

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
D1
ONKOLOGISK AFD. D
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

© 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
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Sammenhæng i forløb	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling	37

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 Planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	138
Besvarelser fra patienter:	88
Afsnittets svarprocent:	64%

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

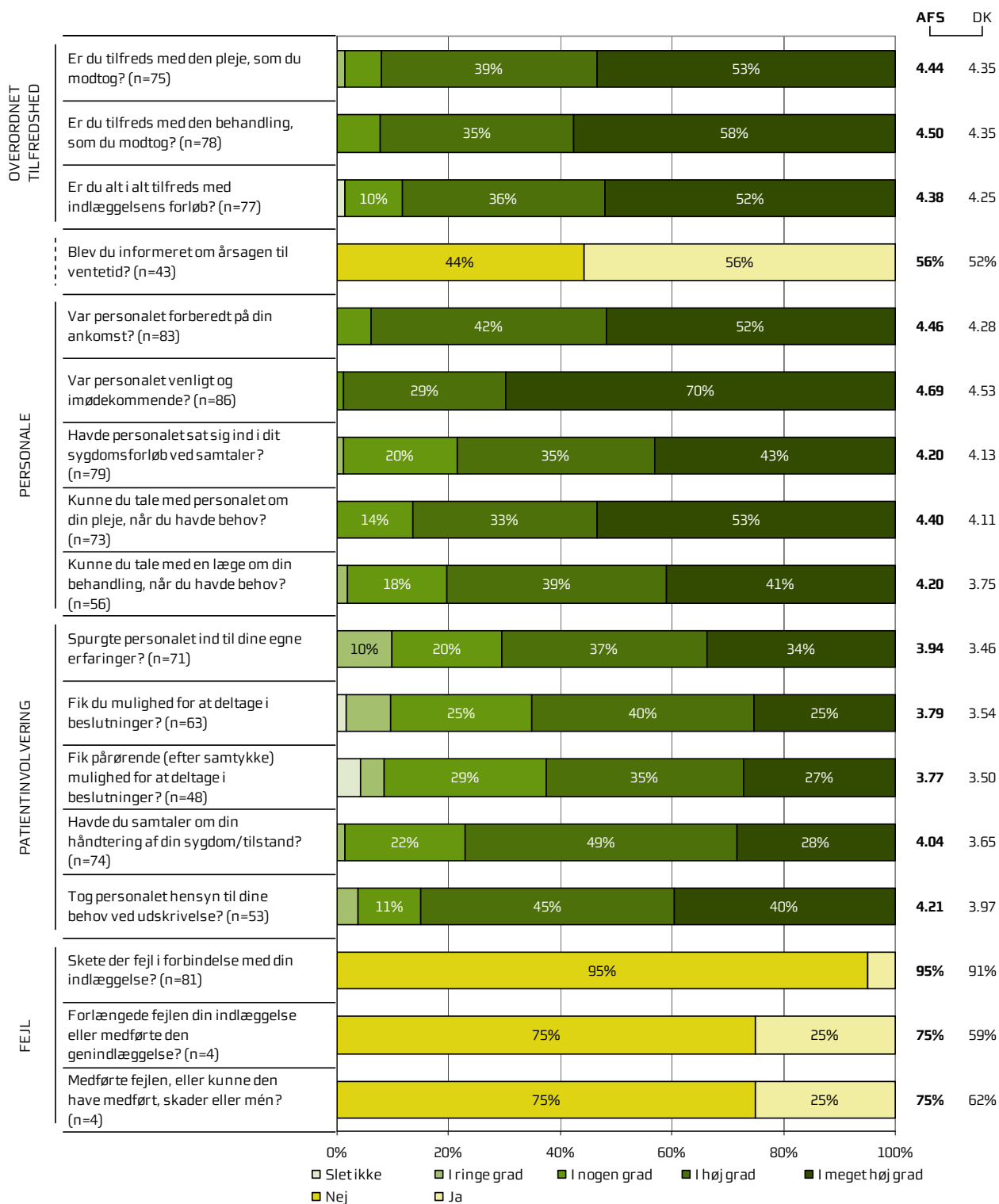
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

