

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE
PLASTIKKIRURGISK AFD. Z
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	173
Besvarelser fra patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	54%

Rapportering

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

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

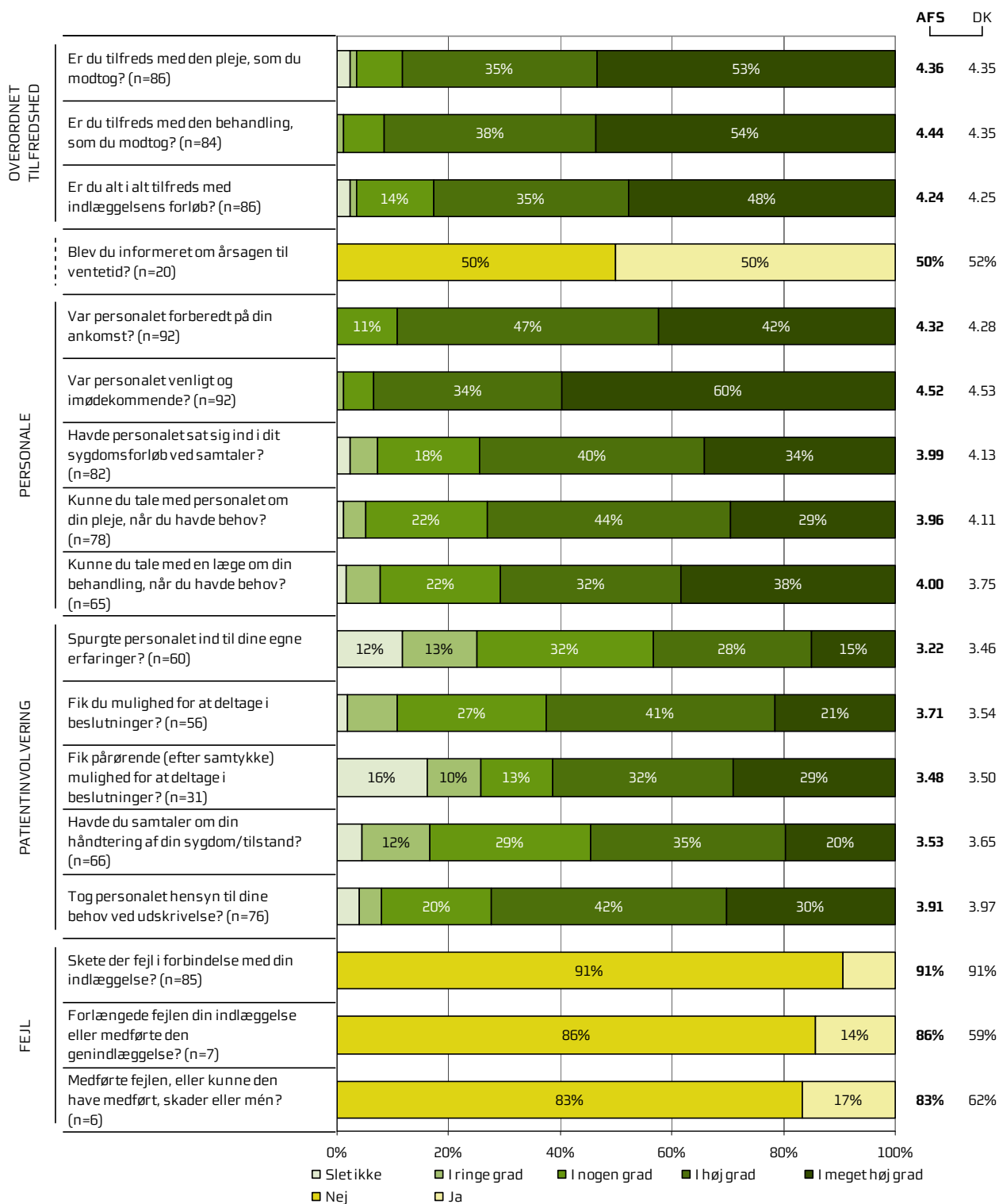
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

