

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit
Ortopædkirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Midt**

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

© 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	209
Besvarelser fra patienter:	101
Afsnittets svarprocent:	48%

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/.

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/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden 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

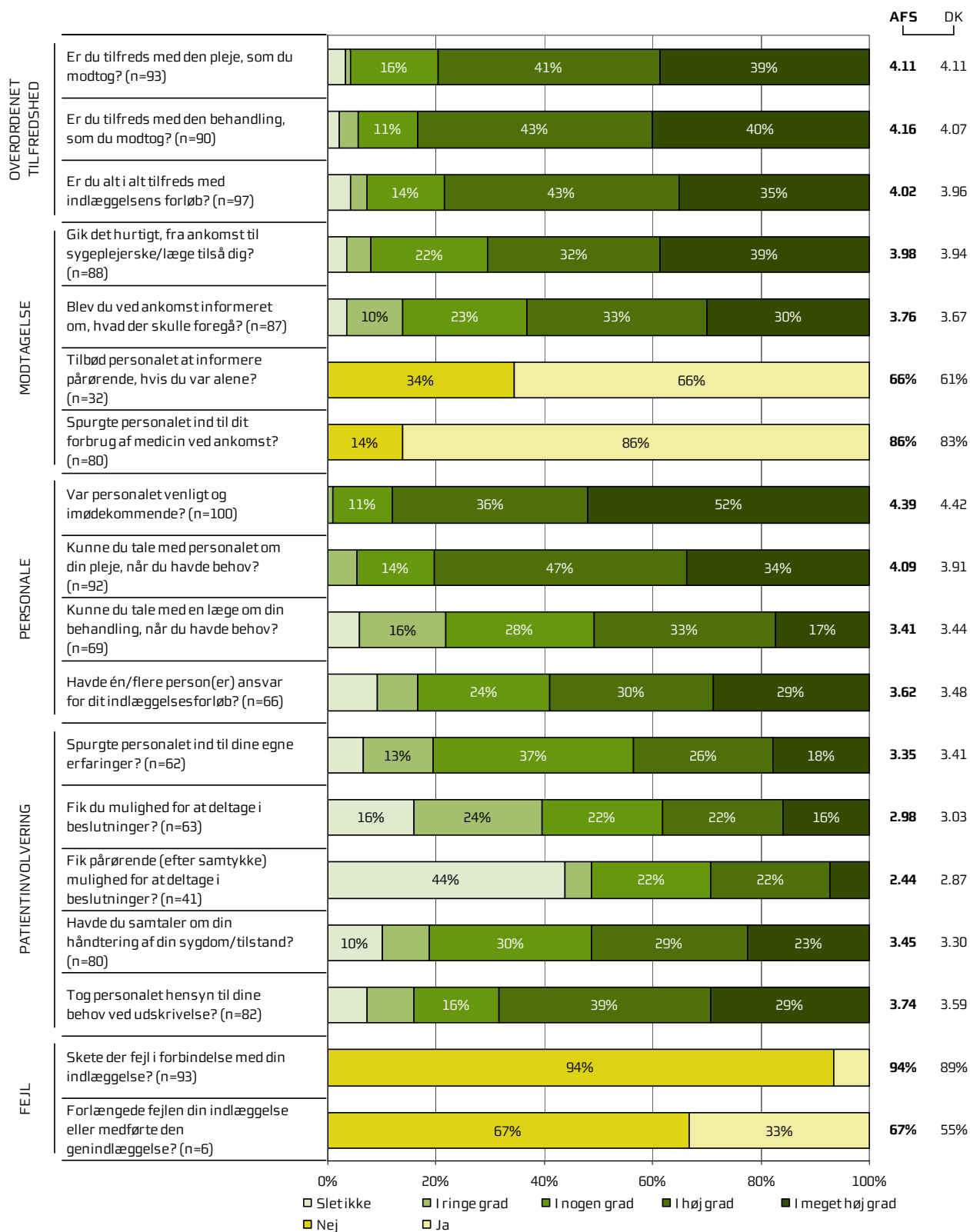
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

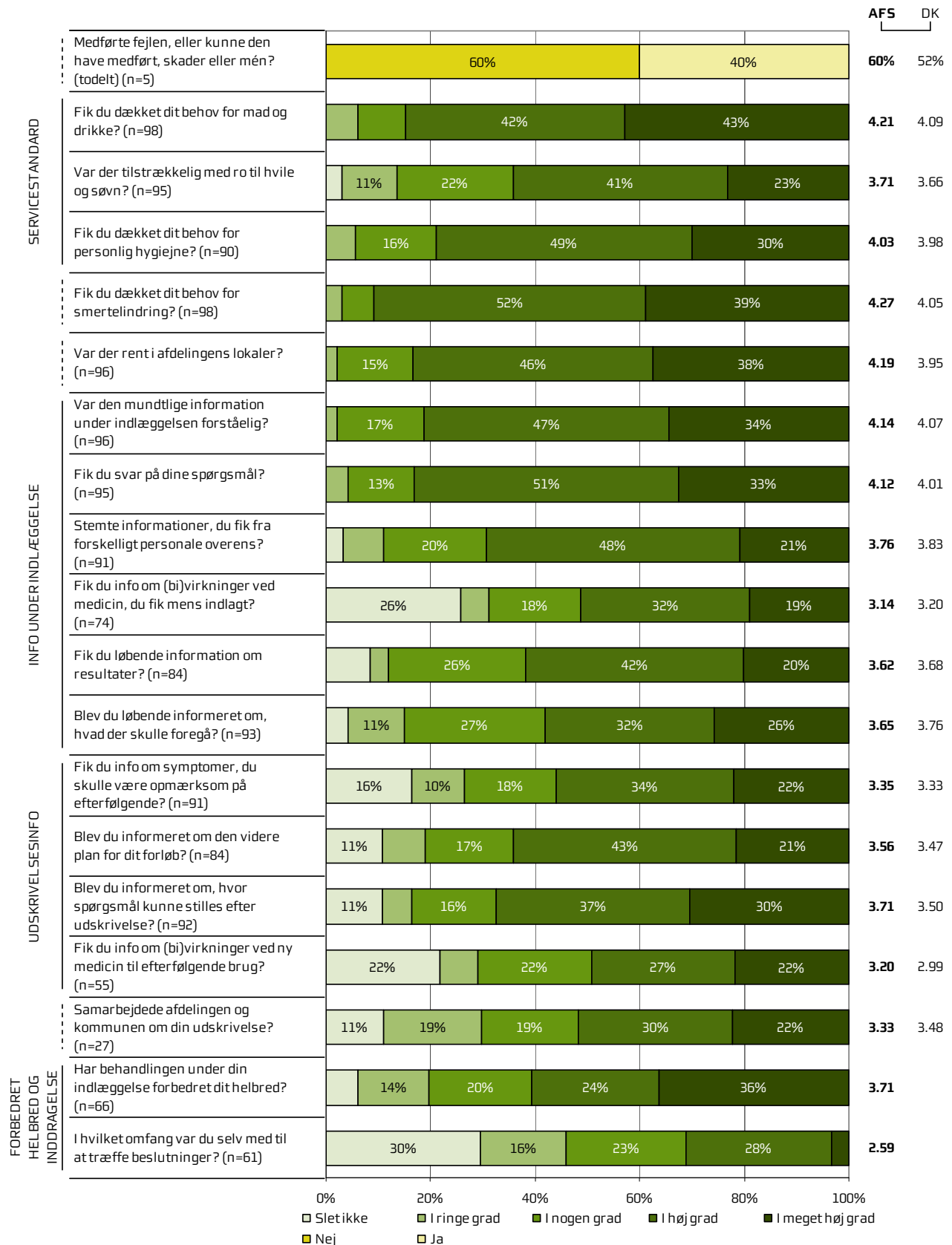
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