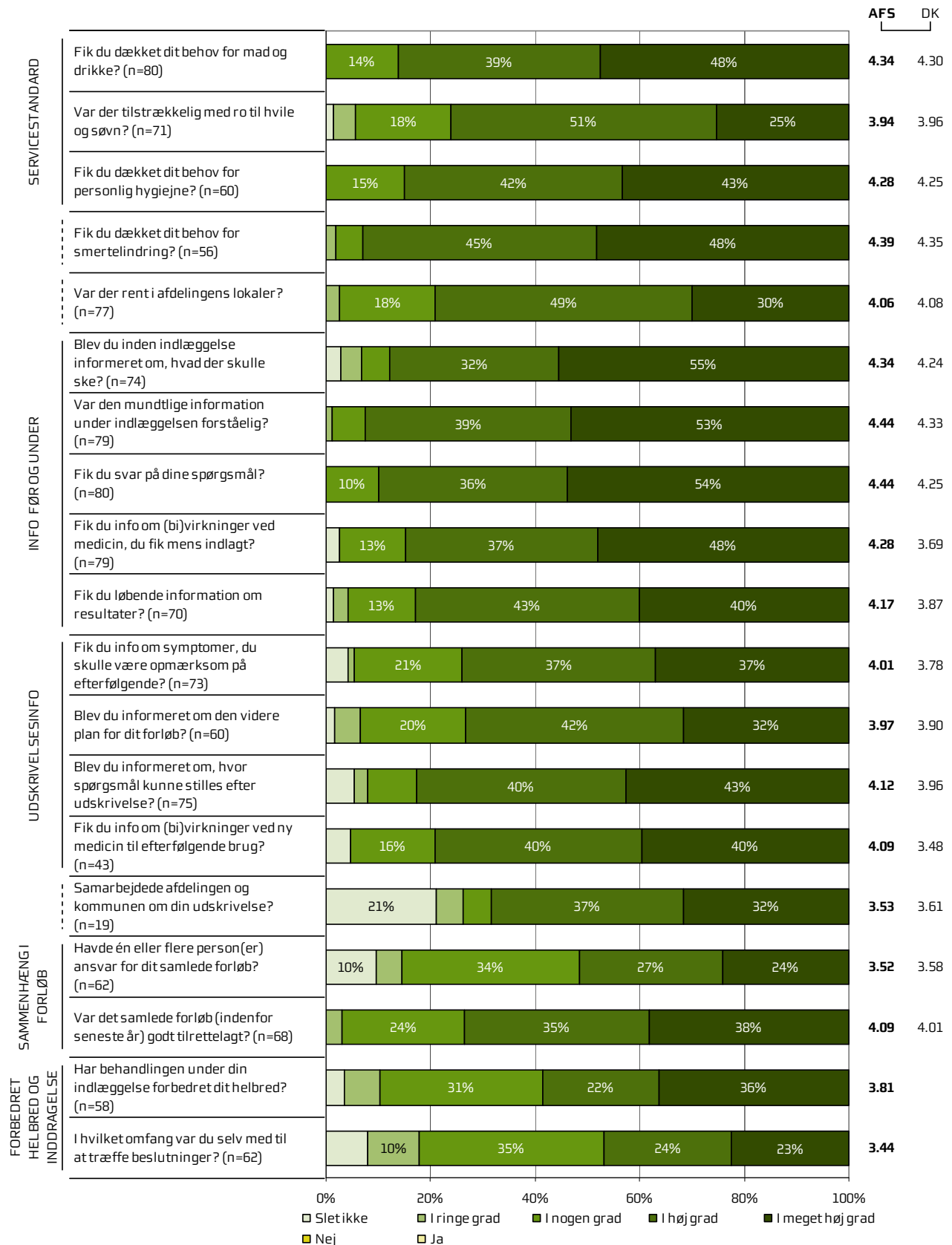
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

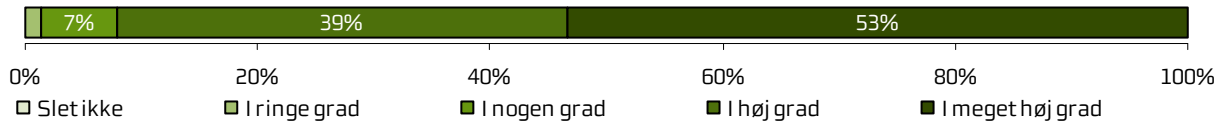
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

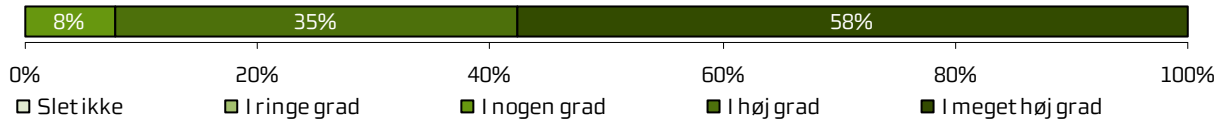
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

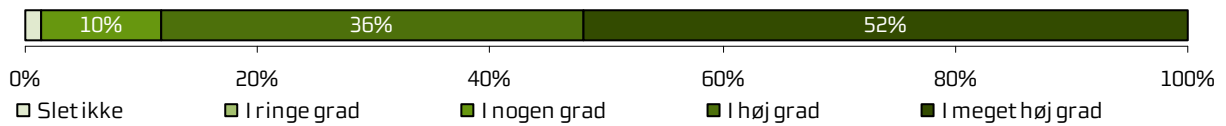
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=75)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=78)



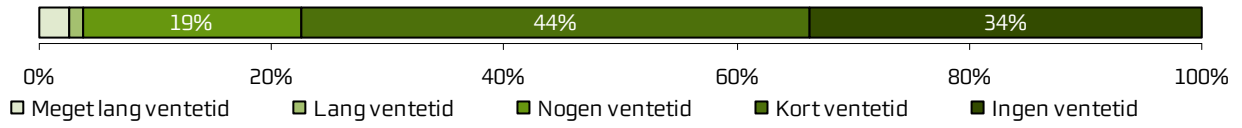
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=77)