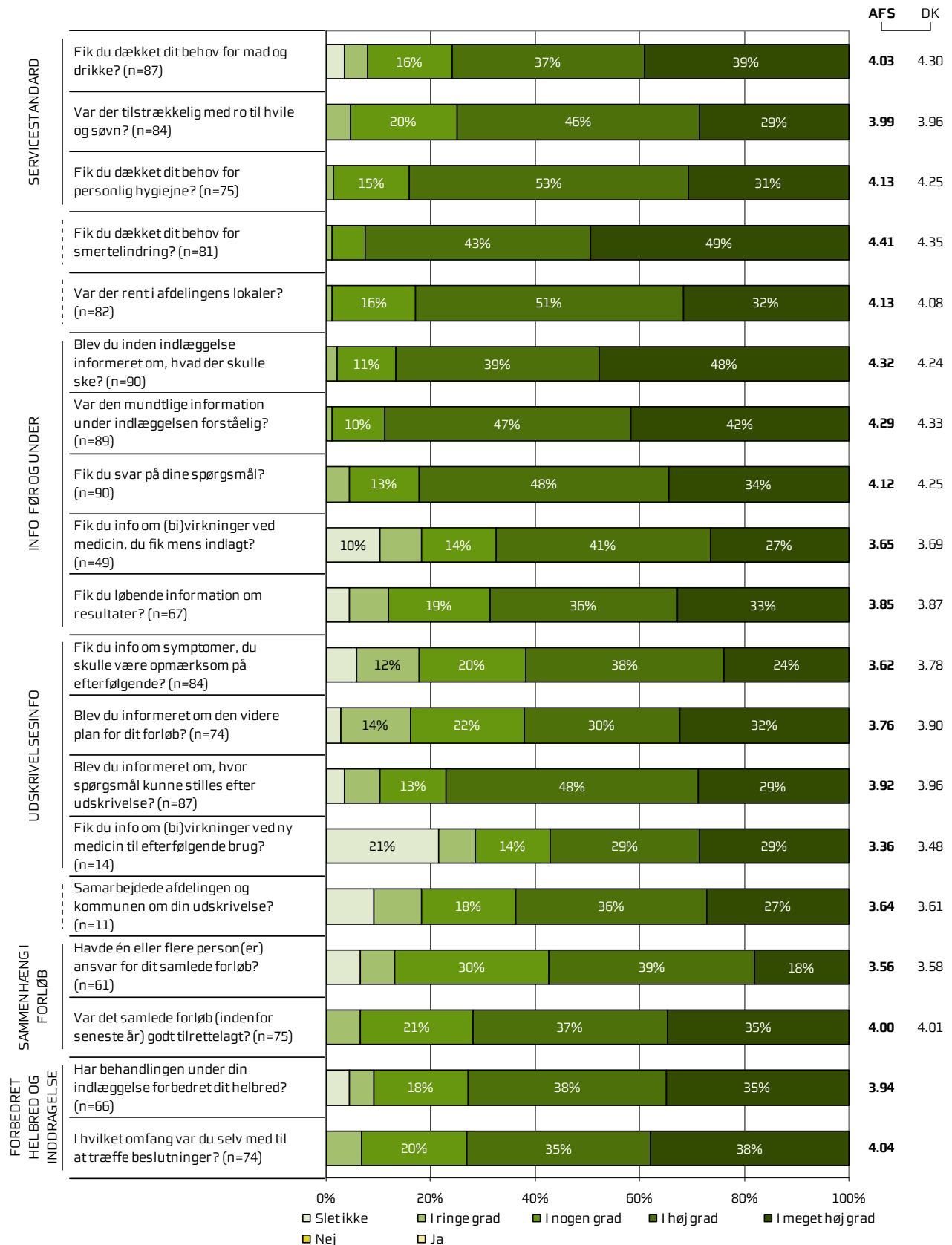
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

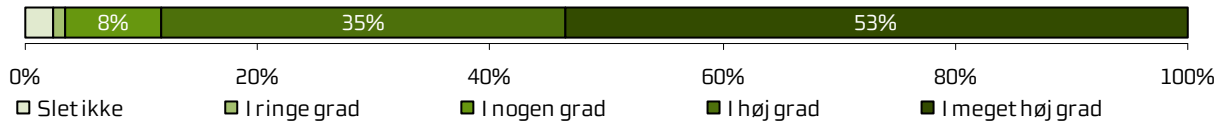
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

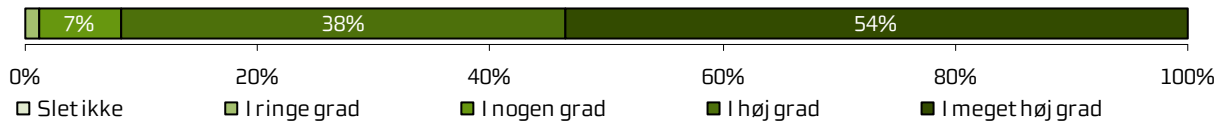
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

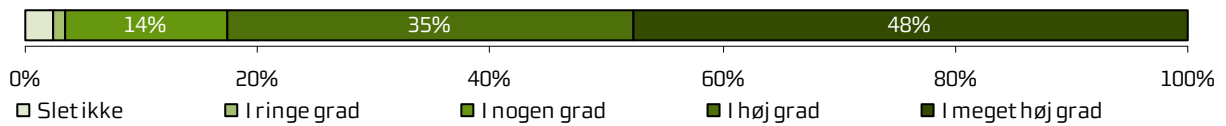
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=86)



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



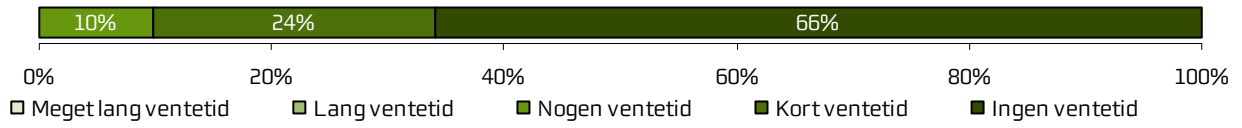
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=86)



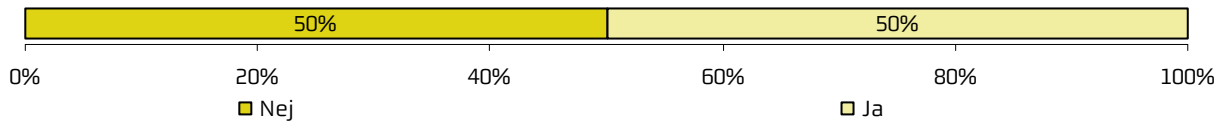
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,36		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,44		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,24		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=91)



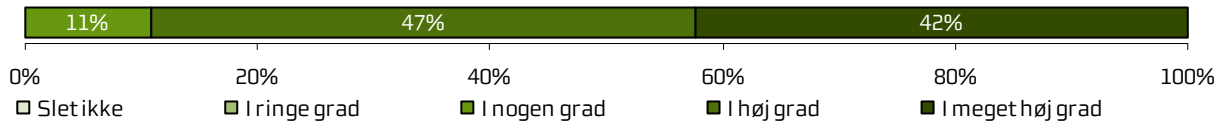
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=20)



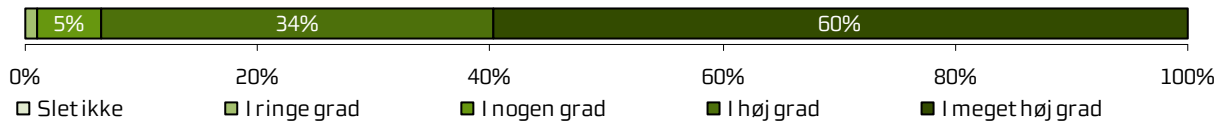
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,56		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		50 %	52 %	

