

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
P-280
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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Sammenhæng i forløb	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling	37

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	123
Besvarelser fra patienter:	86
Afsnittets svarprocent:	70%

Rapportering

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

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

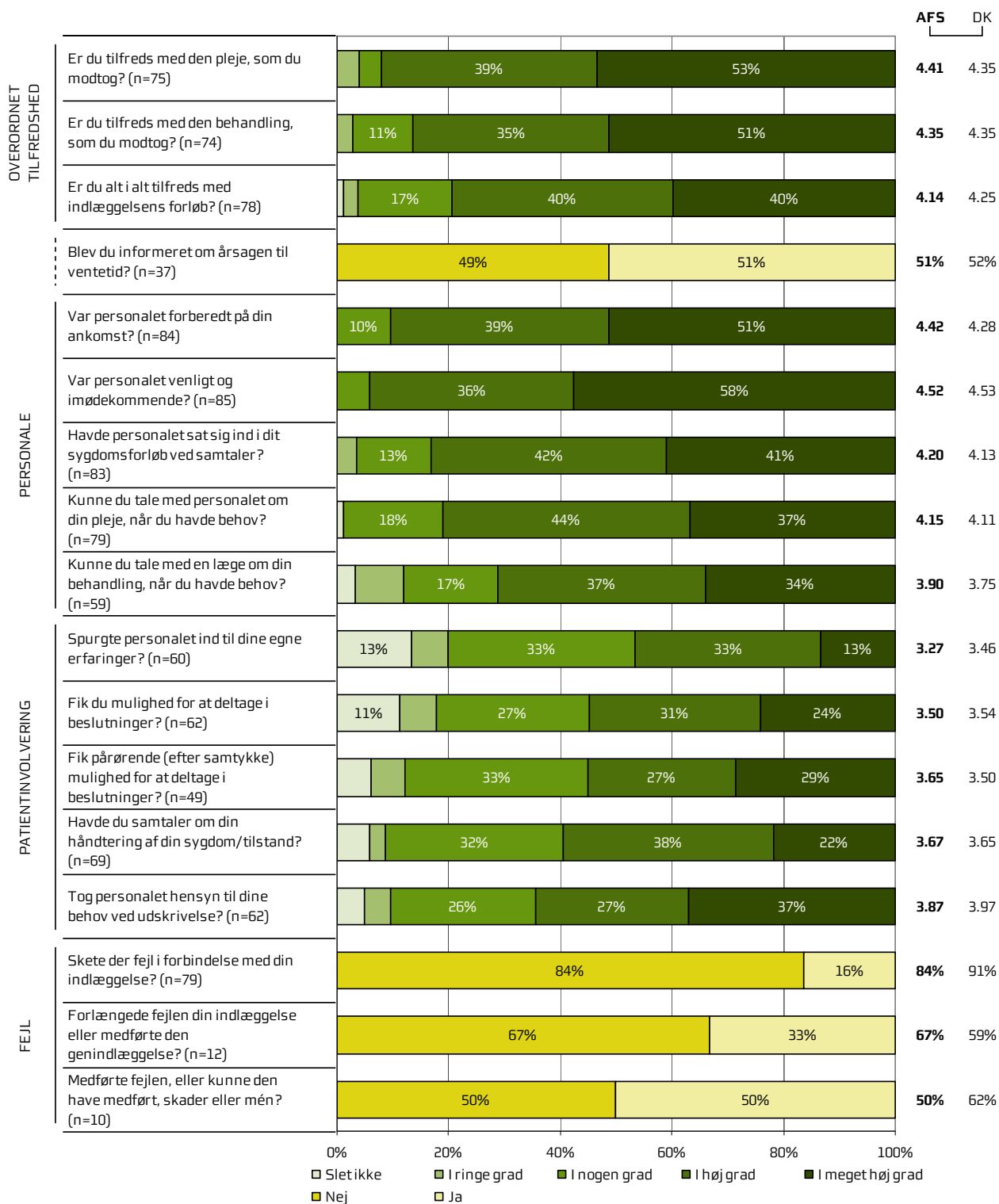
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