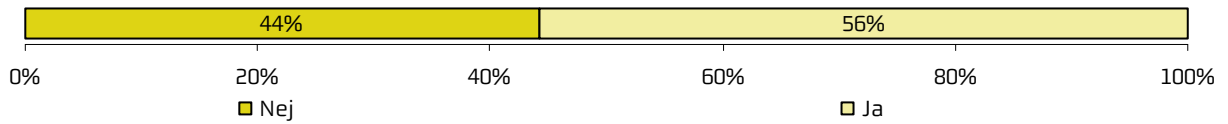
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,44		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,5		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,38		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=80)



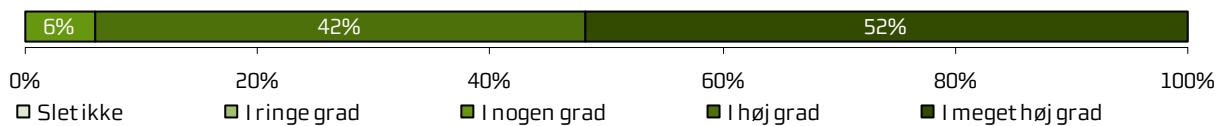
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=43)



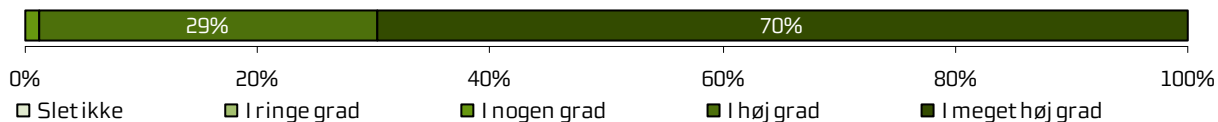
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,05		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		56 %	52 %	

Personale

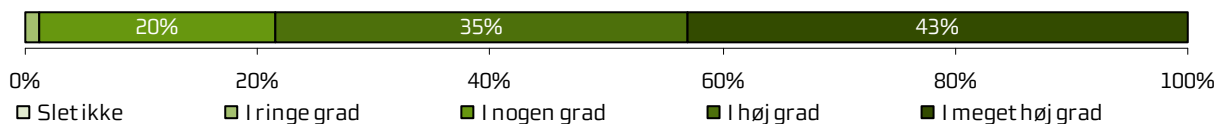
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=83)



Var personalet venligt og imødekommende? (n=86)



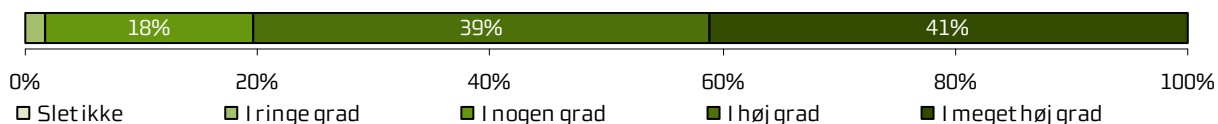
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=79)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=73)



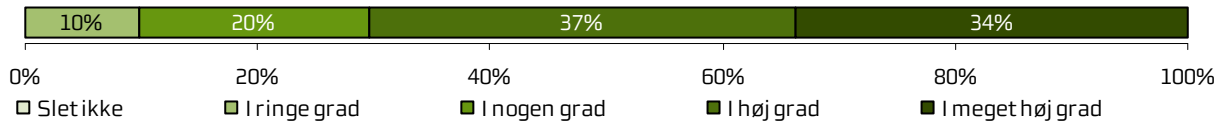
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=56)



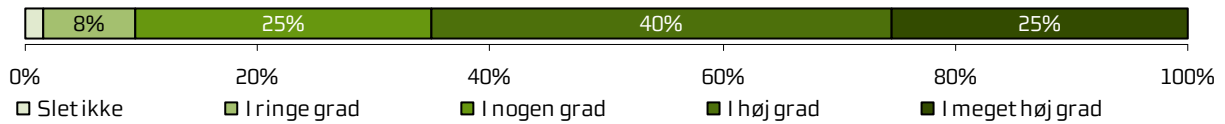
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,46		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,69		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,2		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,4		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,2		3,75	

Patientinvolvering

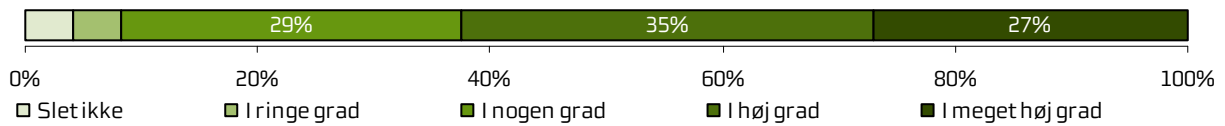
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=71)



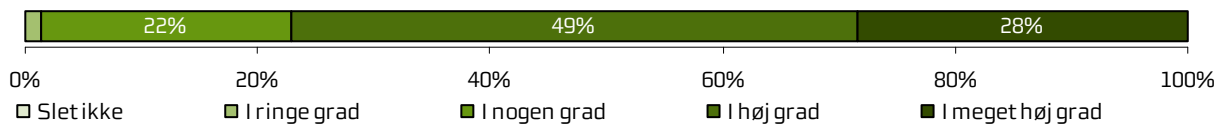
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