Personale

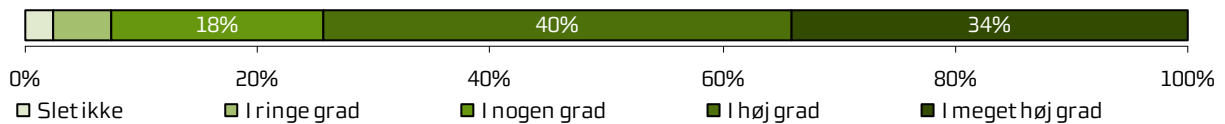
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=92)



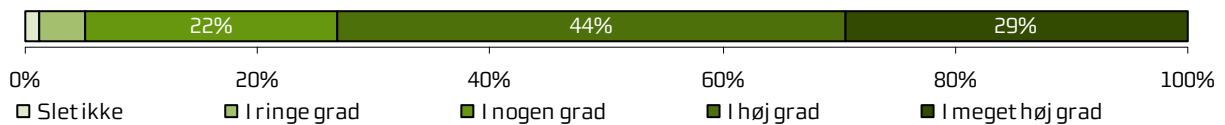
Var personalet venligt og imødekommende? (n=92)



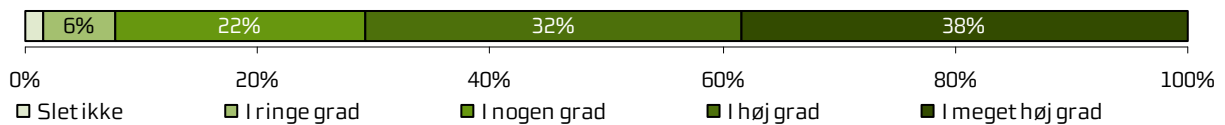
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=82)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=78)



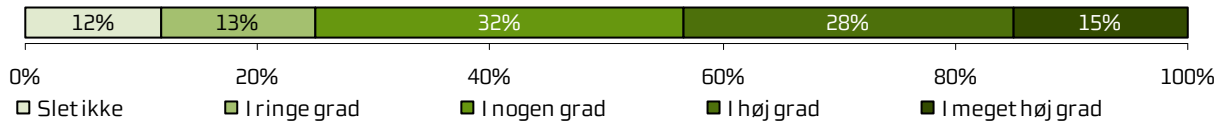
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=65)



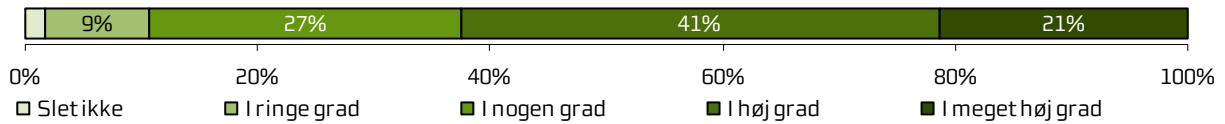
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,32		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,52		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	3,99		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,96		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4		3,75	

Patientinvolvering

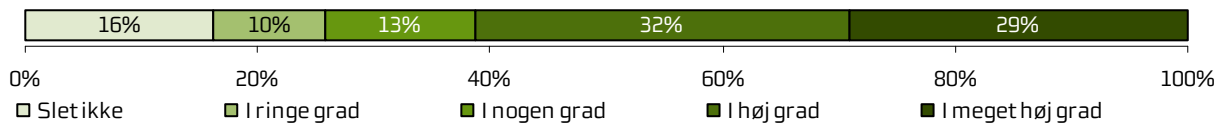
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=60)



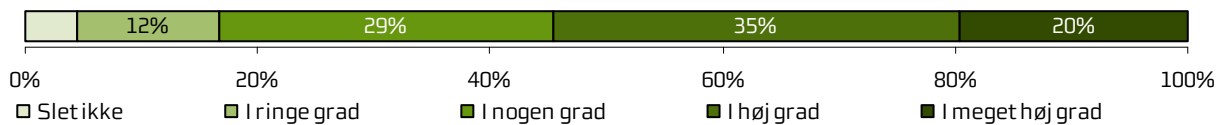
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=56)



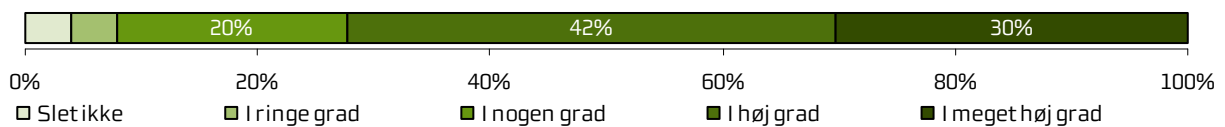
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=66)



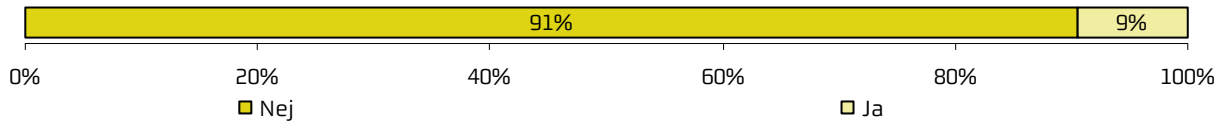
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=76)



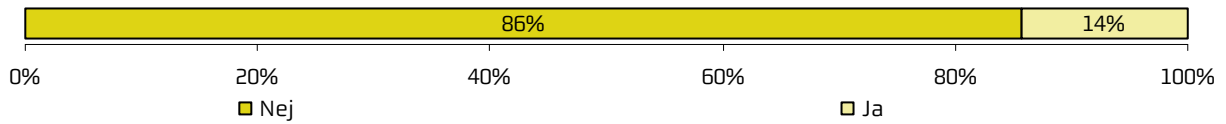
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,22		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,71		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,48		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,53		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,91		3,97	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=85)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=7)