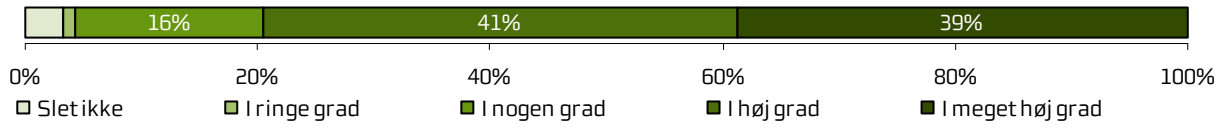
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

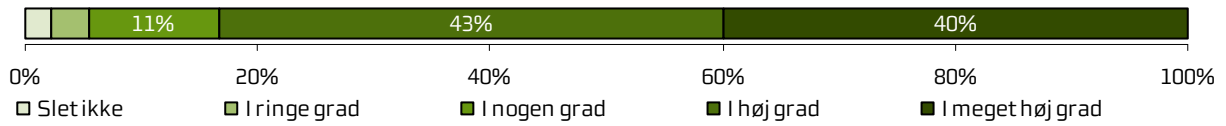
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

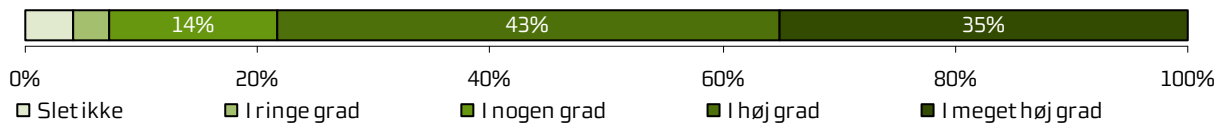
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=93)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=90)



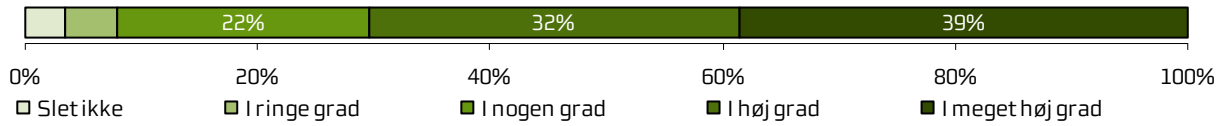
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=97)



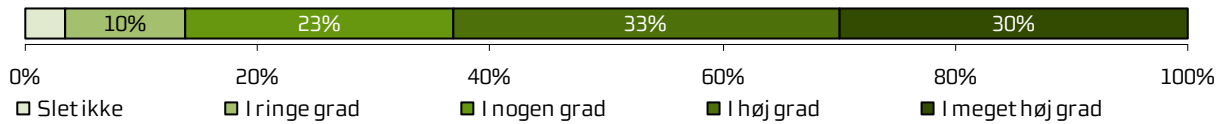
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,11		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,16		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,02		3,96	

Modtagelse

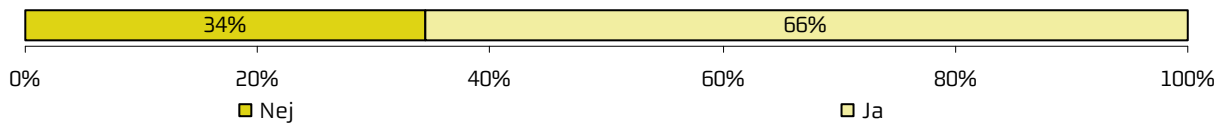
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=88)



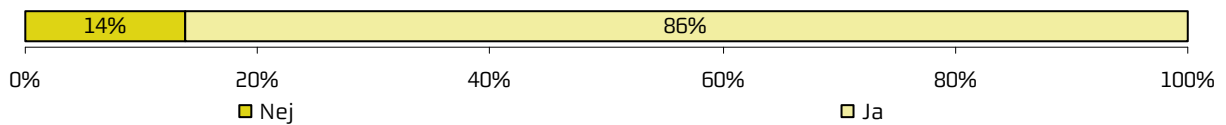
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=87)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=32)



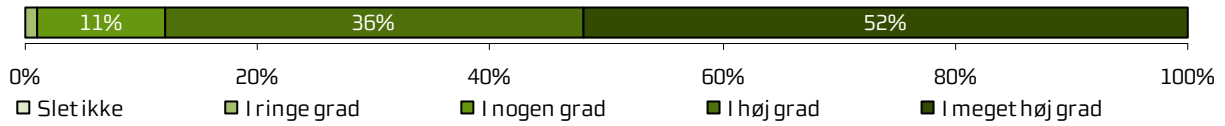
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=80)