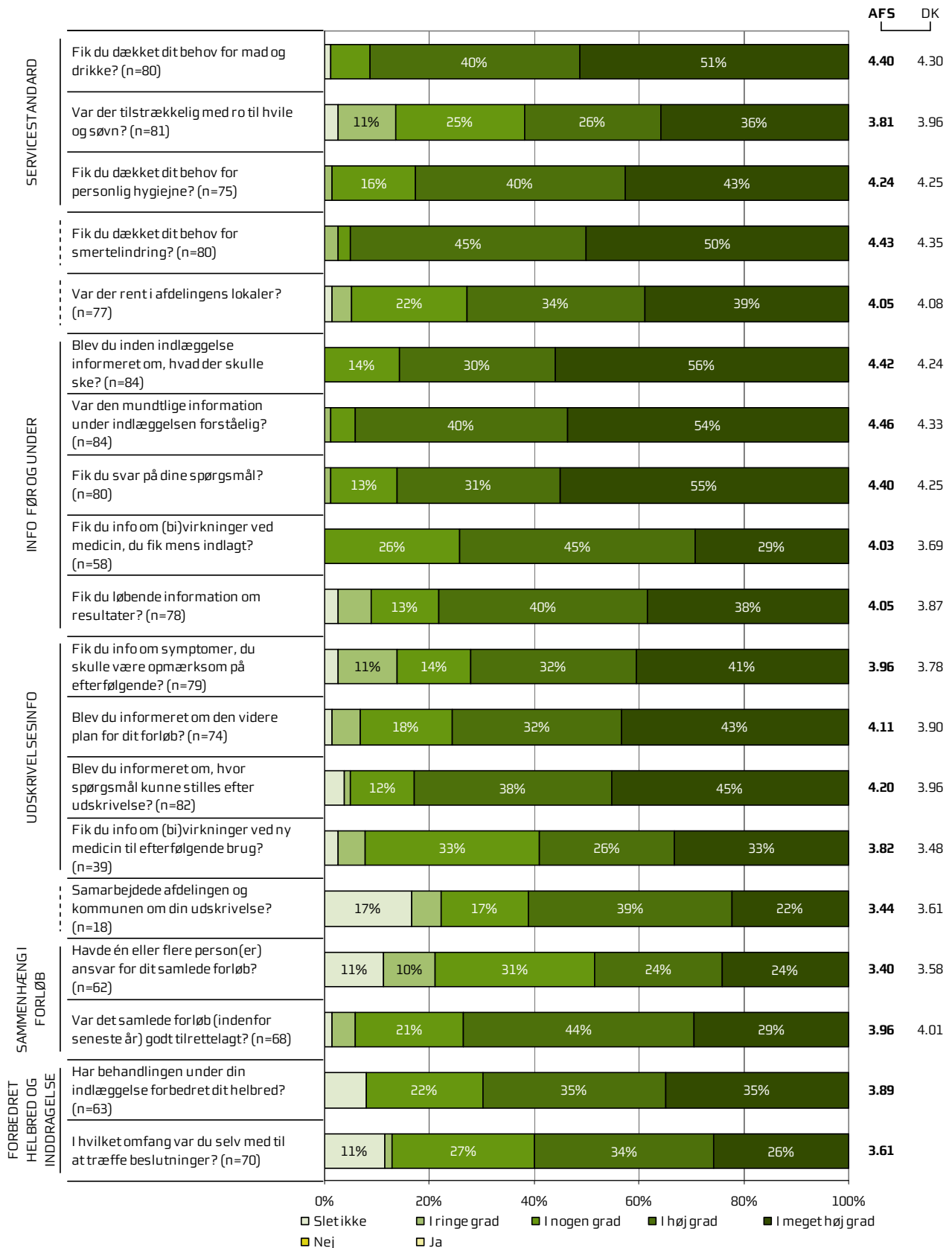
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

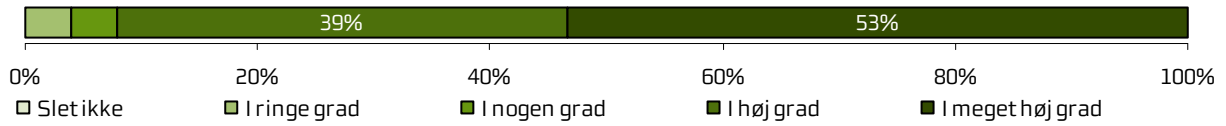
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

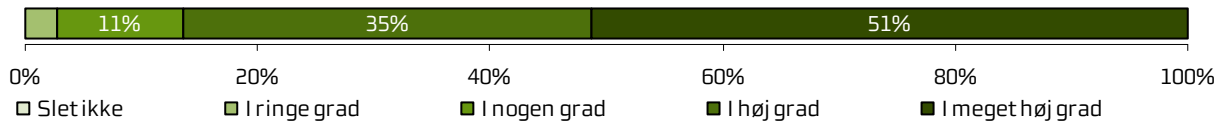
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

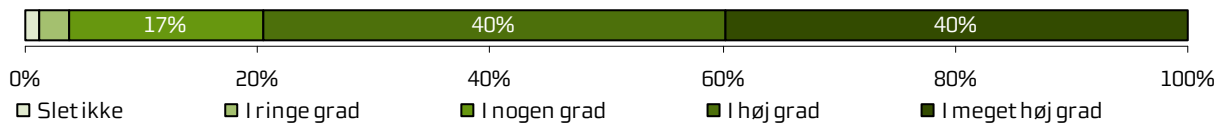
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=75)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=74)



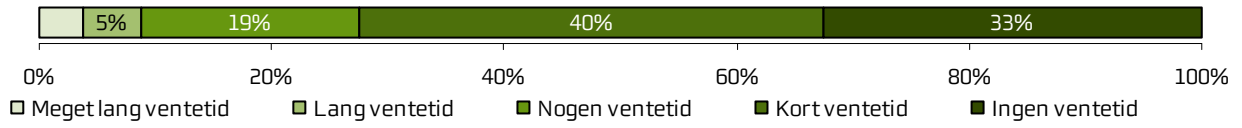
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=78)



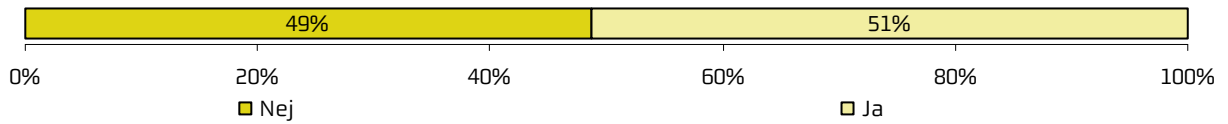
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,41		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,14		4,25	

