

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
Kirurgisk sengeafsnit Øst
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Horsens**

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	109
Besvarelser fra patienter:	72
Afsnittets svarprocent:	66%

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/

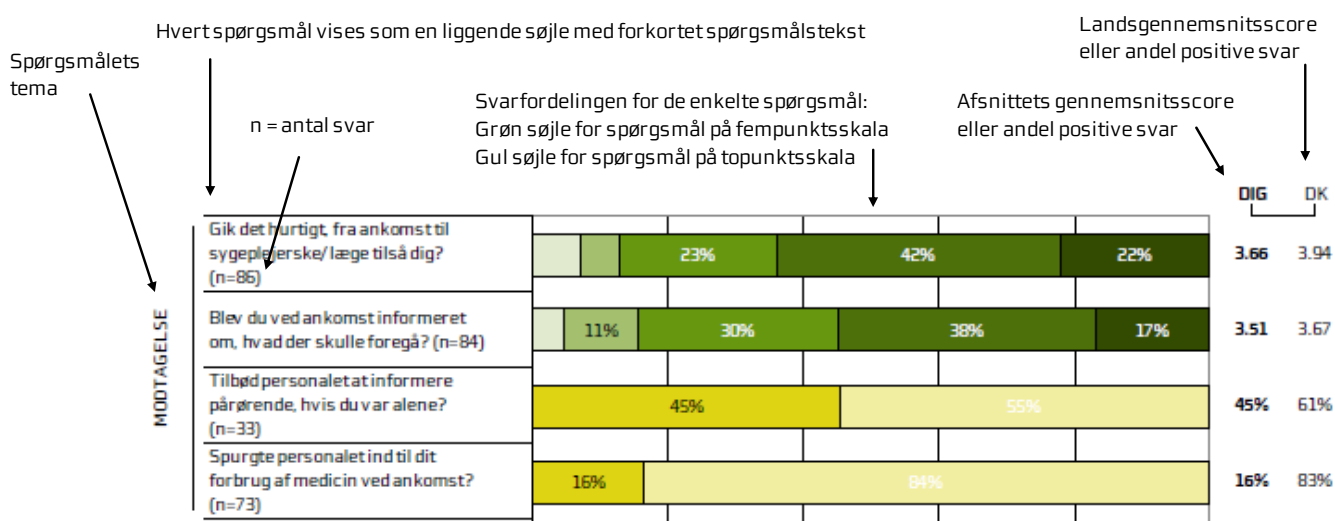
Skala og gennemsnitsscore

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:



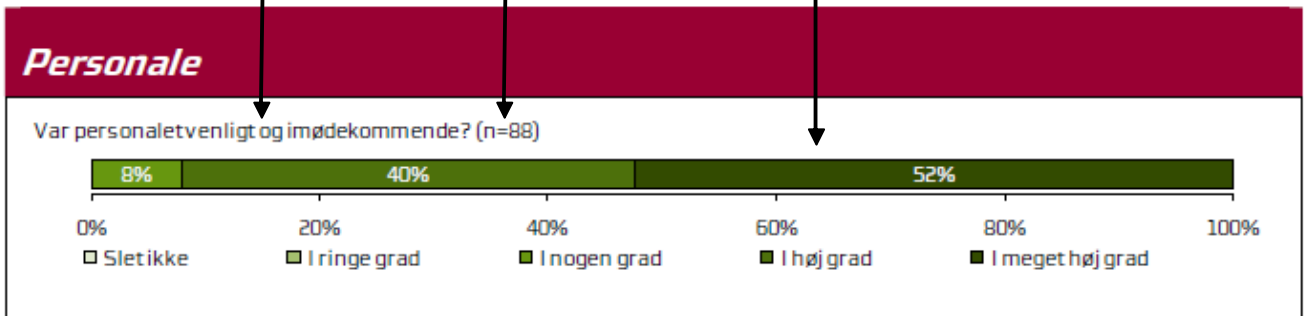
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

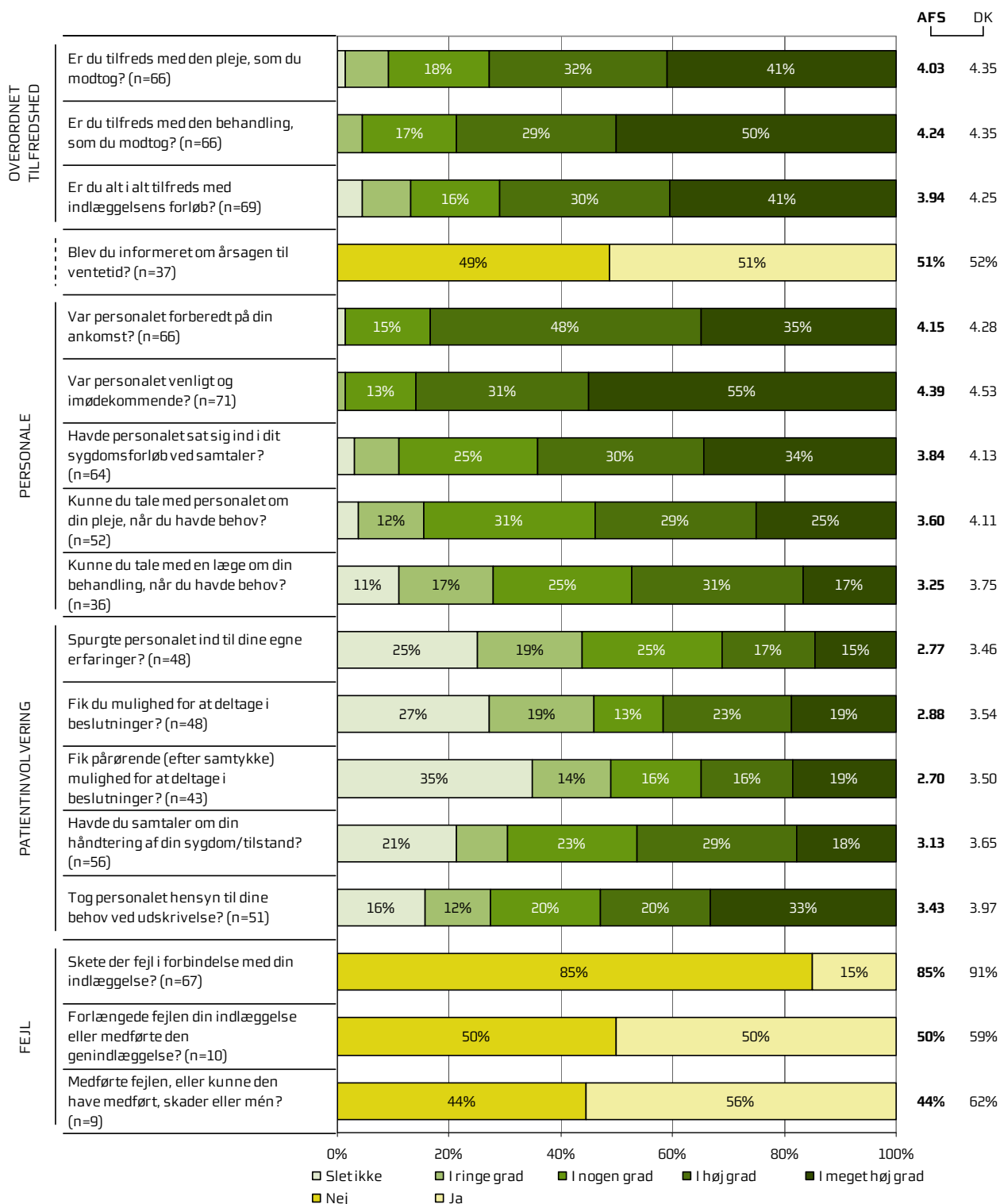
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