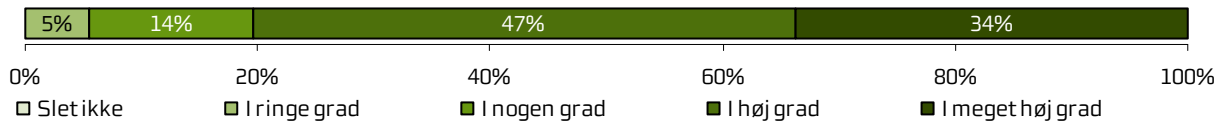
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,98		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,76		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		66 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

Personale

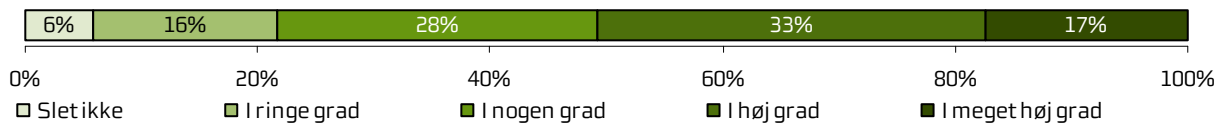
Var personalet venligt og imødekommende? (n=100)



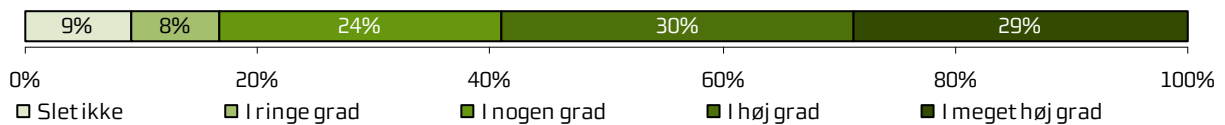
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=92)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=69)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=66)



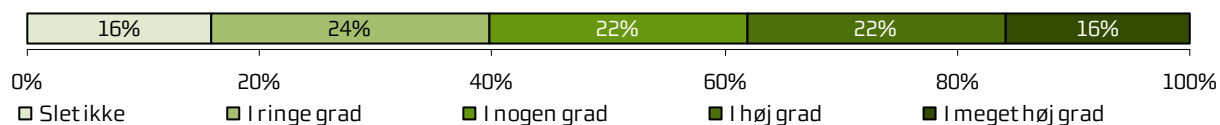
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,39		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,09		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,41		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?	3,62		3,48	

Patientinvolvering

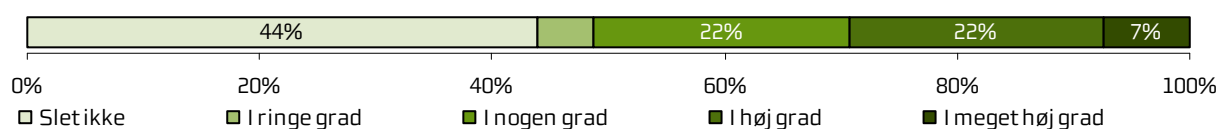
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=62)



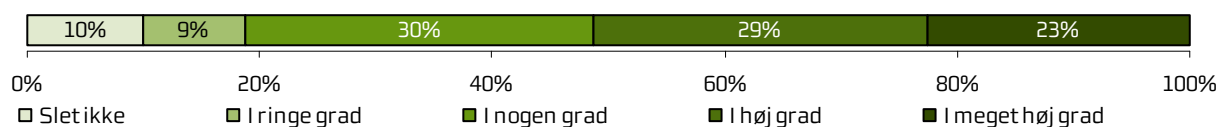
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



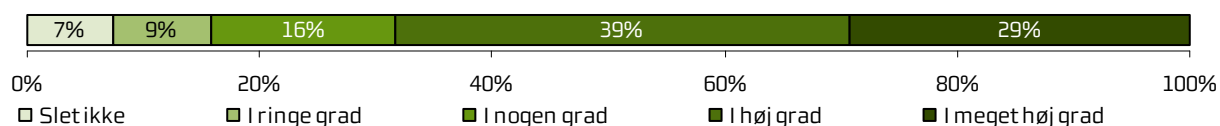
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=41)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=80)



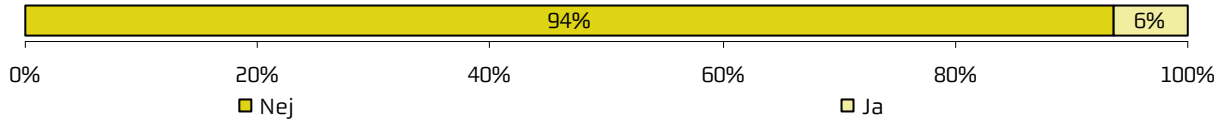
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=82)



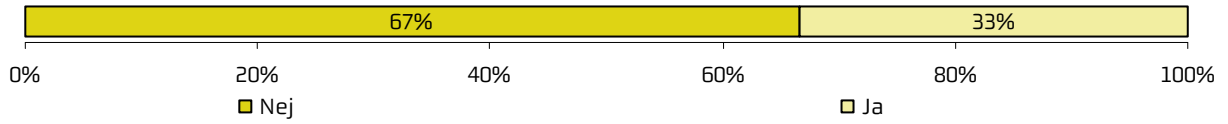
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,35		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,98		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,44		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,45		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,74		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=93)



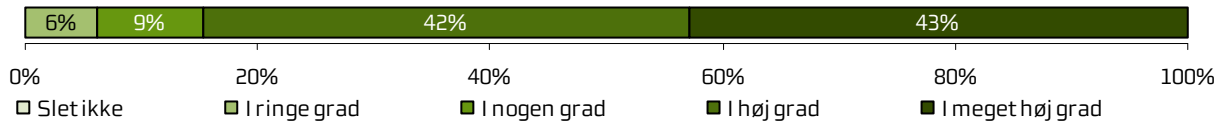
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



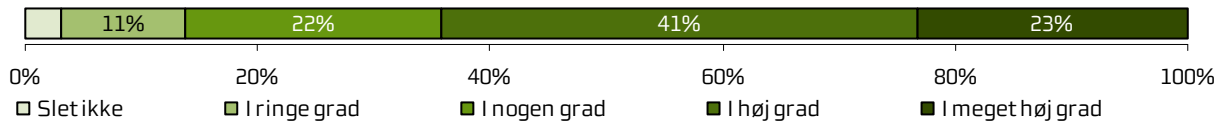
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	55 %	