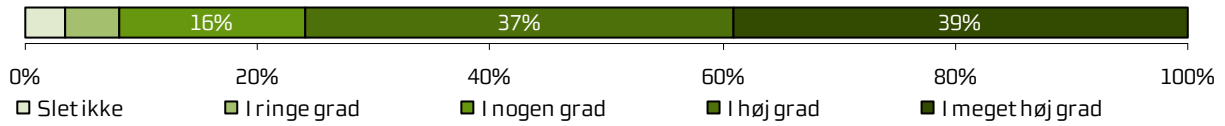
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=6)



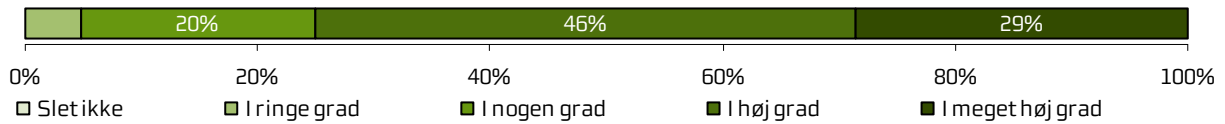
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		86 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		83 %	62 %	

Servicestandard

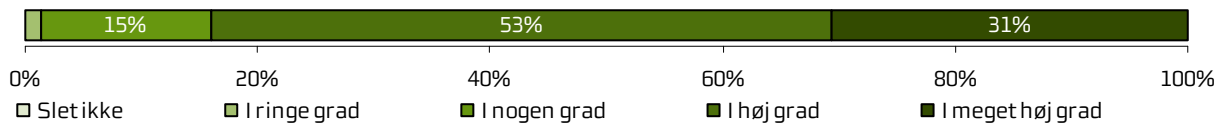
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=87)



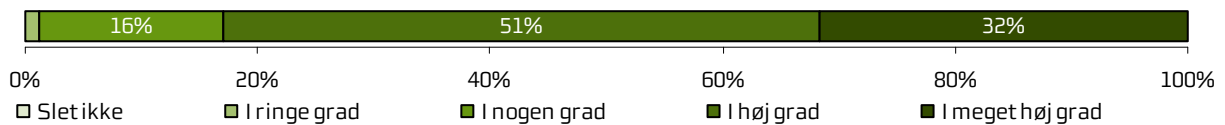
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=84)



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



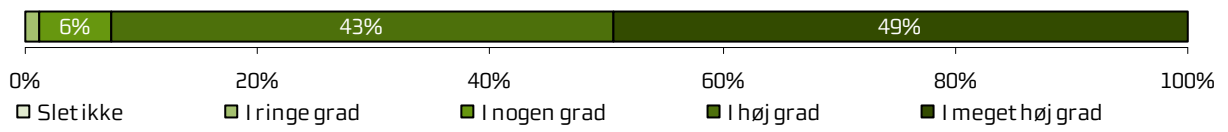
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=82)



	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?	4,03		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,99		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,13		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,13		4,08	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=81)



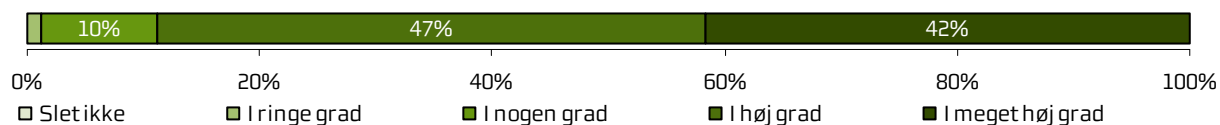
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,41		4,35	

Info før og under

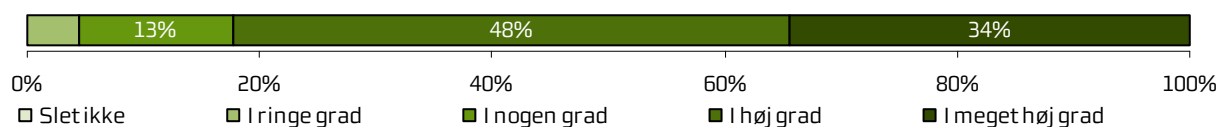
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=90)



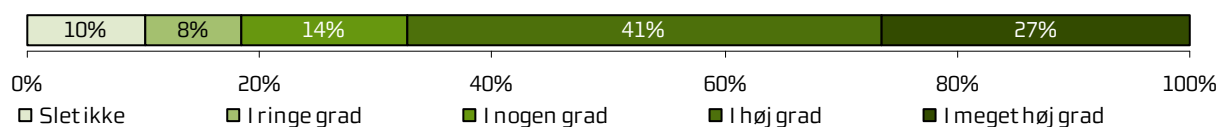
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=89)



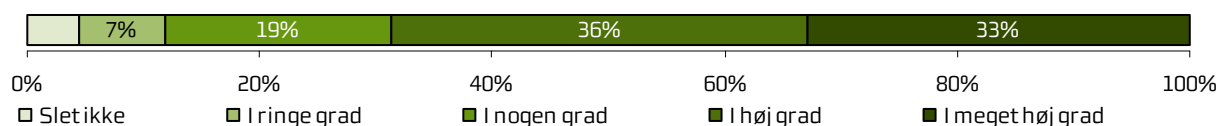
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=90)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=49)



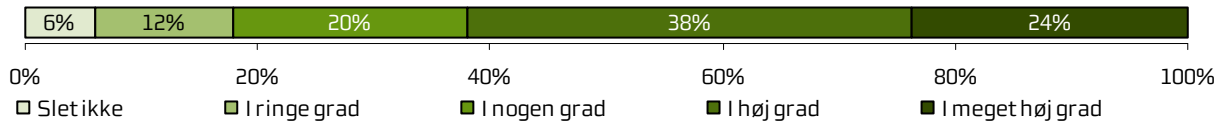
Fik du løbende information om resultater? (n=67)



