

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på  
NSA5  
NEUROKIR. AFD. NK  
Aarhus Universitetshospital**

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

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	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 sekretariatet. 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	134
Besvarelser fra patienter:	91
Afsnittets svarprocent:	68%

### Rapportering

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

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

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

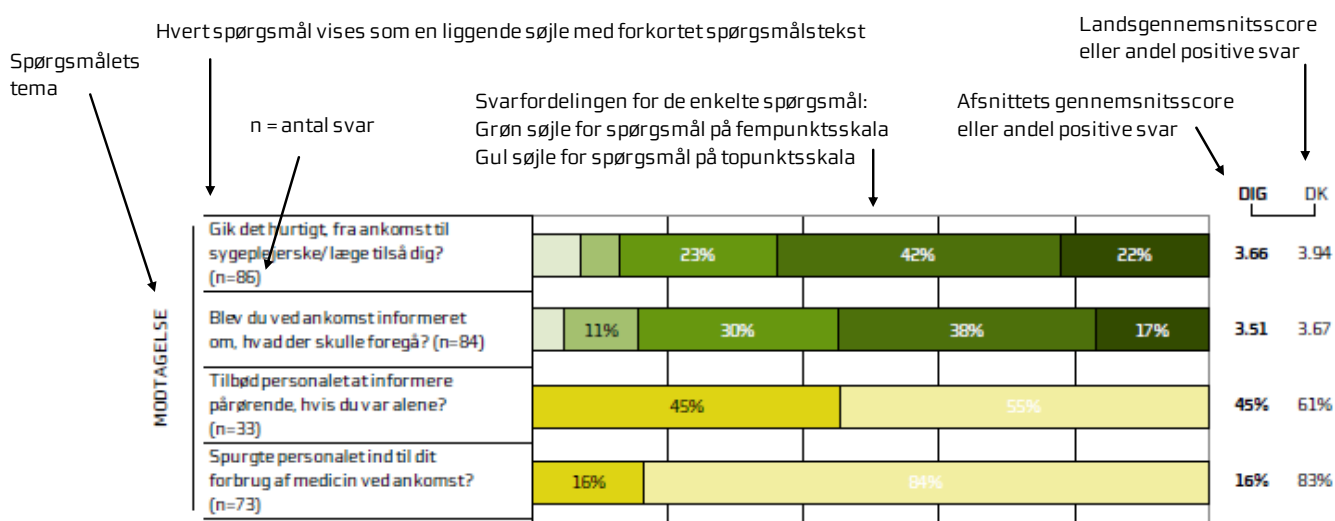
### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



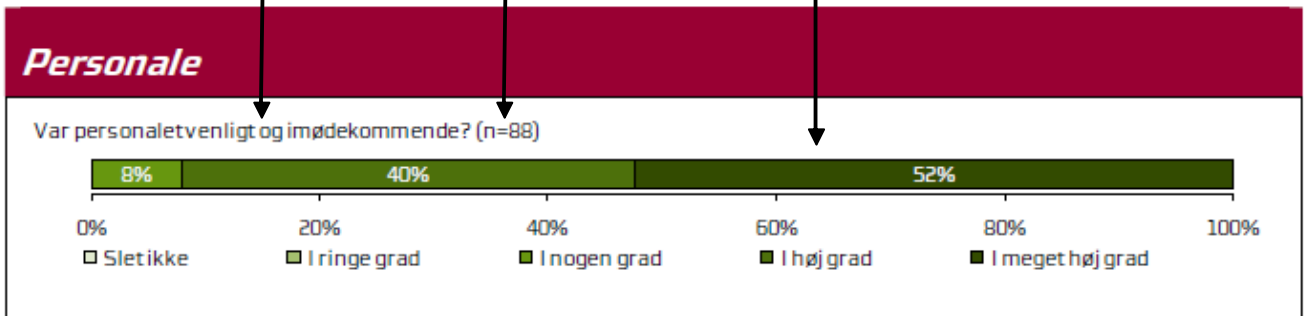
**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

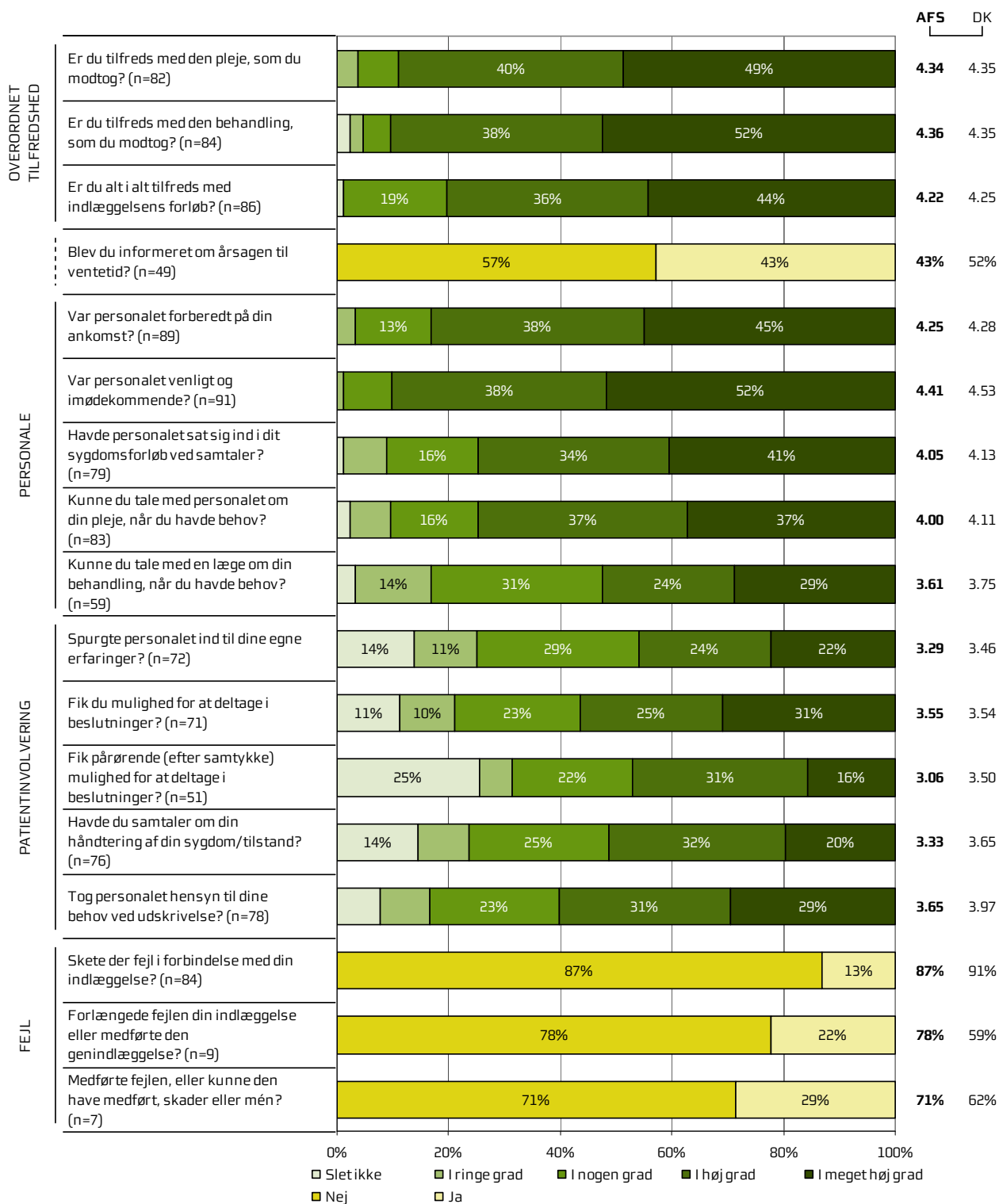
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

