

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



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

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

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Indledning .....                                | 2  |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....        | 4  |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik ..... | 7  |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat .....      | 11 |
|   | 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 | 123 |
| Besvarelser fra patienter:         | 74  |
| Afsnittets svarprocent:            | 60% |

### 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<br>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<br>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

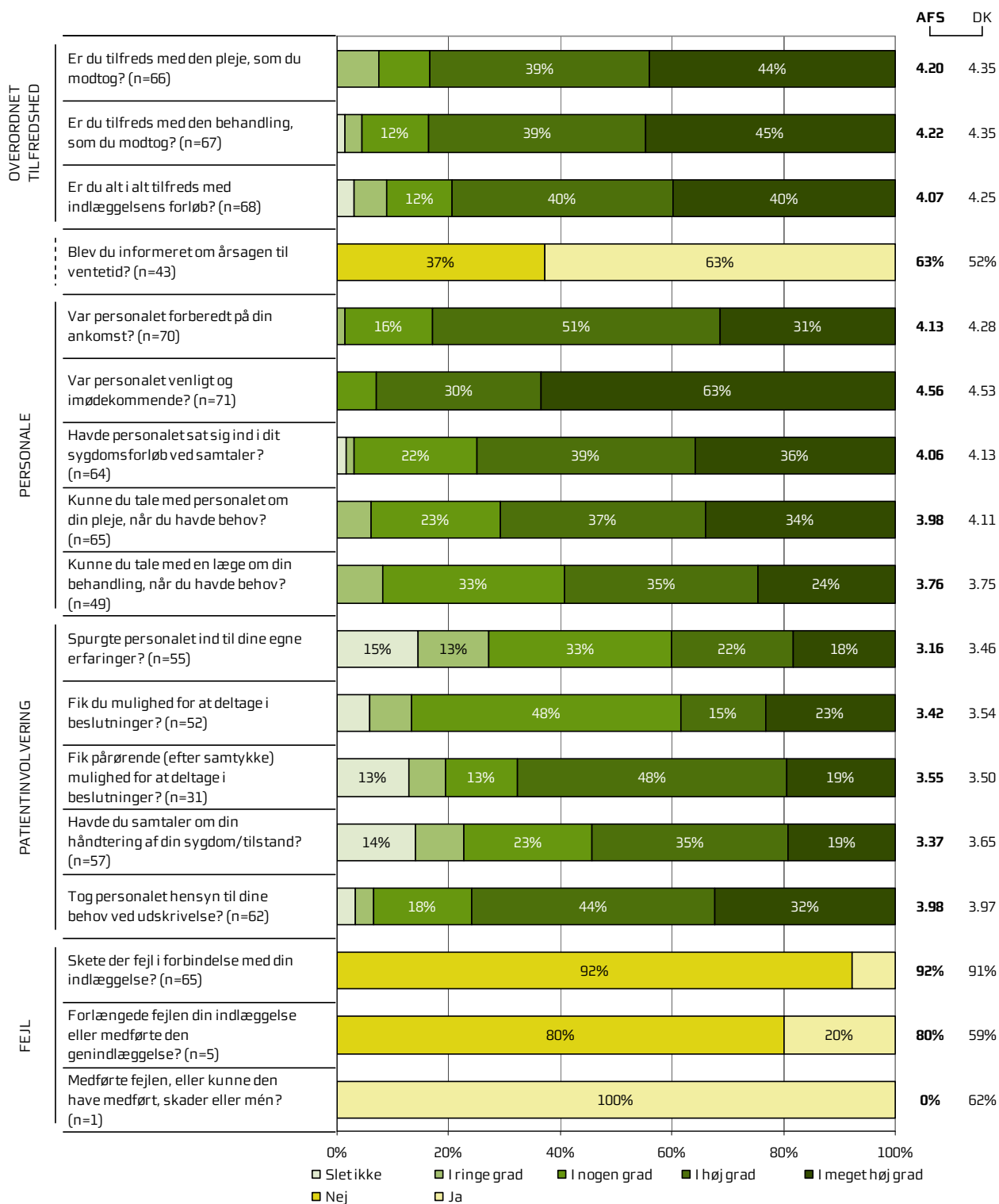
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

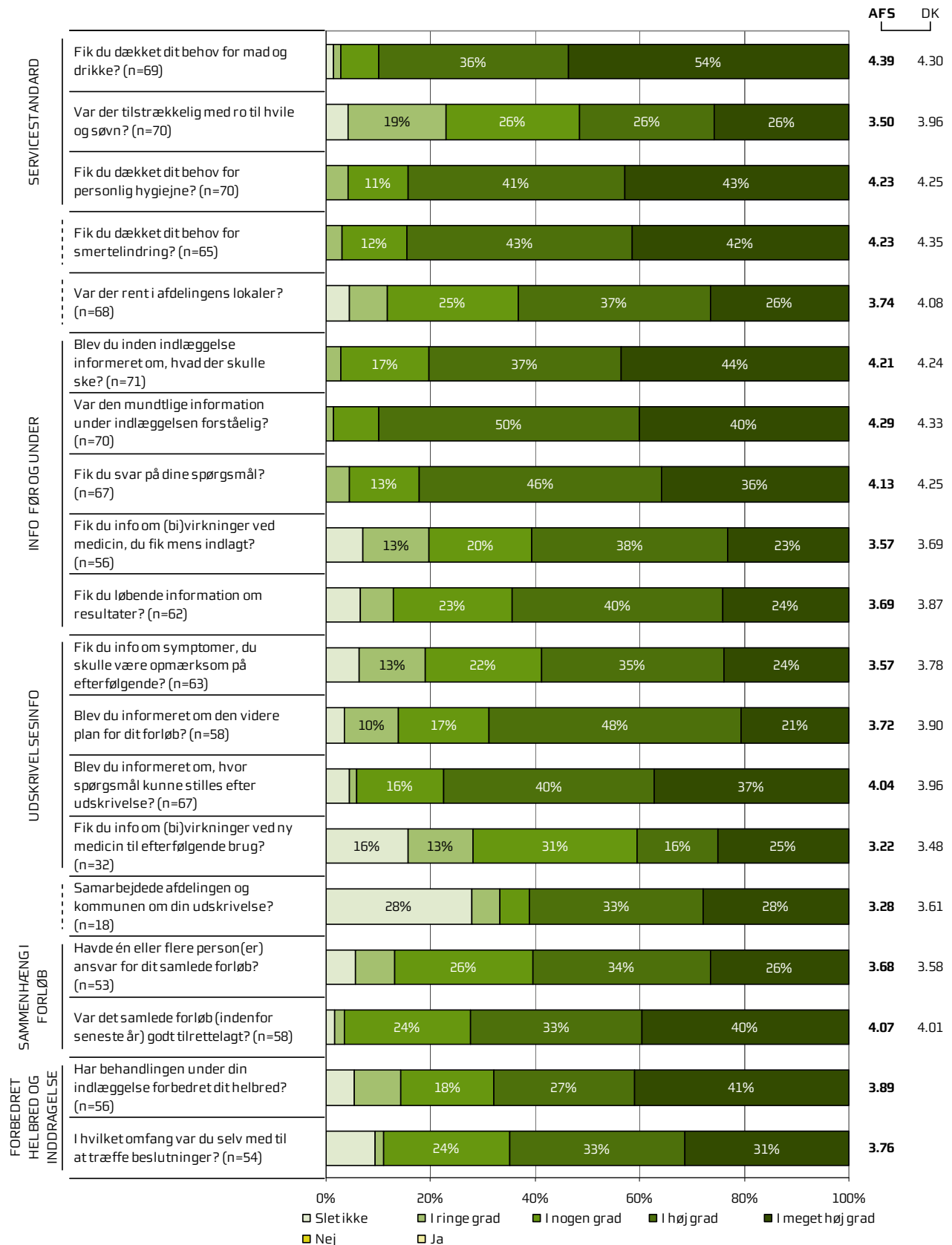
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