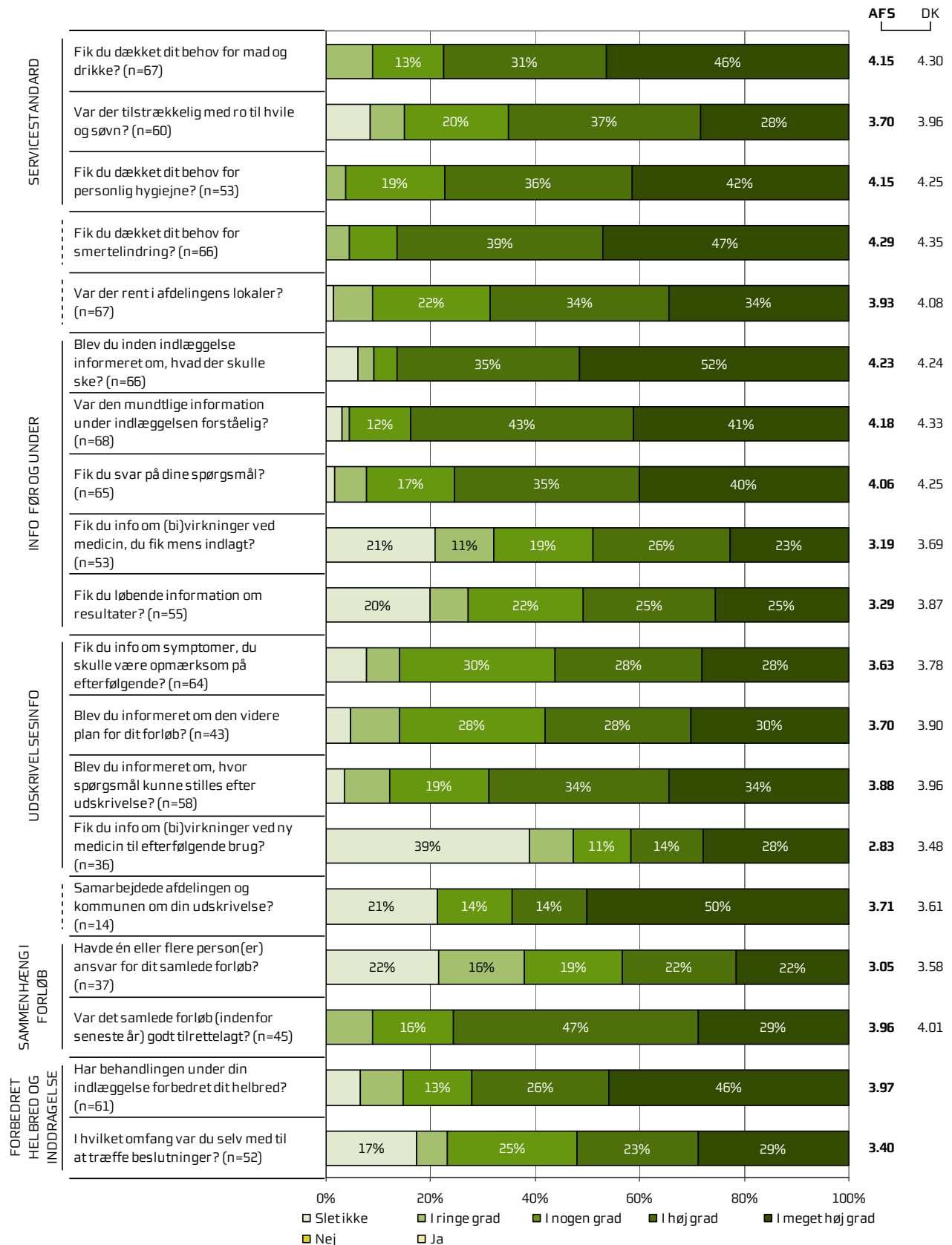
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