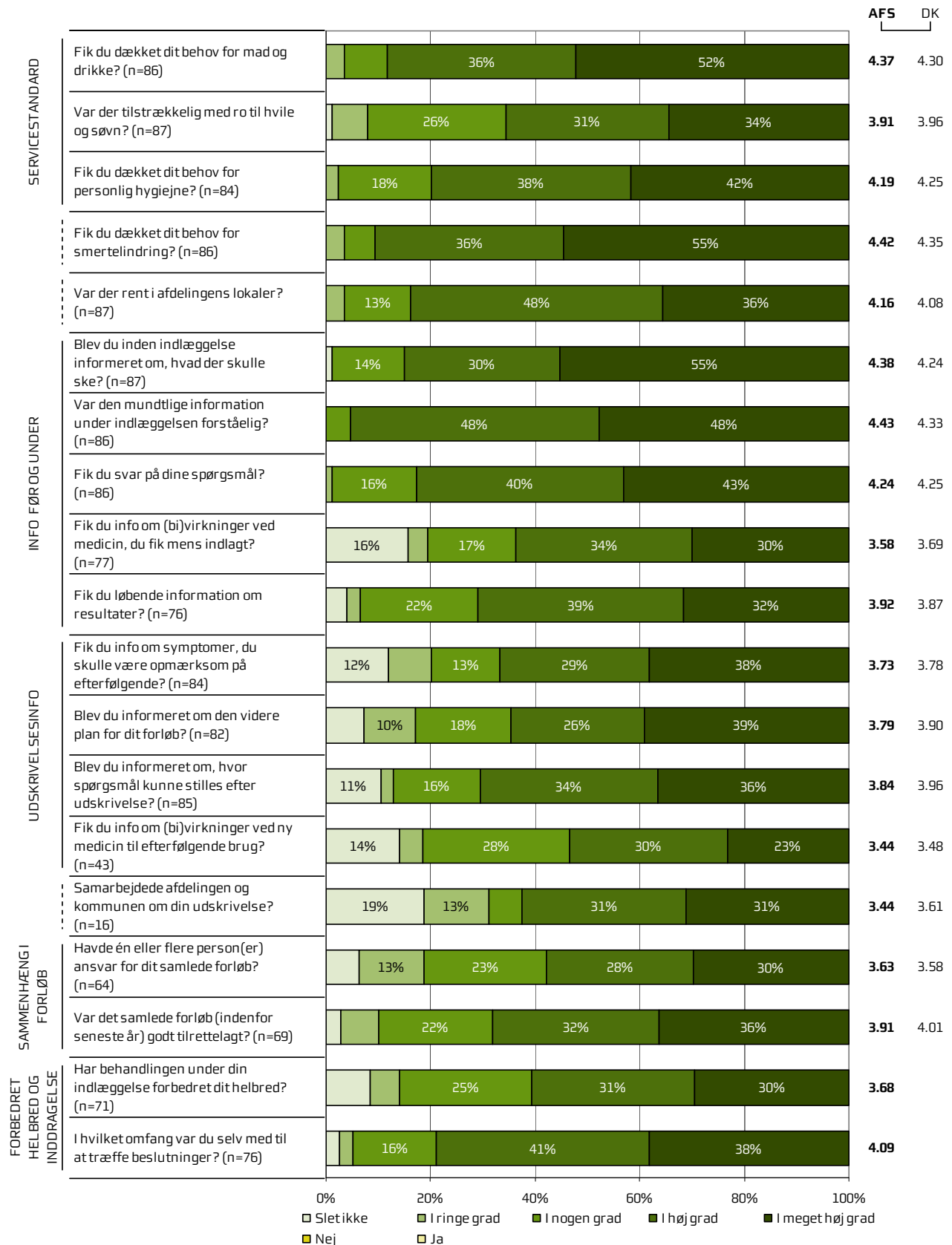
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

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

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

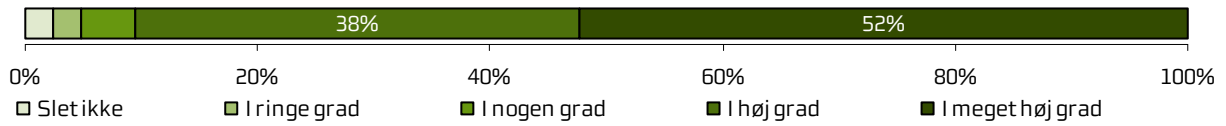
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

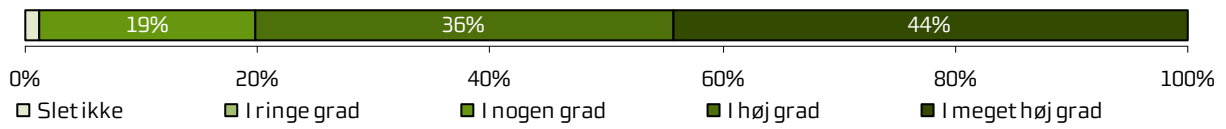
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=82)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=84)