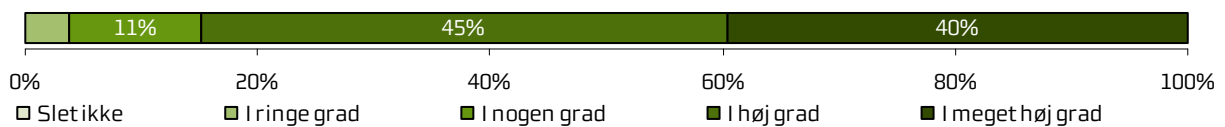
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=48)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=74)



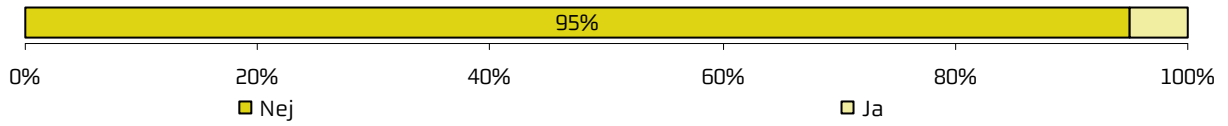
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=53)



	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?	3,94		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,79		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,77		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,04		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,21		3,97	

Fejl

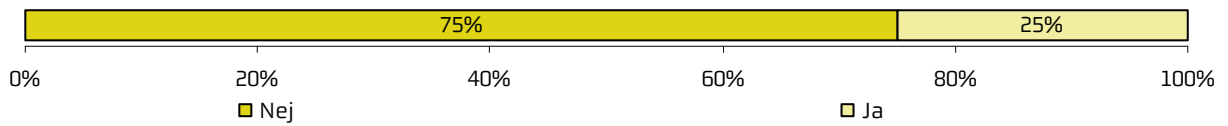
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=81)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



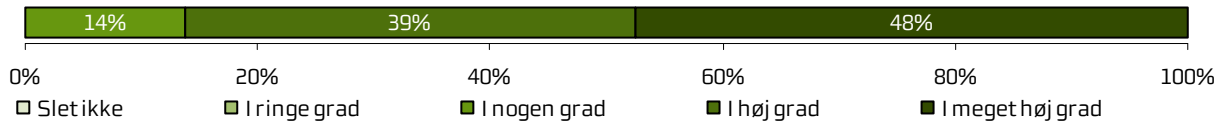
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=4)



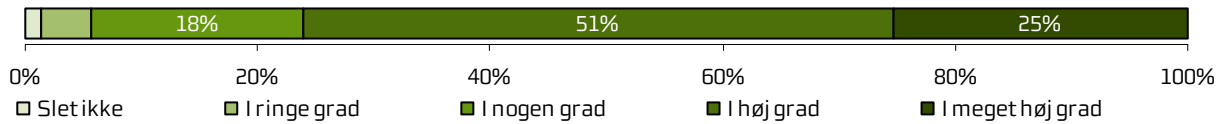
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		95 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		75 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		75 %	62 %	

Servicestandard

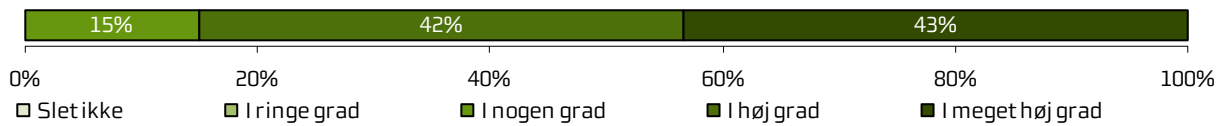
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=80)



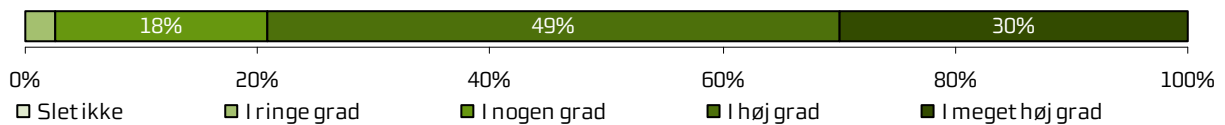
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=71)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=60)



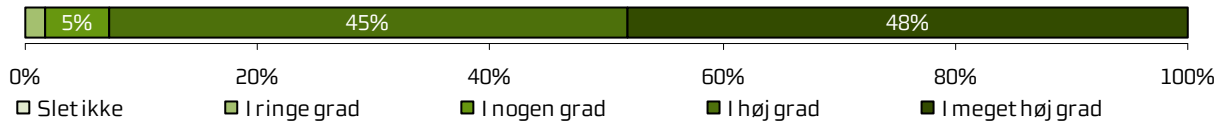
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=77)



	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?	4,34		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,94		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,28		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,06		4,08	

Smertelindring

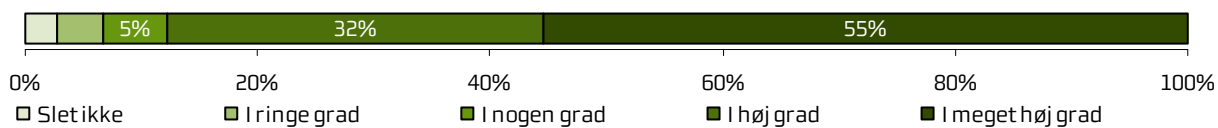
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=56)