Ventetid ved ankomst

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



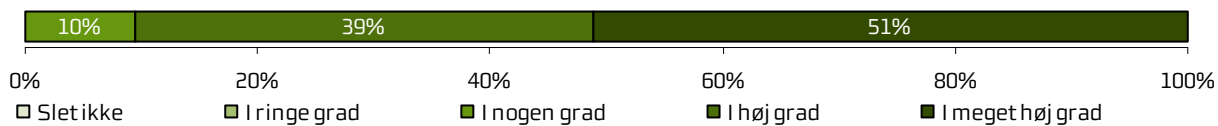
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=37)



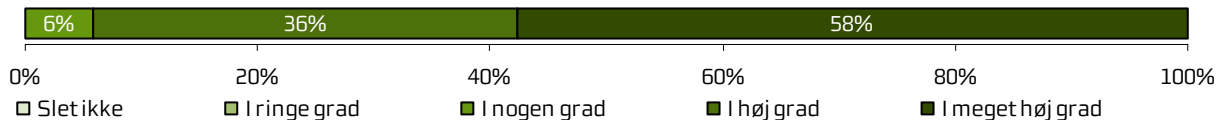
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	3,92		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		51 %	52 %	

Personale

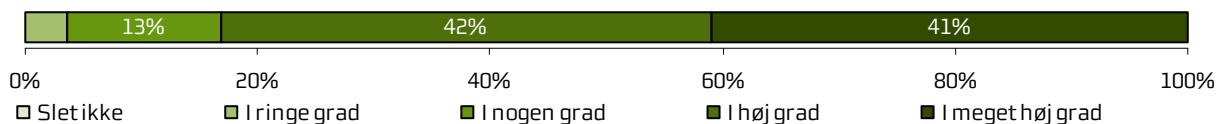
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=84)



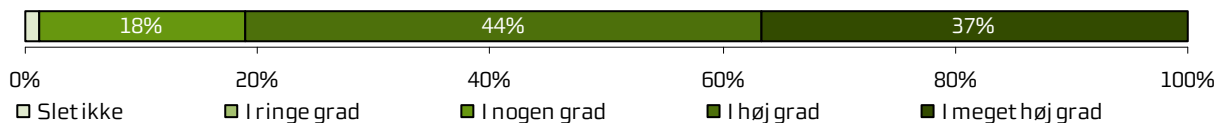
Var personalet venligt og imødekommende? (n=85)



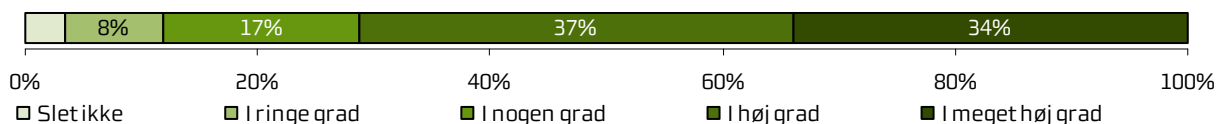
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=83)

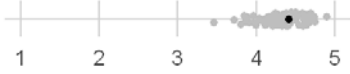



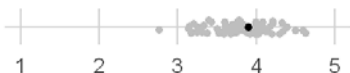


Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=79)



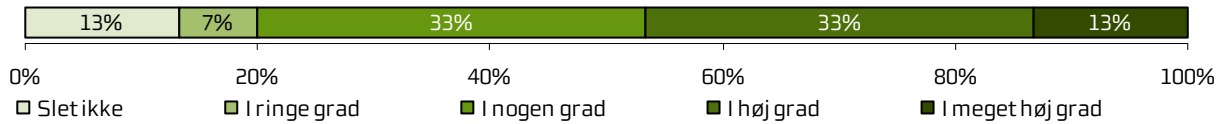
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=59)



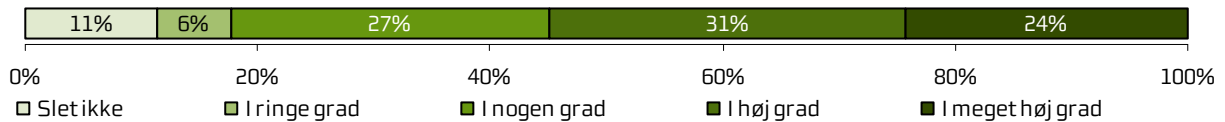
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,42		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,52		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,2		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,15		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,9		3,75	

Patientinvolvering

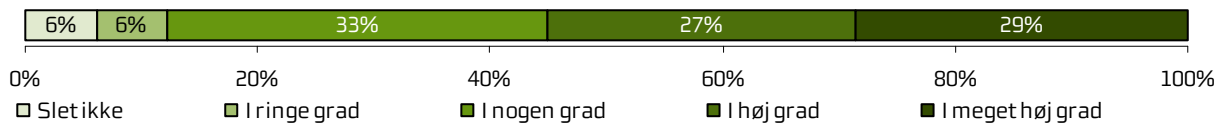
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=60)



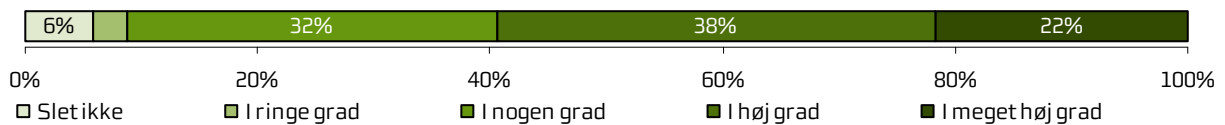
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=62)