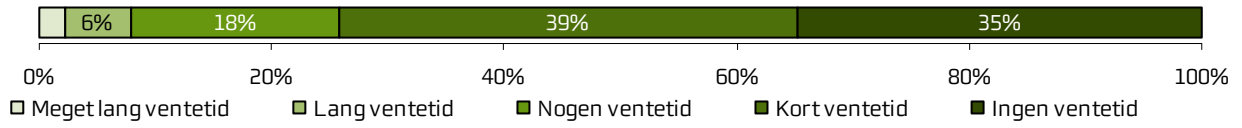
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=86)



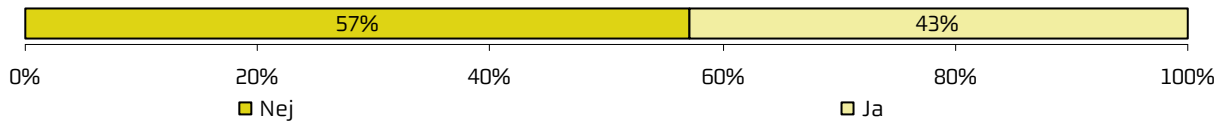
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,34		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,36		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,22		4,25	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=89)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=49)

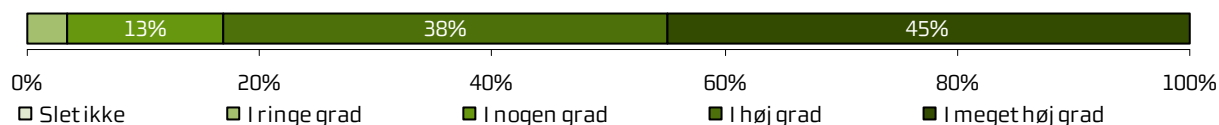




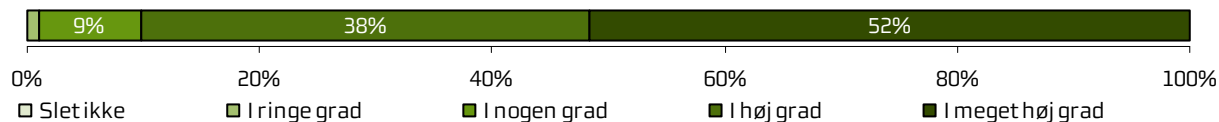
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	3,99		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		43 %	52 %	

## Personale

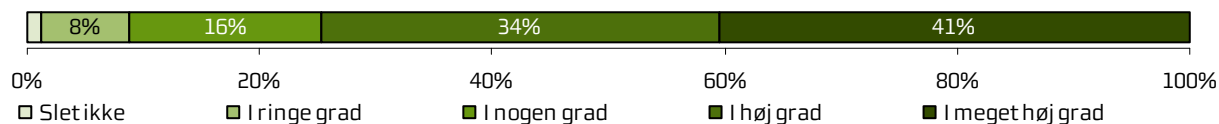
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=89)



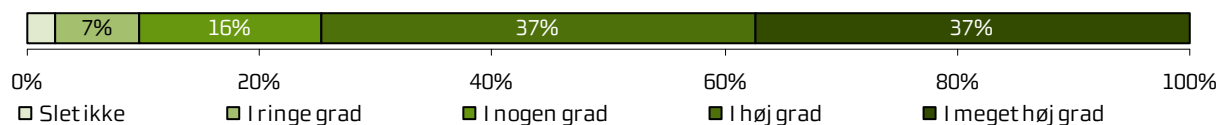
Var personalet venligt og imødekommende? (n=91)



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=83)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=59)



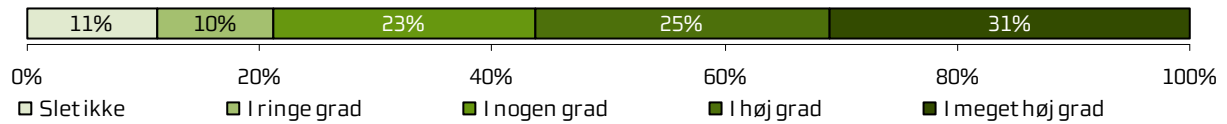
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,25		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,41		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,05		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,61		3,75	

## Patientinvolvering

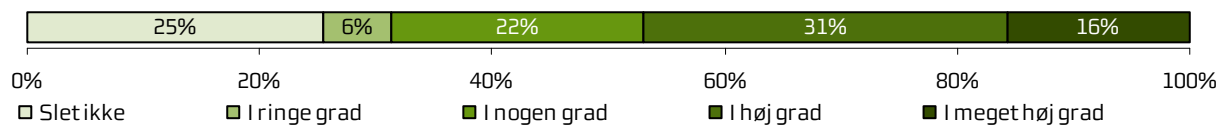
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=72)



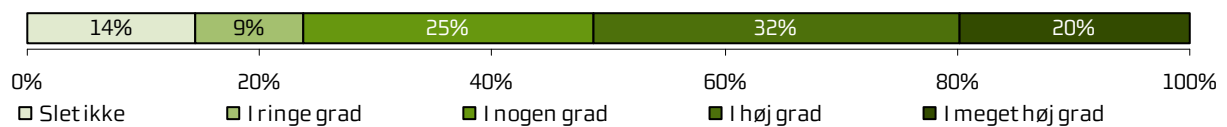
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=71)



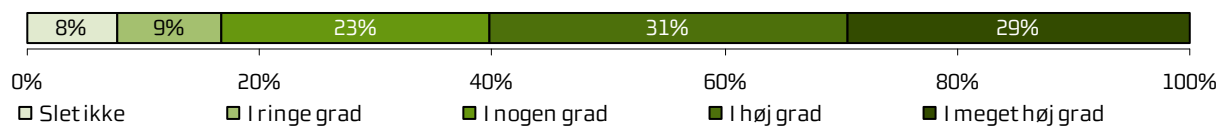
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=51)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=76)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=78)



