

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
Ortopædkirurgisk Hotelafsnit
Center for planlagt kirurgi
Hospitalsenhed Midt**

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	153
Besvarelser fra patienter:	110
Afsnittets svarprocent:	72%

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

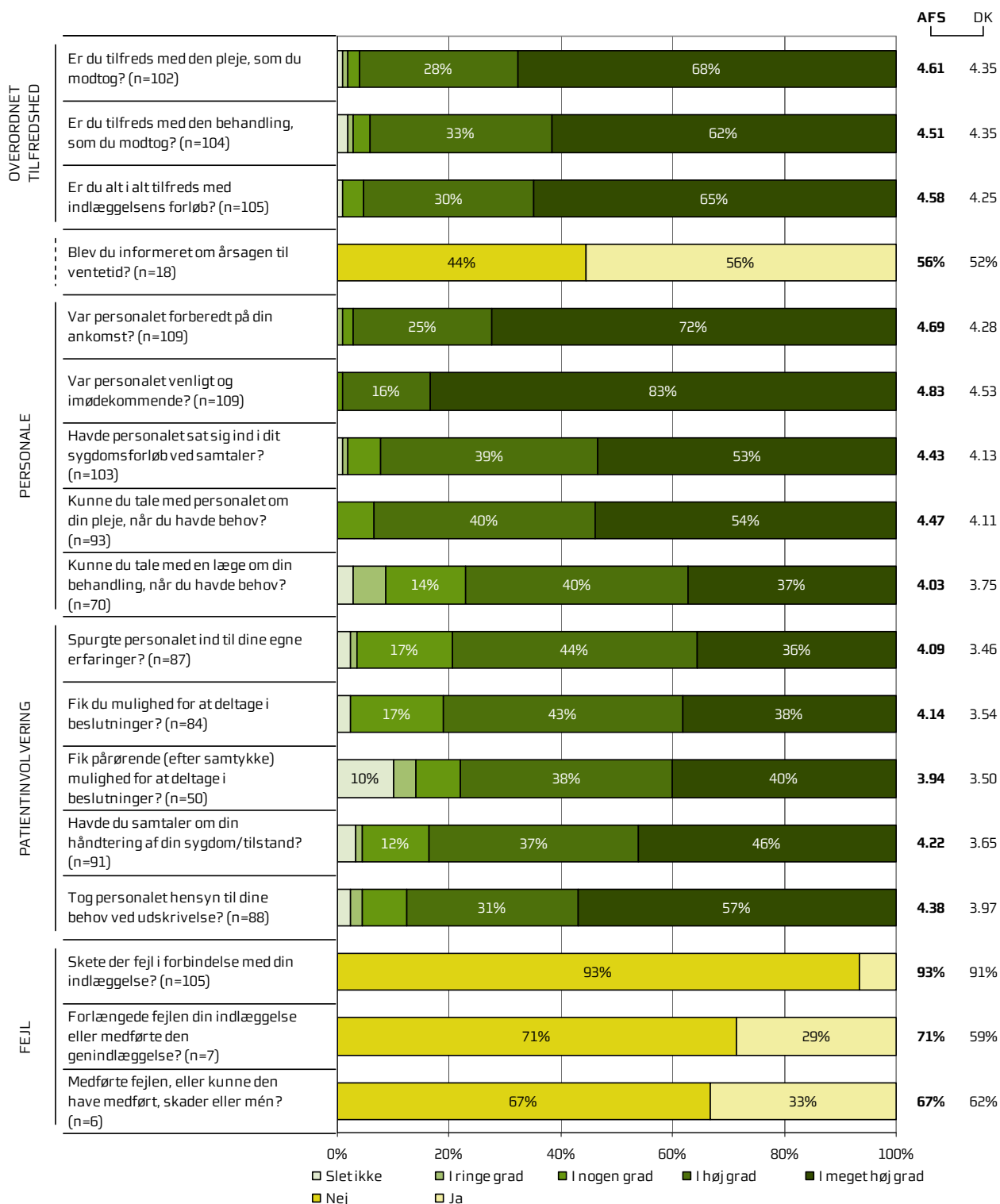
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