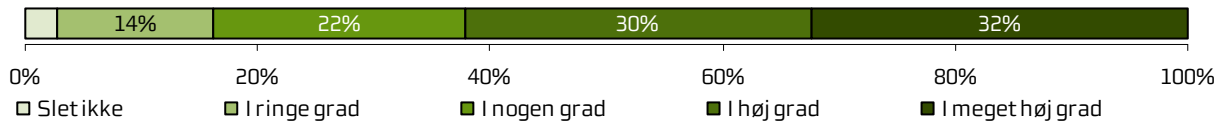
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,32		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,29		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,12		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,65		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,85		3,87	

Udskrivelsesinfo

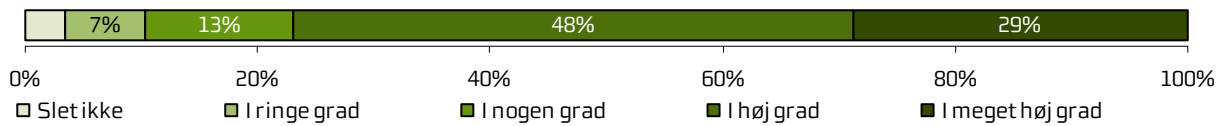
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=84)



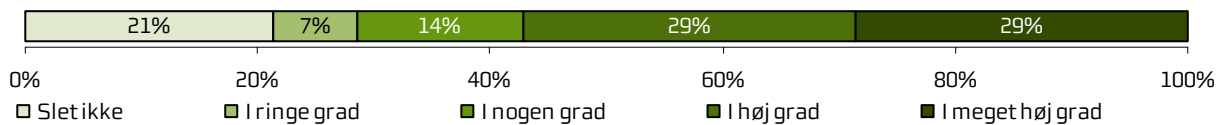
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=74)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=87)



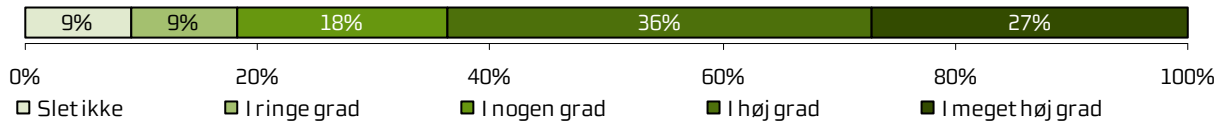
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=14)



	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?	3,62		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,76		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,92		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,36		3,48	

Hjemmepleje

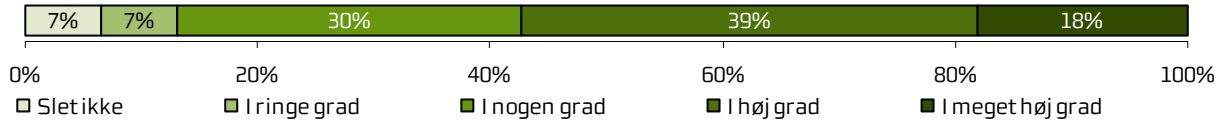
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=11)



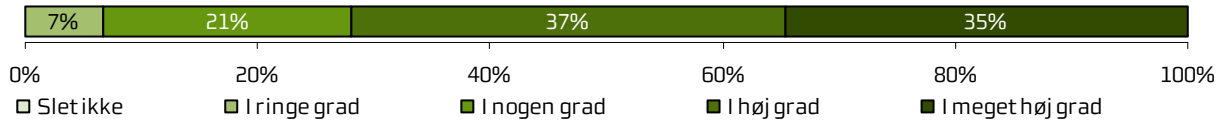
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,64		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=61)



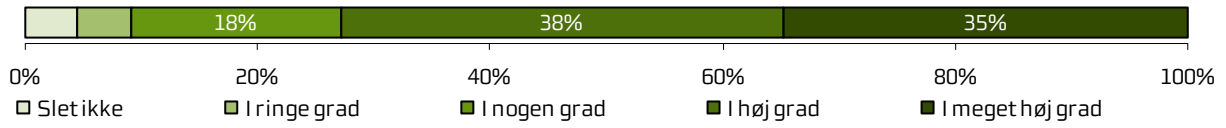
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=75)



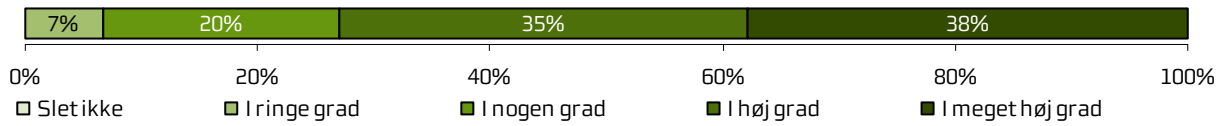
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,56		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=66)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=74)



	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?	3,94			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	4,04			

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.

