

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på  
Center for planlagt kirurgi  
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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	79
Besvarelser fra patienter:	45
Afdelingens svarprocent:	57%

### 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.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 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 "Modtagelse", "Information", "Fejl", "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.

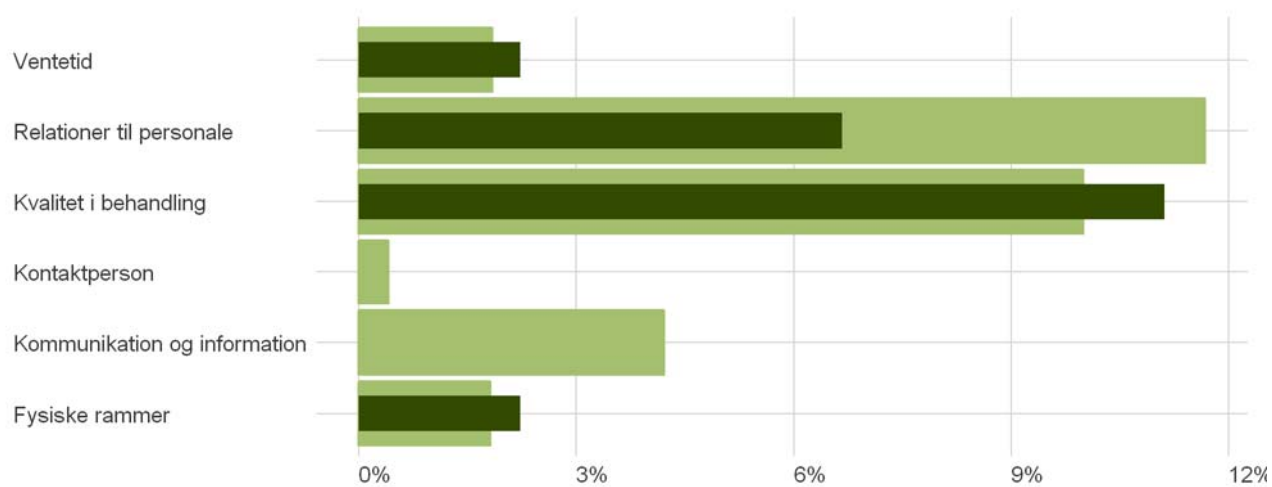
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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 kodere 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 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Center for planlagt kirurgi

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

ID	Kommentarer - K2 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 9	Kommunikation mellem akutmodtagelse og røntgen ikke god nok. Der var ingen til at modtage mig i røntgen, men min mand fik efter noget tid kontakt med noget personale (lørdag og meget tomt).	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 3	Jeg var henvist via lægen til sårklinikken. Her fortalte jeg, at med min skade [] kunne såret udløse [reaktion], hvilket ikke blev taget alvorligt. Der var heller ikke en læge tilstede, så jeg fik en ny tid ugen efter. Jeg vidste, at jeg kunne dø i min tilstand, men tænkte "det sker ikke", hvilket jo også var tilfældet. Jeg kontaktede da VCR på Viborg Sygehus, som indskrev i min journal, at jeg har diagnose. Da jeg ankom ugen efter, blev vi enige om at min tå skulle amputeres, og jeg fik en tid ti dage længere fremme. Der fortalte jeg igen, at jeg kan dø af [min diagnose]. Svar: "pyt du er på penicillin. Først da den læge skulle skrive mine indlæggelsepapirer, skete der noget, hun læste, hvad der var skrevet fra VCR. Jeg fik tid dagen efter, og alt gik perfekt.	I høj grad
✎ 2	Dagen inden operationen kom min søn til skade, vi kom ud til akut-modtagelsen efter røntgen, hvor en sygeplejerske kaldte os ind og forberedte sig på at lægge gips. Der manglede lige det led, hvor vi fik at vide, at han havde fået et brud. Vi måtte selv konstatere, at han havde et brud.	I meget høj grad
✎ 5	Der er megen ventetid. Ankom til afdelingen [om formiddagen]. Ingen mad og drikke. Blev sendt hjem [om aftenen].	I nogen grad
✎ 4	Husker ikke helt, hvordan det forløb. Jeg havde så mange smerter, pga. hoften gik afled!	Uoplyst