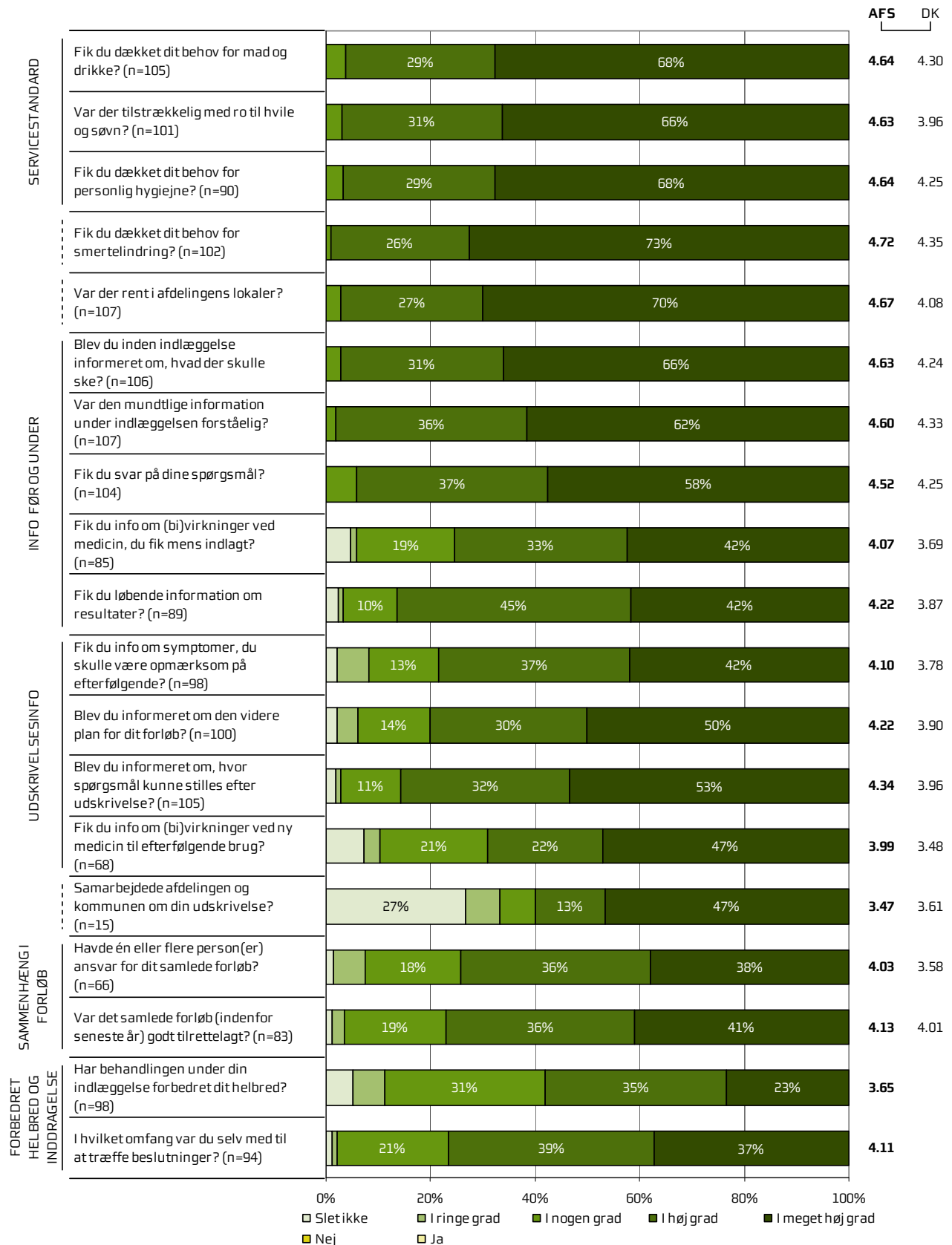
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

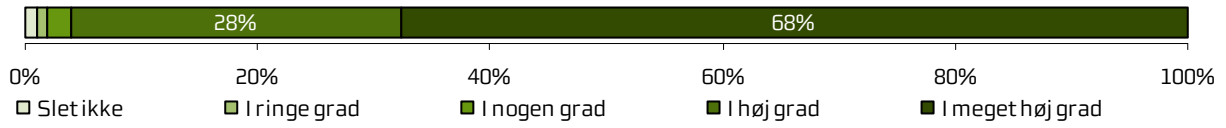
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

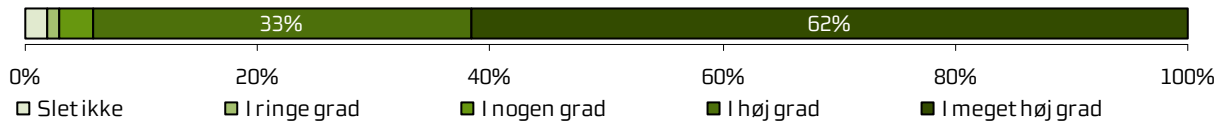
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

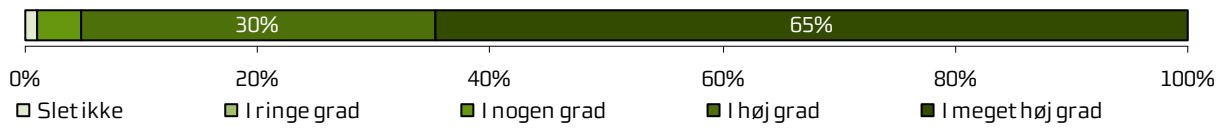
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=102)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=104)



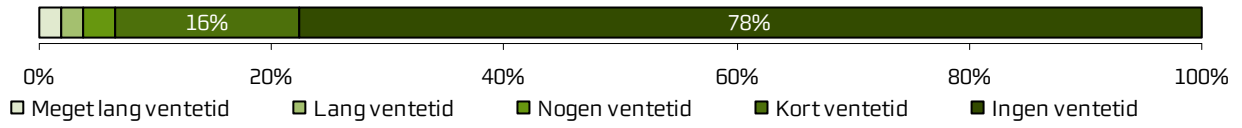
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=105)



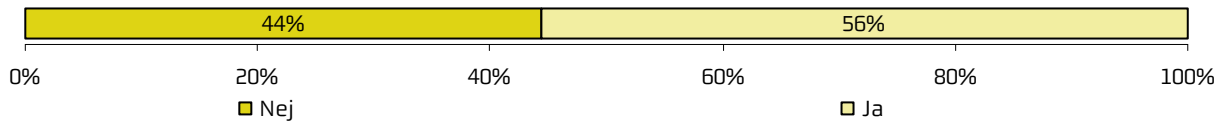
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,61		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,51		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,58		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=107)