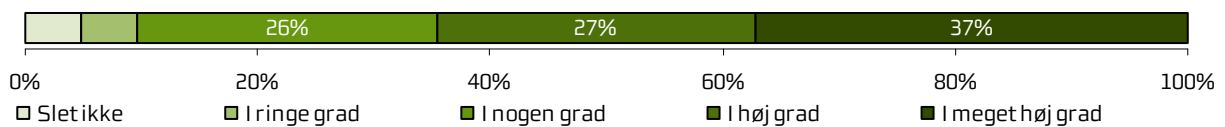
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=49)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=69)



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



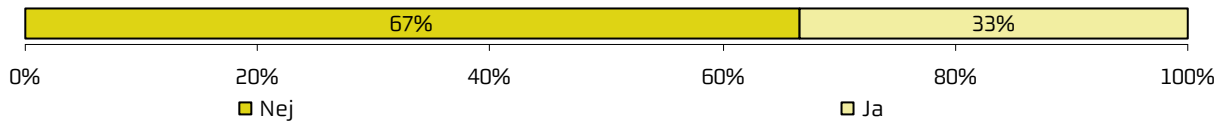
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,27		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,65		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,67		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,87		3,97	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=79)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=12)



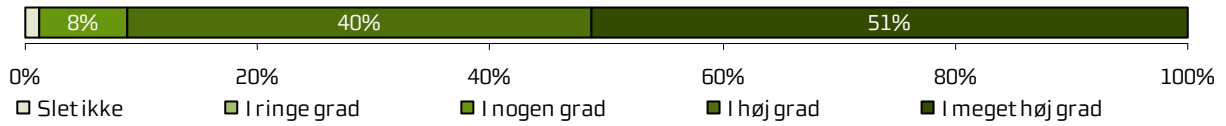
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=10)



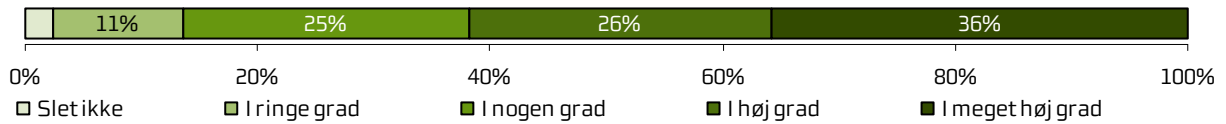
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		84 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		50 %	62 %	

Servicestandard

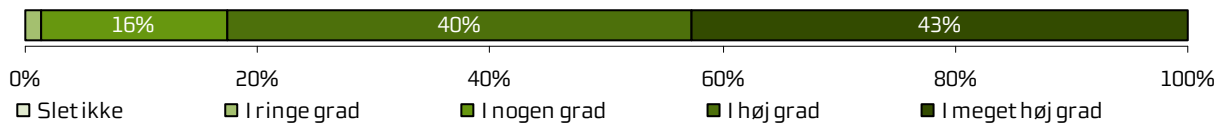
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=80)



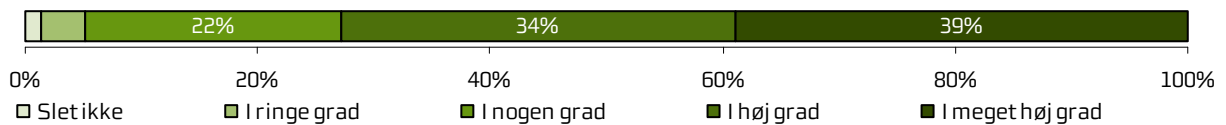
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=81)


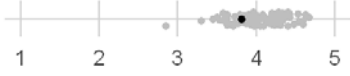




Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=75)



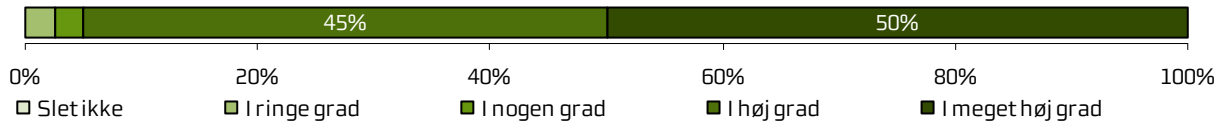
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=77)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,4		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,81		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,24		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,05		4,08	

Smertelindring

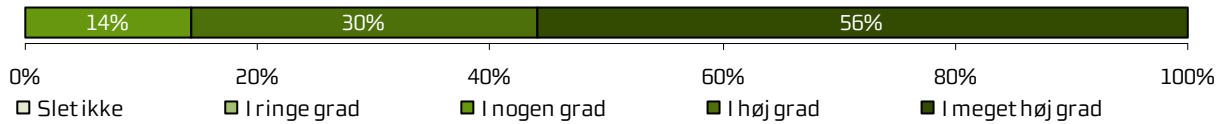
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=80)



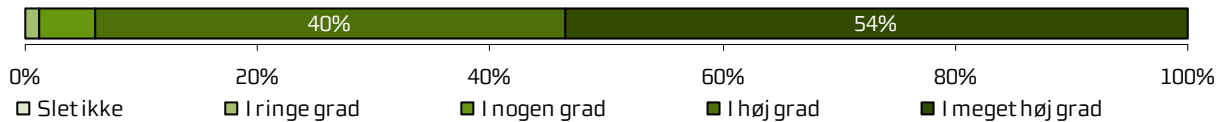
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,42		4,35	

