

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
B7 - RRA
Ortopædkirurgisk afdeling
Regionshospitalet Randers**

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	152
Besvarelser fra patienter:	109
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

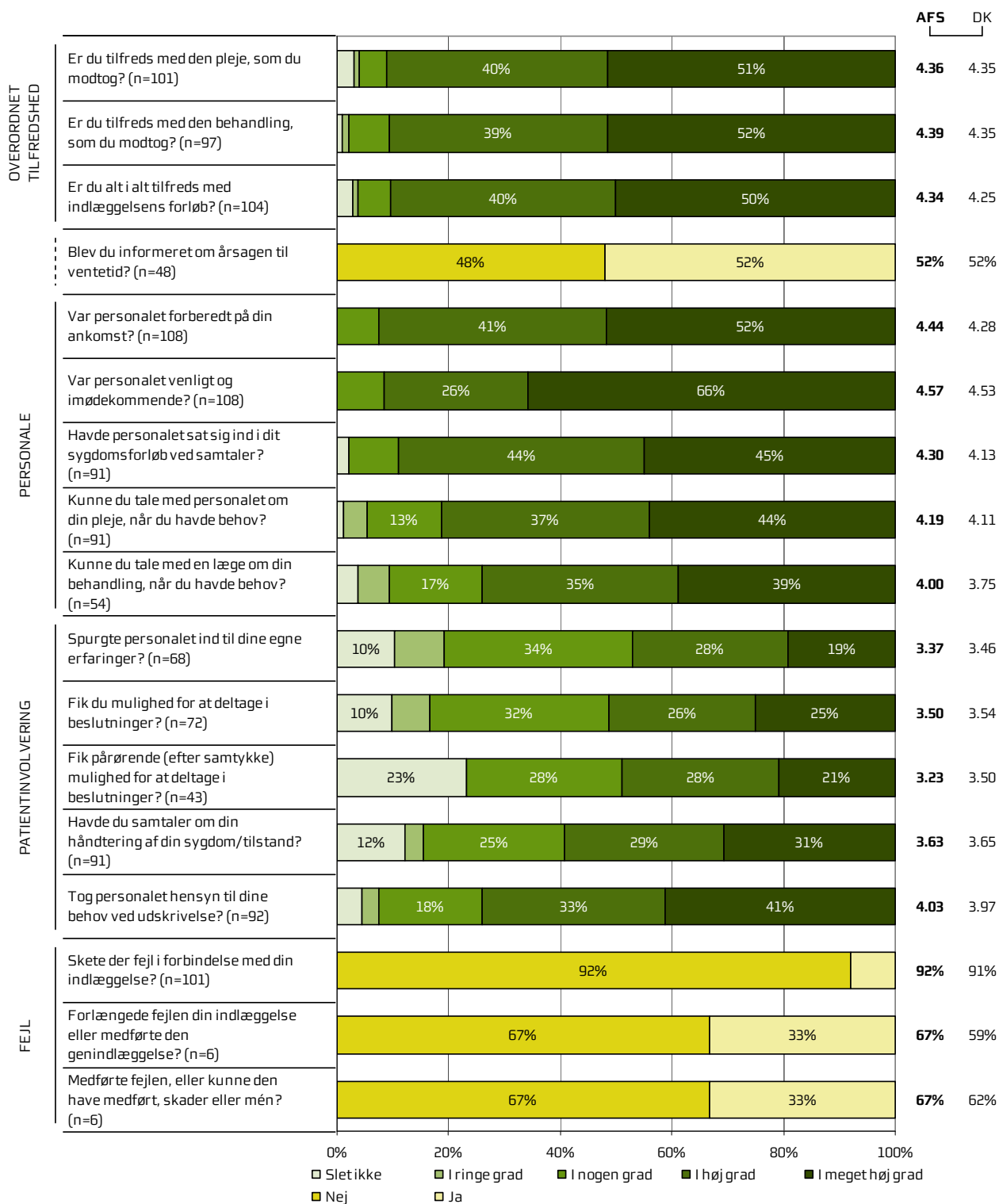
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