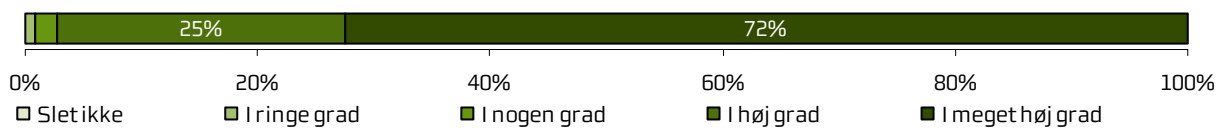
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=18)



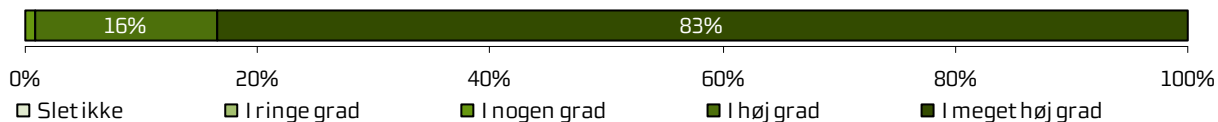
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,65		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		56 %	52 %	

Personale

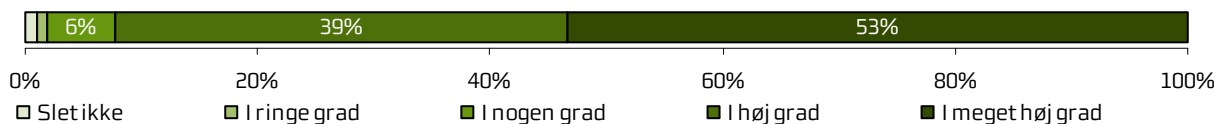
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=109)



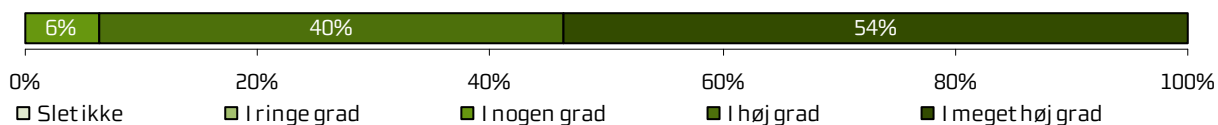
Var personalet venligt og imødekommende? (n=109)



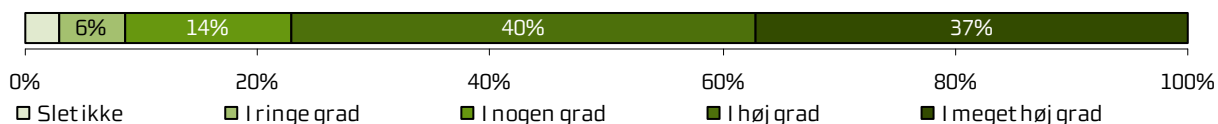
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=103)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=93)



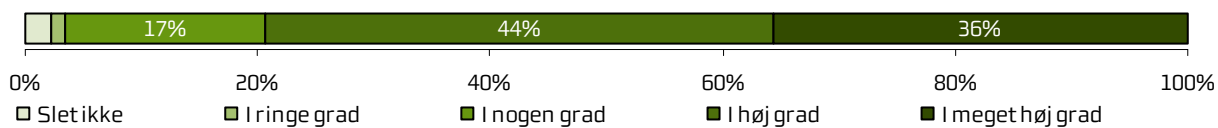
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=70)



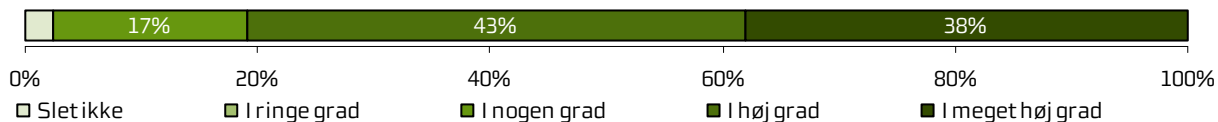
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,69		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,83		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,43		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,47		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,03		3,75	

Patientinvolvering

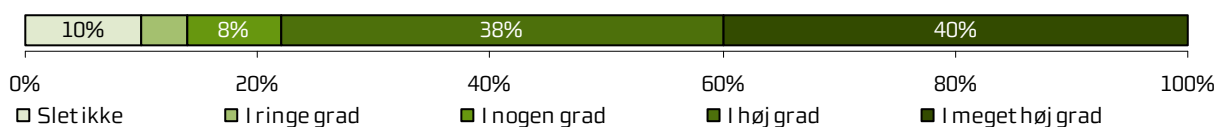
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=87)



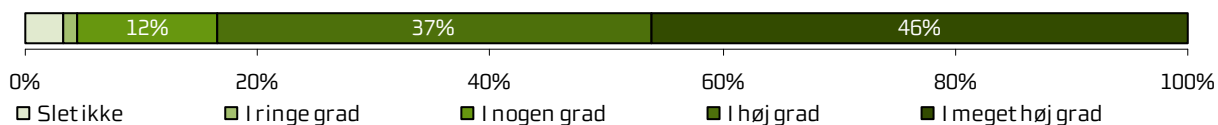
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=84)



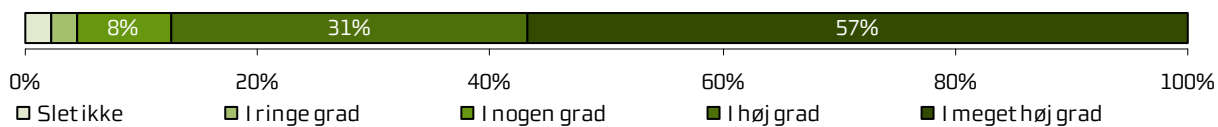
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=50)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=91)