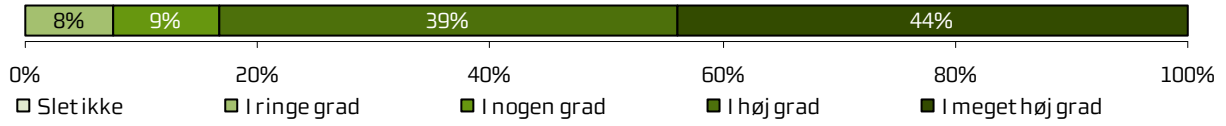
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

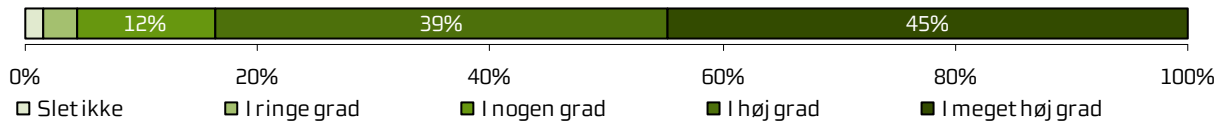
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

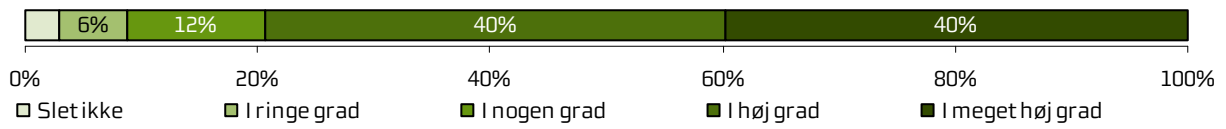
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=66)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=67)



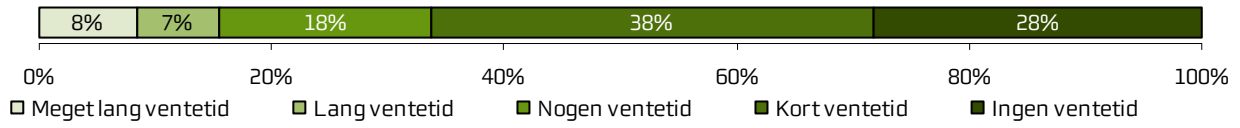
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=68)



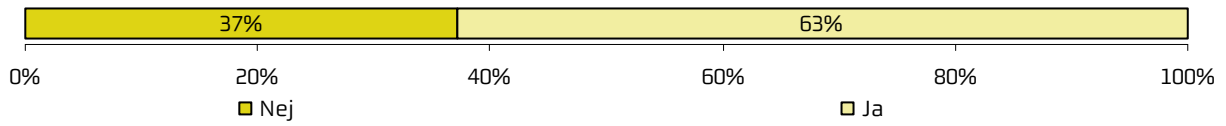
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?                                       | 4,2              |                     | 4,35        |                                    |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?          | 4,22             |                     | 4,35        |                                    |
| Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? | 4,07             |                     | 4,25        |                                    |

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=71)



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

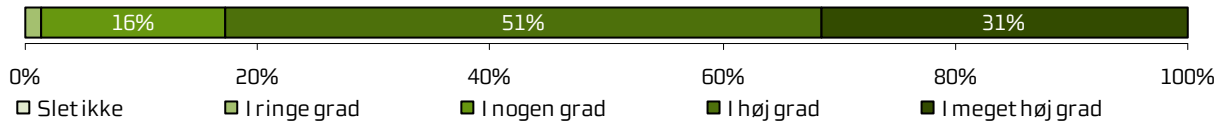




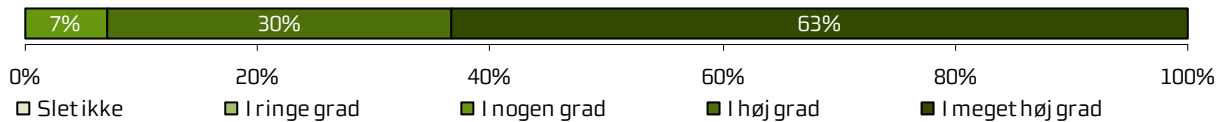
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)? | 3,7              |                     | 4,05        |                                    |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden?                                     |                  | 63 %                | 52 %        |                                    |

## Personale

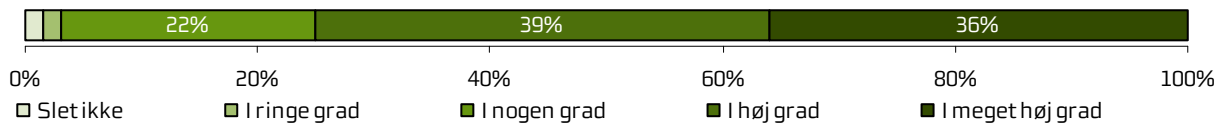
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=70)