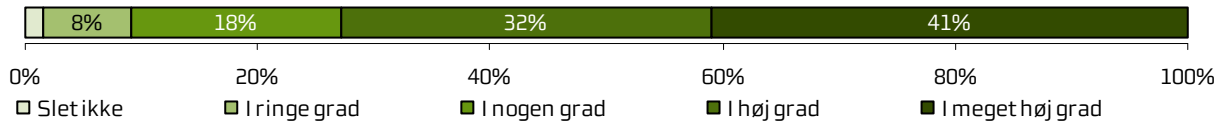
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

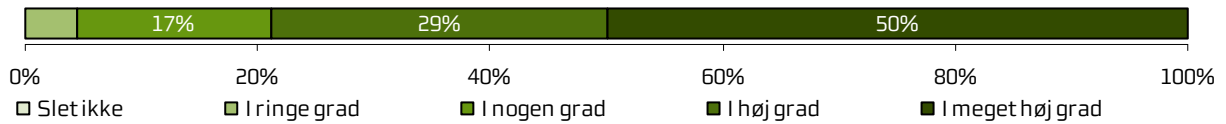
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

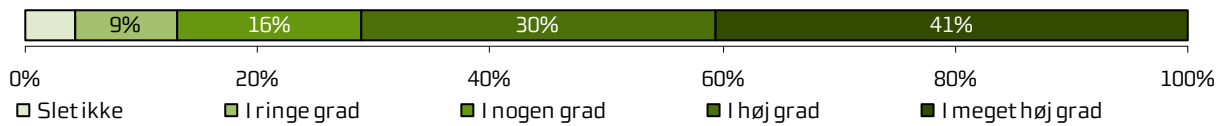
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=66)



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



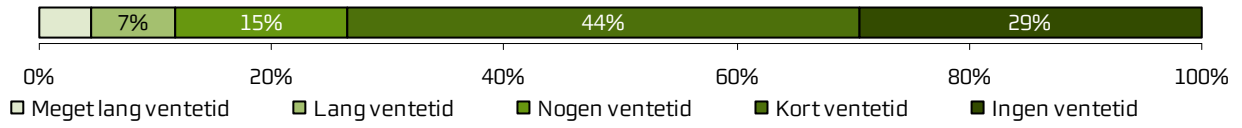
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=69)



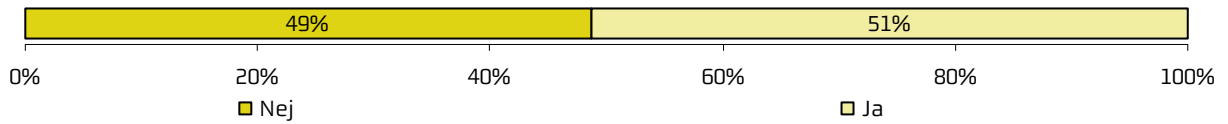
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,03		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,24		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,94		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=68)



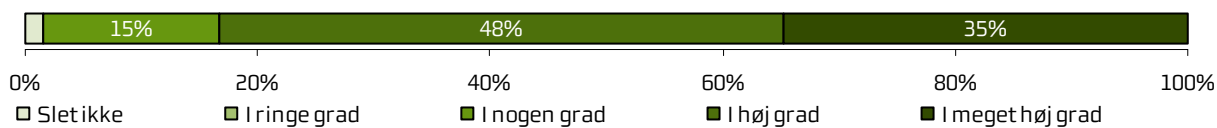
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=37)



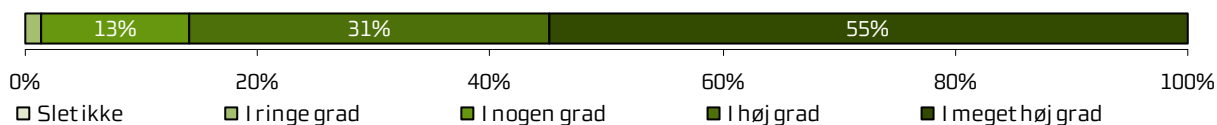
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	3,87		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		51 %	52 %	

Personale

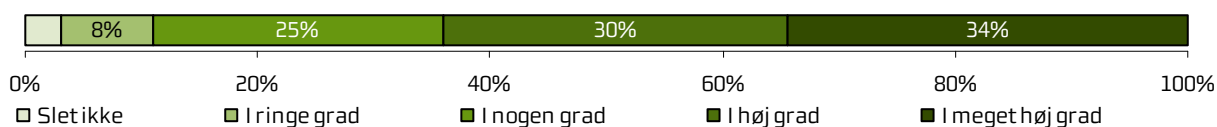
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=66)



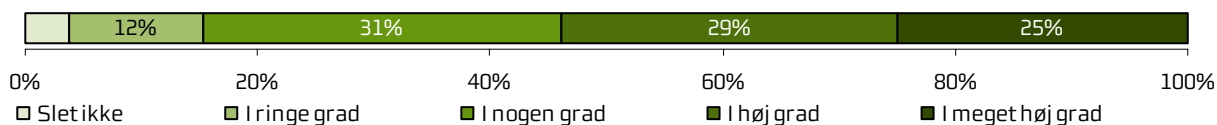
Var personalet venligt og imødekommende? (n=71)



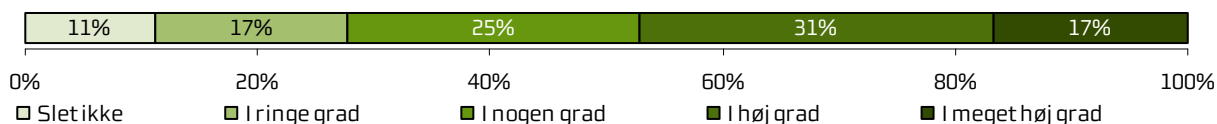
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=64)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=52)