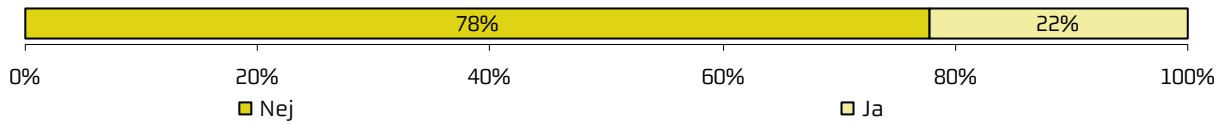
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,29		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,55		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,06		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,33		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,65		3,97	

## Fejl

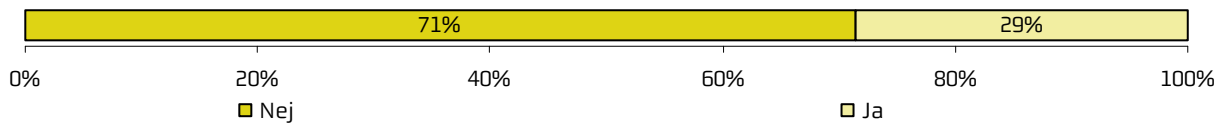
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=84)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



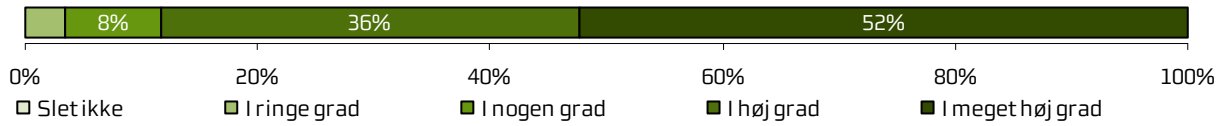
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=7)



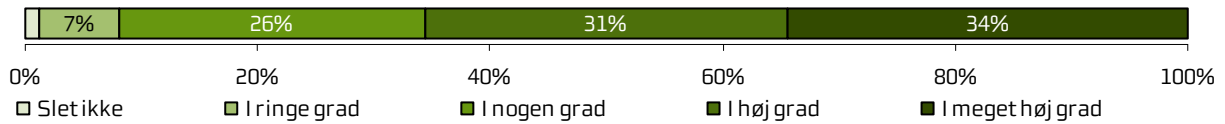
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		87 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		78 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		71 %	62 %	

## Servicestandard

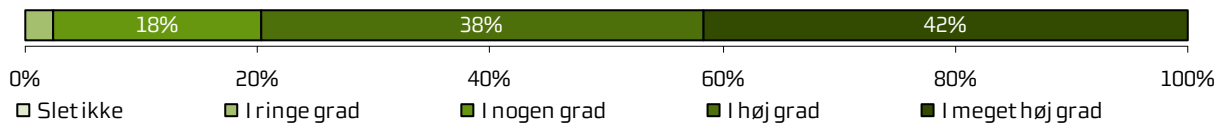
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=86)



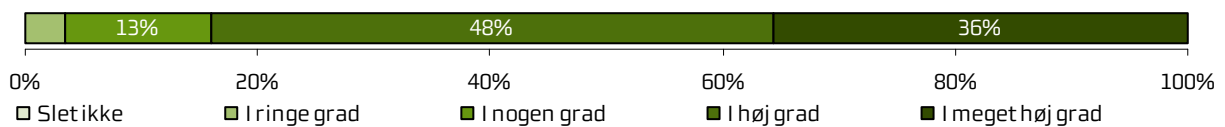
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=87)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=84)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=87)

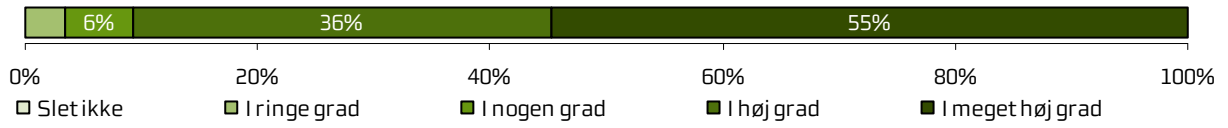




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,37		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,91		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,19		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,16		4,08	

## Smertelindring

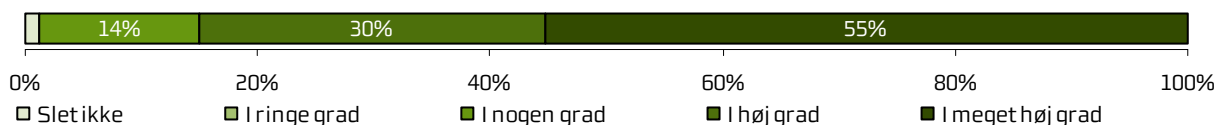
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=86)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,42		4,35	

## Info før og under

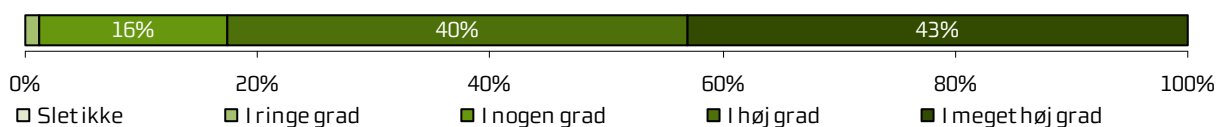
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=87)



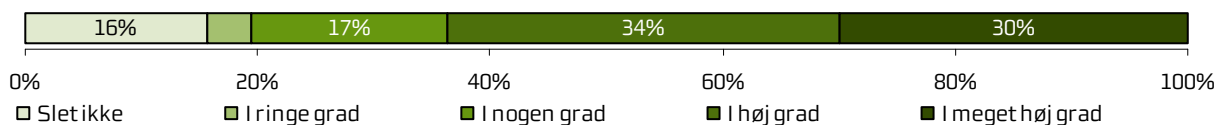
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=86)



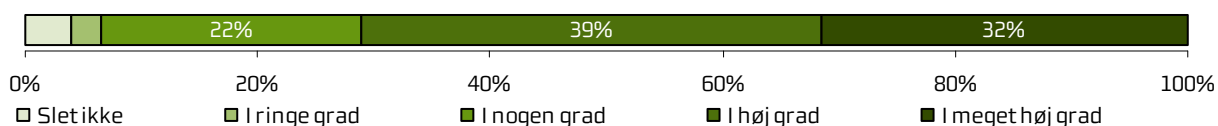
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=86)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=77)