Servicestandard

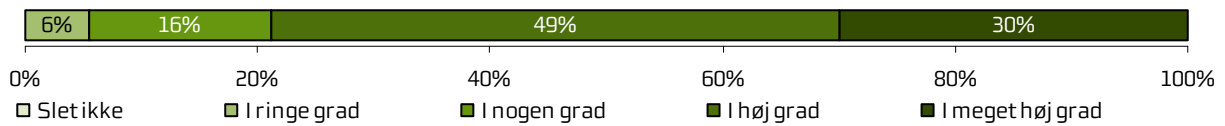
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=98)



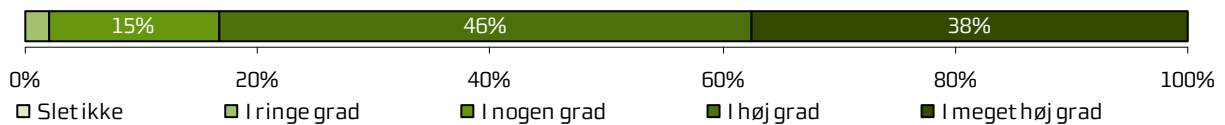
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=95)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=90)



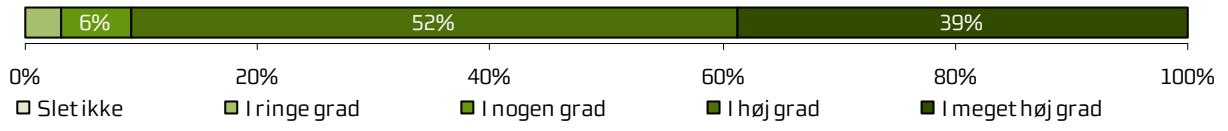
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=96)



	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?	4,21		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,71		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,03		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,19		3,95	

Smertelindring

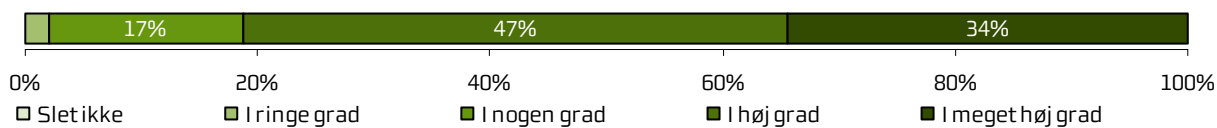
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=98)



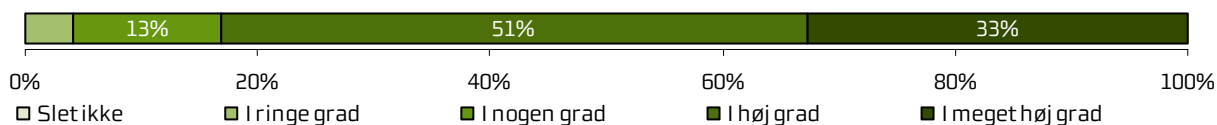
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,27		4,05	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line represents the distribution of scores for other departments in the region. A black dot indicates the specific result for the department, which is 4.27. The mean score for the entire country is 4.05.</p>

Info under indlæggelse

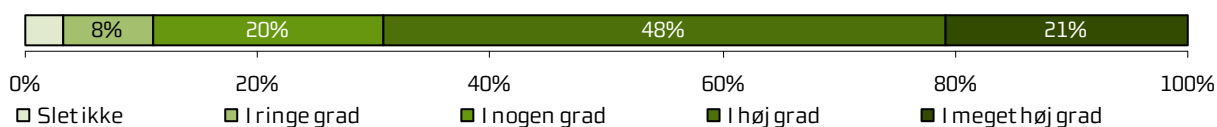
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=96)



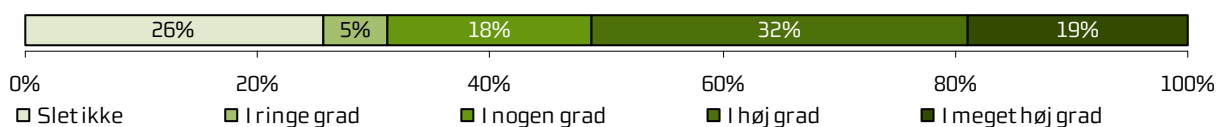
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=95)



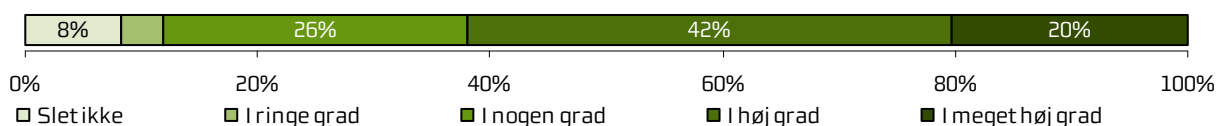
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=91)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=74)



Fik du løbende information om resultater? (n=84)



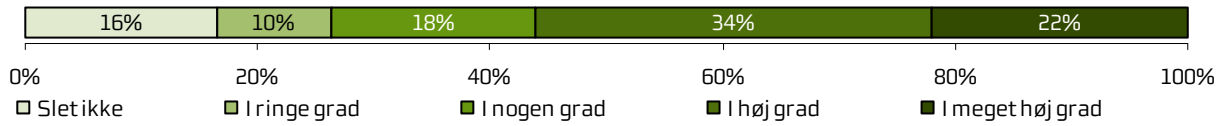
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=93)



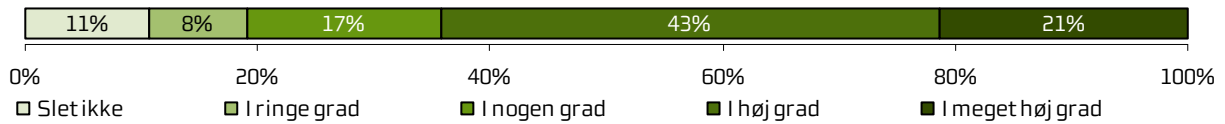
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,14		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,12		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,76		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,14		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,62		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,65		3,76	

Udskrivelsesinfo

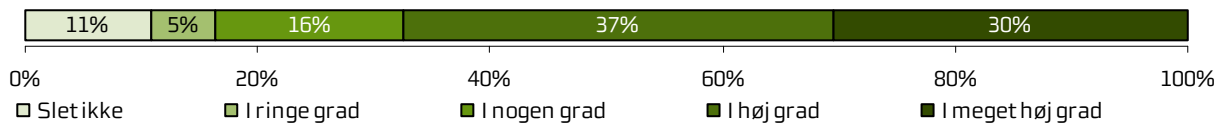
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=91)