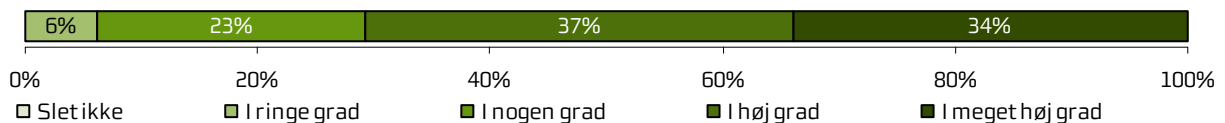
Var personalet venligt og imødekommende? (n=71)



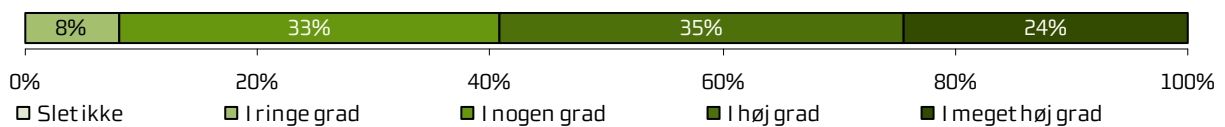
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=64)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=65)



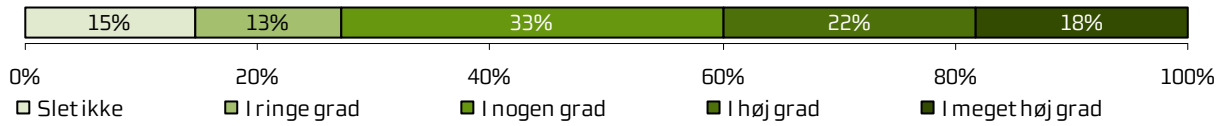
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=49)



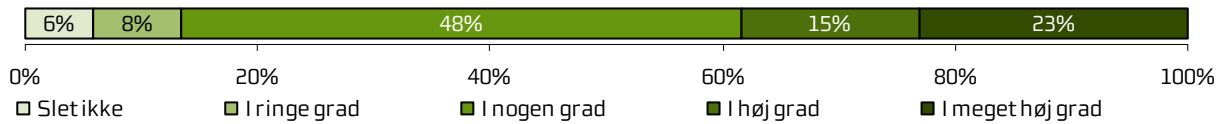
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?                                  | 4,13             |                     | 4,28        |                                    |
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?                                   | 4,56             |                     | 4,53        |                                    |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?    | 4,06             |                     | 4,13        |                                    |
| Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?   | 3,98             |                     | 4,11        |                                    |
| Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det? | 3,76             |                     | 3,75        |                                    |

## Patientinvolvering

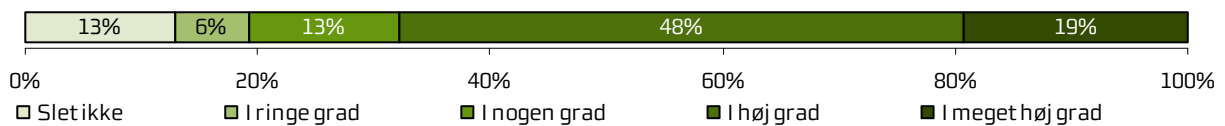
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=55)



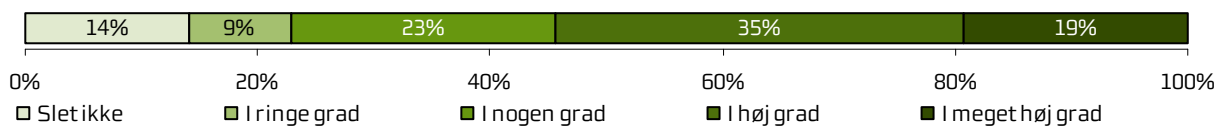
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=52)



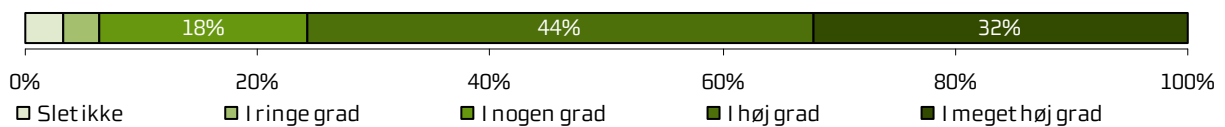
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=57)



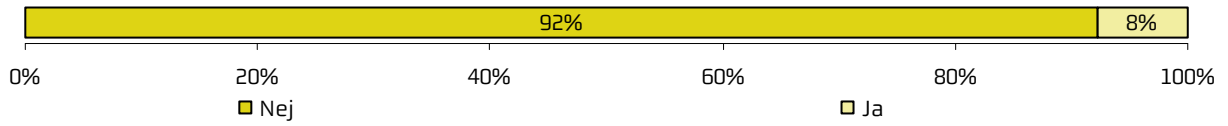
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=62)



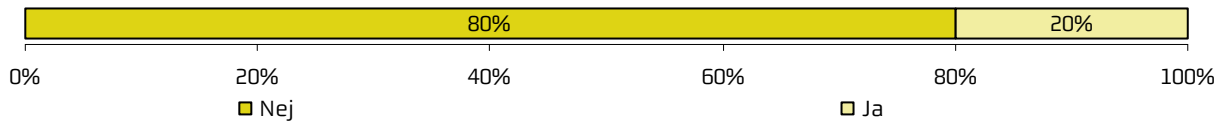
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?  | 3,16             |                     | 3,46        |                                    |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?                                 | 3,42             |                     | 3,54        |                                    |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,55             |                     | 3,5         |                                    |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?                                      | 3,37             |                     | 3,65        |                                    |
| Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?  | 3,98             |                     | 3,97        |                                    |

## Fejl

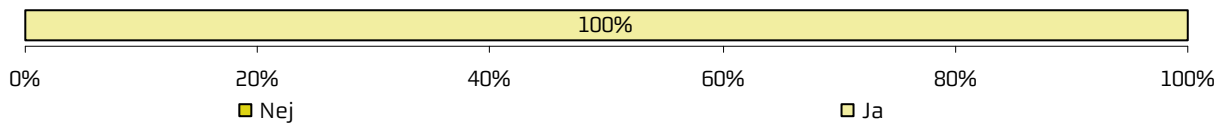
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=65)