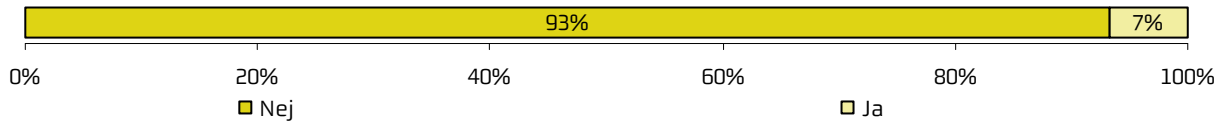
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=88)



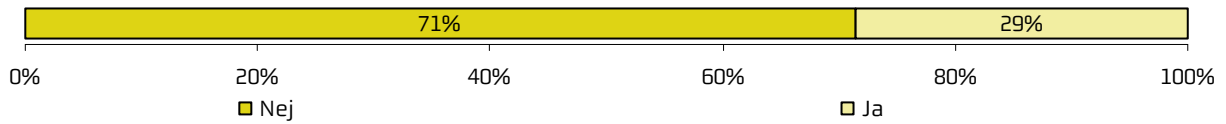
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,09		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,14		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,94		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,22		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,38		3,97	

Fejl

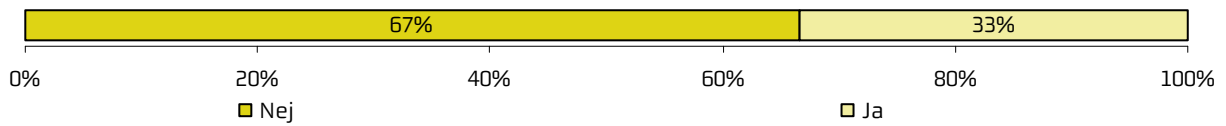
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=105)



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



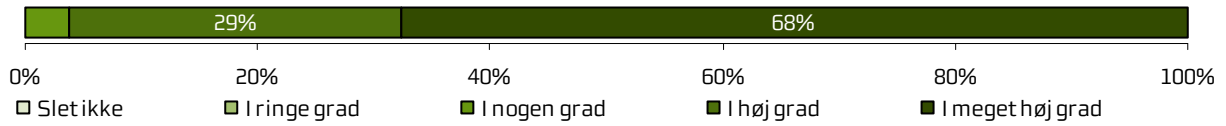
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=6)



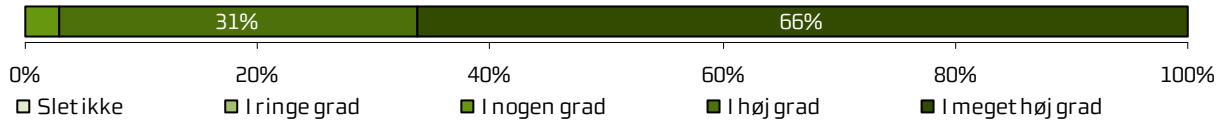
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		71 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		67 %	62 %	

Servicestandard

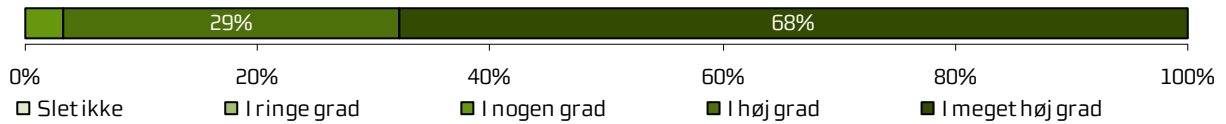
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=105)



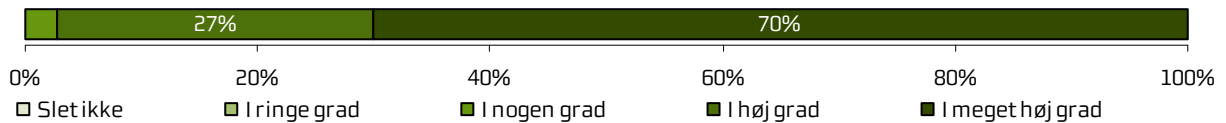
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=101)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=90)



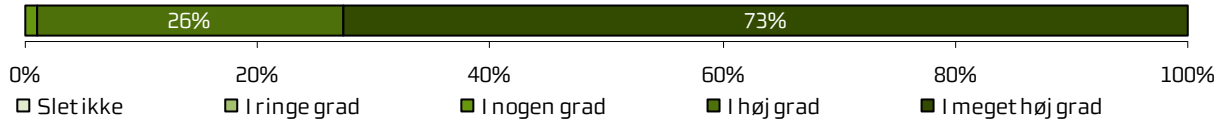
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=107)



	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?	4,64		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,63		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,64		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,67		4,08	

Smertelindring

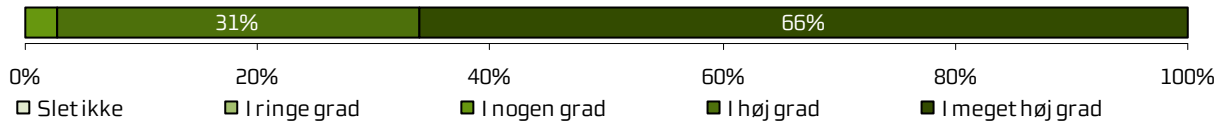
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=102)