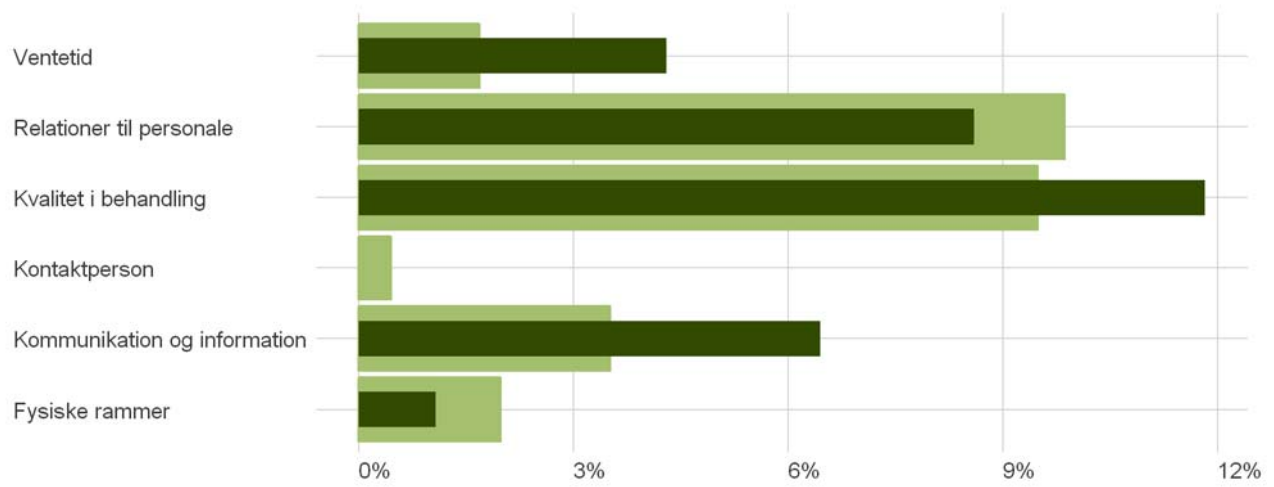
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Mere individuel timing tilpasset operationstidspunkt. Blev faktisk ringet op dagen før operationen med besked om, at jeg kunne møde senere. Dejligt?	I høj grad
8	Jeg blev pludselig flyttet til afdeling Z efter plastikkirurgisk operation fire dage før på Skejby Sygehus Gynækologisk-obstetrisk afdeling Y. Blev sagt, I skulle være bedre til at behandle det efterfølgende. Der var ingen valgmuligheder.	I høj grad
13	Var utryk ved den [] elev, der modtog mig. Hun vidste stort set ingenting :-). Og jeg hører desværre til dem, som er meget bange for en operation.	I høj grad
17	Grundet lægens forsinkelse ([]) blev operationen udskudt to timer []. Personalet fik først sent besked herom, patienten ligeså. Det følte utrygt og ubehageligt. Spørgeskemaet mangler rubrikker angående denne form for ventetid. Ved modtagelsen var der, som anført, ingen problemer.	I høj grad
19	Selv om jeg kom om morgenen ved personaleskift kl. syv, oplevede jeg kun god modtagelse. Den unge sygeplejerske havde tid og ro til at give seng og tøj. Dejlig oplevelse.	I høj grad
38	Godt tilfreds!	I høj grad
41	Fik en super dejlig modtagelse [] om morgenen af to glade sygeplejersker/Sosu, som var mega søde, smilende, sjove og hjælpsomme. Det var også de eneste to, der var søde og rare.	I høj grad
1	Jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
12	Personalet var hjælpsomme og imødekommende.	I meget høj grad
14	Super! :-)	I meget høj grad
20	Ved den forudgående scanning var der forsinkelse, så jeg for sent kunne melde mig med scanningresultaterne på PLASTIKKIRURGISK AFDELING.	I meget høj grad
23	Ingen negative kommentarer.	I meget høj grad
24	Jeg blev meget bange for den operation, jeg skulle igennem og deraf ked af det, og med det samme var sygeplejersken klar til at trøste mig, og gav sig god tid til at snakke med mig og fortælle om forløbet og lytte.	I meget høj grad
25	Blev henvist til venterum.	I meget høj grad
26	Super god modtagelse.	I meget høj grad
31	Alt var okay.	I meget høj grad
36	Afdelingen og jeg havde ikke fået oplyst samme mødetid, så alle ventede på mig, selvom jeg var i god tid i forhold til den oplyste mødetid.	I meget høj grad
33	Min operation var rykket frem, og jeg kom i god tid for lige psykisk at indstille mig. Det blev der ikke tid til, da jeg blev sendt til blodprøve med det samme og så i seng. Men ok, da jeg havde sundet mig.	I nogen grad

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
10	Min operation blev aflyst efter at have ventet i fire timer. Anden gang, jeg blev indkaldt, var der pludselig to kirurger, der ville operere mig.	Ja
18	Efter telefonaf tale med afdeling ankom jeg to dage før aftalt tid, da det opererede var rødt og smertefuldt. Gik på gangen i flere timer og blev "glemt" af personalet flere gange.	Ja
19	Fejl og fejl, det er så meget sagt, men ved samtalen dagen før operation sagde læge/sygeplejerske et, og næste dag om morgenen sagde min læge NN noget andet. Det var så det, jeg skulle forholde mig til, og glad var jeg. NN har stor faglig kunnen, og det er jeg meget glad for. Tak for det.	Ja
22	Da jeg var til forundersøgelse, var der ikke styr på noget som helst. Den lægestuderende spurgte ind til medicin, jeg aldrig havde fået og sygeplejersken var helt inde i en forkert journal.	Ja
28	Skulle først komme [om middagen]. Kom [tidligt morgen].	Ja
30	Fedttransplantation var ved at ske fra ikke aftalt sted. Aftalt forebyggende antibiotikabehandling var glemt. Måtte selv gøre opmærksom på begge dele.	Ja
43	Jeg fik at vide, at jeg ikke var syet, men da jeg kom hjem og fik taget plastrene af, var jeg syet seks steder med i alt syv sting.	Ja
46	Jeg fik et forkert glas med medicin. [Flere] piller bl.a. morfin, som havde et andet patientnavn på. Jeg opdagede det heldigvis, inden jeg fik taget pillerne.	Ja
3	Ikke deciderede fejl, men jeg oplevede, at der var sket et eller andet under anæsthesien, som medførte en meget hævet overlæbe, samt et slemt lændehold, der betød, at jeg faktisk ikke kunne stå på benene i flere dage, men måtte kravle fra toilettet og ind i sengen, og jeg har stadig har ondt i ryggen.	Nej
41	Ikke ved denne indlæggelse.	Nej
33	Der skete ikke fejl i forbindelse med denne operation. Den var en rekonstruktion efter en tidlige re operation. Var måske nok meget bekymret for at blive udskrevet for tidligt, idet det var årsagen til akut operation efter planlagt operation for godt et år siden. En frygtelig oplevelse, som jeg meget nødig vil opleve igen. Jeg blev opereret i privat regi [for et par år siden] via det offentlige, men alt gik galt, og i [et par måneder efter] blev jeg akut indlagt og opereret med det samme, samt [nogle] dage senere. Samlet en indlæggelse [på tre uger]. Det var en ualmindelig god behandling fra læger og sygeplejersker på afdeling Z, jeg fik under den indlæggelse og den efterfølgende kontrol.	Uoplyst