Info før og under

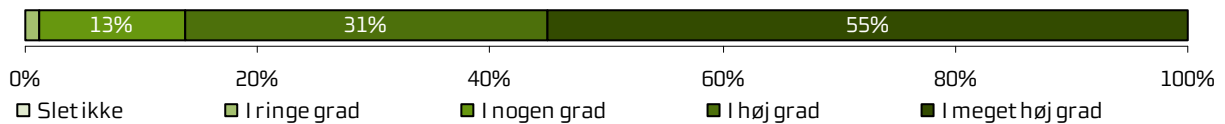
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=84)



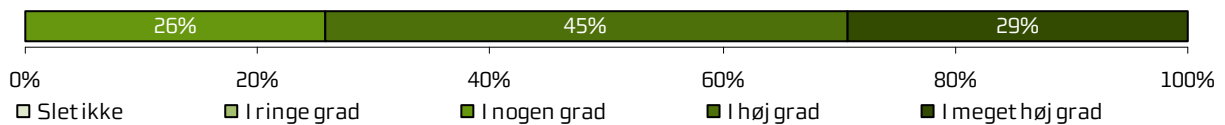
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=84)



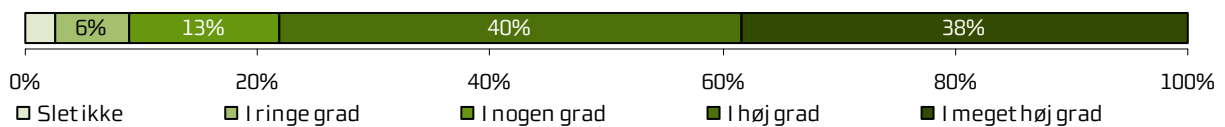
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=80)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=58)



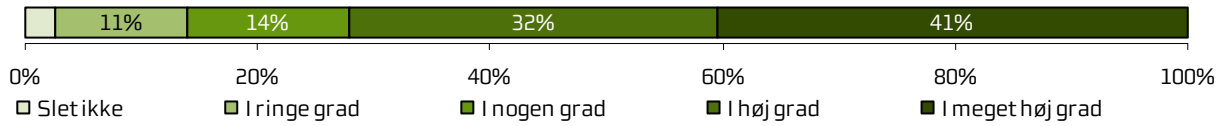
Fik du løbende information om resultater? (n=78)



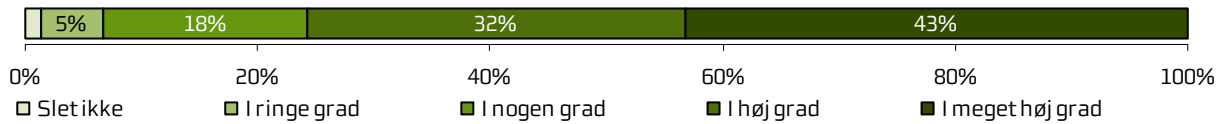
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,42		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,46		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,4		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	4,03		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,05		3,87	

Udskrivelsesinfo

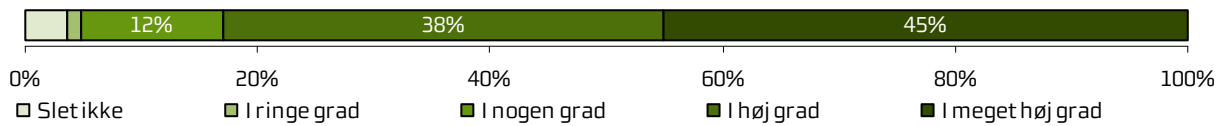
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=79)



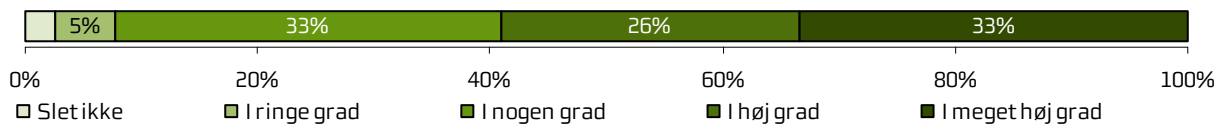
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=74)


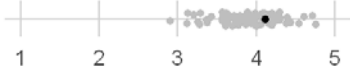
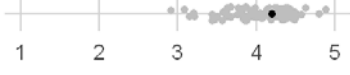



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=82)



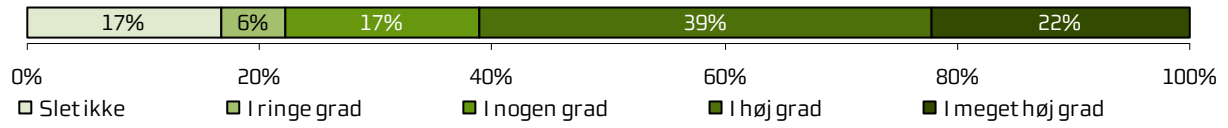
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=39)



	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?	3,96		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,11		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,2		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,82		3,48	