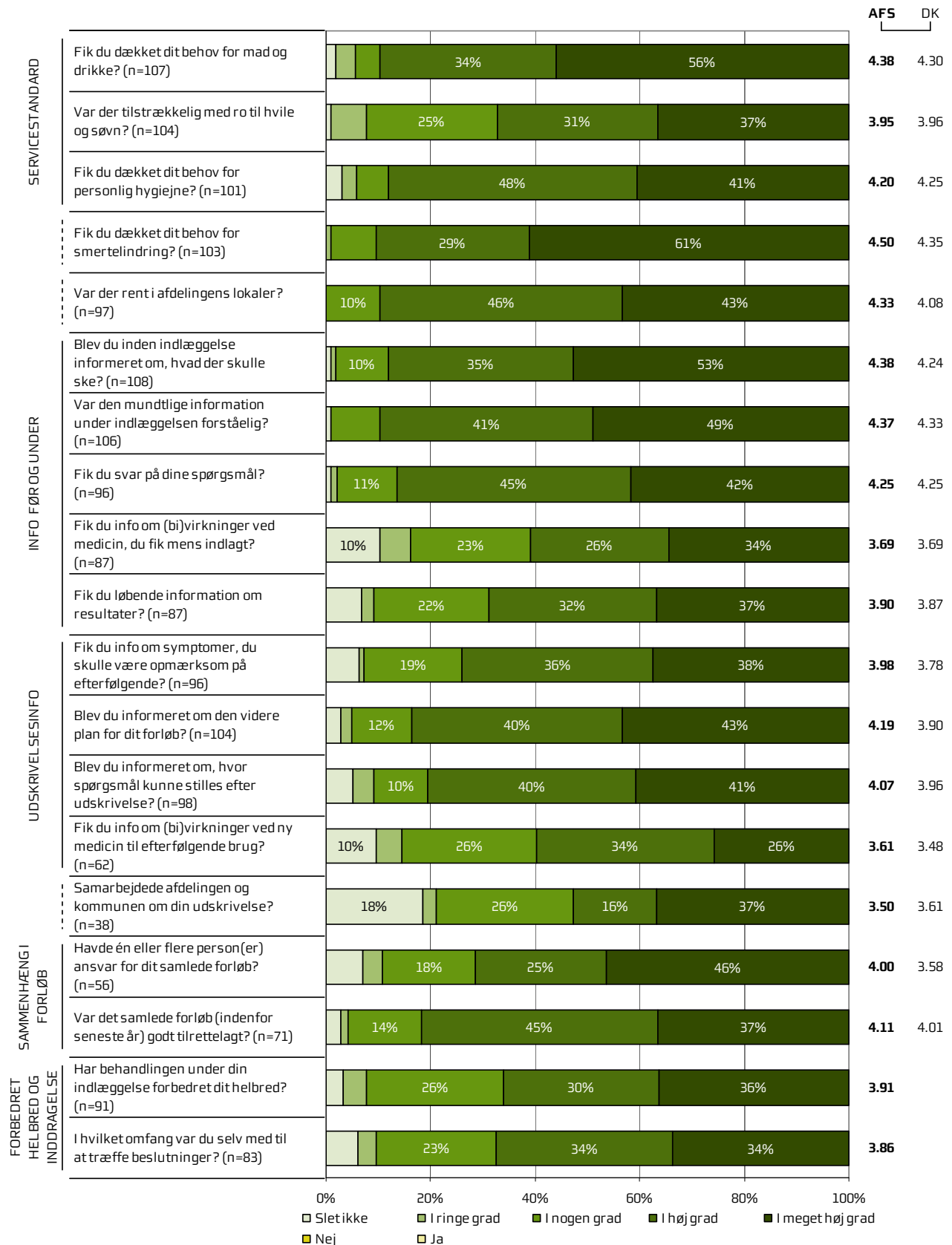
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

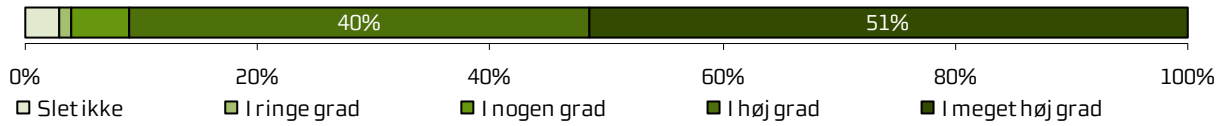
Højre side

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

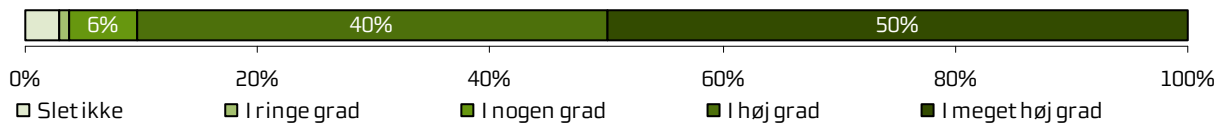
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=101)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=97)



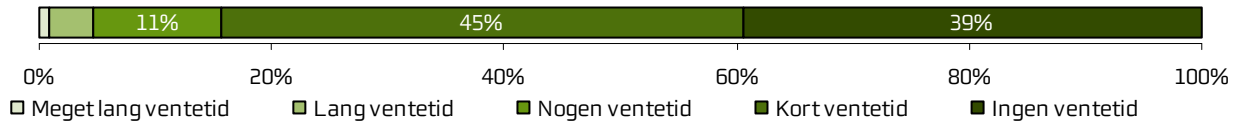
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=104)



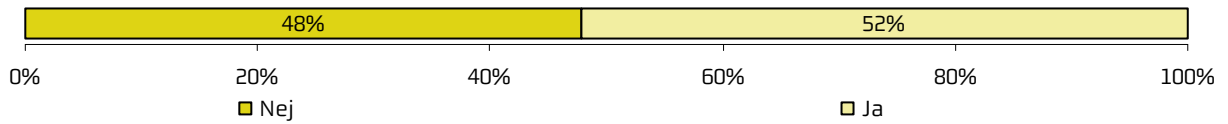
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,36		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,34		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=109)