## Center for planlagt kirurgi

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - K2 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 2	Jeg fortalte læge NN, at jeg havde svært ved at vågne efter narkose. Resultatet var, at de havde svært ved at få liv i mig. Jeg vågnede op, tror jeg, på en overvågning med ilt og slanger. Endelig vågnede jeg, sagde sygeplejerskerne. Vi har forsøgt at vække dig hele eftermiddagen. Blev derefter kørt over på en knæafdeling.	Ja
 6	Jeg blev udskrevet efter [nogle] dages indlæggelse. Indlagt igen halvandet døgn senere pga. [] hovedpine, fik lavet [behandling]. Hjem igen efter et døgn. Har nu mén i form af tinnitus. Har søgt egen læge, som har anbefalet speciallæge tilsyn. Derefter vil jeg indberette forløbet på sunhed.dk som utilsigtet hændelse.	Ja
 10	Rigtig mange smerter efter operation af åreknuder. I en sådan grad, at min underkrop rystede (kunne ikke selv kontrollere det).	Ja
 8	Jeg har været under kniven flere gange, men denne gang var det største indgreb. Jeg er utrolig taknemmelig og overrasket over den utroligt gode behandling, jeg modtog af alle i Silkeborg. Har aldrig modtaget så god en behandling før.	Uoplyst
ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 1	Blev indkaldt med mistanke om, at jeg ikke kunne tåle det [medicin], som var ordineret. Dette var ikke seponeret og blev tilbudt til mig om aftenen. [Jeg] kunne selv fortælle, hvordan det hang sammen, og blev tilbudt et andet præparat.	Nej
 3	Nej.	Uoplyst

## Center for planlagt kirurgi

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





ID	Kommentarer - K2 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 1	Usikkerhed om hvordan jeg håndterer smerter og hævelse og genoptræning.	I høj grad
 4	Jeg har manglet en pjece eller lignende, om hvad jeg måtte/ikke måtte/skulle huske at gøre. Jeg blev opereret i min fod pga. en overskåret scene, og ved kontrol fjorten dage senere havde jeg gjort mange ting forkert og undladt vigtige ting. Muligvis er det fortalt mig mundtligt, men en pjece eller lignende til at læse når jeg var hjemme og "klar", ville have været godt.	I meget høj grad
 2	Jeg skulle jo slet ikke have været indlagt. Da jeg var kommet noget til mig selv, syntes de jeg skulle op, og så sprøjtede det med blod ud af mit nyopererede ben på gulv og tøj, og så op at ligge. Så beholdte de mig til næste dag.	Slet ikke

## Center for planlagt kirurgi

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

ID	Kommentarer - K2 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
10	Ikke alt afdelingspersonale var lige behagelige. En fik mig bl.a. til at føle, at det var min egen skyld, at cysterne i underkroppen blev ved! Ikke rart! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Personalet er meget flinke til at imødekomme ønsker!	I meget høj grad
4	Bortset fra ovenstående var det et perfekt forløb. Professionelt, venligt, betryggende. Tak :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
7	Det var en god oplevelse, venligt og hjælpsomt personale på alle måder. Dejligt klima med smil og sjov. Også tonen fra lægerne var humorfyldt, så jeg befandt mig særdeles godt på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Uovertruffent forløb. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	Albuens brud heler ikke som det skal, og skal derfor opereres igen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
2	Næste gang jeg skal indlægges vil jeg gerne have en seng at ligge i. Jeg lå på den smalle operationsbriks i 24 timer, og måtte bede om en dyne, da jeg frøs. [Fysiske rammer]	I ringe grad
ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Det var overraskende og meget betryggende at blive ringet op dagen efter bruddet om, at I ikke var helt tilfreds med bruddets omfang, og ville tilbyde operation for, at helingen skulle blive så god som muligt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Søde og rare. Og da de fandt ud af, [hvad jeg fejlede] gik tingene utrolig stræk, og jeg er meget glad for indgrebet. Så vores sygehus virker, dejligt.	I meget høj grad
6	Vi synes, at personalet på K1 var rigtig flinke, og vi fik en super god behandling. Tak for det :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Jeg synes, at der er meget ventetid. Skulle være opereret torsdag. Blev sendt hjem ca. 18. Mødte igen kl. 9, blev opereret kl. 15. [Ventetid]	I nogen grad

**Center for planlagt kirurgi****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - K2 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit</b>	<b>I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?</b>
 3	Hvorfor kan man dog ikke blot svare ja/nej?	I høj grad
 8	Det er endnu for tidligt at svare på, men mine forventninger er meget høje.	I meget høj grad
 5	Det var en meget lille operation, men med risiko for, at det kunne blive til mere. Jeg fik meget gode forklaringer på fordele og ulemper på de to muligheder for bedøvelse og kunne selv afgøre valget. Lægen var dygtig til at forklare tingene.	I nogen grad
 10	Tog jo selv beslutningen om at få fjernet åreknuder. Utrolig behageligt personale på den afdeling i øvrigt :-).	Ved ikke