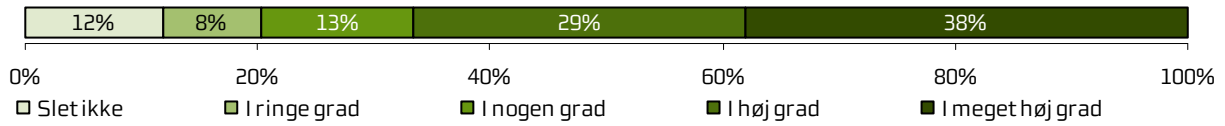
Fik du løbende information om resultater? (n=76)



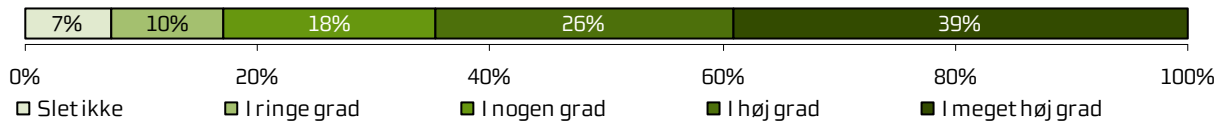
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,38		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,43		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,24		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,58		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,92		3,87	

## Udskrivelsesinfo

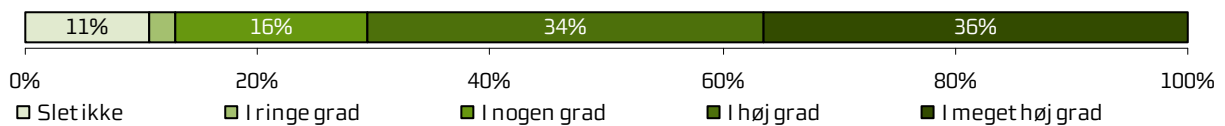
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=84)



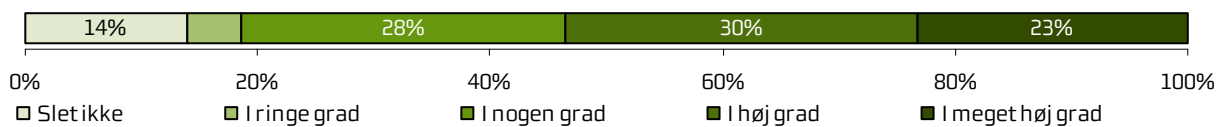
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=82)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=85)



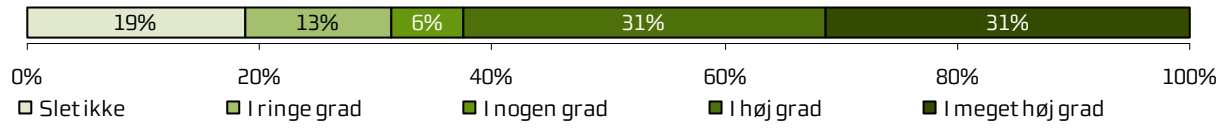
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=43)



	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?	3,73		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,79		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,84		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,44		3,48	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=16)

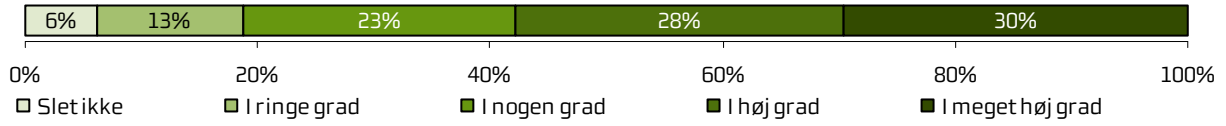




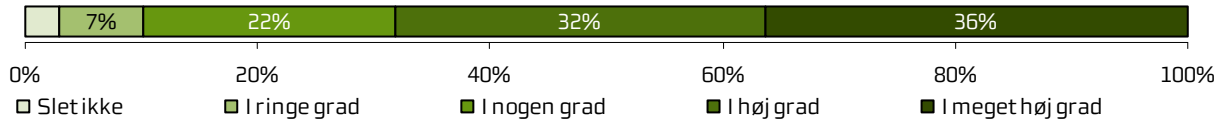
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,44		3,61	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=64)



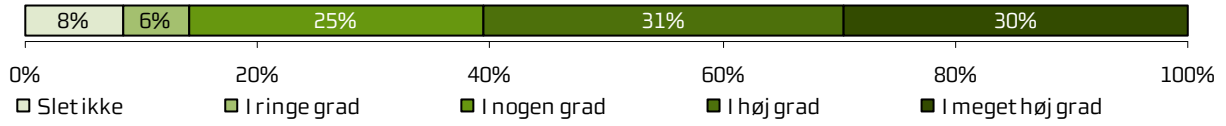
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=69)



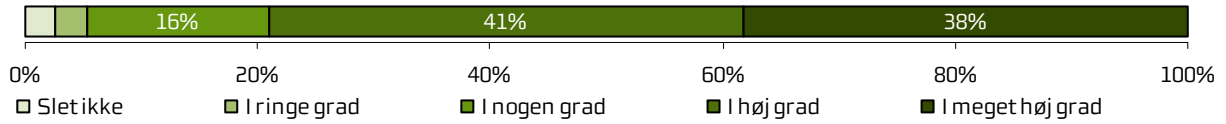
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,62		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,91		4,01	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=71)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=76)



	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?	3,68			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	4,09			



## 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.

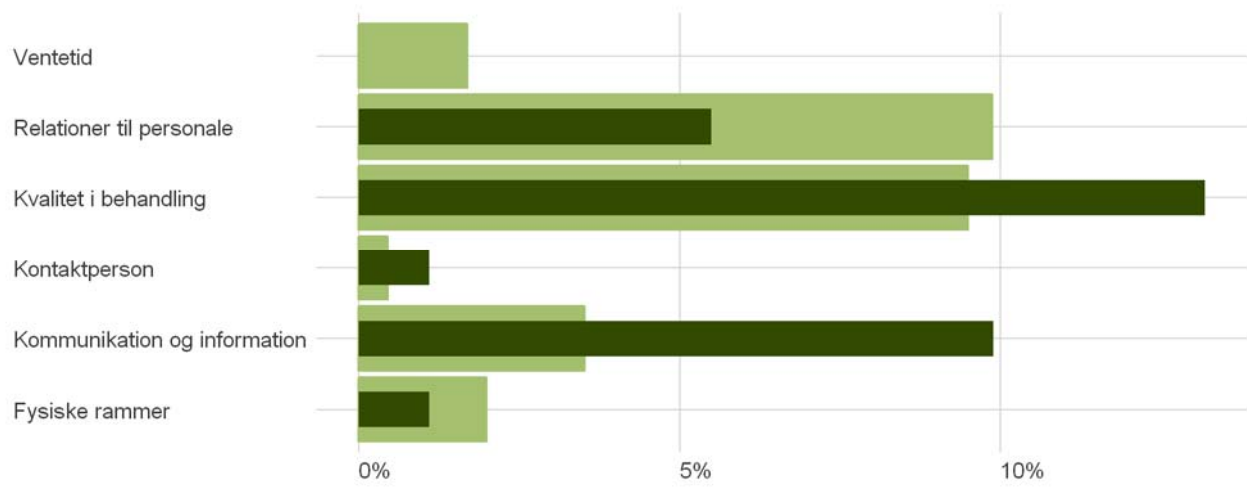
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.