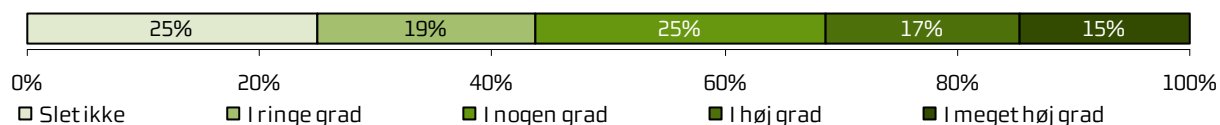
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=36)



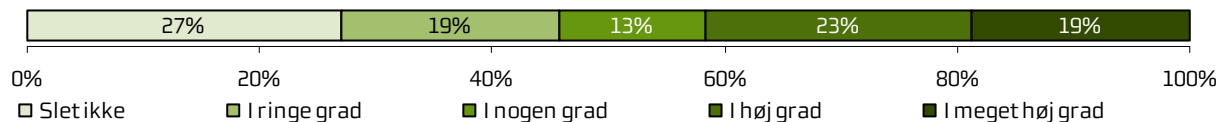
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,15		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,39		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	3,84		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,6		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,25		3,75	

Patientinvolvering

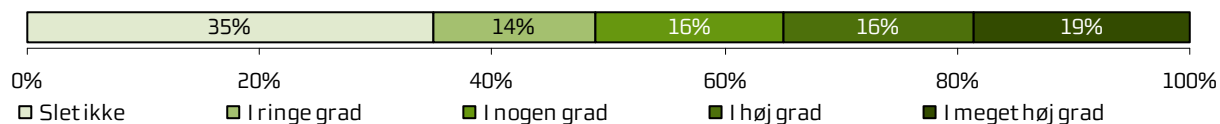
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=48)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=48)



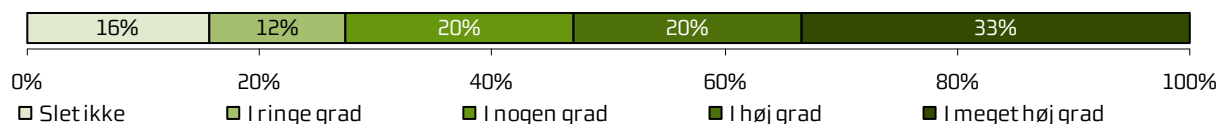
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=43)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=56)



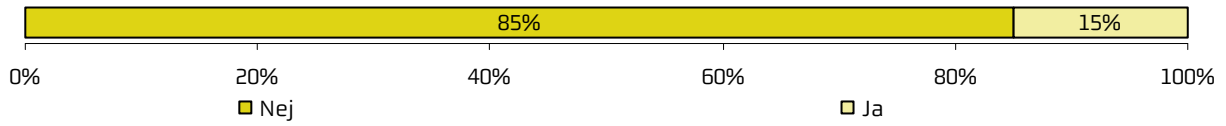
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=51)



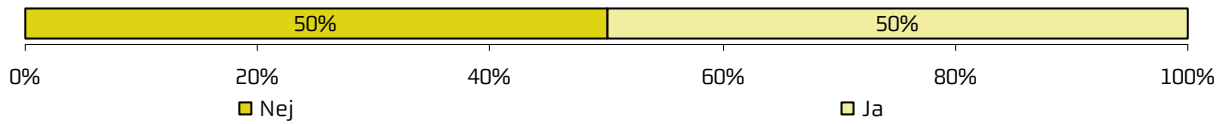
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	2,77		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,88		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,7		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,12		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,43		3,97	

Fejl

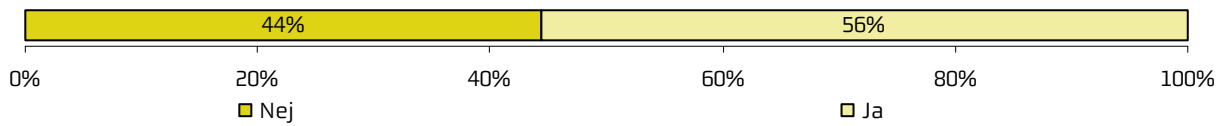
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=67)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=10)



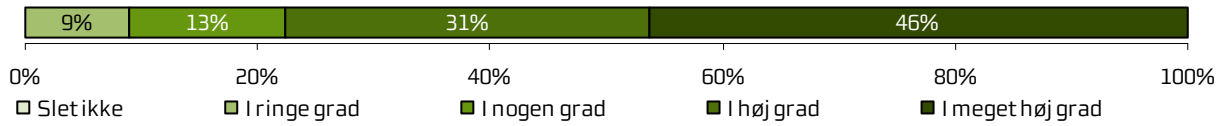
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=9)



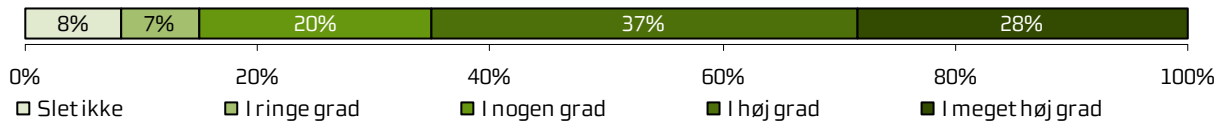
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		85 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		44 %	62 %	

Servicestandard

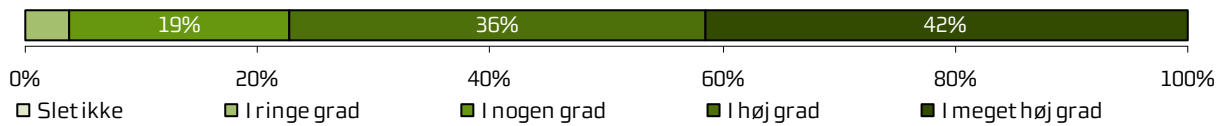
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=67)