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE












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



ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
19	Lidt mere tid ønskes til begge dele.	I høj grad
32	Der har ikke været information om, hvornår jeg skulle begynde at lave øvelser []. Præcis efter operationen eller [nogle] uger efter operationen. Det må gerne fremstå utvetydigt i informationsmaterialet, så man ikke behøver at ringe.	I høj grad
39	Fejlen var ikke kun afdelingens [skyld]. Jeg skulle selv have spurgt mere ind til det, men det skulle alligevel have været afdelingens pligt at informere.	I høj grad
7	Havde brug for noget stærkere smertestillende de første tre dage efter udskrivelse. Havde meget ondt og Panodil kunne ikke tage smerterne.	I meget høj grad
22	Jeg fik stort set intet at vide omkring, hvordan jeg skulle ligge i sengen, hvordan jeg skulle have det, inden jeg måtte begynde at arbejde, eller hvornår jeg måtte lave noget.	I meget høj grad
23	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
29	Jeg blev 14 dage efter indlæggelse ringet op af en læge, der ville fortælle mig, at den prøve de havde sendt, var der ikke noget i. Ingen havde fortalt mig, at der blev indsendt vævsprøve, og at de ville ringe mig op. Yderligere fortalte han mig, at de syntes, arvævet havde set mærkeligt ud. Som tidligere kræftpatient er det en temmelig [ubehagelig] måde.	I meget høj grad
34	Var kun indlagt en dag.	I meget høj grad
36	[] Opereret. [Næste dag]: Forskellig information fra læger (hold armen i ro) og fra fysioterapeut (lav diverse øvelser med armen). Ingen afklaring på dette [endnu].	I meget høj grad
13	Usikkerhed i forbindelse med genoptagelse af arbejde.	I nogen grad
35	Fik fjernet dræn, da der åbenbart ikke kom noget i den. Dog løb der væske fra det ene sår i [fle-re] dage efterfølgende. Det væskede så meget de første dage, at jeg ikke kunne få plaster til at sidde fast. Plastrene blev hurtigt gennemblødte, og jeg måtte på apoteket flere gange efter nye forsyninger af heldækkende plastre.	I nogen grad
21	Der var på en måde tale om "overinformation" på mange forskellige. Blev forvirrende, idet der var uoverensstemmelser i informationen over de samme ting. Måske en konkret skriftlig var bedre som udgangspunkt!!!	Ikke relevant for mig
30	Blev spurgt om, hvordan jeg havde det efter operationen, men blev ellers ikke oplyst om noget som helst andet end praktiske ting. Måtte selv spørge om resultat af operationen.	Slet ikke

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
7	Da jeg er med i et forskningsprojekt, syntes jeg, at det er for længe at gå efter operationen (tre måneder). Har egentlig brug for, at man har kontrol og samtale om udfaldet af operationen. [Ventetid]	I høj grad
9	Manglende information omkring risikoen for betændelse efter operation. [Kommunikation og information]	I høj grad
10	Mere skriftlig information, når man udskrives, f.eks. med plaster, bh, træning, buks. [Kommunikation og information]	I høj grad
19	Dejligt, at det er samme læge man kommer til kontrol ved, som har opereret én. I mit tilfælde NN. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
37	De kunne minimere ventetiden. [Ventetid]	I høj grad
45	Var indlagt [i flere dage], hvor der ikke blev gjort rent på værelset, og mad fik lov til at stå. Har læst, at rengøring er vigtigt, når man er indlagt []. Det kunne være bedre! [Fysiske rammer]	I høj grad
2	Efter indgrebet fik jeg at vide, hvordan jeg skulle pleje området. Da jeg så kommer til en undersøgelse, får jeg oplyst en helt anden måde, som jeg skulle pleje det på. (Ellers kæmpe ros herfra). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
4	Sødt og venligt personale. Behjælpelige med alt. Kun positivt at sige :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	De to serviceassistenter, der ordnede mad, drikke osv. under min indlæggelse [], var ualmindelig søde og imødekomende, deres humør smittede, og de havde forståelse for patienterne. Sygeplejersken, der havde mig under vagten, var meget forstående og kunne tydeligt læse mit kropssprog og var lyttende. Jeg havde en rigtig god oplevelse af hele mit forløb. Og følte mig tryk og godt tilpas. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	Meget tilfreds med hurtige forløb fra speciallæge til første operation og til anden operation. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
26	Jeg vil rose lægerne NN, de var utrolig søde og overbærende :-). Men fik en super god behandling fra alle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Med hensyn til ardannelse burde jeg ind og have vurderet min operation med henblik på at splitte mit arvæv.	I meget høj grad
36	Alle tider overholdt eller ændret til fremskyndet tid.	I meget høj grad
42	Rekonstruktion af bryst med eget fedtvæv. Anbefalet vægt. Forslag: mulighed for vejledning ved diætist.	I meget høj grad
5	Meget ventetid. [Ventetid]	I nogen grad
17	Lægerne NN, som skulle tilse/tale med mig inden indlæggelsen, burde have en fast kontakttid til	I nogen grad