**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.





## NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Var personalet forberedt på din ankomst?
 18	Skriv den rigtige tid i forhold til, hvornår man skal til. Ikke kl. syv, når man ikke er den første, eller onsdag kl. syv, når der ikke begyndes før kl. ni.	I høj grad
 43	Der var ingen sygeplejersker i modtagelsen, fordi der var morgenmøde.	I høj grad
 8	Alt var ok fra start til slut.	I meget høj grad
 2	Det er OK at man skal komme til et tidspunkt, men jeg skulle møde [om morgenen], og der gik en god time inden jeg blev henvist til en seng. Den time ville jeg godt have sovet længere i min egen seng.	I nogen grad
 14	Det første jeg fik at vide, da jeg om [tidligt om morgenen] var, at jeg ikke kom ned fra morgenen. [To en halv time senere] fik jeg at vide, at det ikke var den læge, jeg skulle til. Havde tid den dag, så kom til en anden, og kom først til [over middag].	I nogen grad
 27	Der var en dejlig og varm modtagelse både til forundersøgelse, og den dag jeg blev modtaget til operationen. Jeg var bange den dag, jeg skulle opereres. Jeg blev mødt med omsorg og forståelse. Fantastisk. Efter operationen var jeg på patienthotel. Her følte det ikke rigtig som om der var tid til snak og spørgsmål. Jeg ved også godt, at der var mange rigtig syge på afdelingen.	I nogen grad
 28	Fra mødetid til sengeanvisning [var] ventetiden en time. Mødetid tæt på vagtskifte synes ikke at være optimalt.	I nogen grad
 41	Det er ok at lade en patient vente ved ankomst. Der kan være travlt alle steder, bare skriv, at der kan forekomme ventetid ved ankomst i papirerne.	I nogen grad
 44	Min sygdom, udposning i hovedet, kunne ikke laves.	I nogen grad
 45	Jeg mødte som aftalt [om morgenen], men der var ingen seng. Herefter ventede jeg i en stol, til jeg senere fik en seng. Jeg var sat til operation kort efter ankomsten, men blev ikke kørt til operation før [om eftermiddagen], stadig fastende. Det forlød, at der var kommet en akut patient, og det kunne man åbenbart ikke klare uden ventetid for de indkaldte. Personalet gjorde hvad de kunne. Når man som jeg er [ældre], ville det være en stor forbedring, hvis der var et tilgængeligt patienthotel, men det er åbenbart permanent optaget af andre patientkategorier. Det hele kører på pumperne, og nu ser jeg til min overraskelse, at man vil spare det planlagte patienthotel i Gødstrup væk. Det er næppe for patienternes skyld, man bygger de såkaldte supersygehuse, som vi jo åbenbart slet ikke har råd til. Og på et tidspunkt hvor alle behandlinger bliver centreret. Jeg er helt klar over, at disse bemærkninger er ganske uden betydning for andre end mig selv. Jeg blev transporteret til og fra via mit Falck abonnement.	I nogen grad
 7	Jeg skulle møde [om morgenen] og var der [20 minutter før] og blev bedt om at sætte mig ud på gangen uden for afdelingen, men blev ikke hentet.	I ringe grad
 16	Meget rodet. Først fra den ene afdeling til den anden.	I ringe grad
 21	Lidt bedre planlægning. Man havde glemt, at der var møde. Jeg mødte kl. syv og kom først til kl. ni.	I ringe grad
 12	Jeg blev opereret på Dagkirurgisk Afdeling og blev kørt direkte derfra på afdelingen.	Ved ikke

## NSA5

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - NSA5	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1	Blødning der var svær at stoppe. Mistede [meget] blod.	Ja
4	Manglede at få tilsendt et bestemt indlæggelsespapir med yderst relevante oplysninger for indlæggelse og udskrivelse. Fik først papiret under indlæggelsen ved en tilfældighed, da det var tydeligt, at jeg manglede visse oplysninger.	Ja
9	Rygmarvshinden bristede i forbindelse med diskusprolapsoperation.	Ja
16	1. Ingen af de to afdelinger var klar til at modtage mig. 2. Først informeret af læge om fuld narkose, men læge NN siger, at det skal jeg så ikke, men giver dog senere lov. [Anden] læge NN siger så, at det gør man ved den behandling.	Ja
18	At den blev udskudt klokken 13.00.	Ja
22	Var ved at give mig en anden patients medicin. Fik dobbeltdosis smertestillende en nat, hvor personalet ikke havde klare aftaler om, hvem der gav mig medicin.	Ja
28	Første forbindingsskift efter operation blev foretaget af en uforberedt medarbejder NN, som reagerede panisk: "Det bløder jo som vand, der løber fra en hane". Jeg blev noget foruroliget indtil en tilkaldt læge forklarede, at der kan stå store mængder blod [ud] under en forbinding, og at der ikke var blødning overhovedet [].	Ja
37	Skulle komme fastende klokken halv otte om morgenen. Der var meget lang ventetid på grund af akut tilfælde, så der gik mange timer inden jeg skulle ind til min undersøgelse. Dette har jeg oplevet før! Der ventede jeg i TI TIMER på at snakke med en læge, dagen inden en undersøgelse. Da lægen kom tog samtalen maksimalt to minutter.	Ja
41	Den beskrivelse af min smertestillende, jeg havde udfyldt, var ikke blevet læst, så jeg fik en kold tyrker på morfin og en ret lang nat.	Ja
42	Ja, meget lang ventetid og svær kontakt.	Ja
46	Jeg blev indkaldt til sygeoperation [i efteråret] fastende. Fik armbånd på og anvist seng med tøj og støttestrømper. Blodtryk målt. [Om morgenen] kom læge NN og meddelte, at jeg ved en fejl ikke havde fået besked om, at jeg ikke skulle være mødt op alligevel. Herefter måtte jeg tage hjem igen.	Ja
13	Der opstod [følgekomplikation]. Det var jeg orienteret om, kunne ske på grund af [].	Nej
7	Jeg skulle møde fastende [om morgenen] og opereres [en time senere]. Blev kørt til operation [om formiddagen] uden information. Da jeg kom i operationsstuen var det helle ikke den læge, jeg havde talt med, der skulle operere mig.	Uoplyst
35	Nej, der forekom ingen fejl.	Uoplyst

## NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
3	Fik besked om udskrivning dagen før, så jeg ikke kunne få informeret [mine pårørende].	I høj grad
33	Personalet på operationsgangen/stuen var meget venlige, rolige og betryggende. Mens personalet på aften-/sovegangen var meget støjende (talte højt, rumsterende og langsomme).	I høj grad
41	GENOPTRÆNINGSPLAN til at tage med hjem udover de første to uger.	I høj grad
43	Der står i informationsmaterialet fra afdelingen, at en sygeplejerske ringer ca. en uge efter udskrivelse, men det skete ikke.	I høj grad
47	Vi synes, der er for lidt opfølgning efter operation. Meget svært at komme i kontakt med læger/sygeplejersker, der ved noget om patienten :-{.	I høj grad
5	Alle dem på sygehuset, der deltog i genoptræning, anbefalede, at jeg straks skulle videre til [andet sygehus]. Ved udskrivelsen kunne vi ikke få klar besked, selvom det var lovet flere dage forinden. Efter udskrivelsen gik der flere uger med arbejde med andre behandlingsforslag inden der kom endelig besked fra [andet sygehus].	I meget høj grad
10	Ville blive indkaldt til øjenlægerne efter cirka fire uger. Dette er ikke sket endnu. Ville blive indkaldt til kontrol efter operationen [nogle uger efter]. Dette er heller ikke sket endnu.	I meget høj grad
25	Manglende samtale med læge, der opererede. Udskrevet efter en dag, og folderen sagde tre til fem dages indlæggelse. Glemte at give morfintabletter med.	I meget høj grad
37	Lægen stillede mig to spørgsmål, som sygeplejersken allerede havde spurgt om. Har aldrig oplevet noget lignende!	I meget høj grad
27	Jeg havde en del usikkerhed og spørgsmål, da jeg kom hjem, men havde ikke overskuddet til at tage kontakt. Jeg vil foreslå, at der er to opkald fra en sygeplejerske i uge et efter operationen.	I nogen grad
12	Jeg var "hotel-patient" og modtog stort set ingenting fra personalet under indlæggelsen. Al vejledning blev foretaget i ambulatoriet og på dagkirurgisk. Personalet på selve anden afdeling var sure, og en enkelt decideret uforkammet. Afdelingen var gammel og dårligt rengjort.	I ringe grad
17	Meget ringe information ved udskrivelse. Måtte selv spørge, om der var noget, jeg skulle være opmærksom på! Fik kort information af læge ellers intet! Var før indlæggelsen oplyst om, at man skulle ses af en fysioterapeut, hvis der var lammelse/nedsat kraft i armene, men jeg fik ved udskrivelsen at vide (af lægen), at jeg skulle give det [nogle] uger.	I ringe grad
7	Efter operationen blev der sagt, at jeg ville få en snak med lægen, men lægen kom aldrig.	Uoplyst
29	Jeg fik af den læge, der opererede, fin besked vedrørende opfølgning. Da jeg skulle udskrives, havde plejepersonalet ikke tid. En sygeplejerske sagde til mig, at jeg blot kunne gå og ikke behøvede at tale med nogen/min kontaktsygeplejerske. Aftenen forinden havde en sygeplejerske lovet at informere mig om, hvornår jeg kunne starte igen med sport og så videre. Imidlertid meddelte en anden sygeplejerske (lidt før klokken 22) , at hendes kollega nok ikke fik tid alligevel.	Uoplyst

## NSA5














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

ID	Kommentarer - NSA5	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
2	Jeg blev tildelt en sygeplejerske, som jeg skulle kontakte, hvis jeg havde spørgsmål. Jeg forsøgte to gange at få fat på hende i dagtimerne uden held. Ideen er god, bare det så fungerede. [Kontaktperson]	I høj grad
10	Har endnu ikke fået indkaldelse med dato til kontrol og til øjenlægerne. Operationen var [i sommers]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
12	Selve forløbet har været super flot og hurtigt. Ros til læger og personale i Ambulatoriet og dagkirurgisk. Det er udelukkende forløbet på afdelingen, der var ringe.	I høj grad
14	Synes, jeg fik en lidt dårlig behandling, den dag jeg kom og skulle opereres. Jeg fik ikke noget beroligende, da jeg kom, selvom min operation blev udskudt [mange] timer. Jeg var kørt [langt tidligt om morgenen]. Synes, det var dårligt tilrettelagt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Sørge for, at man taler med den læge, der har opereret, inden udskrivelse. God pleje og mad. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Man føler sig taget godt imod. Personalet giver hånd og præsenterer sig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
36	Har flere gange oplevet, at personalet IKKE har læst min journal, når jeg blev indlagt. De har ikke vidst, at jeg har været indlagt før, og hvad jeg er blevet opereret for. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Afdelingen virkede velsmurt. Mit største problem efter operationen var, bortset fra opkastninger, en meget støjende patient i samme rum. Hvis jeg skulle have været indlagt i mere end ét døgn, ville jeg have bedt om at blive flyttet. Personalet gjorde, hvad de kunne og bad ham dæmpe sig.	I høj grad
8	Omsorg for patient har jeg aldrig oplevet så perfekt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Jeg synes, at det er utrygt og for dårligt, at ambulans opfølgning efter [ ]operation foregår gennem telefon. Jeg havde før operationen svær nervepåvirkning, hvilket jeg mener, at en læge bør følge op på. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
29	Selve operationen forløb ukompliceret, og jeg er meget taknemmelig og tilfreds. Jeg har kun ros tilovers for den læge, der opererede samt det øvrige operationspersonale og personalet på opvågningen. Jeg følte mig i trygge hænder. Alt var i top, indtil jeg blev flyttet til sengeafdelingen, hvor personalet havde meget travlt, og jeg var ikke særlig plejkrævende. Det var kun et lille indgreb, jeg fik udført, så det er helt ok for mig, at der manglede lidt information, idet andre patienter havde mere behov for omsorg. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Stor ros til afdelingen!	I meget høj grad
40	Den, der ringer til en i efterforløbet, er en person, man har mødt under indlæggelsen. Dejligt at forløbet i Dagkirurgisk var få og meget kompetente.	I meget høj grad
45	Afdelingen var virkelig god til at oplyse, også på dansk kaldet informere om diverse procedurer uden at forfalde til babysprog, som det tit sker. Jeg var især imponeret over, at jeg før narkosen blev spurgt om, hvad jeg egentlig regnede med, jeg skulle behandles for. Jeg er meget tilfreds	I meget høj grad