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



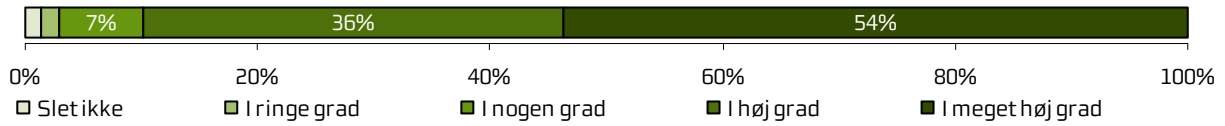
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=1)



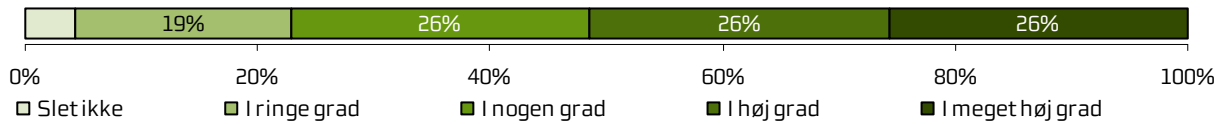
|  | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?  |                   | 92 %                | 91 %        |                                    |
| Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?                      |                   | 80 %                | 59 %        |                                    |
| Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? |                   | 0 %                 | 62 %        |                                    |

## Servicestandard

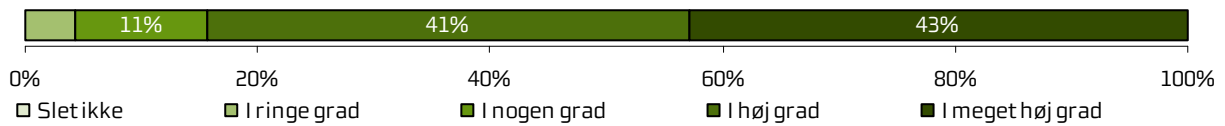
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=69)



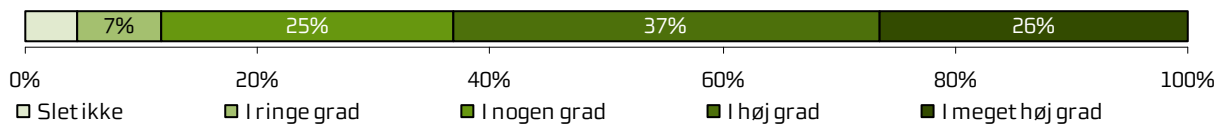
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=70)




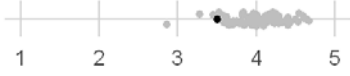


Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=70)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=68)

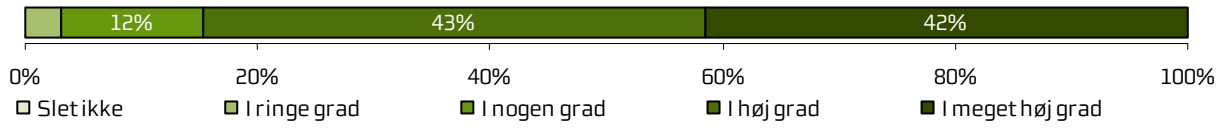




|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland  |
|---|------------------|---------------------|-------------|---|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat  |
| Fik du dækket dit behov for mad og drikke?      | 4,39             |                     | 4,3         |    |
| Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? | 3,5              |                     | 3,96        |    |
| Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? | 4,23             |                     | 4,25        |    |
| Var der rent i afdelingens lokaler?             | 3,74             |                     | 4,08        |  |

## Smertelindring

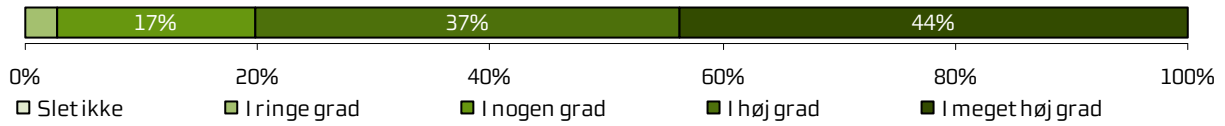
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=65)



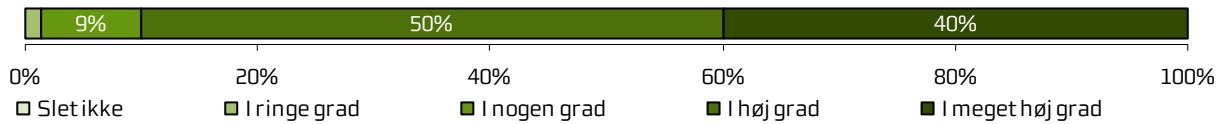
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Fik du dækket dit behov for smertelindring? | 4,23             |                     | 4,35        |                                    |

## Info før og under

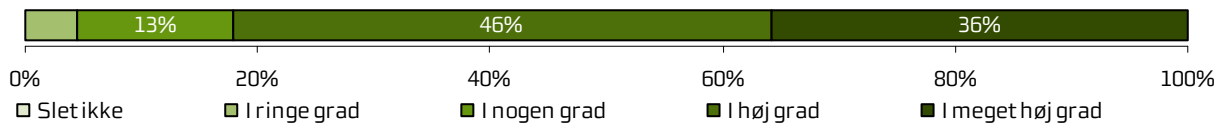
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=71)



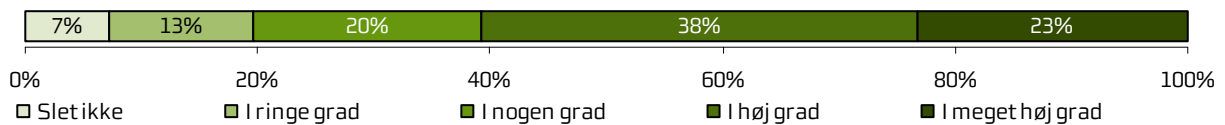
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=70)



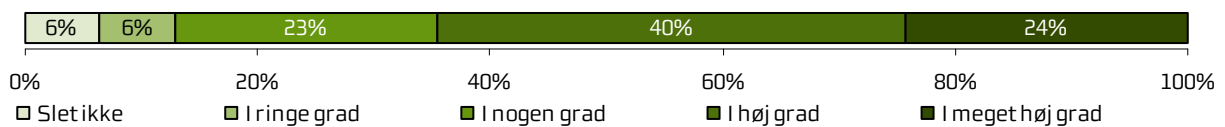
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=67)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=56)



