operation).	I høj grad
✎ 4	Chokeret over manglende information omkring min lever/milt. Græd og da en sygeplejerske opdagede det, fik hun lægen tilbage, som først 45 minutter senere forklarede, at der ikke var noget "farligt" at se på scanningen f.eks. Kræft. Jeg kunne være udskrevet onsdag, hvis CT-scanningen var blevet foretaget her med svar to timer senere.	I nogen grad
✎ 6	Sygeplejepersonalet virker ret ligeglade, når først man er sat til udskrivelse. De kan ikke engang sige farvel.	I nogen grad
✎ 7	Personalet er af god vilje, men de er stressede og pressede, og relevante dialoger bliver konstant afbrudt af mobiltelefoner. Som patient skal man hele tiden følge op på sin sygdom. Hvis man ikke selv jagter svar på spørgsmål, får man ringe information.	I nogen grad
✎ 9	Kommunikationen omkring min udskrivelse var meget dårlig og virkede tilfældig. Jeg havde fået at vide af læge NN, at jeg skulle være indlagt med antibiotikabehandling [i flere adgange]. Efter én dag kommer der en læge og siger, at jeg skal hjem. Jeg kan ikke få en forklaring. Mens jeg var indlagt, manglede jeg under hele forløbet information. Forskellige læger havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske, men forklarede ikke hvorfor. Følte mig overset og overladt til mig selv både under indlæggelse og udskrivelse.	I ringe grad
✎ 5	Jeg vidste slet ikke, hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivelsen. Meget dårlig oplysning, men personalet havde og alt for meget at se til.	Slet ikke
✎ 8	Ikke informeret vedrørende to store operationer, men TALT med om, hvorledes "jeg havde det". Særligt ved udskrivelsen blev jeg ikke orienteret før end i samme halve time, som jeg blev udskrevet (til elendig "pleje" af hjemmehjælperen uden uddannelse).	Slet ikke

## P-260









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

ID	Kommentarer - P-260	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Træls ikke at kunne få tidspunkt for operation. Dejligt at personalet tog hensyn til sociale forhold, da det var vigtig at komme hurtigt hjem til min [] søn []. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	Afdelingen var meget travl, hvilket var 100 procent forståeligt, men jeg blev ikke informeret om det. Så lå og ventede i mange timer uden personalet fortalte om omstændighederne. [Kommunikation og information]	I høj grad
14	Alle gjorde det bedste, de kunne, men der er enormt pres på både læger, sygeplejersker og personale, og der er en grænse for, hvad et menneske kan yde. Sikkerhed og ekspertise kan der ikke slækkes på! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Personalet var fantastisk godt orienteret om den enkelte patients situation og forløb. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	De udstråler en ro, der er utrolig betryggende og så var der endda en af sygeplejerskerne, der kunne genkende mig efter [flere] år, så hatten af til afdelingen og de dygtige medarbejdere :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Der skal absolut ikke være nogen uenighed mellem personalet om, hvilken behandling, kost m.m., der sættes i værk. At man føler, at man står med et ben i hver lejr. Som patient [med en særlig helbredsmæssig tilstand] er der ingen serviceminded oplevelse med hensyn til specialkost. Når jeg f.eks. kun må få flydende kost [], kan der gå dage, før det kan skaffes til afdelingen. Og i mellemtiden skal jeg leve af bouillon- og jordbærsuppe. Det er meget trist, at det skal være så langsomt undervejs! Generelt ved spisetider (dagens højdepunkter for indlagte) bliver spisevognene ofte ikke bemanded, førend der nemt er gået 15-40 min. fra normal spisetid. Det burde kunne gøres bedre og tages ansvar for denne servering. Rengøringen af især toiletter/bade kan gøres bedre. Desuden bliver hverken f.eks. lamper, fjernbetjening til senge og sengeborde/skuffer, lænestole m.m. gjort rene mellem de forskellige patienter, som skal benytte sig af disse. Jeg lyder som en brokrøv, men jeg er kun ærlig omkring min oplevelse af indlæggelsen, om end det er ubehøvet at være utilfreds, men I bad selv om min mening. Normalt er jeg en glad og positiv person, men når man "træder" på mig længe nok, kan jeg godt blive ked af det og bagefter vrede, som jeg ikke siger direkte til f.eks. personalet, og så kommer det ud på anden vis (som nu). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	I mange tilfælde, især om natten, en kamp at få tilstrækkelig smertestillende medicin. Dette ændredes efter, at læge NN hørte, hvorledes man hidtil havde bistået mig. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
11	En kritik vil gå på, at jeg lå på en meget urolig seksmandsstue, hvor vi alle var nyopererede de første dage, men hvor personale gjorde deres bedste for at hjælpe os. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Personalet burde have været mere obs. på, [at jeg havde været] liggende på ryggen [i en længere periode]. Var meget tæt på tryksår. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	Udover fejl med indlæggelse, så da jeg kom det rigtige sted gik alt som det skulle. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Jeg var selv 90 procent ansvarlig for, at jeg fik det bedre, vurderer jeg. Ved hjælp af google fandt jeg ud af, hvad jeg fejlede, og hvad jeg skulle gøre. Det var personalet ikke med til. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad

✎	7	De er søde og venlige, men tildeles nogle arbejdsvilkår og rammer, som er helt urimelige. Det er blevet en fabrik, hvor patientens behov ofte glemmes. Svært at have tillid som patient. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎	18	Jeg sad på en stol i fem timer og ventede med meget store smerter i maven. [Ventetid]	I ringe grad
✎	9	Der mangler kommunikation, både fra plejepersonalet og fra lægerne. Der var for travlt. Jeg fik næsten ingen søvn, fordi der kom [flere] akutte patienter ind på min stue pr. nat, og efter operationen delte jeg stue med fem andre, som hostede og rendte på toilet om natten, og alle seks senge knirkede. Der gik for lang tid inden det blev besluttet at operere, så jeg nåede at faste i lang tid og blive meget dårligere end nødvendigt. Dårlige muligheder for at restituere efter operation på sygehuset, og der blev ikke taget hensyn til, at jeg også derhjemme havde dårlige restitutionsmuligheder (et spædbarn og to mindre børn). Jeg blev ikke informeret om, hvorfor man ikke gennemførte den behandling læge NN havde ordineret. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎	4	Senere viste det sig, at min lever var forstørret pga. al den væske, der var pumpet ind. Jeg har stadig smerter fra leveren [adskillige] uger efter udskrivelsen!!!! Nu mistænkte de en blødning i maven efter min operation, og jeg skulle CT-skannes. Jeg fastede hele dagen og fik at vide [om aftenen], at der var sket en fejl. Jeg ville ikke blive skannet før dagen efter. Hele torsdag fastede jeg (og fik mere i.v væske). Jeg fik flere smerter. Torsdag sidst på dagen blev jeg skannet og fik at vide, at jeg ville få svar efter to timer. De to timer blev til næste dag. Her kom en meget travl læge ind, og sagde der ingen blødning var (heldigt, da jeg jo havde ventet to dage på skanning). De kunne i øvrigt ikke se grunden til smerterne, så jeg måtte gå hjem. Dog jeg skulle gå til EGEN LÆGE [efter weekenden], da min lever og milt var forstørret ... og så gik hun. Jeg var meget ked af det og chokeret over den besked. Jeg græd. Meget ubehageligt på en seks-mandsstue. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	4	Der var nogle sygeplejersker som var yderst kompetente og dygtige!! Synes, at det er UACCEP-TABELT at ligge på en seksmandsstue, tre mænd og tre kvinder!! Jeg måtte flere gange hjælpe medpatienter med opkastposer, da personalet ikke kom om natten ved klokkekald. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## P-260

## Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - P-260	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 10	Ikke forbedret, da det var akut.	I høj grad
 14	1. Det kan man først konstatere om et par måneder, idet der ingen symptomer (mærkbare) var før indlæggelsen.	I meget høj grad
 3	Men du er selv nødt til at lægge pres på sygeplejersken, ellers sker der ingenting.	I nogen grad
 7	Der er alt for mange mennesker inde over et behandlingsforløb. Der mangler overblik og en helhedsbetragtning. Jeg oplevede, at læger kom ind og snakkede med mig uden at have læst min journal. Som patient bliver man reduceret til en ting, og hvor det er hårdt at kæmpe for at blive hørt på sine behov og motiver, selvom man kan mærke fagfolks gode vilje.	I nogen grad
 4	Jeg blev opereret, hvilket i sig selv var fint. Dog blev min tilstand (smerter) forværret under indlæggelsen.	I ringe grad
 11	Jeg var overrasket over, at jeg på nogle områder var delvist lammet (bevægelse af [ben] efterfølgende var mærkbar svingende) og forstår ikke, at en operation for tarmslyng skulle have en sådan indvirkning på min fysiske bevægelse så længe efter.	I ringe grad
 12	Det var en akut operation. Jeg synes, at de passede på mig rigtig fint. Det var også min første operation; jeg kunne have fået flere råd om, hvad jeg skulle, når jeg kom hjem (hvile, kunne lidt motion og hvad jeg skulle forvente). Ellers, alle har hjulpet mig meget.	I ringe grad
 15	Det var ikke relevant, at indgå egentlig diskussion om løsning af aktuelle problem, da kun lægerne vidste relevant besked.	Ikke relevant for mig