	med hele forløbet, men modtagelsen var noget rodet pga. pladsmangel. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
✎ 3	Har ikke været til kontrol. Håber på, det sker inden for de første par måneder.	I nogen grad
✎ 4	Koordinere aftaler bl.a. ved at læse det aftalte i journalen. I mit tilfælde især fra ambulante besøg til indlæggelse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 37	Jeg skulle ringe og spørge, om det var nødvendigt, at jeg kom dagen inden undersøgelsen, da jeg sidst synes, det var spild af både min og jeres tid. Jeg måtte snakke med mindst syv forskellige, adskillige forskellige telefonnumre og mange viderestillinger. Til sidst lovede en at finde ud af det og ringe tilbage. Hun ringede aldrig. Jeg måtte starte forfra og fik endelig fat på en, som fik aftalt, at jeg ikke behøvede at komme. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 41	Det var dejligt at modtage et brev fra afdelingen ganske hurtigt. Brevet kunne godt have et par eksempler på forløb beskrevet. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 11	Være hurtigere til at videregive informationen efter ambulante besøg. Jeg måtte for det meste kontakte ambulatoriet gentagne gange for at få de relevante resultater. [Kommunikation og information]	I ringe grad
✎ 15	Jeg måtte selv rette henvendelse til Aarhus Universitetshospital (Neurokirurgisk Afdeling) efter [mange dage] dage, hvor jeg ikke havde hørt noget. [Kommunikation og information]	I ringe grad
✎ 34	Når man som jeg har været tilknyttet både Onkologisk Afdeling og Kirurgisk Afdeling på samme tid, og der har der manglet en tovholder. En ansvarlig i forhold til overlevering af svar på diverse scanninger/prøver osv. For mange kokke... [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 16	DYBT KRITISABELT, at jeg skulle vente på svar i seks måneder på, om der kunne tilbydes en behandling. Jeg har rykket for svar mange gange til jeres sekretær. Min læge har rykket og læge NN fra et andet sygehus har rykket. DYBT KRITISABELT. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 42	Kontakten til sygehuset var ringe, og der var en del afbud. Det var ærgerligt [ovenpå] en fantastisk behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 6	Var godt tilfreds med afdelingen og dens personale.	Uoplyst
✎ 7	1. Holde sine aftaler.  2. Jeg blev ringet op otte til ti uger efter operationen. Og vedkommende, der ringede, eller lægen ville ringe tilbage (der var ingen, der ringede). [Senere] ringede jeg selv, men vedkommende kendte ikke til sagen, men ville ringe tilbage. Hun ringede og sagde, at hun ikke kunne finde min journal, men lovede at lægen ville ringe tilbage [ugen efter], [Nu er der gået 13 dage], og der er ingen, der har ringet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 19	Stor ros til personalet. Dog ville det havde været rart med en samtale med lægen inden hjemrejsen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 23	Indlagt på en anden afdeling!	Uoplyst
✎ 24	Alt var været 100 procent i orden.	Uoplyst

## NSA5

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

ID	Kommentarer - NSA5	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 30	Super kirurgarbejde.	I høj grad
 31	Opholdet skyldtes en undersøgelse. Operationen fulgte [i efteråret]. Jeg blev spurgt, om jeg ville opereres.	I høj grad
 32	I forhold til min operation synes jeg, at jeg skulle have været informeret om, at der også var en anden læge, der opererede mig. Jeg læste i min journal, at der var en ukendt læge, der havde opereret, og at hende jeg troede skulle operere mig, stod ved siden af og tog over til sidst, fordi min diskosprolaps sad godt fast. Det synes jeg, at jeg skulle vide. Min tilgang og håb til lægen jeg kendte, var jo en anden.	I høj grad
 36	Operation har ikke hjulpet på mit helbred/tilstand, men er stadig i kontakt med sygehuset i forbindelse med opfølgning og undersøgelser.	I høj grad
 43	Jeg synes, [at] jeg fik en god forklaring og selv kunne bestemme, om jeg ville opereres.	I høj grad
 9	I skrivende stund er jeg i genoptræningsforløb. Jeg føler ikke forbedring, men håber og tror det kommer.	I meget høj grad
 20	42: Vidste godt, der ville gå minimum seks-otte uger efter udskrivelsen.	I meget høj grad
 26	Jeg [arbejder selv i sundhedssektoren], og det gør det jo rigtig meget lettere.	I meget høj grad
 38	Oplevelsen på Aarhus Universitetshospital var helt i top. Professionelt og positivt personale. SUPER. Oplevelsen på andet sygehus ville jeg gerne have været foruden! Fejldiagnose, amatør-agtigt personale og en trist/deprimerende stemning.	I meget høj grad
 3	Optræning efter operation har været RINGE. Ville gerne have haft mere optræning. Måske er jeg selv skyld i det, da jeg har været meget TRÆT.	I nogen grad
 28	Det overrasker mig, at der ikke er laboratorieopfølgning i passende tid efter operation.	I nogen grad
 47	Meget lange ventetider. Meget svært at få et svar fra den pågældende læge/sygeplejerske.	I nogen grad
 22	Føler, at efter udskrivelsen er man overladt til sig selv og sin egen dømmekraft i forhold til genoptræning m.m.	I ringe grad