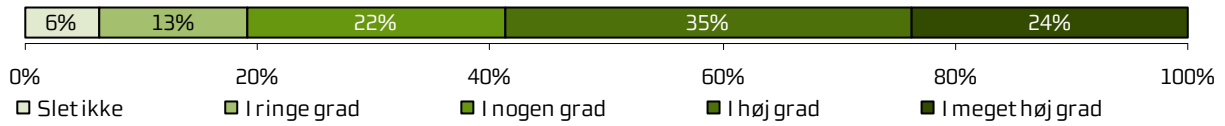
Fik du løbende information om resultater? (n=62)



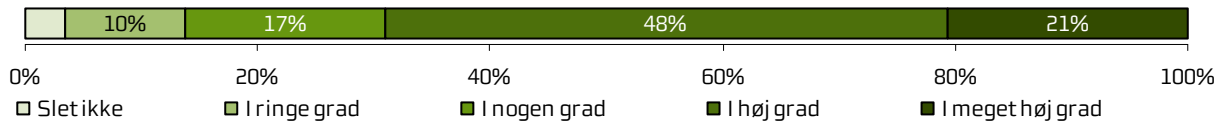
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?  | 4,21             |                     | 4,24        |                                    |
| Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?                            | 4,29             |                     | 4,33        |                                    |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?                                 | 4,13             |                     | 4,25        |                                    |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt? | 3,57             |                     | 3,69        |                                    |
| Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?                     | 3,69             |                     | 3,87        |                                    |

## Udskrivelsesinfo

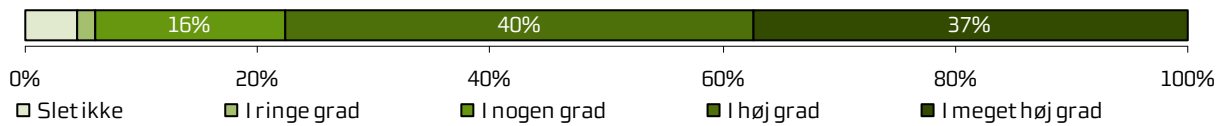
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=63)



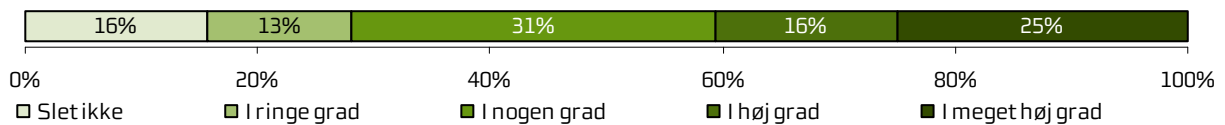
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=58)



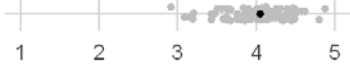



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=67)



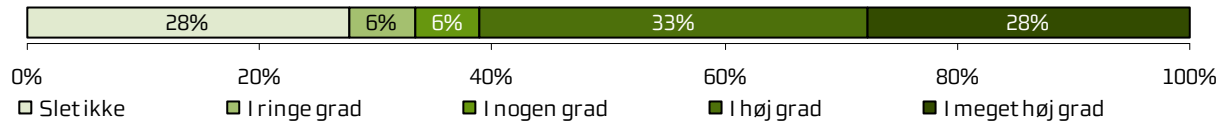
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=32)



|   | 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?                                  | 3,57             |                     | 3,78        |    |
| Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?                  | 3,72             |                     | 3,9         |    |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse? | 4,04             |                     | 3,96        |    |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?                      | 3,22             |                     | 3,48        |  |

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)

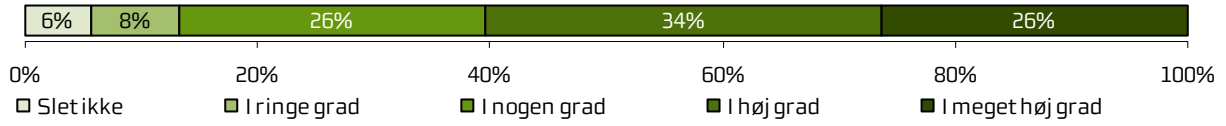




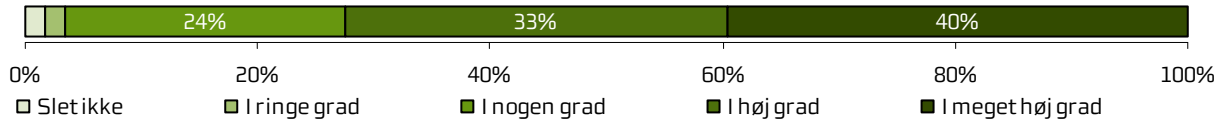
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse? | 3,28             |                     | 3,61        |                                    |

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=53)



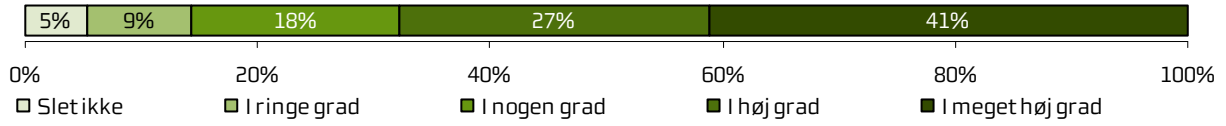
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=58)



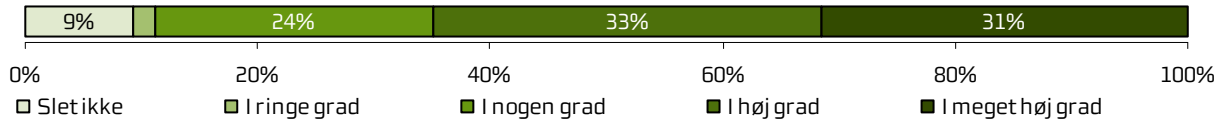
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 3,68             |                     | 3,58        |                                    |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?                       | 4,07             |                     | 4,01        |                                    |

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=56)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=54)



|   | 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? | 3,89             |                     |             |                                    |
| I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?                             | 3,76             |                     |             |                                    |