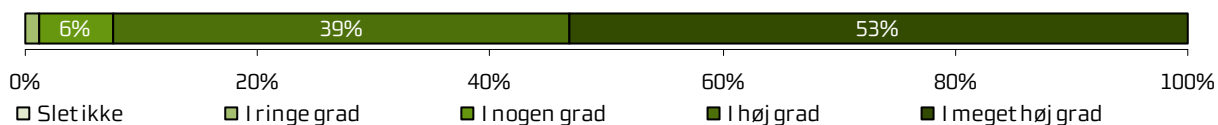
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,39		4,35	

Info før og under

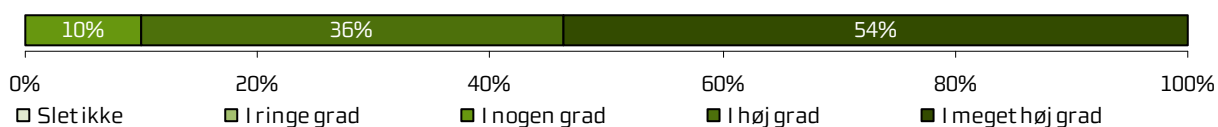
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=74)



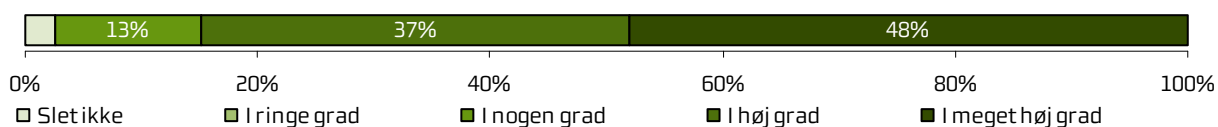
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=79)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=80)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=79)



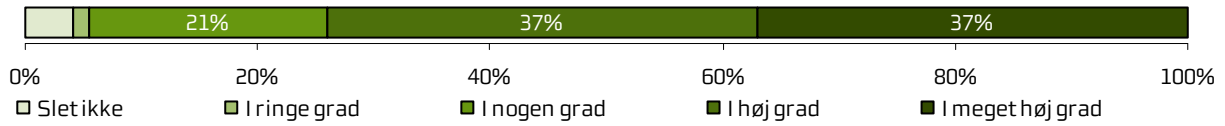
Fik du løbende information om resultater? (n=70)



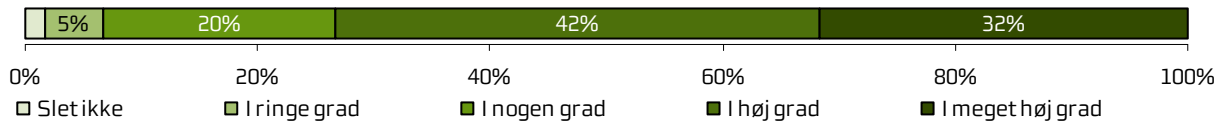
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,34		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,44		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,44		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	4,28		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,17		3,87	

Udskrivelsesinfo

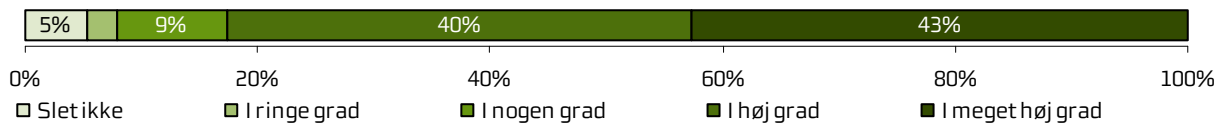
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=73)



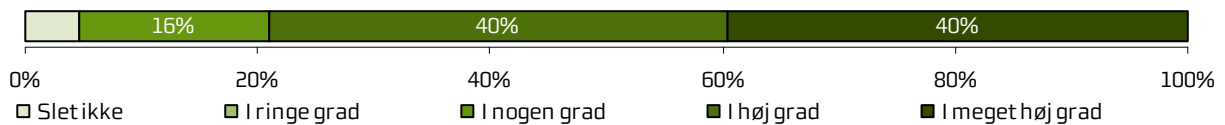
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=60)


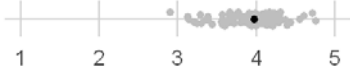
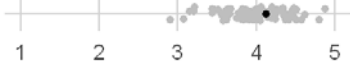



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=75)



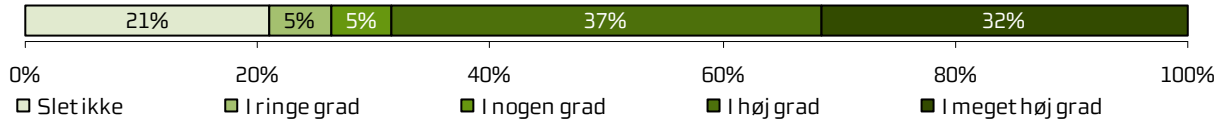
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=43)



	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?	4,01		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,97		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,12		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4,09		3,48	