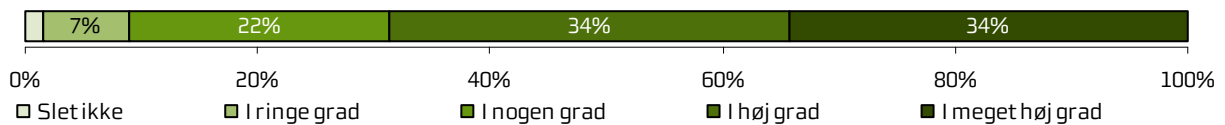
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=60)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=53)



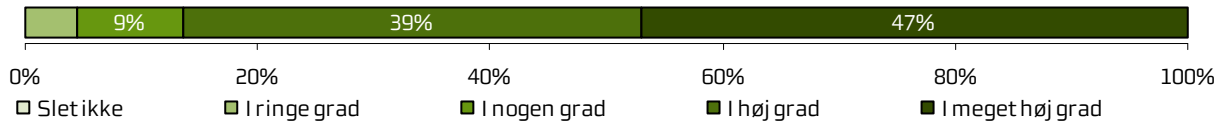
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=67)



	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?	4,15		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,7		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,15		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,93		4,08	

Smertelindring

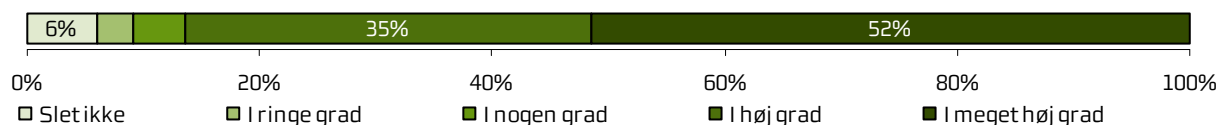
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=66)



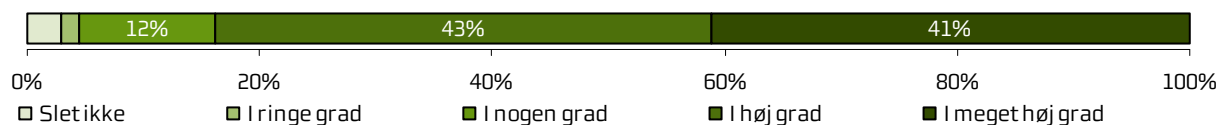
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,29		4,35	

Info før og under

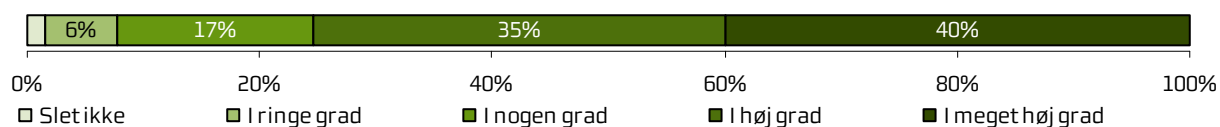
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=66)



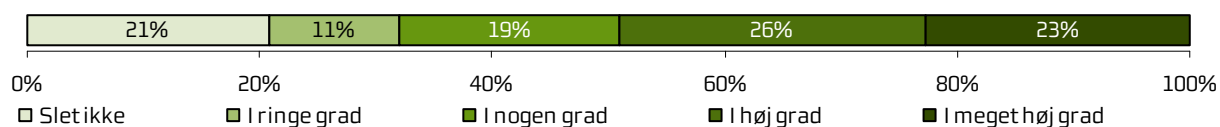
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=68)



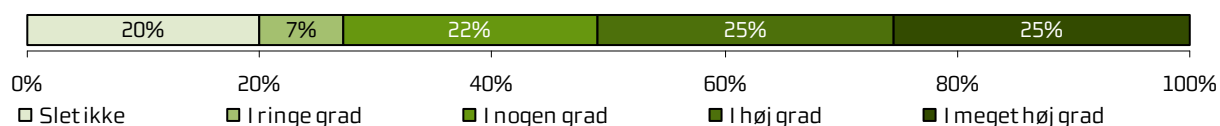
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=65)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=53)



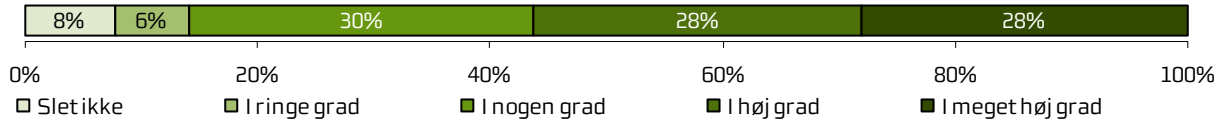
Fik du løbende information om resultater? (n=55)



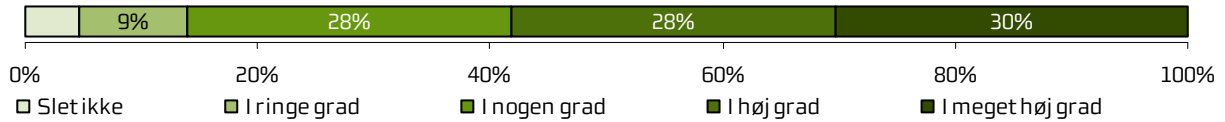
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,23		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,18		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,06		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,19		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,29		3,87	

Udskrivelsesinfo

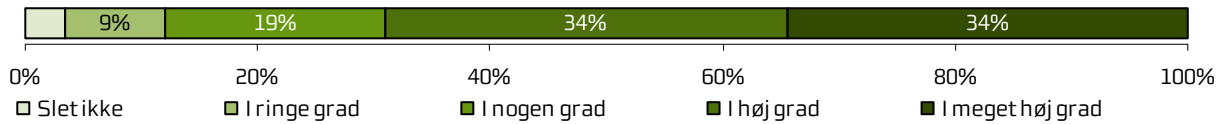
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=64)