## 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.

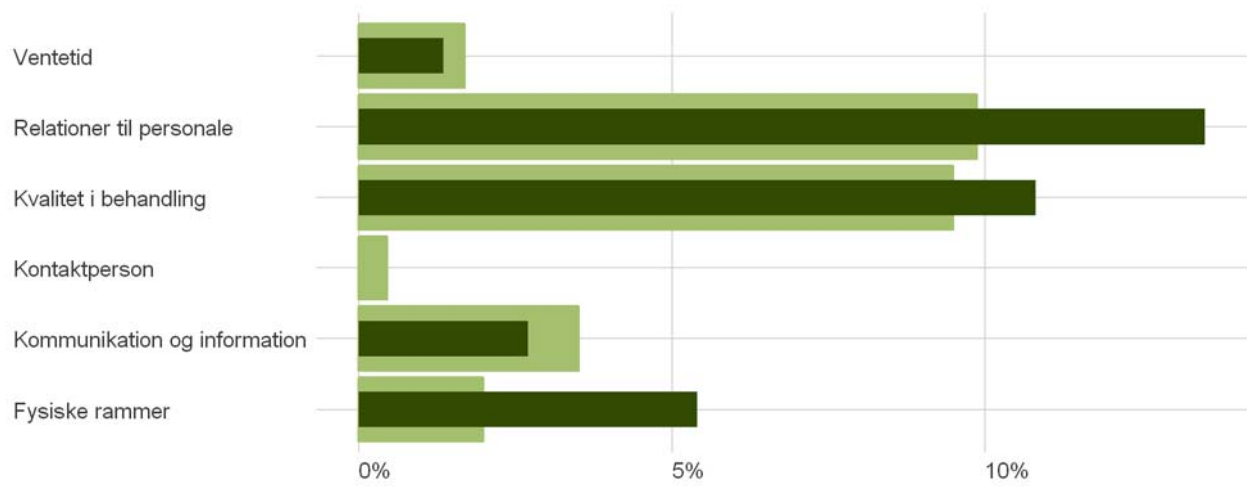
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.





## P-260

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

| ID | Kommentarer - P-260   | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|----|---|--|
| 3  | Jeg kom til at vente ti timer fra jeg kom, til jeg blev opereret. I perioden indtil havde jeg fået en plads i modtagelsesrummet. Jeg har forståelse for, at der er forsinkelser m.m., og at I ikke altid kan gardere jer i mod det. Efter at jeg havde ventet to-tre timer, havde personalet ikke set til mig og orienteret mig om, at det trak ud, hvorfor og hvornår de regnede med, at jeg kom til. Jeg måtte selv henvende mig. Det ville være rart, hvis i uopfordret orienterer patienterne og kommer en gang i mellem og fortæller, hvordan det står til. Ti timer er lang tid uden. | I høj grad                               |
| 7  | Jeg fik anvist en god hvilestol, og der blev ofte kigget til mig indtil, at sengen var klar, så en god oplevelse.   | I høj grad                               |
| 8  | Jeg er generelt tilfreds med modtagelsen. Oplevede kompetent personale.   | I høj grad                               |
| 14 | En udmærket, venlig og informativ modtagelse.   | I høj grad                               |
| 29 | Grundet pladsmangel pga. flytning var jeg nødt til at klare nogle af de første forberedelser ude i venteværelset sammen med andre patienter, hvilket ikke var helt optimalt.  | I høj grad                               |
| 2  | Indlæggelsesdatoer blev ændret. På ny indkaldelse stod et forkert mødetidspunkt.  | I meget høj grad                         |
| 9  | Jeg fik ikke en seng ved ankomsten. Gik selv ned på operationsstuen efter at have skiftet tøj. Sad kort tid og ventede i opholdsstuen. Jeg havde en sosu-assistent, som skulle følge mig under hele forløbet, så fik på den måde ekstra opmærksomhed end ved min første indlæggelse. Dengang fik jeg ikke et spørgeskema.   | I meget høj grad                         |
| 5  | Personalet var forberedt, men selvom jeg havde meldt min ankomst og var bedt om at tage plads, så glemte de at sige videre, at jeg var kommet og jeg ventede over en time. Ventetiden gjorde ikke så meget, men det var lidt pinligt, at de troede, at jeg ikke var kommet og kom for sent, for det gjorde jeg jo ikke.   | I nogen grad                             |
| 22 | Indkaldt kl. 10.00. Fik anvist seng kl. 14.30. Fik i den mellemliggende tid kun meget sparsomme oplysninger (ved forespørgsler). Fik, ved samtaler med andre patienter, bekræftet, at dette er helt normalt. Jeg har ved andre besøg oplevet noget lignende, og mit forslag til forbedring er, at man kigger alvorligt på planlægningen, og ikke bare indkalder en flok patienter til samme tid, og derefter fordeler dem efterhånden. Lidt mere respekt for folks tid (arbejdstider og lignende) var måske på sin plads.   | I nogen grad                             |
| 31 | Modtagelsen var på en firepersonersstue uden toilet/omklædning. Integreret rum med mindre antal personer ønskeligt.   | I nogen grad                             |
| 24 | Det var ikke rart at sidde fem timer på gangen og vente.  | I ringe grad                             |
| 4  | Indlogeret på patienthotel.   | Ikke relevant for mig                    |
| 21 | Andet sygehus: Læge NN bad om en akut MR-scanning. [Personale NN] nægtede, selvom det var livet det gjaldt. Jeg kunne have være rask ved operation, men er nu syg på ottende år pga. [personale NN]. Ventede [flere] måneder og fik hul i tarm.   | Uoplyst                                  |