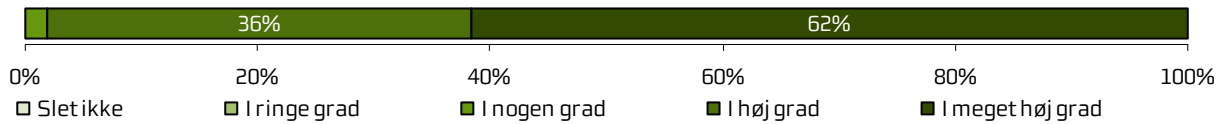
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,72		4,35	

Info før og under

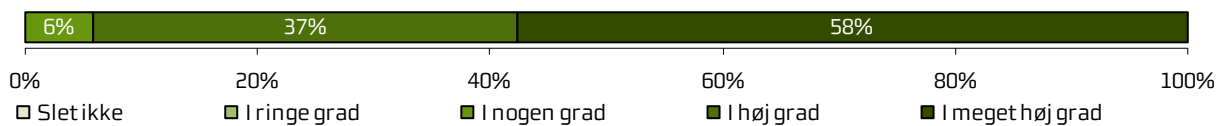
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=106)



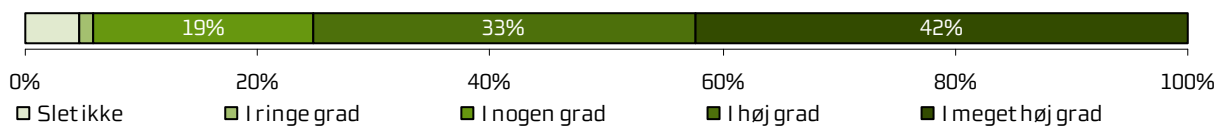
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=107)



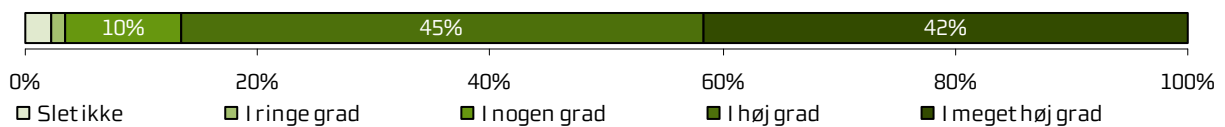
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=104)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=85)



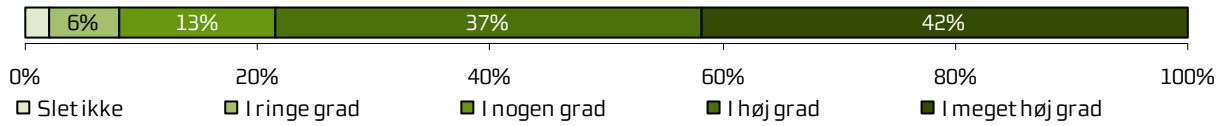
Fik du løbende information om resultater? (n=89)



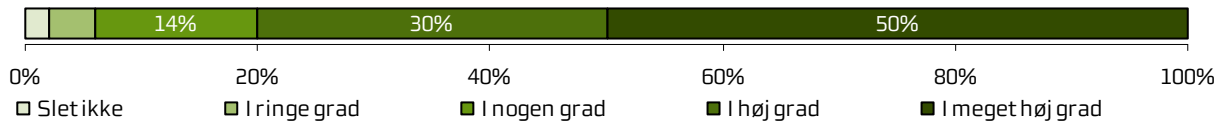
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,63		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,6		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,52		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	4,07		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,22		3,87	

Udskrivelsesinfo

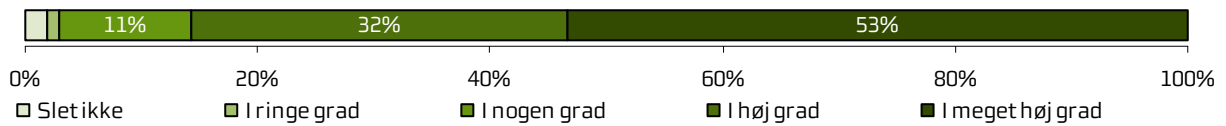
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=98)



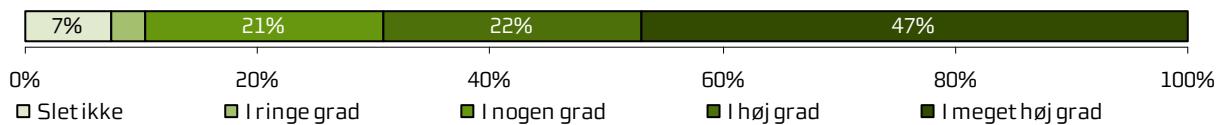
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=100)

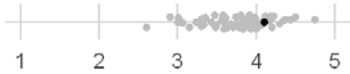

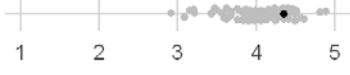



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=105)



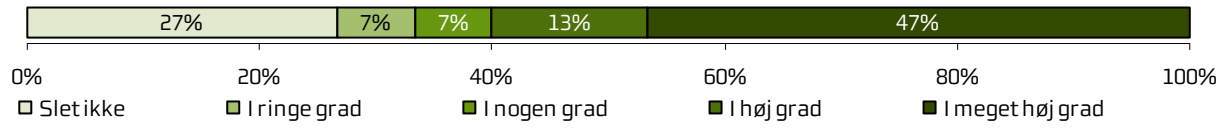
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=68)



	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?	4,1		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,22		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,34		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,99		3,48	