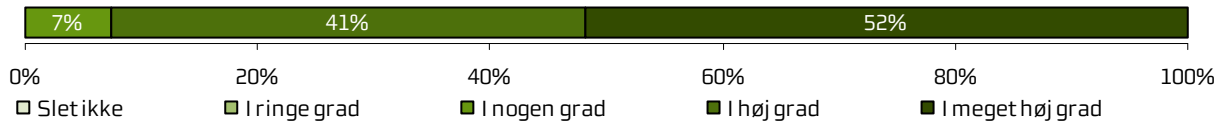
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=48)



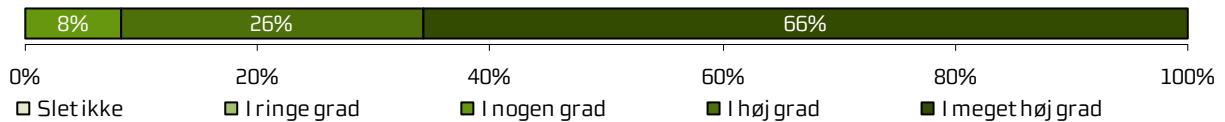
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,18		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		52 %	52 %	

Personale

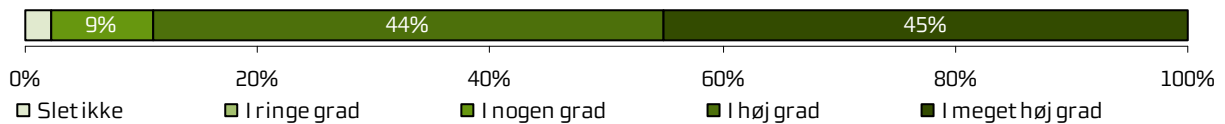
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=108)



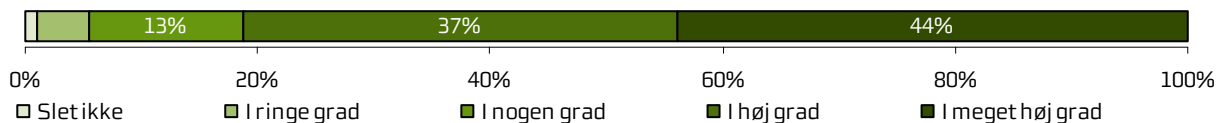
Var personalet venligt og imødekommende? (n=108)



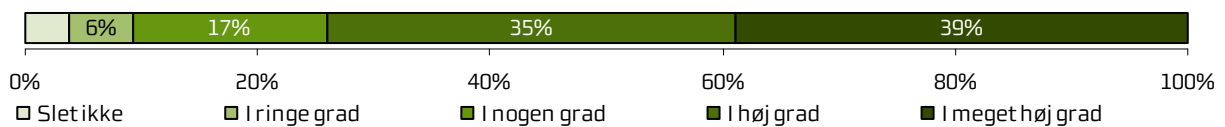
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=91)








Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=91)



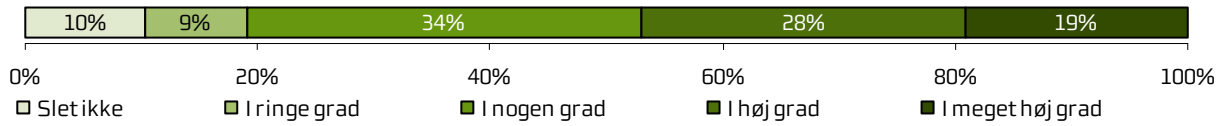
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=54)



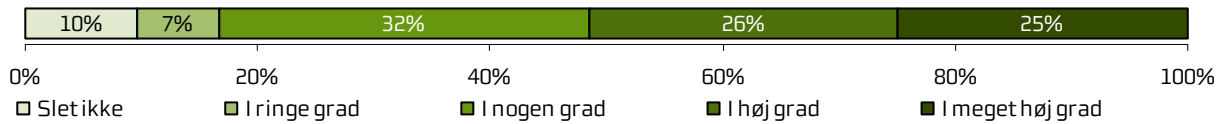
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,44		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,57		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,3		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,19		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4		3,75	

Patientinvolvering

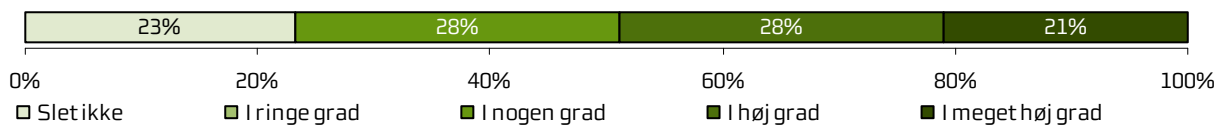
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=68)



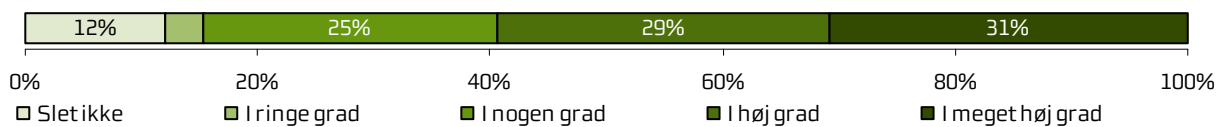
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=72)