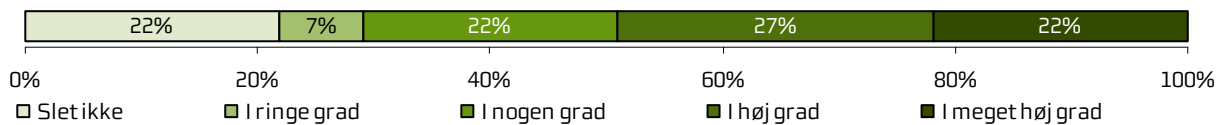
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=84)

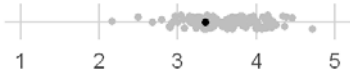
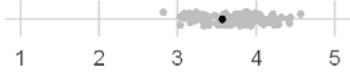




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=92)



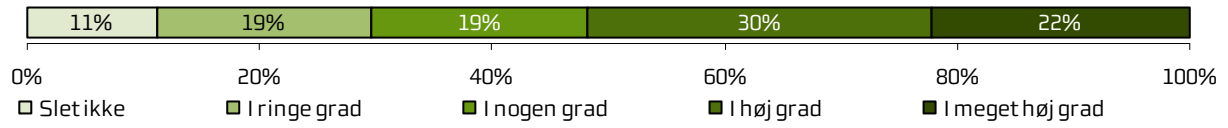
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=55)



	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?	3,35		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,56		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?	3,2		2,99	

Hjemmepleje

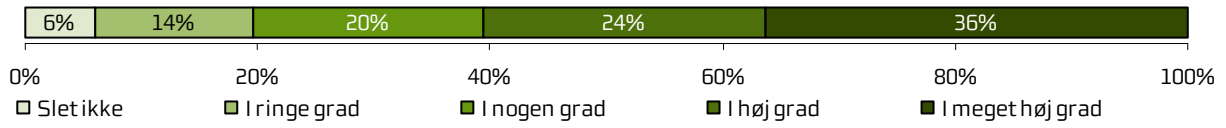
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=27)



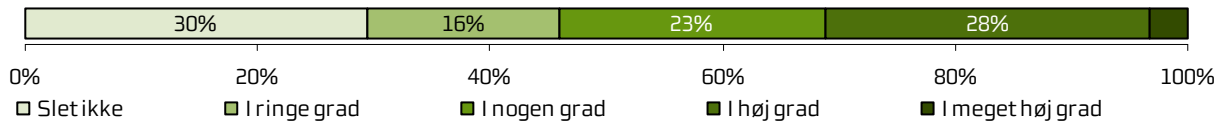
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,33		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=66)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=61)



	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?	3,71			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,59			

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.

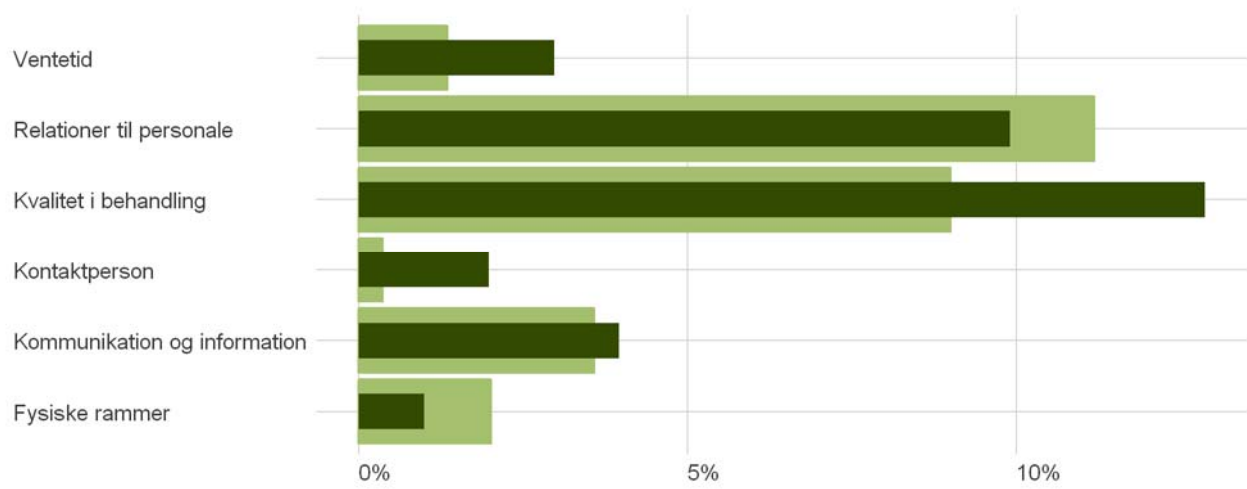
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/

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.