Hjemmepleje

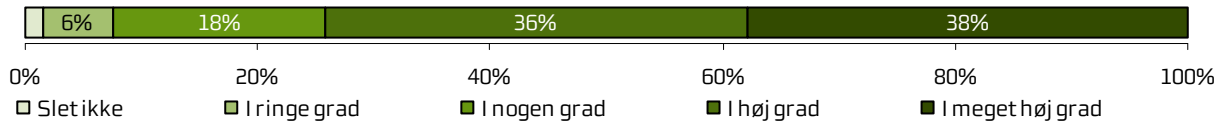
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=15)



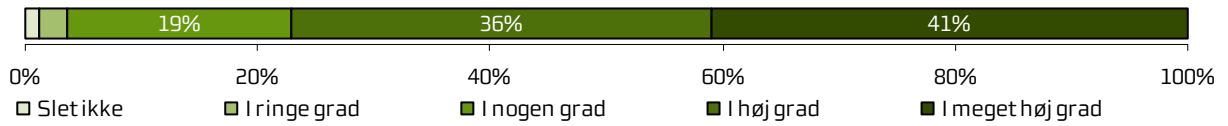
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,47		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=66)



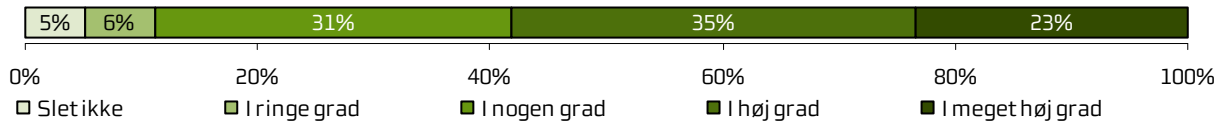
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=83)



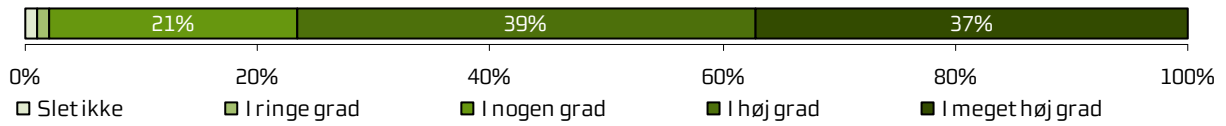
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,03		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,13		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=98)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=94)



	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?	3,65			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	4,11			

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.

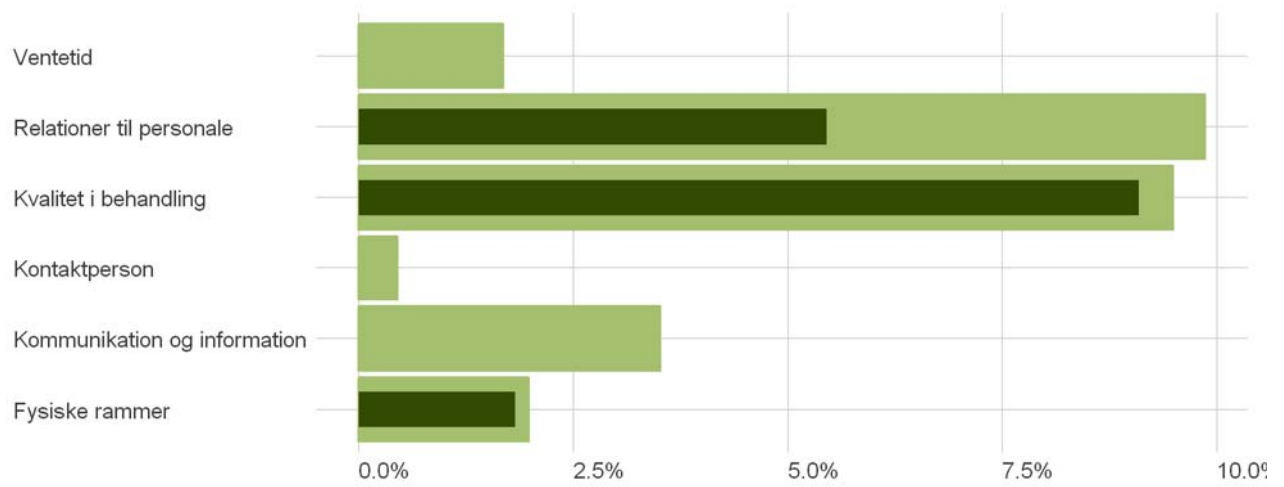
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



Ortopædkirurgisk Hotelafsnit

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Venlige og smilende alle dem, vi har mødt.	I meget høj grad
 8	Godt modtaget.	I meget høj grad
 9	Søde og nærværende folk overalt! :-)	I meget høj grad
 11	Meget søde og kompetente.	I meget høj grad
 13	Rigtig god modtagelse af søde og smilende sygeplejersker.	I meget høj grad
 21	Super venlig og personlig modtagelse og behandling. TAK!	I meget høj grad
 23	Jeg kom til tiden, og de ventede mig. Jeg blev henvist til min seng med det samme, og der var god dialog fra starten. Jeg vidste, at der ville være ventetid, [] men allerede om formiddagen fik jeg svar, at de var foran, og jeg ville komme til tidligere. Dette var rigtig god service. En sidste ting, som jeg var meget positivt overrasket over, var, at [om eftermiddagen], da jeg lige var kommet tilbage til stuen, kom sygehjælperen, som havde taget i mod mig om morgenen, og ville lige sige farvel, da hendes vagt sluttede. Det eneste, som gik lidt galt, var min genoptræningsplan, da jeg er [opereret flere gange], så har jeg fået at vide, at jeg skal ligge en uge til for hver gang, jeg er opereret. Jeg fik en 14 dages genoptræningsplan, men denne plan skulle have været en [længerevarende]. Dvs. at jeg har overbelastet mit knæ, og er nu delvis sygemeldt [], da alt blev sat i bero, og jeg starter op på fysioterapi [til efteråret].	I meget høj grad
 28	God behandling.	I meget høj grad
 32	Ventetid kun fem til ti minutter, så ikke noget problem.	I meget høj grad
 34	Var meget imponeret over modtagelsen.	I meget høj grad
 29	Dagkirurgi efter nat på patienthotellet.	Ikke relevant for mig