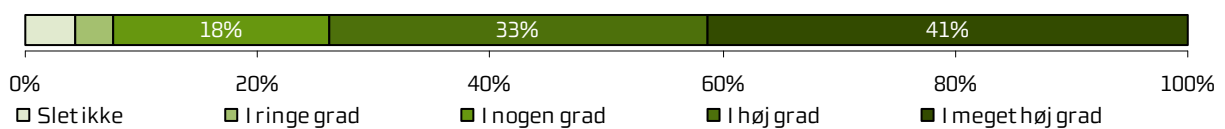
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=43)



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



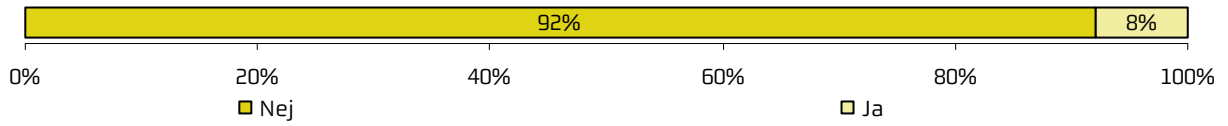
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=92)



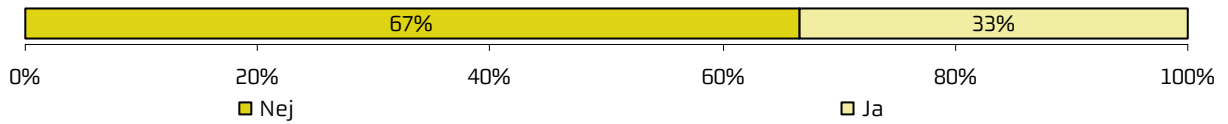
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,37		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,23		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,63		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,03		3,97	

Fejl

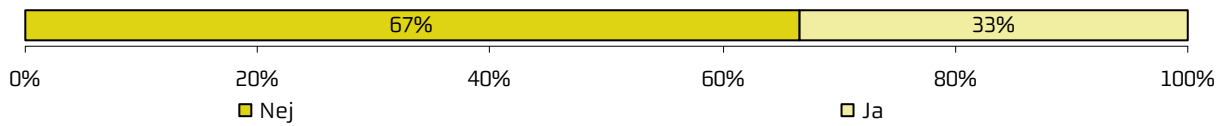
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=101)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



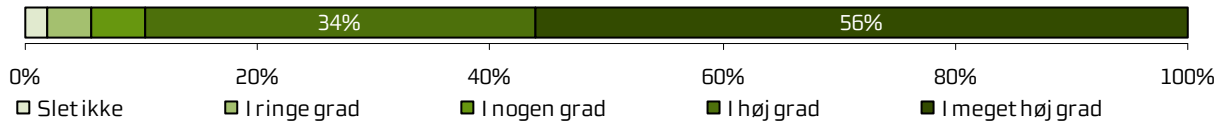
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=6)



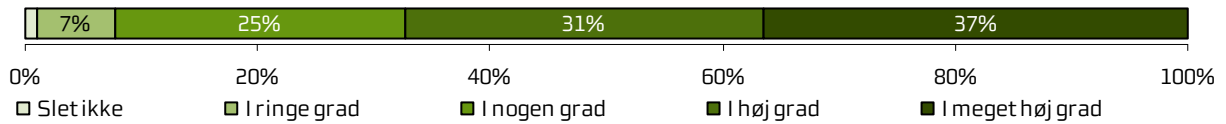
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		67 %	62 %	

Servicestandard

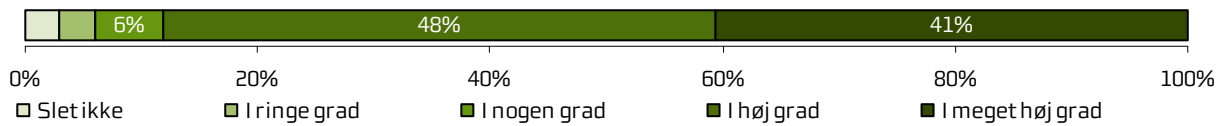
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=107)



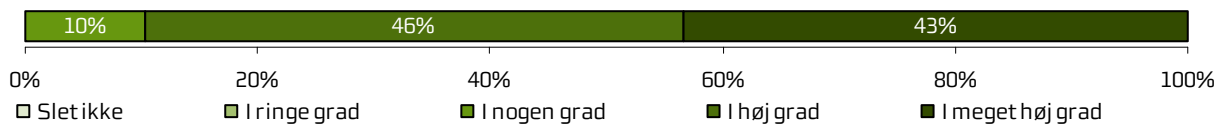
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=104)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=101)



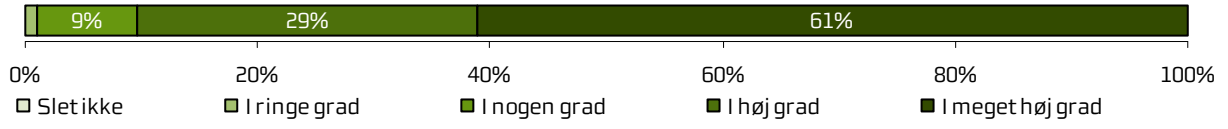
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=97)