T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	[I udlandet] kom jeg til skade og fik benet i gips. Lægen mente, jeg kunne vente med at blive behandlet, til jeg kom til Danmark. Jeg kontaktede min læge i [anden by], og han gav mig besked om at møde [om morgenen] i Viborg, og det fungerede via skadestuen.	I høj grad
20	Huske at informere om selvmedicinering.	I høj grad
38	Plejepersonalet (sygeplejerske og læger NN) var meget hjælpsomme, imødekommende og gav fin og relevant information.	I høj grad
5	De har styr på det i akutmodtagelsen. Intet at klage over, selvom man er lidt forvirret ved ankomsten.	I meget høj grad
6	Blev indlagt som traumepatient. Alt fungerede perfekt. Hele teamet var professionelle.	I meget høj grad
11	Alt var super og professionelt.	I meget høj grad
15	Venlig, hurtig og kompetent modtagelse. Mens jeg fik spørgsmål om, hvad der var sket osv., kom min søn med en stofpose med min morgenkåbe og undertøj. Da jeg senere skulle bruge tøjet, var både morgenkåbe og stofpose væk, mens undertøjet lå i skabet på afdelingen. Jeg klager ikke over tabet, fordi man på afdelingen har erfaringer for at brugt tøj (hjemmesyet tøj) ikke bliver erstattet. Jeg er dog ikke i tvivl om at min morgenkåbe med navn i, må være blevet stjålet. Jeg foreslår derfor at tøj og værdigenstande, som medbringes ved indlæggelsen, registreres og evt. underskrives af patienten.	I meget høj grad
21	Blev meget professionelt modtaget og med megen empati.	I meget høj grad
25	Der gik så lang tid fra jeg fik at vide, at jeg skulle have noget smertestillende til, at jeg fik det. Det kunne godt have gået hurtigere.	I meget høj grad
27	Jeg ville gerne have en forklaring af røntgen. Jeg var ikke helt med på, hvordan mit brud var. Jeg fik senere en tegning af den ene af de to sygeplejersker NN, der viste mit brud.	I meget høj grad
33	Meget kompetent personale, som var gode til at informere.	I meget høj grad
24	Jeg havde aftalt med en læge, at jeg skulle opereres. Jeg blev dog indkaldt til en kontrol i stedet for. Det blev en lidt kaotisk dag, fordi den læge jeg kom til kontrol ved, godt kunne se, at operationen var nødvendig, og derfor satte gang i en indlæggelse.	I nogen grad
23	Det var ok, at jeg ikke kom til så hurtigt på skadestuen, da der var andre, der havde det mere trængende end jeg. Men det betød, at det sår jeg fik rensat og syet desværre ikke kunne hele senere, og at jeg måtte i gang med en længere sårbehandling hos min normale læge, til såret var helet. Jeg tror, at hvis jeg var kommet til noget tidligere (jeg ventede i fem timer og var færdig efter seks timer), var mit sår blevet bedre helet [] og medførte den ekstra behandling [].	I ringe grad
34	I modtagelsen lå jeg i en af tre-fire senge kun med forhæng imellem. Det var ikke specielt behageligt at ligge og høre på opkast og gamle damer, der fik stikpiller.	I ringe grad
8	Jeg var på venteliste til operation af min brækkede arm. Men blev aflyst. Ventede så til mandag. Blev opereret [nogle dage efter].	Ikke relevant for mig
13	Fin og informativ modtagelse.	Ikke relevant for mig
36	Da jeg skulle i CT-scanning, ventede jeg i [mange] timer med et brækket ben.	Slet ikke

Bilag 1

 39	Blev modtaget på andet sygehus ca. kl. et, og blev om natten videresendt til Viborg, og var der ca. kl. tre. Jeg blev først tilset af en læge ca. kl. 11 om formiddagen, mange timer at sidde med en brækket hånd.	Slet ikke
 26	Jeg husker intet. Havde tabt hukommelsen efter et fald.	Uoplyst
 30	Jeg husker, at det tog lang tid før, jeg blev behandlet af en læge, men en anden medarbejder tog sig af mig.	Uoplyst
 10	Jeg kan intet huske af de første fire timer efter indlæggelsen. Men jeg har ikke følelsen af, at der var nogen der observerede, at jeg ikke registrerede noget.	Ved ikke
 17	Jeg var væltet på cykel og slået bevidstløs. Så jeg husker stort set intet af min indlæggelse.	Ved ikke
 22	Husker ikke noget fra jeg væltede på cykel, og indtil jeg kom op på stuen.	Ved ikke

T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede



ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
7	Fik at vide jeg skulle møde fastende [om morgenen], men skulle egentlig ikke møde, da der skulle ringes til mig ca. to timer før operation, sagde den opererende læge, der stod i journalen.	Ja
39	Alt for lang ventetid.	Ja
4	Misforståelse af læge på skadestuen [på grund af kommunikationsproblemer].	Nej
16	Der blev taget fejl af min alder [under 18], så jeg blev kørt til operation, hvor de først der blev klar over, at jeg er under 18. Dette resulterede i, at jeg blev kørt på Ortopædisk Afdeling uden min mor. Der blev brugt tid på at finde hende, da hendes telefonnummer ikke var ført ind i min journal.	Nej
20	Da de ikke havde medicin, kunne jeg ikke få den medicin, jeg skulle have, mens jeg var derinde.	Nej
25	Jeg blev glemt på et bækken uden mulighed for at tilkalde hjælp, havde ikke fået snoren. Blev i starten (før operationen) flyttet fra leje til leje, tre til fire gange. Ganske unødvendigt. Hvorfor finder man ikke det rette leje fra starten? Var meget smertefuldt! Ingen hensyn til demens!	Nej
11	Ingen fejl.	Uoplyst
14	Blev indlagt akut med [fraktur] og blev først opereret efter 45 timer. Blev ikke oplyst om, hvorfor operationen blev udsat. Fik dog beskeden, at der var kommet akutte, men hvem vurderer, hvem der er mest akut? Når man efter 45 timer med meget lidt kost og meget lidt væske gennemgår en kompliceret operation i fuld bedøvelse, er man svækket på forhånd, hvilket gjorde efterforløbet ekstra kompliceret.	Uoplyst
15	Undervejs mellem Modtagelsen, Røntgen og afdelingen blev dele af mit tøj væk. <input type="checkbox"/> Jeg klager ikke over tabe, fordi man på afdelingen har erfaringer for at brugt tøj (hjemmesyet tøj) ikke bliver erstattet. Jeg er dog ikke i tvivl om, at min morgenkåbe med navn i må være blevet stjålet. Der er foretaget efterlysninger i de nævnte afdelinger uden resultat.	Uoplyst
21	Nej, ikke denne gang!	Uoplyst
24	Der skete kun fejl inden indlæggelsen, som jeg beskrev tidligere. Under indlæggelsen oplevede jeg ingen fejl.	Uoplyst