Hjemmepleje

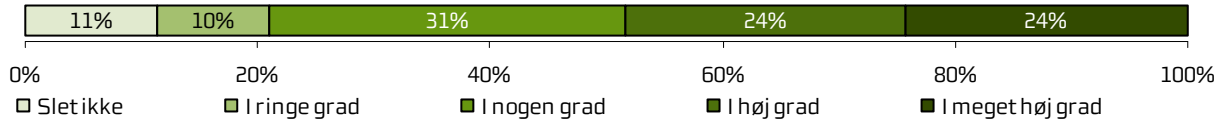
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)



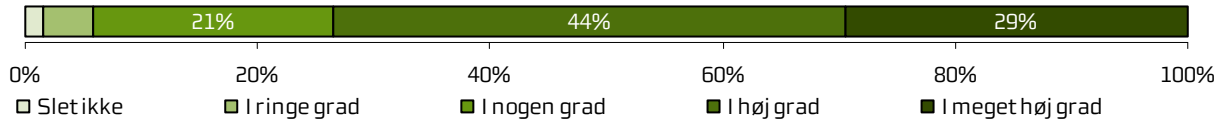
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,44		3,61	

Sammenhæng i forløb

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



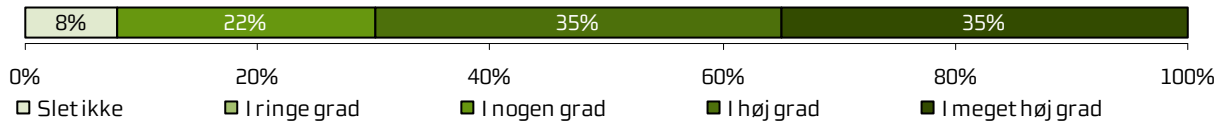
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=68)



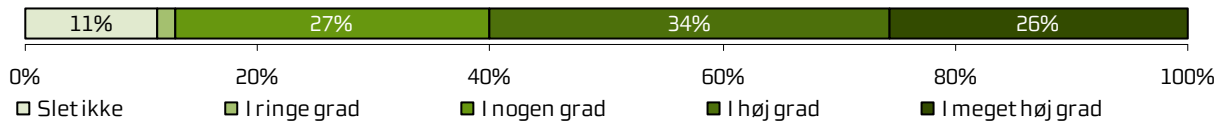
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,4		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,96		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=63)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=70)



	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?	3,61			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

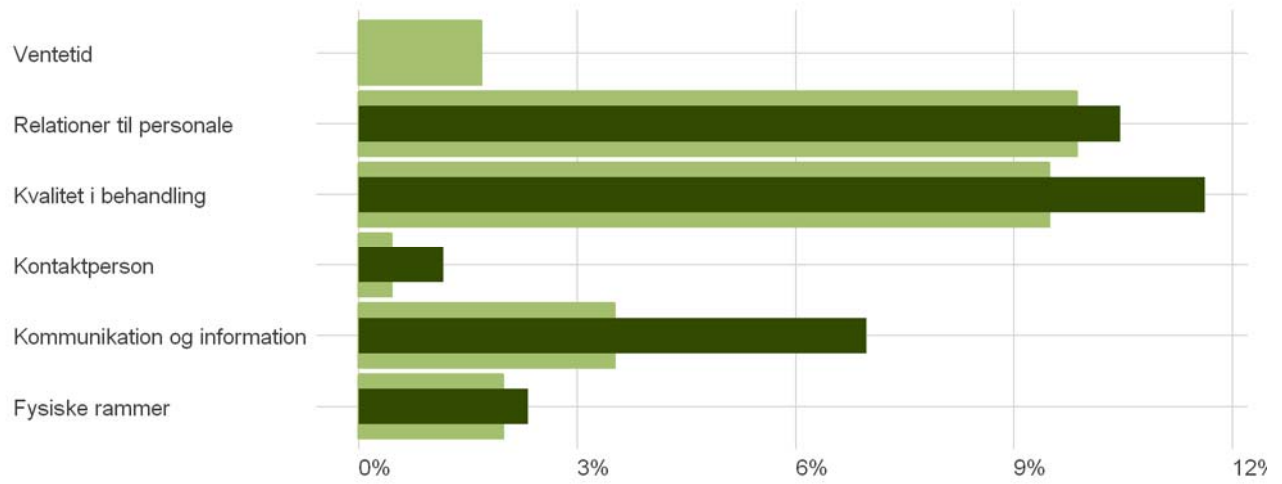
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/











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

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



P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Lang ventetid fra mødetidspunkt [tidligt om morgenen] til operationstidspunkt [om formiddagen].	I høj grad
 26	Kom lidt for sent pga. kørt i stykker, men ikke lang ventetid da jeg ankom, men det ændrede sig. Fik at vide, at det var pga. akut. Var hjemme kl. 4 om natten, det var hårdt.	I høj grad
 7	Den var meget behagelig.	I meget høj grad
 9	De fysiske rammer er små.	I meget høj grad
 16	Blev modtaget af sygeplejerske NN, som jeg kender fra tidligere indlæggelse. Meget positivt.	I meget høj grad
 34	Dejlig og venlig modtagelse hver gang. Dejligt informativ og omsorgsfuldt personale, der gav mig trygge rammer. Det har været en god oplevelse, trods sygdommens art. Stor ros til personalet, også når jeg har været nede og ringet, har hjælpen været der. Stor ros til sygeplejersker og læger på Kirurgisk Afd. P, MEK.	I meget høj grad
 14	Modtagelse var OK, og forbedring kan være for eksempel personalehensyn til ikke kan sprog og bedre indlæggelsesmuligheder, da jeg synes at det var kort indlæggelse.	I nogen grad
 25	Skal lade være at sige, jeg kunne tage pårørende med til indlæggelsen, når der ikke var plads til dem. Opholdsrummet blev brugt som sygestue!	I nogen grad
 30	HAVE ET FAST TIDSPUNKT FOR OPERATIONEN. Jeg har ikke været rigtigt indlagt, da jeg blev opereret og sendt hjem efter opvågning på intensiv. Var lige ovre at vende på patienthotellet, men kom hjem med det samme.	I nogen grad
 2	Jeg skulle direkte til operation og var derfor ikke på et sengeafsnit først.	Ikke relevant for mig