Ortopædkirurgisk Hotelafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
7	Klar til operation, hvorfor blev den aflyst på dagen. Det var en forkert læge, der var sat på til operationen.	Ja
14	Havde aftalt med læge og sygeplejerske NN, at jeg efter operationen skulle på en tomandssengestue, hvor jeg kunne ligge ved åbent vindue, og hvor der er rimelig ro. Pga. astma er det en nødvendighed. Lyst og ro særdeles vigtig. Pga. meget stor belægning kom jeg på en sengestue med megen uro, hvilket satte gang i astmaen. Kom "hemmeligt" på patienthotellet et døgn efter. Tak for det.	Ja
16	Ikke en stor fejl: dosis, tidspunkt. Jeg skulle selv holde øje med min medicin. På et tidspunkt fik jeg af en fejl min "bofælles" medicin.	Ja
25	Rygbedøvelsen var meget smertefuld, indtil en anden fuldførte bedøvelsen (skulle stikke mange gange fem til seks gange inden det rigtige sted blev ramt).	Ja
26	Jeg fik for lidt smertestillende de første dage, som førte til dårlig nattesøvn. Grundet at jeg fik større dosis inden operation, efter hvad jeg havde oplyst til informationsmøde [nogle] måneder før. Dette var grundlag for, hvad jeg fik.	Ja
27	Den første planlagte bedøvelsesmetode blev "underkendt", og jeg blev kørt tilbage, imens der blev forberedt til fuld narkose. Måske mere et udtryk for at læger NN ikke tager ens beslutninger end en egentlig fejl.	Ja
8	Man glemte mig. Da der var vagtskifte, var der ingen, der havde set, jeg var kommet, da papirerne på mig, havde jeg i sengen på stuen.	Nej
36	Efter operation nr. et fik jeg en nerve klemme i det ben, der ikke gjorde ondt før. Kan slet ikke rigtig gå mere, det meget værre end før.	Nej

Ortopædkirurgisk Hotelafsnit

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
6	Jeg kunne godt tænke mig, at der blev givet information om genoptræning, eventuelt af en fysioterapeut.	I høj grad
9	God mad og masser af det!	I høj grad
16	Jeg manglede information om noget medicin, jeg aldrig havde fået før (ej heller ved samme operation [] tidligere). Ingen sygeplejerske kendte grunden.	I høj grad
37	Jeg talte ikke med lægen, der opererede min fod. Blev lovet en udskrift af journalen. Dette blev aldrig tilsendt mig efter udskrivelsen.	I høj grad
1	Ja, forbindelse skulle være skiftet, der gik alt for lang tid. Ni dage, det er for lang tid at gå med samme forbindelse, da det væsker en del.	I meget høj grad
3	Information om umiddelbar genoptræning (de første en til to uger) modtaget. Savnede lidt mere om den efterfølgende genoptræning.	I meget høj grad
10	Jeg kunne godt have brugt mere information om, hvor omfattende operationen havde været. Fik først god forklaring hos egen fysioterapeut.	I meget høj grad
13	Evt. noget opfølgning på genoptræning. Det skulle jeg selv ringe rundt efter.	I meget høj grad
19	Jeg kunne godt have brugt, at lægen kom over på patienthospitalet og fortalte om forløbet under operationen og ikke under opvågningen. Jeg er altid noget grogget efter narkosen, og forstår kun noget halvt. Plus på patienthospitalet ville min pårørende være der, så hun også kunne stille spørgsmål, eftersom hun kender mit forløb.	I meget høj grad
22	Der var enkelte symptomer, formentligt grundet hævelse, som jeg blev bekymret over. Dem manglede jeg information om, men er dog også forstående over for det faktum, at det nok ikke er muligt at give en komplet redegørelse for alle mulige symptomer.	I meget høj grad
23	Lægen kom kort efter jeg vågnede op, men kan faktisk ikke huske hvad han sagde. Fik et brev, hvor der stod hvad han havde lavet, men det er ikke helt tydeligt for mig. Jeg fik ikke krykker og dette er første gang (har fået det til de andre operationer). Derfor gik jeg på det fra dag et. Fik at vide, at jeg skulle ligge cirka to-tre dage med benet oppe og så begynde genoptræning. Det var her info gik galt. Da jeg ikke kunne lave mine øvelser efter 14 dage tog jeg kontakt igen, og her stoppede alt genoptræning da knæet var hævet og overbelastet.	I meget høj grad
26	Synes, jeg mangler en form for kontakt i de tre måneder fra udskrivelse til første tjek. Jeg har meldt mig [ind] i en ryggruppe på Facebook. Det er rart at dele erfaringer. Kunne være rart fra sygehuset, at der var nogle tilbud, patienter imellem.	I meget høj grad
31	Medicin med til ca. to dage ved hjemkomst, men havde glemt at lægge recept på nettet til apoteket. Det gav lidt bøvl, før det var ok!	I meget høj grad
35	På grund af lav blodprocent havde jeg det dårligt. Havde derved svært ved at rumme alle de mundtlige beskeder. Forstod ikke lægens ord, og havde ikke rigtig overskud på det tidspunkt til at spørge mere ind. Kunne evt. løses ved at man lige bliver ringet op hjemme den efterfølgende dag.	I meget høj grad
8	Man havde givet mig morfin med hjem, velvidende at jeg ikke kan tåle det. Får kvalme og opkast. Jeg ved, hvad de piller jeg fik med hjem indeholdt, udover at det var smertelindrende.	I ringe grad