Hjemmepleje

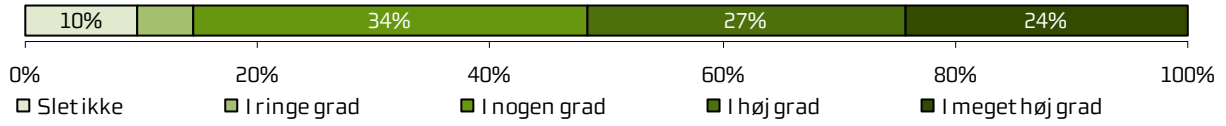
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=19)



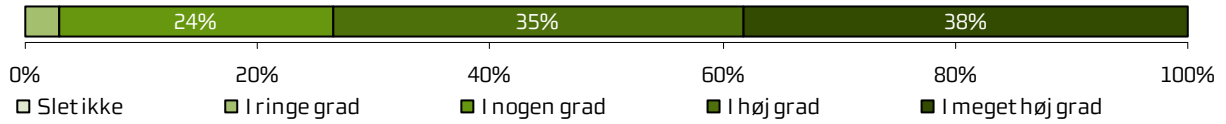
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,53		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=62)



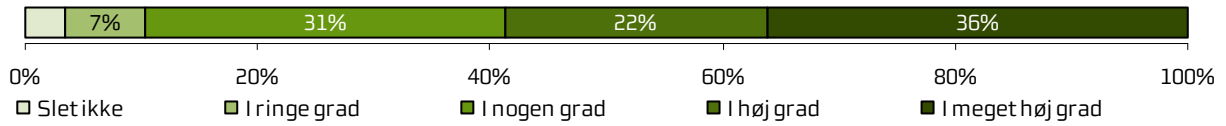
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=68)



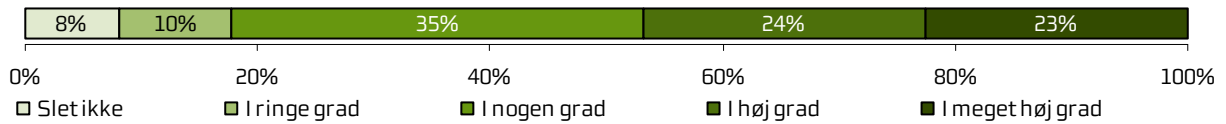
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,52		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,09		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=58)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=62)



	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?	3,81			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,44			

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 "Modtagelse", "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.

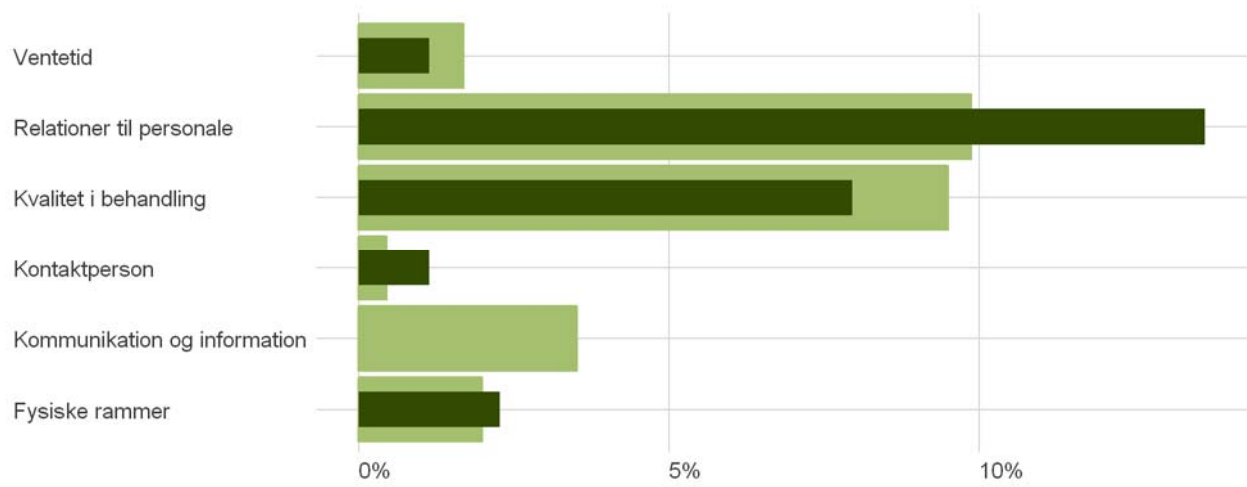
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.