	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?	4,38		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,95		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,2		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,33		4,08	

Smertelindring

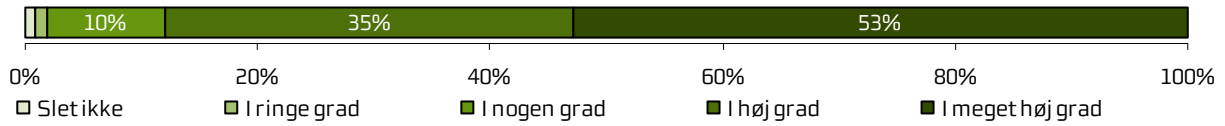
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=103)



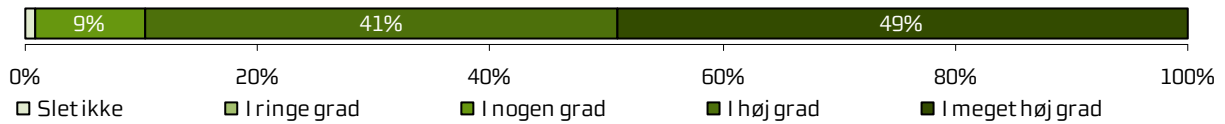
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,5		4,35	

Info før og under

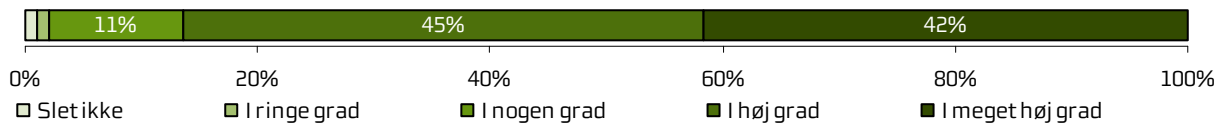
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=108)



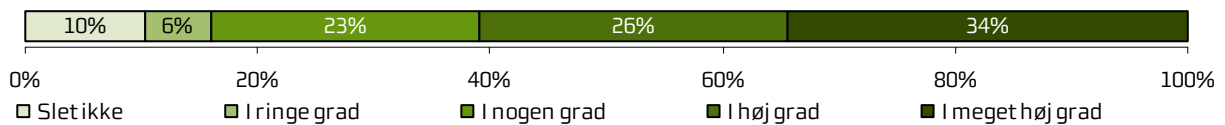
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=106)



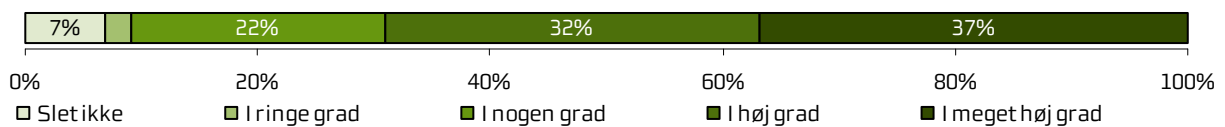
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=96)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=87)



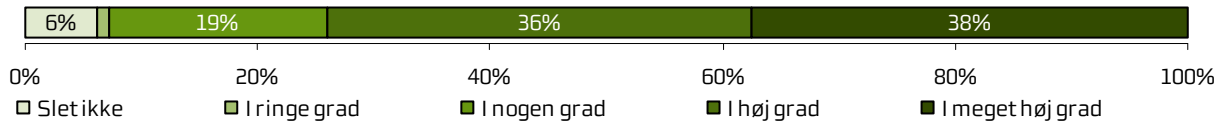
Fik du løbende information om resultater? (n=87)



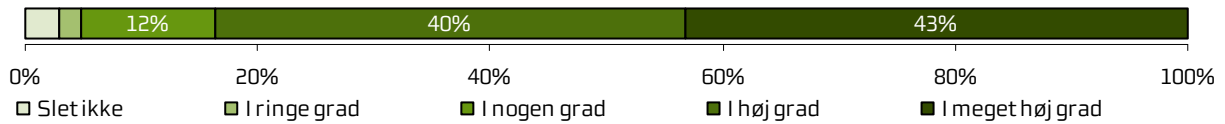
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,38		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,37		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,25		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,69		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,9		3,87	

Udskrivelsesinfo

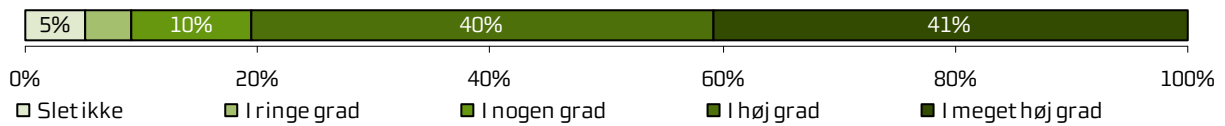
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=96)