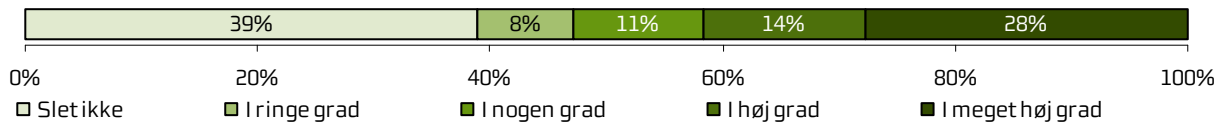
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=43)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=58)



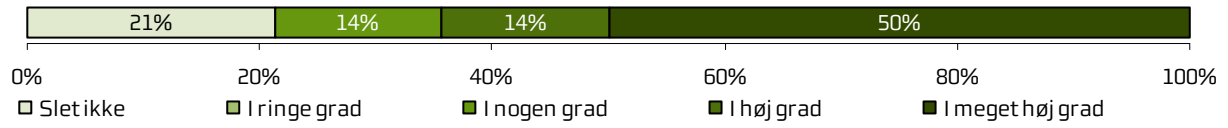
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=36)



	Gennemsnits-score	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?	3,7		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,88		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,83		3,48	

Hjemmepleje

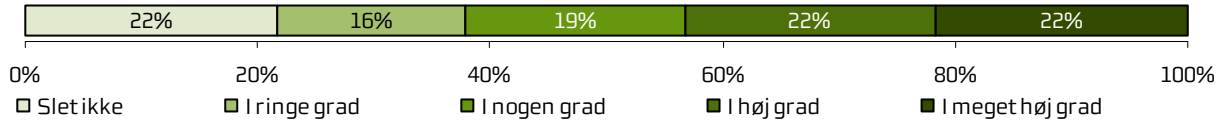
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=14)



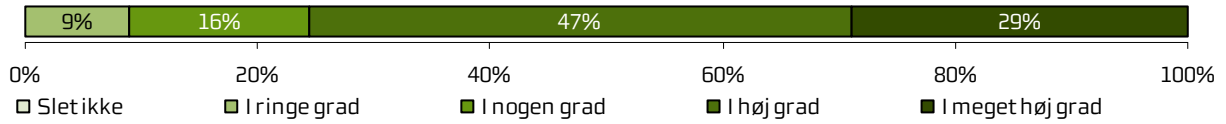
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,71		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=37)



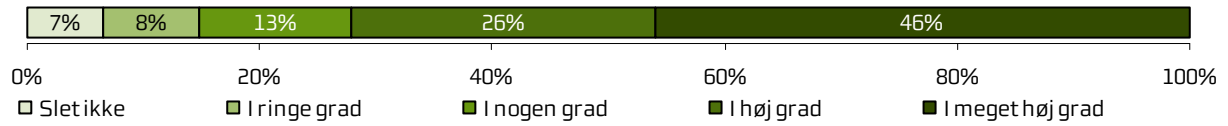
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=45)



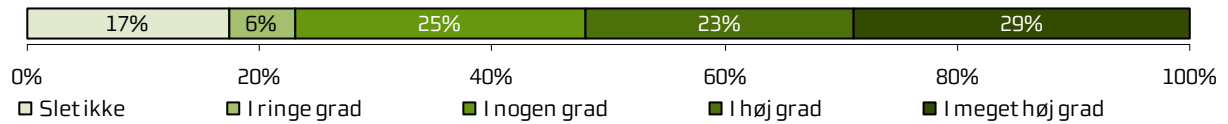
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,05		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller 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=61)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=52)



	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?	3,97			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,4			

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.

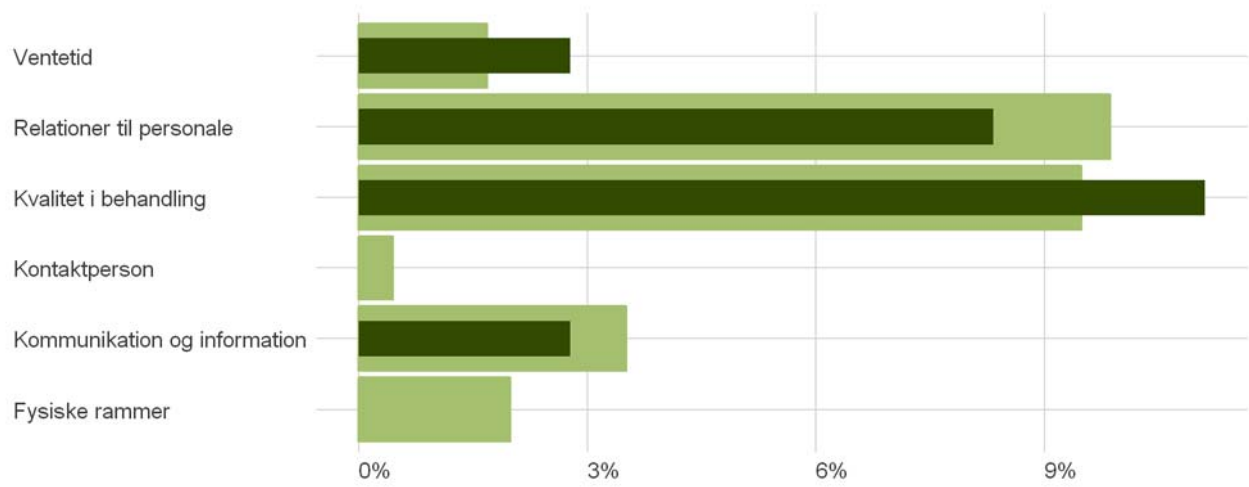
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