D1

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





ID	Kommentarer - D1	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	På trods af, at jeg kom uventet på afdelingen på grund af overbelægning på min planlagte afdeling, var alt parat til behandling.	I høj grad
13	Det ville være praktisk, hvis man ved indlæggelse blev tilbudt håndklæde plus beklædning frem for at skulle finde ledigt personale for at få det.	I høj grad
20	Ventetider. Jeg ventede på blodprøvesvar. Resultaterne er bedst på dagen for kemo.	I høj grad
23	Det er ønskeligt, at der kan estimeres et hurtigt svar på, hvor hurtigt en behandling kan påbegyndes. Ventetid i uvished er stressende.	I høj grad
24	Det følte meget trygt.	I høj grad
28	Det hjælper ikke noget, at man bliver hentet, og så sidder man i 15 min. og venter på sin behandling.	I høj grad
18	Jeg har ikke været indlagt og er ikke udskrevet, da jeg først er i ambulans kemokur hver tredje uge.	I meget høj grad
26	Ventetid kan være pga. kemoterapien ikke er kommet fra apoteket. Jeg har ofte brugt ventetiden på en gåtur, så jeg har ikke haft behov for en seng med det samme.	I meget høj grad
32	Alt var ok.	I meget høj grad
12	Ja, de fleste gange, men har gang på gang sagt, at der skulle en narkosesygeplejerske til at lægge drop, men det har ikke rigtig fungeret, og det har skullet planlægges på dagen, det er stressende. Den sidste gang kemo var der styr på det.	I nogen grad
29	Jeg har ikke været indlagt i september. Kun til halvanden times behandling i forbindelse med, at jeg har fået kemo.	Uoplyst

D1**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - D1	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	Ved de planlagte blodprøver var der kun én gang, [hvor] blodprøvepersonalet kunne se, hvilke blodprøver, de skulle tage.	Ja
 16	Mine kemposer blev ikke startet, det var saltvandsposer, der blev åbnet op for. Dette skete to behandlinger i træk.	Ja
 22	Min indlæggelse var blevet slettet, uden jeg havde fået besked herom.	Ja
 28	Lægen havde glemt at kigge på mine tal, og da jeg sad og ventede på min medicin, kom vedkommende og sagde, at mine tal var for høje og at behandlingen skulle afsluttes.	Ja
 10	Der var tilsyneladende planlagt et tyktarmskræftforløb, hvor jeg skulle udskrives efter fem dage. Jeg var der i 12 dage. Startende med et epidural-kateter der faldt ud under operation. Herefter et smerteforløb der stod på 10 dage. I samme periode problemer med ingen afføring, opspilet mave og opkast, så jeg kun havde spist og beholdt to bananer og to æbler i maven på de første 10 dage. Depot-muffin havde ingen virkning på mig, men fik lov til på et tidspunkt at få morfinpiller, der virker efter en halv time og havde virkning i tre timer.	Uoplyst

D1

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

ID	Kommentarer - D1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	9 Jeg er ikke udskrevet endnu. Jeg er dagspatient.	I høj grad
	21 Fik ikke ekstra medicin.	I høj grad
	20 Jeg er kronikker på femte år (flere serier kemo over fem år). Så jeg har meget information/viden.	Ikke relevant for mig
	27 Jeg er ikke færdig med min ambulante behandling og kan derfor ikke svare på spørgsmålene.	Ikke relevant for mig

D1















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

ID	Kommentarer - D1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	Jeg er i et meget langt behandlingsforløb, og generelt synes jeg, at planlægningen er god. Jeg har lært at være patient og ved, at jeg er den, der kender hele sygdomsforløbet/behandlingsforløbet. Heldigvis er jeg tilknyttet den samme afdeling det meste af tiden med de samme sygeplejersker og næsten de samme læger (jeg har haft den samme læge det sidste år, hvilket er meget vigtigt for at få kontinuitet i behandlingsforløbet). Jeg er altid opmærksom på, om jeg får besked om fremtidige behandlinger, svar på prøver og om jeg får den aftalte medicin med hjem. Sundhedspersonalet lytter/spørger til mine erfaringer om, hvad der virker og ikke virker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Overordnet set: Altid/ofte de samme sygeplejersker, hvilket skaber genkendelighed og forudsigelighed. Det giver tillid/tryghed. Anke: Uimødekommende sekretær, inkompetence/måske usikkerhed, men tenderende til modarbejdelse. (På godt dansk: "Skidesurstrålende"). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
23	Det ville være optimalt, om patienten kobles på én læge og sygeplejerske. Desuden en kontaktperson, der fungerer som koordinator/support for et [passende] antal patienter. Mange har ikke overskud til selv at afklare lægefaglige spørgsmål og anden form for kontakt til eksempelvis offentlige myndigheder, Kræftens Bekæmpelse m.m. [Kontaktperson]	I høj grad
2	Både min mand og jeg selv som patient har følt os meget tilpas på D1. Personalet, vi har været omgivet af, har været utroligt søde, imødekommende og ikke mindst professionelle, og vi har følt os meget trygge ved, at der var styr på situationen. Ingen stress, men tid til mig som patient, spørgsmål og hvad der ellers måtte være af tanker, der har skullet deles og snakkes om. De medarbejdere der er på D1, har formået at skabe nogle omgivelser med smil på læben, humor, tryghed, omsorg og nærvær trods det at jeg jo har været indlagt med en livstruende sygdom. Det har vi været meget taknemmelige for :) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Personalet fortjener roser.	I meget høj grad
8	Jeg følte mig rigtig godt behandlet af et meget opmærksomt og kompetent personale. Der, hvor jeg ser forbedringer, kommer i forbindelse med ernæringen. Det var meget vigtigt at få den rigtige ernæring og få nok. Der var en folder, der fortalte om, hvad der var af tilbud om mad, og at det var utrolig vigtigt at få den rigtige ernæring for at komme hurtigt på benene igen. Jeg har ikke så meget forstand på ernæring, og hvad der er den rigtige sammensætning, og hvor meget man skal have. Jeg mener, at plejepersonalet kunne være mere opmærksom på ernæringen og tilbyde det i løbet af dagen/indlæggelsen. Jeg oplevede at være meget taknemmelig for den pleje, jeg fik, og jeg fandt det svært at bede om mere, oveni det faktum, at jeg, som nævnt, ikke ved så meget om ernæring, og hvad man efter en større operation har behov for i den sammenhæng. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	At der var adgang til koldt vand døgnet rundt. Svingende kvalitet af den personlige hygiejne hos den enkelte patient. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Det fungerer fint med et team af en læge og nogle sygeplejersker til en patient.	I meget høj grad
18	Alle læger og sygeplejersker har været utrolig søde og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Professionel håndtering af hele forløbet.	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	grad
32	Jeg var indlagt to gange af [lang tids] varighed hver gang. Begge gange traf jeg de samme sygeplejersker. De kendte mig, og jeg syntes det var en fantastisk god oplevelse, selvom situationen ikke var sjov. Det samme gør sig gældende ved lægerne. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Ønskeligt med mulighed for sandwich eller lignende om aftenen pga. tidligt aftenmåltid. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
19	Har ikke mødt samme personale igen. Altid nye ansigter, hvilket ikke er befordrende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Jeg har haft en dårlig oplevelse med ét sygehus, så det trækker jo ned i det samlede forløb. Så det er ikke noget med Afdeling D, at resultatet bliver lidt dårligt.	I nogen grad
26	At man fra start har den samme læge til samtaler. Rart at have samme sygeplejerske de tre dage, hvor behandlingen foregår. Servicepersonalet er meget venlige, imødekommende og meget hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	Undgå lang ventetid. [Ventetid]	I nogen grad
35	Det er min oplevelse, at jeg selv er "projektleder" på mit sygdomsforløb. Det er min oplevelse, at der sker rigtig mange fejl. Den valgte indlæggelsesdag var særlig præget af omstændigheden (med patienter), som gør, at den blev dårligere end ellers. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
4	Intet. Alt fungerede helt fint.	Uoplyst
7	Jeg er lidt bedre.	Uoplyst
16	Jeg synes, at afdelingen formår at skabe tryghed i den alvorlige situation, som man befinder sig i, således at man selv bare skal foreholde sig til at være syg, og at afdelingen samler trådene og tager over på behandlingen. Alt personale responderer med nærvær, omsorg, er lyttende og i særdeleshed gode til at sætte en ind i alt det nye, som venter en som kemopatient. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