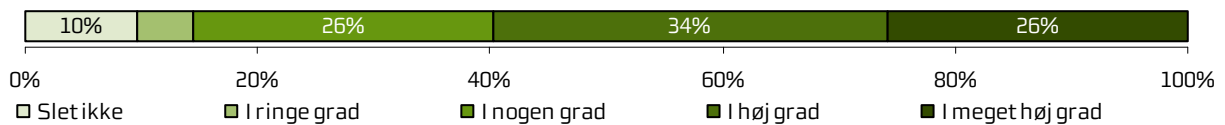
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=104)

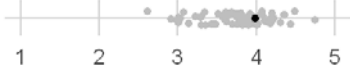
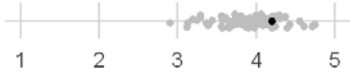

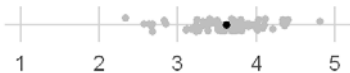


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=98)



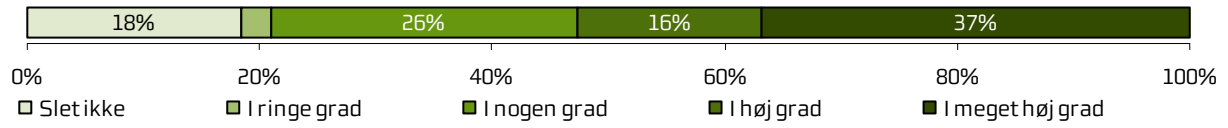
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=62)



	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?	3,98		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,19		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,07		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,61		3,48	

Hjemmepleje

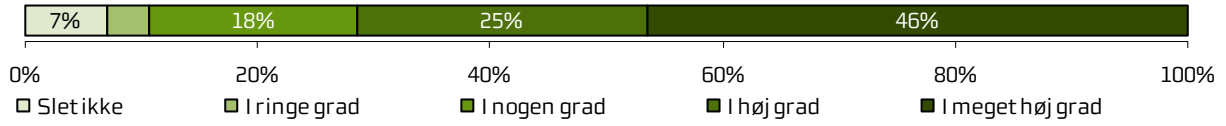
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=38)



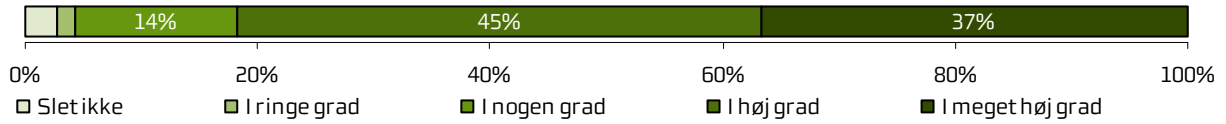
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,5		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=56)



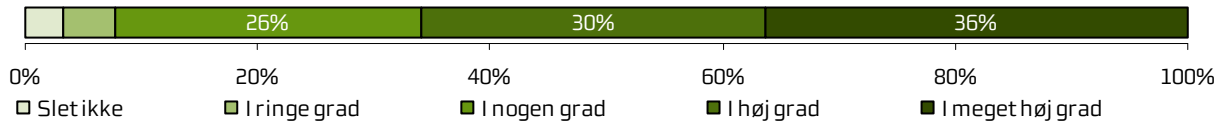
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=71)



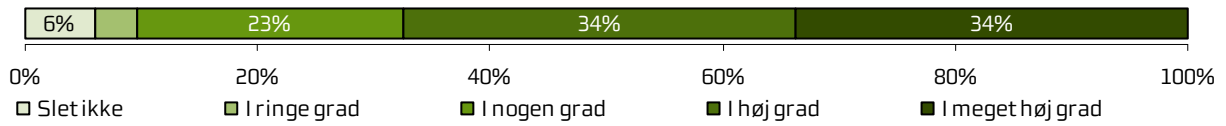
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,11		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=91)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=83)



	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?	3,91			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,86			

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.