Kirurgisk sengeafsnit Øst

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Var personalet forberedt på din ankomst?
2	Jeg var indkaldt om morgenen, men kom først til fire timer efter i Hospitalet i Horsens. Jeg var først hjemme sidst på eftermiddagen.	I høj grad
18	Var lidt chokeret over, at en medpatient [] sad ret op i sin kørestol og ventede i mange timer, før denne fik en seng og kunne hvile.	I høj grad
26	Jeg blev henvist til opholdsstuen, da afdelingen var overbelagt. Jeg blev anvist et lille skab, som kunne låses, hvor jeg kunne opbevare mine ejendele. Jeg måtte klæde om til "operationstøj" på et fælles toilet. Da jeg kom tilbage efter min operation, havde det flinke personale fundet en stue samt seng til mig. En lidt træls start på min indlæggelse blev vendt til noget positivt, takket være det søde og yderst arbejdsomme personale :-).	I høj grad
30	Alt ok.	I høj grad
33	Er der ikke mulighed for at få en seng, ville det være godt med bedre siddekomfort evt. i en hvilestol.	I høj grad
5	Modtagelsen foregik meget smidig og professionel.	I meget høj grad
22	Samarbejdet og kommunikation frem til indlæggelse har fungeret rigtigt fint. Der var en fin kommunikation omkring det komplicerede indlæggelsesforløb jeg tidligere har haft på et andet regionshospital.	I meget høj grad
9	Bedre til at koordinere, så lægen ikke skal vente på, at jeg tager operationstøj på. Det betød ventetid for operationsholdet, da journal ikke var optaget.	I nogen grad
19	Indlæggelsen var ikke planlagt, det var akut!	Ikke relevant for mig
4	Modtager akut først, før mig.	Uoplyst

Kirurgisk sengeafsnit Øst

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
1	Man glemte at trykke på send knappen til recepten på smertestillende, som jeg selv skulle hente på apoteket. Så da jeg kom på apoteket og ville hente pillerne, var der intet at hente. Jeg blev udskrevet fredag, bor [langt væk] og havde ikke nok smertestillende til, jeg kunne klare mig weekenden over. Heldigvis var der en hurtig sygeplejerske, da jeg ringede på afdelingen og to minutter før apoteket lukkede, kunne jeg få mit smertestillende.	Ja
6	Jeg blev behandlet godt, men fik andre skader andre steder i kroppen, som i lungerne pga. jeg blev liggende for meget i sengen.	Ja
10	Jeg kastede op [mange gange] og det var gammelblodigt. Ingen observerer, at jeg kaster så meget op, før min datter gør opmærksom på dette. Sygeplejersken oplyser forkerte detaljer til min datter om dette pr. telefon. Manglende observationer i mit forløb var gennemgående.	Ja
14	Jeg blev stukket [mange] gange af en sygeplejerske, derefter to gange af en anden. Da jeg kom ned på operationsstuen, stak de også to gange, efter jeg var bedøvet.	Ja
22	Der blev givet intravenøs væske som løb subkutant.	Ja
29	Udlevering af forkert medicin. Smidt ud før tid. Brug af kateter mislykket. Hjemmepleje måtte tilkaldes.	Ja
31	Der gik betændelse i såret, hvilket medførte yderligere operationer.	Ja
34	Kirurgisk NÆGTEDE operation, da jeg kun havde været røgfri i fire uger, og de havde ANBEFALET, at man skulle være det i otte uger. (så otte uger er et krav!).	Ja
7	Jeg fik nogle piller, som gav mavesår, men man kan ikke sige, at det var nogen, som havde skyld.	Nej
8	Ingen fejl i 2014, men hul på tarmen i 2013, så jeg fik bughindebetændelse, blodforgiftning og stomi.	Uoplyst

Kirurgisk sengeafsnit Øst

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
4	Skulle ringe til egen læge efter en uge. Kender medicinen i forvejen.	I høj grad
9	Afføring på gulv og toiletet på et badeværelse i forbindelse med en stue, hvor jeg blev bedt om at klæde om.	I høj grad
33	Navnene på medicinen på medicinskemaet og de brune poser er ikke ens. Risiko for utryghed for patienten, mange borgere er ikke klar over, at den samme medicin kan hedde noget forskelligt.	I høj grad
13	Manglende information om, hvad jeg kunne spise/ikke spise efter udskrivelse grundet smerter i spiserør og efter bivirkninger af operationen.	I meget høj grad
15	Smerterne blev hyppige efter turen på hospitalet.	I nogen grad
29	Morfinen påvirkede indførelsen af kateter.	I nogen grad
31	Jeg ønskede at tale med lægen en gang per dag, men det kunne ikke lade sig gøre. Jeg fortalte/nævnte det til personalet, men fik at vide, at lægen ikke havde tid. En gang fik jeg at vide, at lægen vidste, hvad han ville gøre, men så ingen grund til at fortælle mig det.	I nogen grad
20	Blev af sygeplejerske udskrevet til dagen efter at smutte [om morgenen]. Havde bestilt afhentning, men da morgenvagten mødte ind, fik jeg at vide, at jeg i hvert fald skulle tale med en læge, inden jeg smuttede, så min familie måtte vende om igen.	I ringe grad
22	Det var et velplanlagt forløb med tydelig kommunikation omkring, hvad der skulle foregå, helt frem til efter selve operationen. Her var jeg inddraget og velinformeret som patient. I efterforløbet var samarbejdet med mig som patient og mine pårørende, med fokus på at forløbet var opfyldt som et "pakkeforløb", men ikke så meget fokus på den viden de havde omkring mine tidligere indlæggelser fra et andet regionssygehus, hvor der var opstået komplikationer med operationssåret efter udskrivelsen. Min sidste udskrivelse var i en weekend, hvor jeg ikke kunne få hjælp omkring komplikationer efter operationen, som førte til en langvarig infektion i operationssåret. Min oplevelse var, at jeg som patient skulle passe ind i pakkeforløbet og ikke omvendt. Da jeg fik feber, dagen efter min operation, forblev jeg indlagt, dog uden at der blev fulgt op af nye infektionstal, men af væsketal. Da jeg blev opereret i en weekend bad både jeg selv og min datter om en udskrift af journalen flere gange ved udskrivelse i weekenden med en plan for smertestillende medicin og pleje af operationssåret. Jeg blev udskrevet om mandagen uden en kopi af journalen, som dog blev eftersendt af en sekretær, da jeg kontaktede sygehuset efter min udskrivelse.	I ringe grad