## P-260

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID | Kommentarer - P-260  | Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? |
|----|--|---|
| 13 | Udlevering af forkert medicin, som jeg selv opdagede og gjorde dem opmærksom på. Jeg var også vidne til at en patient fik insulin fra en insulinpen, som havde været brugt af andre patienter. Dette gjorde jeg også opmærksom på, og sygeplejersken undersøgte procedurerne og kom tilbage til mig og sagde tak, fordi jeg havde gjort opmærksom på det. Hun sagde, det var rigtigt, at pennene ikke må cirkulere mellem patienter. | Ja  |
| 15 | [ ] personalet fik skadet mig i munden, så jeg fik sår, hævelse og blå mærker på tunge og læbe.  | Ja  |
| 17 | Jeg var indlagt for at få min stomi lagt tilbage. To dage efter operationen viste det sig, at sammensyningen af tarmen var utæt. Der sivede afføring ud i bughulen med kraftig infektion til følge. Infektionstal [var meget højt]. Blev hasteopereret og fik stomi igen.  | Ja  |
| 21 | Fik blodfortyndende sprøjte, jeg ikke skulle have. Sygeplejersken sagde undskyld at hun ikke havde læst siden færdig. Min gode gud!  | Ja  |
| 27 | Jeg fik at vide, at jeg skulle tage [medicin] mod blodpropper fra dagen før indlæggelse og 30 dage efter. Først efter 14 dage fik jeg at vide, at jeg slet ikke skulle have så mange indsprøjtninger og stoppede derefter på lægens anvisning.   | Ja  |
| 10 | Det planlagte forløb blev ændret, da min tarm blev perforeret af et kateter (og førte til en fremrykket tilbagelægning af min midlertidige stomi). Jeg betragter det mere som en komplikation end en fejl.   | Nej   |
| 14 | Lå i halvanden dag med kateter i urinrøret, med store smerter. Jeg skulle have skiftet topkateter, men der var store kommunikationsproblemer mellem afdelingerne. Helt uacceptabelt.   | Uoplyst   |
| 31 | Anastomosen ved min operation holdt ikke. Genindlæggelse med svært efterforløb og lang indlæggelse.  | Uoplyst   |

## P-260

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

| ID   | Kommentarer - P-260  | Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? |
|--|--|--|
|  27   | Fik først talt med en læge ca. 24 timer efter operation. Denne læge havde tydeligvis IKKE læst min journal, men "gættede" sig til, at jeg havde fået fjernet en tumor, hvilket ikke var tilfældet. Senere fulgte han op med at sige, at jeg havde fået fjernet noget af min tyndtarm, selvom det var i tyktarmen jeg var opereret :-("Lidt kikset".  | I høj grad                                   |
|  8    | Jeg følte mig meget usikker på hvilke symptomer jeg skulle reagere på. Det resulterede i betændelse og problemer i det hele taget. Syntes det har været svært at få tilstrækkelig med information til selv at kunne håndtere rensning og håndtering af operationssår godt nok. Mere opfølgning efter operationen kunne måske have forhindret kommende operationer og indlæggelses forløb samt sygemelding. | I meget høj grad                             |
|  16   | Eneste punkt hvor jeg oplevede manglende information var om selve operationen. Modtog en folder, hvor der stod noget om operationen, men kunne godt have tænkt mig lige at tale med operationslægen før og få lidt oplysninger bagefter. Men hele forløbet har været godt, ingen problemer. Eneste er mere information fra lægen om forløbet :-)   | I meget høj grad                             |
|  14   | Følte mig noget alene, men fik min sag overført til [andet sygehus]. Det tog sin tid for visitationen var gået forkert. Skulle have været omkring Skejby.  | I nogen grad                                 |
|  25 | Fik udleveret noget salve men ingen information om hvordan og hvor meget, der skulle anvendes.   | I nogen grad                                 |
|  31 | Manglede ikke information, [men] mere lydhørhed for individuelle behov frem for generel information/standarder.  | I nogen grad                                 |
|  11 | Ingen information omkring fjernelse af sting efter operation! Ingen information omkring ernæring efter tarmoperation.  | I ringe grad                                 |
|  21 | Ikke på afdeling P, men [på] K260 [var der] fejl på fejl. Og når man vil hjælpe, bliver man bedt om at gå. En sygeplejerske sagde, hun skulle følge mig. Jeg så hende en gang i alt.   | Uoplyst                                      |

## P-260

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

| ID | Kommentarer - P-260  | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|--|---|
| 6  | Ønskede narkose uden kvalmebivirkning, men fik den ikke.   | I høj grad                                |
| 12 | Jeg er alle gange, jeg har været på afdelingen, blevet behandlet rigtig godt. Jeg synes, at læger og sygeplejersker på afdeling er meget kompetente og servicemindedede.<br>[Kvalitet i behandling]  | I høj grad                                |
| 14 | Jeg har stor respekt for personalet, som havde mere end almindeligt travlt, måske grænsende til det uansvarlige. De fysiske rammer var ganske enkelt forfærdelige. Seks mænd og kvinder på én lille stue uden adgang til skabsplads. Hvis man skulle forlade sengen, skulle man skubbe sit bord ind til naboen for at komme ud. Der var meget larm fra maskiner m.m. Alt i alt helt uacceptabelt.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad                                |
| 15 | Jeg blev først indlagt ambulantly, hvor jeg forinden fastede og var udrenset. Oprindeligt havde jeg tid til undersøgelse [om morgenen], men endte med først at komme til [om aftenen]. Det var dejligt, at man ikke blev sendt hjem med uforrettet sag! Og personalet var gode til at undskylde ventetiden.<br>[Kvalitet i behandling, Ventetid]   | I høj grad                                |
| 20 | Jeg sammenligner denne indlæggelse med en indlæggelse [tidligere], hvor jeg fik foretaget en tilsvarende operation. Ved denne sammenligning oplever jeg, at sygeplejerskerne havde væsentligt mindre tid til patientpleje. Jeg savnede deraf at en sygeplejerske kom forbi og spurgte ind til mit ve og vel. Når jeg, eller andre på stuen, trak i klokkestrengen oplevede vi til tider meget lange ventetider (op til 30 minutter). En anden ting jeg hæfter mig ved er, at rengøringen er forringet. Der er synligt støv mange steder f. eks. på radiatorer på badeværelser. Samlet set oplever jeg imødekomme, men fortravlede sygeplejersker, hvilket gav en følelse i mig af at være til ulejlighed. Dette synes jeg i bund og grund ikke er en acceptabel følelse at skulle have i vores offentlige sygehussystem.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad                                |
| 1  | Jeg vil gerne complimentere læge NN for et helt igennem fantastisk engagement og nærvær.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad                          |
| 9  | Når man tænker på de dårlige fysiske rammer (både for patienter og personale), må man sige, at personalet gør, hvad de kan. Under min sidste operation var jeg indlagt på seks-mandsstue, hvilket er under al kritik! Det hjælper ikke på helingsprocessen! En særlig stor ros til NN, som er en fantastisk læge og person. Det er sjældent, at man møder en læge NN med empati :-). Det er ærgerligt, at der går så mange år, inden afdeling P flytter til Skejby.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad                          |
| 17 | Den første operation mislykkedes. Det er jeg selvfølgelig slet ikke tilfreds med. Reoperationen er jeg godt tilfreds med. Jeg blev rask.<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad                          |
| 18 | Alle er super søde, men efter min mening er afdelingen underbemandet. Der er alt for travlt, og man bliver nemt lidt overset, hvis man har brug for ekstra hjælp.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad                          |
| 19 | Behandles med kemomedicin og dvs. undersøgelser og samtaler.   | I meget høj grad                          |
| 28 | Særlig godt: Samtale før operation var særdeles god, udført af læge NN. Operationen blev udført af anden læge NN, og både ved operation og de efterfølgende dage var anden læge NN synlig, venlig og rolig. 100 procent professionel og 100 procent tryk :-).<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad                          |