Ortopædkirurgisk Hotelafsnit









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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Personalet var rigtig venligt og opmærksomt, og vi havde et meget behagelig ophold ([min pårørende], som ledsagede mig og jeg selv). Eneste minus: På intet tidspunkt, ej heller til forundersøgelser og samtaler, blev vi gjort opmærksomme på, at vi kan få en parkeringstilladelse, hvilket resulterede i en parkeringsbøde. Flere sygeplejersker på stationen vidste heller ikke, at jeg kunne få annulleret denne grundet sen oplysning. Heldigvis stødte jeg på en, som gjorde os opmærksomme på det. Bøden blev annulleret, så alt i alt en god oplevelse. Tak. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Altid i godt humør. Bliver budt glædeligt velkommen. Føler sig hver gang som noget særligt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Patienthotellet skal have så mange roser! Den er guld værd!! Vigtigt er det også, at en pårørende kan få ophold!	I høj grad
23	Vi lavede et fælles forløb, og i dialog prøvede vi at genoptræne mit knæ. Dette hjalp dog ikke, og derfor endte det med operation. Jeg var med i hele beslutningen, også da jeg bede om at få tømt min knæ tredje gange, var dette ikke noget problem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Efterkommer mine ønsker omkring tider, hvilket har passet rigtig godt ind i min kalender.	I meget høj grad
17	Godt, hurtigt og sammenhængende forløb. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
22	Jeg synes alt i alt, at det var en utroligt god oplevelse!	I meget høj grad
24	På afdelingen var alle helt eminente og var rigtig imødekommende. Det var en fornøjelse at være indlagt på Silkeborg sygehus, hvor alle tog sig godt af en. Super oplevelse. Anden gang at jeg er under kniven. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	Der var en fantastisk atmosfære på hele forløbet. Jeg blev lyttet til og vejledt på bedste vis. Firesengsstue er ikke optimalt, især om natten, med den store udskiftning i patienter. Jeg bad efter operationen om, at personalet kontaktede min familie. Det gjorde de straks. :-) [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Både til den første scanning og samtale og under indlæggelsen var alle meget professionelle og forberedte. Jeg er meget imponeret over det serviceniveau, der var. Alle var meget imødekommende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	Savnede efter første operation, for et år siden, information om langtidsgenoptræning og om, hvilke forventninger jeg kunne have til, hvor hurtigt, jeg kunne bevæge mig normalt.	I nogen grad
12	God planlægning er nok ekstra vigtig, når et forløb skal koordineres mellem to hospitaler for at kunne afvikles. Det virker ikke helt hensigtsmæssigt, at i et forløb, som, man ved, består af to operationer med et af lægen fastsat interval, ikke også indregner tidspunktet for den anden af disse, så et forløb bliver de planlagte tre måneder og ikke fem. Når man booker en ferie, forventer man jo også, at der er reserveret plads i et fly til hjemrejsen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 7 | Sekretariatet er overhovedet ikke koordineret med læger, der skal operere.
[Kvalitet i behandling] | Ikke relevant
for mig |
| ✎ | 7 | Meget utilfreds.
[Kvalitet i behandling] | Ikke relevant
for mig |
| ✎ | 31 | Man glemte, at skrive mig på operationslisten. Første indkaldelse til genoptræning [kom dagen efter, jeg skulle have været mødt]! Ellers har behandlingen været særdeles god!
[Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| ✎ | 2 | Bedøvelsen virkede ikke, da operationen gik mod slutningen. Derimod virkede den om natten ved at [legemsdelen] var helt følelsesløs, og jeg var ved at falde på vej til toiletet.
[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 20 | Der var god behandling og god kontakt til personalet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

Ortopædkirurgisk Hotelafsnit

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

ID	Kommentarer - Ortopædkirurgisk Hotelafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 15	Skruer ud efter brækket ben.	I høj grad
 13	Korsbåndsskade. Videre forløb afklares først i [starten af 2015].	I meget høj grad
 18	Meget ros til alle. Og en særlig stor ros til NN.	I meget høj grad
 28	Det eneste kritikpunkt jeg har er, at jeg efter operationen blev hjemsendt og at al kontakt derefter skulle være med egen læge. Jeg mener, at det burde være muligt at kontakte sygehus.	I meget høj grad
 33	Døjer med komplikationer. Set i bakspejlet oplevede jeg mangelfuld information ved udskrivelsen om efterforløb, der ikke går som planlagt, og vejledning i forhold til dette.	I meget høj grad
 3	Jeg er i gang med genoptræning, som kommer til at vare flere måneder. Denne gang møder kyndig vejledning af fysioterapeut.	I nogen grad
 7	To gange fået tid på Silkeborg Sygehus, som begge blev aflyst, fordi de forkerte læger var sat på.	Ikke relevant for mig
 30	Er fortsat i et genoptræningstræningsforløb, derfor svært at vurdere den fulde effekt af operationen. Alt går dog som planlagt og forventet.	Uoplyst