P-280

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - P-280	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Fik ikke piller, afslapning, fra patienthotellet, da jeg i rækkefølge på operation blev ændret fra at være anden patient til at være nummer et. Kaos. Men utrolig sødt personale.	Ja
12	Man havde glemt at tage højde for min pacemaker forud for MR-scanning, der måtte udsættes godt en uge.	Ja
13	Notering af væsketømning var ikke indført i elektronisk patientjournal. Medicinpose med [medicin] var ikke udførligt noteret, at det var til 2 dage. Blev først ved aftensygeplejerske informeret om, at jeg selv skulle hjælpe med tømning af 'væskepumpe'.	Ja
14	Udskrevet for tidligt, da jeg ville være indlagt i endnu nogle dage mere. Havde det stadig svært efter udskrivelse. Kom ind igen for at suge rester af blod og vand i de opererede områder.	Ja
16	Jeg havde valgt at blive opereret i Aarhus [], fordi jeg tidligere er blevet opereret af en [] læge der, som jeg har stor tillid til, og som jeg havde aftalt operation med. Pågældende var syg, da min operation skulle foretages, men det fik jeg først at vide lige, inden jeg blev bedøvet. Ikke godt.	Ja
18	[Flere] operationer inden stomi, som duede.	Ja
20	Jeg fik under indlæggelse en svær [somatisk sygdom] med voldsom diarre, som fortsatte efter udskrivelse derhjemme.	Ja
21	Fik ikke støttestrømper på under operationen. Det blev nævnt.	Ja
28	Jeg blev indskrevet for tidligt og blev hasteindlagt igen den følgende nat.	Ja
29	Det tog så lang tid for mig at komme ind til operation.	Ja
31	Jeg blev sendt hjem efter udskrivning og faste i et døgn, da man alligevel ikke kunne nå at operere mig den dag. Blev indkaldt en uge efter.	Ja
35	Der var meget, meget travlt. Det gjorde, at alt skubbede sig. Jeg skulle have været opereret [], men det blev først [dagen efter] om eftermiddagen, så det var lang fastetid.	Ja
34	Ingen fejl. Når jeg skal være ærlig, var det en god oplevelse for mig og min kæreste. Stor ros fra mig.	Nej
22	Usikker på, om det var en fejl, men der blev bortopereret rigeligt ([kirtler]) (det meste).	Uoplyst
27	Ventetid på to timer til operation.	Uoplyst

P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
4	Jeg manglede både information om selve forløb af operation og overflytning. En del skyldes, at jeg under hele indlæggelsen havde feber og var dårlig ved overflytning.	I høj grad
16	Der gik senere betændelse i mit operationssår. Jeg ved, jeg kunne ringe til min læge på Århus Sygehus, der tidligere har opereret mig, men jeg valgte at gå til min egen læge. Ingen information om mulig betændelse fra hospitalet.	I høj grad
18	Der var ikke for god information omkring nye piller, jeg skulle tage.	I høj grad
3	Skal ikke have noget medicin.	I meget høj grad
22	Jeg har savnet informationer om, at jeg kunne få det dårligt, når jeg kom hjem, hvilket jeg blev. Uforståeligt for mig, at jeg ved telefonsamtale med afdelingen blev bedt om at ringe 112. Frustrerende at blive sendt til andet sygehus, når jeg var opereret i Aarhus.	I meget høj grad
20	For [mange år] siden har jeg gennemgået lignende operation. Var derfor vidende om forløbet. Har selv været ansat indenfor "systemet". Jeg kunne godt have været foruden smitten med maveonde!	I nogen grad
32	Jeg synes, der manglede information om, hvordan det udartede sig med hensyn til afføring. Om hvor lang tid, der kunne gå, inden det var nogenlunde i orden.	I nogen grad
34	Ingen mangler, kun ros til forløbet.	Ikke relevant for mig