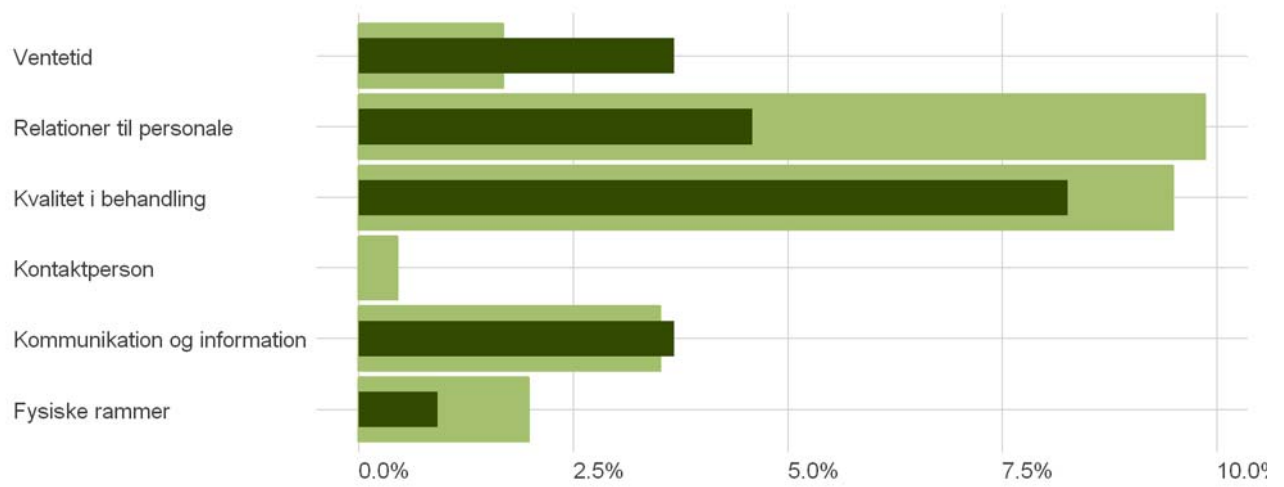
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Ventetid ca. en time []. Indlæggelse på gangen.	I høj grad
11	Jeg mødte ind klokken syv, og blev kaldt ind til en seng klokken ni. Man kunne godt have bedt mig om at møde ind tidligst klokken otte. Personalet startede først med at kalde folk ind lidt over otte.	I høj grad
13	Det er ikke optimalt at indkalde til fremmøde, lige når ALT personalet er til Møde/pause.	I høj grad
27	Alt vel. God, professionel modtagelse.	I høj grad
2	Kun ganske kort ventetid, der ikke betød noget, og det er kun naturligt, når der er flere, der skal møde på samme tid.	I meget høj grad
15	Venlig og imødekommende.	I meget høj grad
24	Alt i alt har hele forløbet været fuldt ud tilfredsstillende. Alle aftaler overholdt. Grundig information inden indlæggelsen. Venligt personale. Perfekt operation. []. Stor ros til Ortopædkirurgisk Afdeling i Randers.	I meget høj grad
39	[]. Forløbet har været meget tilfredsstillende.	I meget høj grad
35	Blev godt modtaget og vist til rette. Men der var meget travlt. Fik en seng på gangen. Skulle møde [om morgenen]. Fik opereret min finger over middag. Ikke rart at sidde på gangen i hospitalstøj og vente. Fik sengen ind på en stue lidt før middag. Optimalt hvis man kunne klæde om en time inden operation. Det var jo kun et lille indgreb.	I nogen grad

B7 - RRA

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3	Begge fysioterapeuter var uopmærksomme på patienten, og jeg skulle på toilettet. Det gik godt ud på toilettet, men så kom en af personalet og talte med begge fysioterapeuter, som hjalp mig derud, men slap mig af syne, så jeg måtte selv kæmpe mig de sidste ca. to skridt på toilettet med det resultat, at jeg mistede balancen og faldt og slog hovedet ned i fliserne.	Ja
7	Jeg kunne ikke blive opereret på grund af, jeg har haft en blodprop og fik blodfortyndende tabletter. Skal have dem i et år.	Ja
9	Jeg oplever, der ikke blev taget vare på min venstre arm, da den var 100 procent bedøvet, og jeg derfor ikke selv kunne tag vare på den. Det betød, den var ude af kontrol, og da sygeplejersken skulle lægge armen i en slynge faldt min arm over i sengehesten, det skete på afdelingen, min arm faldt også over i sengehesten på opvågningen med en kraft der kunne høres, dette skete begge steder.	Ja
13	Jeg blev ikke modtaget på afdelingen efter operationen, blot afleveret på gangen. [Om formiddagen] to en halv time efter, fik jeg efter meget besvær kontakt med en sygeplejer, som blot affærdigede mig i første omgang. Da jeg insisterede på at få noget at spise, sagde hun, at jeg var fastende ifølge skilt på sengen og ikke måtte få noget. Jeg måtte så flytte dynen og vise hende, at jeg var opereret. Derefter fjernede hun skiltet og sagde, at måske kunne hun finde en sandwich til mig. Dette var ikke muligt, så jeg fik lidt yoghurt. Senere på eftermiddagen var der en plads på en stue til mig. Det var ikke en god endagsindlæggelse. Dette ikke kun på grund af travlhed.	Ja
14	Jeg fik for lidt at drikke efter operationen. Det resulterede i meget lavt blodtryk dagen efter.	Ja
26	I gav mig den forkerte medicin, som jeg blev dårlig af.	Ja
31	Operation udsat pga. lægesygdom.	Ja
33	Fik [] sprøjter med hjem til en uge, men sygeplejerske glemte at vedlægge svaps til afspritning inden indsprøjtning. Heldigvis havde jeg selv nogle!	Nej
4	Da min læge fjernede stingene, blev der konstateret stafylokokker i såret. Decillin, det ser ud til at hjælpe.	Uoplyst

B7 - RRA

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








ID	Kommentarer - B7 - RRA	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
✎ 8	Jeg fik ingen information om, hvordan jeg skulle forholde mig når jeg havde en meget lav blodprocent ved udskrivelsen.	I meget høj grad
✎ 26	Kunne godt have informeret om genoptræning efter operationen, så den kunne have begyndt noget før.	I meget høj grad