- rådighed til den slags gøremål. Det er urimeligt, at patienter skal vente flere timer på, at lægen NN kan finde ledig tid mellem diverse operationer. I mit tilfælde [flere] gange fra tidlig formiddag til langt over frokosttid, da operationen første gang blev udskudt, og en ny forundersøgelse var påkrævet. Et på forhånd aftalt undersøgelsestidspunkt burde være en selvfølge, tidligt, sent eller midt på dagen.
[Ventetid]
-  20 Der bruges for meget tid på gentagelser af overflødige udvekslinger af oplysninger om historik. Positivt, at alle informationsmøderne [] kunne ske samme dag, men i alt tog de [meget kort tid], og det strakte sig over i alt [mange] timer inklusiv egen transport [].
-  22 MERE INFORMATION. Evt. brochurer til efterforløb.
[Kommunikation og information]
-  27 Til den operation jeg fik lavet, kunne jeg godt have ønsket mig en tidligere kontrol på Ambulatoriet (f.eks. til fjernelse af sting), så eventuelle spørgsmål og tvivl kunne undgås. Men generelt er jeg blevet meget godt behandlet.
[Kvalitet i behandling]
-  33 Under min indlæggelse [flere] uger i [sommeren] 2013 har jeg intet at klage over. Man bliver kendt af alle personalegrupper, og der bliver hilst og man bliver spurgt til. Det var en ualmindelig god oplevelse, når det skal være. Jeg oplevede stor hensyntagen til mig og stor ansvarlighed fra alle. Jeg havde nogle primære-sygeplejersker, som gjorde et enormt godt stykke arbejde. Jeg var derimod ikke helt tilfreds med lægerne. Det virkede slet ikke som om, de var forberedte, når de talte med mig og ej heller havde læst noget som helst om mit forløb. Det var konstant skiftende læger, føler jeg, men efterhånden gik de jo igen, ikke at jeg følte, at de vidste mere af den grund. Det var sygeplejersker, assistenter og servicepersonale, som udviste meget stor indsigt og indlevelse. Da jeg denne gang var indlagt i to døgn, følte jeg ikke, at nogen var ansvarlige for mig, og jeg skulle vel i bund og grund bare hurtigst muligt ud igen. Ikke en speciel rar følelse, og ingen havde sat sig ordentligt ind i, hvorfor jeg var der og havde misforstået årsagen til det. Jeg tror, at afdelingen er ekstremt presset personalemæssigt, og der er en løben frem og tilbage. Også en del råben i forbindelse med madudlevering...
[Relationer til personale/Pleje]
-  41 Ville være dejligt, hvis personalet gad deres arbejde, et smil, ikke overså patienterne, ville være høflige som nattevagten, gad hjælpe patienterne, også dem, der var blevet opereret dagen før. Min indlæggelse og operation i [foråret] var et mareridt af det værste. Blev svigtet og ladt i stikken. Det virker generelt, som om ingen gider at være der for patienten, og man bare er til gene og irritation for personalet.
[Relationer til personale/Pleje]
-  44 Jeg blev ikke informeret om alt det, man skulle dagen før indlæggelsen (samtale med sygeplejerske, samtale med læge, blodprøvningstagning, mammografi, foto med m.m.). Det ville jeg gerne have vidst!
[Kommunikation og information]
-  11 I forbindelse med udskrivning var det et problem med hjemtransport. Skulle forlade stuen [], men fik stillet en stol til rådighed, indtil min mand fik fri fra arbejde []. Det var ikke særlig rart som nyopereret. Kunne man overveje at tilpasse udskrivningstidspunktet til patientens behov.
[Kvalitet i behandling]
-  16 Der gik så lang tid fra første undersøgelse, at det krævede et nyt indlæggelsesforløb. Tale med sygeplejerske og læge NN [].
[Kvalitet i behandling]
-  30 Personalet under indlæggelse burde være bedre informeret og mere engagerede. Personalet på ambulatoriet burde planlægge kontrol og opfølgning, så det ikke var mit ansvar.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
-  15 Være lidt mere til stede, når man skal udskrives og fortælle lidt om opfølgningen i stedet for bare at få et stykke papir, hvor det står, og så kan man læse det selv.
[Kvalitet i behandling]
-  32 Behandlingen af helende sår/ar i forbindelse med operationen herhjemme, kunne være tydeligere. F.eks. hvor tit kan/skal man skifte plastre []?
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 40 | Gennem hele mit forløb har jeg fået en god behandling af personalet og er ovenud tilfreds med resultatet af behandlingen.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
|  | 46 | Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle på patienthotel []. Det var angstprovokerende pludselig at skulle forholde sig til. Det kunne de godt have forberedt mig på. Stor omsorg i de første tre dage :-). Derefter var omsorgen nedadgående.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE

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

ID	Kommentarer - PLASTIKKIRURGISK AFD. Z - SENGE	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
19	Jeg har i det store og hele ikke noget at klage over.	I høj grad
21	Kom ind med modermærke uden sygdom. Kom ud som en medtaget patient. Det kunne vel ikke være anderledes!	I høj grad
37	Det var mig, der selv tog beslutningen.	I høj grad
6	Jeg har stadigvæk meget ondt i højre side af brystet.	I meget høj grad
23	Ingen kommentarer.	I meget høj grad
41	Det blev sidst i forløbet afgjort, at operationen skulle deles i to, da kirurgen var bange for, at der under den aftalte operation kunne ske komplikationer. Om operationen vil give et positivt resultat vidste man ikke. Gruer mere for den upersonlige behandling af plejepersonalet.	I nogen grad
30	Føler ikke, at de involverede læger under mit forløb taler/arbejder sammen, og det aftalte mellem mig [og] behandlerne. Derfor [] kommer de to involverede læger [ikke] til at stemme overens. Arbejder meget forskelligt.	I ringe grad
8	Jeg er ikke tilfreds med sådan et gammelt lille fjernsyn, når man er fast sengeliggende. I alt vi skriver 2014.	Uoplyst
38	Hurtig indkaldelse til operation efter ca. en måneds ventetid på svar fra Marselis Hospital. Tak for en ovenud professionel behandling.	Uoplyst