T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
9	Jeg manglede muligheder for at finde ud af, hvad jeg skulle gøre i forbindelse med forstoppelse i maven, som kunne være en følge af morfinindtagelse.	I høj grad
13	Manglede information vedrørende recept på det medicin, jeg skulle tage, da jeg kom hjem. Måtte ringe til sygehuset, og spørge om hvad jeg gjorde. De havde glemt at få en recept sent til apoteket, men gjorde det efterfølgende da jeg henvendte mig.	I høj grad
15	Ved ankomsten til afdelingen fik jeg udleveret et lille kort, som viste hvilken sygeplejerske, der var min kontakt til sygehuset. Hun var sød og venlig, men derefter var det meget sporadisk, hvad jeg så til hende. Hun [var vel fraværende]? Jeg havde en (forældet) opfattelse af, at hjemmeplejen fik ansvaret for min videre færd gennem systemet, indtil jeg kan meldes rask. Derfor spurgte jeg ikke hvor eller hvem, jeg kunne forvente hjælp fra, når jeg forlod sygehuset. Det er måske derfor, jeg ingen information fik om dette.	I høj grad
18	Jeg blev dårlig af det smertestillende præparat, jeg fik udleveret og var ikke informeret om, hvad det kunne have af bivirkninger, og ingen spurgte, om jeg var allergisk over for medicin af nogen art.	I høj grad
27	Jeg oplevede min operation fin, både ventetid forinden og information undervejs. Jeg var vågen under operation. Jeg havde en sygeplejerske NN ved min side. Jeg oplevede hende ikke nærværende. Jeg tror hun tjekkede mails. Sad med en pc/iPad. Jeg havde svært ved at sige til hende, at jeg godt kunne bruge lidt samtale/opmærksomhed som afledning, mens operationen stod på. Der var mange lyde. Undervejs kom en anden sygeplejerske NN. Jeg oplevede, at hun havde mere empati og føling med mig. Tænker, at det ville være fint, at de spørger patienten "har du lyst til, at vi taler lidt/eller vil du gerne have ro". Det er jo ikke sikkert, at alle ønsker afledning som jeg. Før operationen tænkte jeg, at jeg ville have musik i ørerne. Men jeg troede, at der var hovedtelefoner og relaxmusik. Fint hvis jeg inden operationen fik at vide, at jeg selv skulle medbringe. Sygeplejerske NN'erne var søde og satte musik i baggrunden, men det virker lidt som et støjelement i det samlede lydbillede med metal, boring og personalets snak. Som helhed behageligt personale, venligt og omsorgsfuldt.	I høj grad
28	Det ville være rart at blive informeret bedre om, om jeg overhovedet måtte lave noget i de to uger, inden jeg skulle have trukket min k-tråd ud, og hvis jeg måtte noget, i så fald hvor meget.	I meget høj grad
33	Information om eventuelle komplikationer i forbindelse med voldsom hævelse/blodansamling i ryggen efter []uheld. (Får Marevan).	I meget høj grad
37	Jeg ville gerne have haft mulighed for at tale med den læge der vurderede røntgenbillederne af mit brækkede kraveben. Jeg er MEGET overrasket og skuffet over, at der på intet tidspunkt under min indlæggelse var en læge, som reelt tilså min skulder. Jeg fik kun overbragt besked om lægens vurdering af mine røntgenbilleder af en sygeplejerske. Jeg var til kontrol på et andet sygehus 16 dage efter ulykken. Her kiggede lægen også kun på de nye røntgenbilleder. Han var ikke interesseret i de billeder, der blev taget i Viborg eller at mærke hvordan bruddet bevæger sig.	I nogen grad
39	Fik forskellige informationer om, hvornår jeg måtte tage hjem.	I nogen grad
14	Fik pga. manglende lungefysioterapi efter operationen lungebetændelse. Dette blev opdaget af pårørende i forbindelse med spisesituation, hvor pårørende var tilstede. Højlydt piben for brystet. På fjerde døgn bad pårørende om at få reduktion i morfin, da det var umuligt at kommunikere. Efter yderligere to døgn, var det atter muligt at kommunikere. Rigeligt og ALT for meget morfin i løbet af de første fire døgn! Udtrapnings-skema og den medsendte morfin ved udskrivelsen stemte ikke overens. Indlæggelsesperioden varede i alt 14 dage. Efter syv dage begyndte man at planlægge udskrivelsen, som blev ændret flere gange med nye beskeder hver gang til	I ringe grad

stor frustration for alle. Først skulle jeg direkte hjem, så skulle jeg på genoptræningsplads, så skulle jeg alligevel hjem. Udskrevet til hjemmet med hospitalsseng kun mobiliseret til højt gangstativ og kateter, dog med maksimal hjemmehjælp.

- | | | |
|---|--|--------------|
|  | 16 Generelt meget lidt information til mine forældre. | I ringe grad |
|  | 25 Jeg er dement og har derfor behov for, at min mand er MEGET inddraget, hvilket slet ikke skete. Der blev overhovedet ikke taget hensyn til demensen. Kunne bl.a. ikke få en kendt person med i bussen ved udskrivelsen, hvilket gjorde mig meget utryk og ked af det. | I ringe grad |