P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Personalet virkede meget kompetent. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Der er en meget dårlig rengøring på sygehusene i dag. [Fysiske rammer]	I høj grad
15	Personalet på afdelingen er utrolig søde og omsorgsfulde, og man får en følelse af tryghed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Jeg er meget tilfreds med min tidligere læge og sygeplejerske NN, der tog imod mig denne gang. Plejen var god nok (denne gang), men jeg var meget skuffet over ikke at blive informeret af lægen om sygdommen før så sent i forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Havde meget god kontakt med læge NN. Han var super og fulgte mig også efter udskrivelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Der manglede specielt information om det forventede forløb efter udskrivelsen ud over den vanlige "faresymptomer"-snak. Dette har ført til en del bekymringer i efterforløbet som kunne have været undgået. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
32	Til samtalen dagen inden operationen fik jeg at vide, at jeg skulle have blodfortyndende dagen inden samt 28 dage efter. Det viste sig, at det skulle jeg ikke. Det fik jeg ikke at vide, da jeg tog hjem. Det mener jeg, var en fejl. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Der var noget uenighed i forhold til, hvor lang tid jeg skulle holde mig i ro/løfte postoperativt. Kunne godt meldes klart ud. [Kommunikation og information]	I høj grad
2	Meget opmærksomt personale. Under indlæggelse på [en anden afdeling] efter opvågning (på grund af meget højt blodtryk efter operationen, og fordi det blev nødvendigt med et ekstra indgreb []) blev jeg efter anmodning flyttet til en anden stue, da en anden patient var meget støjende. Desuden var det prisværdigt, at en sygeplejerske på et tidspunkt gav mig massage på skulderen, da jeg havde ondt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Har været patient på andet sygehus. Var i Aarhus til en second opinion. Oplevede en meget bedre service og omsorg i Aarhus. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Speciallægen NN var i det indledende forløb en enestående og informerende koordinator. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Godt at få hurtigt besøg af læge NN efter operation. Jeg oplevede at være blevet udskrevet for hurtigt, idet jeg blev indlagt igen. Ønskede bedre skriftlig information. Især om, når forløbet bliver anderledes. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I meget høj grad
10	Jeg oplevede flere gange, at måleresultater f.eks. blodmængde, urinmængde m.m. ikke var skrevet korrekt i journalen. Hviletider blev ikke overholdt af hverken plejepersonalet eller serviceassistenter. Meget støj (snak, rengøring, flytning af senge m.m.). Flere personer synes meget stressede, hvilket betød informationer ikke blev videregivet til patienter og til tider tydeligt frustrerede og korte for hovedet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- | | | |
|---|---|--------------|
| ✎ | 11 Indkaldelsen til kemoterapi burde først være kommet EFTER min opfølgende samtale i Aarhus. Indkaldelse fra andet sygehus.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ | 14 Informere personalet om, at de skal tage hensyn til, når man [har svært ved at forstå hvad de siger] eller er indlagt alene. Oplevede også, at det tager [lang] tid, når man beder om hjælp. Eksempel: dynen faldt ned, og jeg kaldte på personalet, da jeg ikke selv kunne nå ned til den. Men ingen reaktion på det, og personalet gik videre.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ | 4 Det ville være rart, hvis de meget dygtige læger havde mere tid. Jeg blev overført til et andet sygehus, men aftalen (der også stod i mine papirer) skulle være, at jeg skulle til et tredje sygehus. Kaos med papirer omkring mit forløb.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ | 23 Alt for lang udredningstid FØR forløb under Aarhus Universitetshospital, hvor alt er gået tilfredsstillende.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ | 5 Var [for få år siden] indlagt på fire forskellige sygehuse i forbindelse med mit sygdomsforløb, og i Aarhus fik jeg den absolut bedste behandling. Hos jer har man det godt. :-)
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 17 En meget stor tak til læger og sygeplejersker for den professionelle, informative og, i særlig grad, venlige måde at behandle mig på.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 34 Afdelingen er super opmærksom, og giver en dejlig omsorgsfuld pleje til mig og pårørende. Tak.
[Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
16	Har drøftet operationen flere gange med lægen på Aarhus Hospital. Har selv været med til at beslutte at forsøge operation. Men den kunne ikke gennemføres.	I høj grad
19	Jeg har en familie, der gik grundigt til værks for at undersøge de muligheder, der fandtes, i forhold til [kræftformen], og de gjorde alt for, at jeg skulle få mulighed for at komme til Aarhus og få HIPEC-behandling.	I høj grad
20	Jeg stillede de relevante spørgsmål og fik relevante svar. Har i mange år været ansat i sygehusvæsnet.	I høj grad
2	41: Følgerne af to på hinanden følgende operationer[] er meget arvæv (i halsen), som i øjeblikket generer en del, blandt andet i form af indsnævring af spiserør. Jeg fik en grundig orientering om det af den opererende overlæge i forbindelse med udredningen. 43: Ved meddelelsen om, at jeg skulle på en seks-sengesstue dagen efter natten på intensivafdeling, bad jeg om at komme på patienthotel, hvilket blev tilgodeset.	I meget høj grad
6	Er terminal kræftpatient. Fik udført en aflastende ileostomi.	I meget høj grad
9	Jeg følte mig fuldstændig rask inden operationen. Dette gør sig naturligvis ikke gældende nu, fire uger efter operationen. Dertil kommer bivirkninger af påbegyndt kemoterapi.	I meget høj grad
21	Havde ikke dårligt helbred, men kunne få det.	I meget høj grad
22	Jeg ville gerne have været mere forberedt på, at det ville kunne tage så lang tid med ustabil kalkstofs-kifte, og at jeg kunne blive utilpas. Jeg havde regnet for meget med de to-ugers sygemelding, der nævnes i den skriftlige informationsfolder.	I meget høj grad
12	Jeg var ikke forberedt på, at man måtte åbne og lukke min operation uden at kunne foretage sig noget i forhold til kræften.	I nogen grad
4	Havde lagt al ansvar på lægen. Jeg skulle bare leve. Han måtte så bedst vide hvordan :-). Han gjorde et godt stykke arbejde. God information, ingen indgreb.	I ringe grad
33	Blev henvist til operation af egen læge.	Uoplyst