|    |  |              |
|----|--|--------------|
| 2  | Undersøgt for mange forskellige steder. Egen læge, [tre sygehuse], operation i Aarhus.<br>[Kvalitet i behandling]  | I nogen grad |
| 8  | Jeg har været meget tilfreds med personalets modtagelse og behandling [] på alle afdelinger, jeg har været omkring. Det eneste jeg har manglet har været opfølgning efter operationen, samt tilstrækkelig vejledning omkring håndtering af operationssår. Jeg har desværre ikke været godt nok rustet til det selv. Håber det går bedre med det næste gang. Synes det er et frygteligt spild af både mine, samt et kompetent personales ressourcer, hvis jeg skal igennem det hele en gang til.<br>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 23 | Ventetiden fra første undersøgelse til operation var ikke rar. Havde mange smerter.<br>[Kvalitet i behandling]   | I nogen grad |
| 27 | Fantastiske sygeplejerske på afdelingen. De virkede alle meget hjælpsomme og engagerede. Jeg synes, at det var forkert, at der var en døende mand (et døgn) på seks-mands stuen (med fem kvinder), før han blev flyttet/udskrevet. Ville klart, generelt foretrække kønsopdelte stuer, specielt på en tarmafdeling.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I nogen grad |
| 31 | Der var konstant "nye" plejepersonaler med ansvar for min pleje. De roterede i grupper/på stuer. Sommetider var de på ambulatoriet. Det var rart at møde engagerede, der var i en anden gruppe, som kærede sig om mig alligevel.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad |
| 13 | Mit forløb startede på Afdeling P og herfra videre til anden afdeling. På anden afdeling oplevede jeg planlægning, kommunikation og åbenhed som meget dårligt. På Afdeling P Sengeafsnit har personalet (særligt sygeplejersker) alt, alt for travlt, og det går i høj grad ud over plejen. Jeg oplevede patienter, som ikke fik den pleje, som de havde brug for.<br>[Kvalitet i behandling]  | I ringe grad |
| 21 | K260: Ingen personale med tid, larm på stuen. Glemmer at tage/fjerne udstyr efter operation. Ingen mad/drikke i 27 timer! Fuldstændig sure sygeplejersker, lort og pis på wc, gulv og håndvask. Føj!<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]   | Uoplyst      |
| 30 | Jeg er yderst tilfreds med et kompetent og meget venligt personale.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst      |

## P-260

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

| ID | Kommentarer - P-260   | Var det samlede forløb godt tilrettelagt? |
|----|---|---|
| 6  | Har fistel, som ikke nødvendigvis vil hele. Men krydser fingre for, at jeg nu er helbredt.  | I høj grad                                |
| 9  | Svært at svare på ovenstående. Fik fjernet min tyktarm og anlagt stomi []. Nu pouch operation med [anden stomi]. Synes min "tilstand" er bedret i forhold til colitis ulcerosa, men den manglende tyktarm og stomi har ikke "bedret" min tilstand forstået på den måde, at det er gået ud over min livskvalitet!!   | I meget høj grad                          |
| 17 | Operationen mislykkedes, derfor ingen forbedring, nærmere tværtimod. Ser frem til en ny operation først i det nye år, med det ønskede resultat.   | I meget høj grad                          |
| 26 | Stomien kunne ikke lægges tilbage, hvilket var planen på sigt. Da lukkemusklen ikke kunne [] :-(. Men selve forløbet [] var ekstremt professionelt :-).   | I meget høj grad                          |
| 8  | Jeg fik en generel vejledning i, hvordan jeg skulle forholde mig til sårrensning etc. efterfølgende. Derudover har jeg flere gange haft telefonisk kontakt med sygeplejersker på afdelingen omkring udviklingen. Desværre var vejledningen, jeg kunne få, ikke tilstrækkelig. Først efter adskillige dage og telefoniske samtaler kom jeg til en undersøgelse ved lægen, som havde foretaget operationen. Derfra fandt vi en løsning, som hurtigt havde virkning. Desværre var skaden allerede sket.  | I nogen grad                              |
| 31 | Diskretion var et stort savn. Skulle på en seksseksstue højt oplyse CPR-nummer gentagne gange i løbet af et døgn. Personlige og svære samtaler blev gennemført på sengestue med medpatienter eller på gangen i åbent forum. Meget grænseoverskridende at være med på stuen når medpatienter skulle have overbragt dårlige prognoser. Kvinder og mænd på samme stue er for mig ikke ok.  | I nogen grad                              |
| 21 | Afdeling P er god nok, men ved en anden afdeling er der ganske forfærdelige forhold. Flere operationer af udemærkede læger NN, men sygehuspersonalet er ukompetent og stressede. Ventetid uden seng, seks timer i kulde.  | Uoplyst                                   |
| 30 | Ved en rutine endoskopi detekteres en knude i tarmen. En meget omfattende undersøgelse går i gang efter ni stk. biopsi uden resultat, CT, MR fotoscopi, gynækologisk og scanning af leveren. Resultatet efter operationen er: endometriose Tænker at hvis man ved den gynækologiske undersøgelse havde undersøgt nærmere, fx biopsi, kunne dette måske havde hjulpet med de øvrige undersøgelser/ mangel på teorier. Endvidere foreslog jeg selv muligheden at operere den nuværende knude i livmoderen ud, samtidig med knuden i tarmen, hvilket blev afslået. Angående undersøgelsen af min lever sidder jeg tilbage med et: hvorfor ikke undersøge med kontrastvæske, hvis noget spørger? Ved CT scanningen blev der påpeget noget atypisk i min lever. Jeg bliver henvist til ultralyd, hvor de informerer mig om, at hvis de reelt skal tjekke for cancer, skal de bruge kontrastvæske, hvilket jeg er meget utryk ved, at de afviste. | Uoplyst                                   |