T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
6	Kunne godt lide, hvis der blev spurgt ind til, om jeg havde smerter. Måtte selv bede om smertestillende. Personale var meget imødekommende og søde, men havde meget travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Man kunne lade en enkelt eller nogle få have al ansvaret for en patient. [Kontaktperson]	I høj grad
13	Fik en fantastisk god behandling på sygehuset generelt og afdelingen i særdeleshed. Syntes også, at maden var helt i orden. Tak til personalet på Ortopædkirurgisk Sengeafdeling Viborg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Jeg blev forbavset over den kedelige og smagsløse kost og mangel på friske grøntsager. Trods årstiden (højsæson for frugt og grønt), så jeg ikke en eneste frisk frugt i den uge, jeg var indlagt. På spørgsmålet om min tilfredshed med den pleje jeg modtog, må jeg svare, at den desværre i flere tilfælde grundlæggende kunne forbedres. Et par af social- og sundhedsassistenterne kunne med fordel genopfriske deres empati og mindske deres vanebehandling. De havde en kedelig tendens til at tale nedladende til både patienter og hinanden. Det ville hjælpe patienten, hvis "plejeren" af og til forestillede sig at være den, der ligger i sengen og oplever, at både bordet, lampen, klokken og radio/tv er skubbet helt tilbage til væggen - altså bagved hovedpudden, fordi de før var i vejen. Jeg synes, at både elever og sygeplejerskerne på afdelingen var venlige, hjælpsomme og kompetente. Da jeg efter flere klager over smerter under gipsen til ovennævnte endelig blev tilset af en sygeplejerske, klippede hun resolut gipsen op og fandt grimme trykmærker. Det fjernede straks smerterne... [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Tænker, at de skal løbe stærkt og ikke har tid til den omsorg, som en [] [forvirret og bange] dame havde brug for. [Vedkommende] var på min stue [og] havde smerter, men var bange for bivirkninger pga. tidligere oplevelser. [Det] havde betydning for mit ophold, at der havde været tid til en snak med hende og hendes mand, da han kom. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Plejepersonalet var meget hurtigt til at reagere på et smertegennembrud med relevant medicin og pleje. Således kunne jeg føle mig tryk på afdelingen. [Kontaktperson]	I høj grad
34	Selve forløbet af operationen gik rigtig godt. Musik, flinke mennesker og ingen smerter. Ros til dem. Et lille minus var en ventetid på godt tre timer []. I øvrigt kom jeg til skade [den ene dag] og blev opereret [dagen efter]. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
36	Fint.	I høj grad
37	Jeg var meget imponeret over, hvor godt personalet i afdelingen kommunikerede med hinanden. Meget professionelt og med god tone og overskud selv om der var travlt. På afdelingen var der behageligt at være. [Kommunikation og information]	I høj grad
3	Super professionelt, effektivt og venligt behandlingsforløb. Især imponeret over det høje informationsniveau op til endelig operation. Her tænker jeg på løbende information om, hvornår jeg måske kunne komme til operation, udsættelser, blev ringet op hjemme og adspurgt om, hvornår eventuel plads osv. GODT GÅET []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Meget engageret personale. Jeg havde i løbet af min indlæggelse fornøjelsen af at være på tre sygehuse. Alle gjorde det godt. Men Viborg gjorde det bare lige lidt bedre. Når det nu skulle være, så var det ret godt at være i Viborg.	I meget høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
19	Jeg er blevet godt behandlet alle steder.	I meget høj grad
29	Ortopædkirurgisk Afdeling glemte at sende journal til Skive Kommune om påbegyndelsen af genoptræning. Vi måtte selv rykke for den. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Det er lang til at vente, når man møder ind fastende [om morgenen] og først bliver opereret om aftenen, samt kører hjem [endnu senere].	I meget høj grad
16	1. Bedre information til mine forældre. 2. Ikke okay, at mine forældres telefonnumre ikke var skrevet ind i min journal. 2. Ikke okay, at de på operationsstuen ikke kendte min alder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
18	Lange ventetider. [Ventetid]	I nogen grad
24	Personalet virkede hele tiden venligt, omsorgsfuldt og oplysende. Stor ros til dem. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	1. Efter operation lå jeg alene uden tilsyn i en time og tre kvarter, ifølge min mand for han sad der, hvilket overraskede personalet meget, da de opdagede det. Virker meget utrygt. 2. Det er ikke ok, at operation først sker to døgn efter ulykken. Burde være sket tidligere. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
35	Kontaktperson om dagen og nattevagten gjorde det trygt at være indlagt. Havde stor forståelse for smerter/behov. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
12	Jeg ventede på gangen i [mange] timer før operation (fastet i [mange] timer). Personalet burde kunne forudse og planlægge senere mødetid og orientere pr. telefon. Jeg blev i forvejen udsat et døgn. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
2	Ankom [om aftenen] og fik først noget sat på plads [om natten]. Det er lang tid med de smerter. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
10	En sygeplejerske lukkede persiener, og bad mig hvile på grund af hjernerystelse. Den næste sagde, at hvis jeg skulle gøre mig forhåbninger om at komme hjem, så skulle jeg lade være med at få det til at se så ynkeligt ud! Ud af sengen og gå rundt! Jeg kunne ikke styre mine ben, men ville gerne hjem, for jeg syntes ikke det var godt at være der. Lægen gjorde totalt grin med den måde uheldet er sket på. Meget useriøst, når det er mit arbejde! Man var bare "et nummer i rækken"! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
14	Afdelingen kan i høj grad forbedres på flere områder. Bedre kommunikation med patienten. Fortæl patienten reelt, hvorfor operationen udsættes igen og igen (og faktisk én gang til.) Bedre forplejning (simpelt frisk vand og saft i drikkeglassene, som ALTID var tomme, når der kom besøg). Bedre opsyn. Sad ved en fejl uden fodskammel i flere timer efter toiletbesøg. Ståede fuldstændig op i benene og måtte tilbage i sengen. Bedre soignering efter spisning i seng. Bedre rengøring (dog ikke så vigtigt, som de førnævnte). [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
39	Burde være højere beredskab både i Silkeborg og Viborg under så store begivenheder som Regatta i Silkeborg.	Slet ikke
32	Ved udskrivning fik jeg ingen information omkring brug af korrekt smertebehandling. For dårligt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - T10-1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
8	Jeg var selv med til at bestemme genindlæggelse til [efteråret].	I høj grad
15	Er det korrekt at skelne mellem pleje og behandling, som jeg har gjort? Jeg forestiller mig BEHANDLING som det tekniske, fysiske indgreb og PLEJE som måden det foregår på.	I høj grad
33	Behandlingen var hovedsagelig smertelindring, som var effektiv samt én blodtransfusion, som gjorde, at jeg hurtigere end forventet er ved at være mig selv igen. (Trods information om, at det KUNNE vare op til et halvt år)! Godt, når det går den vej!	I høj grad
10	Hvorfor er der ingen opfølgning? Lægen sagde fire til fem sygedage. INGEN sagde noget om tv-kiggeri, lys, læse, arbejde osv. Jeg spurgte om bilkørsel, jo, det må jeg godt. Kunne ikke gå ordentligt i [over en uge] og kunne ikke tåle lys. Meget betryggende bilist! Der er nu gået over en måned, og jeg er kun 90 procent "tilbage". Dårlig, dårlig information om gener, bivirkninger, tilbagefald og fremtidige gener. Er MEGET utilfreds!	Slet ikke
14	Et lårbensbrud er jo fatalt, og med en operation kan behandlingen jo kun afhjælpe tilstanden. Spørgsmålene findes derfor ikke helt relevante i forhold til diagnosen.	Slet ikke
28	Jeg føler ikke, at den behandling jeg modtog under min indlæggelse har hjulpet min helbredstilstand nu, da jeg ikke har været til genoptræning endnu. Derfor stadig ikke kan bruge min finger. Dermed kan jeg ikke vide, om det har hjulpet.	Slet ikke
3	[] Årsagen tyil min indlæggelse var en akut opstået idrætsskade. Genoptræningen er endnu ikke relevant ifølge proceduren for efterbehandling af skade på akillessenen.	Uoplyst
6	Er stadig præget af min ulykke, så jeg har ikke endnu opnået mit habituelle niveau.	Uoplyst