D1

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

ID	Kommentarer - D1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 5	Min behandling er livslang, og gør derfor ikke underværker pludselig, men i det lange løb kan jeg mærke en forbedring.	I høj grad
 20	Som kroniker med tre tilbagefald, falder mit CA 125 til "normal" og kroppen tåler kemo, men cancer er tre gange vendt tilbage.	I høj grad
 24	41 plus 42 er for tidligt at svare på. Jeg er på daværende tidspunkt i et forløb med [flere] serier af kemoterapi, hvor dette var første dag.	I høj grad
 2	Angående forventning til forbedring af helbredstilstand, så var der selvfølgelig ingen garantier for, at behandlingen havde den ønskede effekt, men er glad for, at den har virket helt som den skulle. Jeg var selv med i beslutningerne omkring medicinering iforhold til smertelindring, hvilke præparater jeg havde god erfaring med osv.	I meget høj grad
 14	Min far (patienten) er pt. meget afkræftet og meldt terminal.	I meget høj grad
 17	Da jeg er et af Jehovas Vidner er jeg meget taknemmelig for, at det med ikke at bruge blod blev respekteret. TAK.	I meget høj grad
 18	Jeg har overladt alle beslutningerne til lægerne.	I meget høj grad
 36	Fik et rigtig godt indtryk af at være i dygtige lægers hænder.	I meget høj grad
 12	Alt i alt en god behandling og søde sygeplejersker.	I nogen grad
 26	Mine indlæggelser var [flere] serier kemoterapi, som var anbefalet efter operation i [sommeren 2014]. Jeg føler ikke, at jeg er i en situation, at jeg kan sige nej til den behandling, som lægen anbefaler [].	I nogen grad
 1	Jeg synes det er vanskelige spørgsmål at svare på, da jeg jo ikke er "indlagt", men i kemoterapi, indtil videre har forløbet været positivt.	Uoplyst
 15	Jeg har to gange været på Onkologisk Afdeling D for at få kemoterapeutisk behandling, fordi der ikke var plads på anden afdeling. I alt har behandlingen varet ca. to gange tre timer. Personalet, der har givet mig kemoterapeutisk behandling, har arbejdet yderst professionelt og har haft tid til at svare på spørgsmål. Personalet var opmærksom på mig, så snart jeg trådte ind på afdelingen, hvor der i øvrigt herskede en meget venlig stemning.	Uoplyst
 16	Jeg følte mig ikke syg inden min behandling, og derfor kan jeg jo ikke sige, at jeg føler at behandlingen har gjort, at jeg føler mig bedre!	Uoplyst
 33	Er i kemoterapeutisk forløb, derfor bliver man mere og mere svækket.	Uoplyst