Kirurgisk sengeafsnit Øst









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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
19	Jeg mangler at tale med læge NN, der var ansvarlig for min operation (en samlet forklaring af hele forløbet). Det skete aldrig!! INFORMATION. [Kommunikation og information]	I høj grad
24	Man kan godt mærke, at personalet har travlt. De glemte medicin, og ikke alt er skrevet ned i journalen i forhold til det, de fortalte. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
33	Større opmærksomhed på de ventende patienter med smerter i form af aflastning. Evt. med pude, også når de sidder i en stol.	I høj grad
7	Alle var utroligt søde/flinke og snaksaglige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Det har været et langt forløb, og jeg føler, at jeg har boet på sygehuset de sidste par måneder.	I meget høj grad
21	Dejlige sygeplejerske NN. For dårlig udskrivelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
28	Alle på afdelingen har været meget søde og nærværende. ROS til venligt og nærværende personale! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Fik ikke tilbudt hjælp til at hente mad, selvom jeg ikke kunne komme op af sengen. Var lidt uklar. Fik ikke selv spurgt om mad før [sent om aftenen], da jeg kunne komme op selv og var uklar efter operation. Hentede selv et stykke brød med hjælp fra køkkenet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
22	Jeg følte mig velinformeret før operationen, og jeg blev godt informeret på operationsgangen. Der var fokus på at dække mine smerter efter operationen, og jeg blev spurgt hyppigt til, hvorledes den smertestillende behandling var dækkende. I kommunikationen omkring det samlede forløb oplevede jeg ikke, at jeg blev inddraget, og der var en tydelig og klar forventning fra plejepersonalets side om, at jeg skulle udskrives, så snart jeg kunne stå på benene efter operationen trods opkastning og feber dagen efter operationen. Jeg oplevede ikke, at mine pårørende blev inddraget som det aktiv de kunne være også i forhold til udskrivelsen. Min datter blev afvist af plejepersonalet i forhold til at få udleveret en kopi af journalen og en plejeplan, så jeg kunne blive udskrevet søndag, med henvisning til at journalen kan læses på sundhed.dk ca. 14 dage efter udskrivelsen. Det er i den plejemæssige del jeg oplever, at jeg skulle passe ind i "pakkeforløbet" og ikke, at pakkeforløbet skulle tilpasses mig som patient, netop ud fra en helhed med mine tidligere oplevelser. Jeg har efterfølgende været til kontrol i Ambulatoriet, hvilket var en god oplevelse, og jeg er nu, som jeg også selv forventede, afsluttet i Horsens. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Der var ikke taget blodfortyndende medicin fra, så operationen måtte udskydes til en anden gang. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
3	Jeg ventede fem timer på en samtale med en læge. [Ventetid]	Uoplyst
6	De kunne godt holde øje med, at jeg ikke kunne komme på andre skader end ondt i lungerne. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Jeg fik en rigtig god behandling af personalet i de afdelinger, som jeg blev behandlet på.	Uoplyst

- | | | |
|------|---|---------|
| ✎ 17 | <p>Der kunne godt have været personale tilstede ved overflytning fra opvågning tilbage til afdelingen. Jeg var meget dårlig og kastede op på gangen, hvor min ledsager og medpatienter måtte træde til. Der gik en halv time, før der kom personale.
[Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| ✎ 23 | <p>Jeg var meget imponeret over læge NN, der gav mig en blokade, da morfinen ikke kunne tage mine smerter. Det hjalp rigtig meget lige med det samme, så jeg ikke havde brug for mere morfin. Et stort UG til ham.
[Kvalitet i behandling]</p> | Uoplyst |
| ✎ 31 | <p>Afdelingen virkede meget uorganiseret og ustruktureret. Personalet vidste ikke, hvad hinanden lavede og derfor blev nogle opgaver [udført] flere gange, men meget forsinket. Jeg overhørte flere gange personalet tale om private forhold, men de havde flere gange ikke tid til at tage sig af de syge. Flere gange overhørte jeg også, at den ene ansatte fortalte den anden "nu er der kun 30 minutter til, jeg [har] fri", hvilket virkede deprimerende.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p> | Uoplyst |
| ✎ 32 | <p>En bedre planlægning, når man som diabetiker skal møde fastende.
[Ventetid]</p> | Uoplyst |

Kirurgisk sengeafsnit Øst

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 4	Ved ikke helt, hvad der er med, at man har hul i mavesækken, og vil gerne opereres. Nu er der kommet et andet hul.	I høj grad
 9	Da jeg har fået fjernet en lymfeknude, har jeg svært ved at se, hvor relevant spørgsmål 43 er.	I høj grad
 13	Oplever stadig mén efter operationen, men håber at mærke til forbedringerne, når der er gået lidt længere tid.	I meget høj grad
 27	Da jeg kom op på afdelingen, var det en sur sygeplejerske, der tog imod mig! Hun synes bare, at jeg skulle se at komme hjem i stedet for at tage en seng! Hun kom heller ikke med den mad, jeg spurgte efter. Nu otte uger efter døjer jeg stadig med to operationshuller, der ikke vil gro sammen og går ved sygeplejerske en til to gange om ugen.	I meget høj grad
 22	<input type="checkbox"/> Min oplevelse er, at jeg blev inddraget i beslutningen omkring behandling, men ikke omkring plejen efter operation. <input type="checkbox"/>	I nogen grad
 25	Ikke anden mulighed!	I nogen grad
 12	Tilfredshed [på en skala fra et til ti] er ti med pil opad. Meget fin behandling af personale.	Uoplyst
 16	Blev opereret for lyskebrok. Der gik betændelse i operationssåret, og det er ikke OK efter [flere uger].	Ved ikke