B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Jeg foreslår narkose før blokade. Ønsker badehåndklæder, da det tilstedeværende er for lille []. Det var meget positivt, at personalet ikke var begrænset af faggrænser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Mere personale.	I høj grad
9	Jeg synes, at i det hele gennemsnit er alle flinke, søde og rare, der var dog blot én, der ikke var særlig opmærksom på, hvad man som sygehjælper skulle være særligt opmærksom på i mit tilfælde, min arm, av av av. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Gennem min indlæggelse havde jeg to sygeplejersker. Den ene var bare så sød og ville gladelig hjælpe mig på toilettet, også tredje gang. Den anden var rigtig ubehagelig! Det var tydeligt, at hun var rigtig træt af mig, og jeg turde næsten ikke kalde på hjælp. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Har følt mig rigtig godt informeret igennem hele forløbet. [Kommunikation og information]	I høj grad
22	Jeg har kun en ting at påpege. Jeg synes, at det var for dårligt, at der ikke var en personale, der kiggede ind til én, når man kom tilbage fra operationen. Det gjorde de heller ikke, da jeg fik [første operation] inde i [foråret]. Der kommer ikke nogen før aftenvagt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
23	Nogle læger NN fortalte [en patient] ved siden af mig, at hun måtte lære at leve med sin forstørrede blære. Det var forfærdeligt for os andre at høre. Hun blev fortvivlet og græd, og lægerne [] virkede fuldstændigt befriede for empati. Særbehandling i negativ bemærkelse på højt niveau. PINLIGT at samtalen ikke blev holdt på et adskilt sted. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Første undersøgelse af anklen, hvor jeg bare blev sendt hjem, man kunne have nedsat ventetiden på operation. (Fejldiagnosticeret. Tag MR-scanning i anvendelse). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
16	Alt i forbindelse med min indlæggelse samt operation har været perfekt. Jeg følte mig meget tryk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Kunne godt have brugt en opfølgende vurdering ved fysioterapeut noget tidligere. Lidt utrygt [ikke] at vide om man træner for lidt eller for meget. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
28	Ventetiden var langt over den tid, der var oplyst på hjemmesiden. [Ventetid]	I meget høj grad
33	Stor ros til hele personalet. Jeg er meget tilfreds med forløbet og har følt mig velorienteret. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
35	God orientering, løbende kontakt, tilbudt mad og drikke, orienteret om travlhed og ventetid. Mødte [om morgenen] og tog hjem [midt på eftermiddagen]. Lang tid for så lille en operation. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
10	Lidt ligegyldige til tider (måske for travlt). Meget dårlig mad, som smagte gammel. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Første besøg på ambulatoriet. Læge NN overholdte tiden og vidste, hvad han skulle gøre (stor	I nogen grad

ros). Andet besøg på ambulatoriet. Læge NN overholdte igen tiden. Da jeg skulle snakke med en sygeplejerske vedrørende operation, gik der ca. en time, inden hun havde tid. Dernæst skulle jeg snakke med anden læge NN. Da jeg kommer op på etagen og skal snakke med anden læge NN, er der stillet et skilt på sekretærens bord, hvor der står, at hun havde et ærinde men var snart tilbage. Scanneren til mit sygesikringskort sagde, at jeg skulle henvende mig til sekretæren. Der gik så ca. en time, inden sekretæren var tilbage, og anden læge NN havde jo ingen papirer fået, da jeg skulle henvende mig til sekretæren. Flere patienter stod i samme situation. Da sekretæren var tilbage, kunne anden læge NN jo også begynde at kalde folk ind. Jeg brugt næsten tre timer på at vente. Lige i overkanten. Søde og rare mennesker hele vejen i forløbet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]

-  25 Mit lagen kunne være blevet skiftet. Der var blod på det efter operationen []. [Fysiske rammer] I nogen grad
-  30 Jeg er både skuffet, frustreret og vred. Jeg skulle opereres i foden, og ventetiden var meget lang, og man blev ikke oplyst om noget under den. Toiletet hvor jeg skulle skifte tøj var overbrækket, så jeg selv måtte gøre det rent. Personalet på operationsstuen var sødt og veloplagt. Efter operationen havde jeg store smerter. Jeg efterspurgte en type smertestillende, som jeg tidligere havde fået. Det kunne de ikke se, hvad var. Jeg lå med smerter i lang tid, før jeg fik smertestillende, der virkede nogenlunde. Den efterfølgende morgen følte jeg mig lidt overset af personalet. Der kom dog en sød sygeplejerske, som hjalp mig med at tisse og tog min temperatur på en imødekommende måde. Dagen efter havde jeg atter meget store smerter, og efter en del tid blev jeg kørt til røntgen. Efter noget tid tilbage på stuen blev jeg utålmodig og ringede efter en sygeplejerske. Hun var meget lidt imødekommende og vidste ingenting om, hvordan det gik med min medicin. Efter meget besvær fik jeg endeligt en recept på den medicin, som jeg tidligere har oplevet en virkning af. Det er ikke nok, at alt er noteret i forvejen, hvis personalet ikke tager sig tid til at læse det. Ingen forholder sig til den enkelte patient og dennes specielle behov. Der bruges utroligt meget tid på at "slukke brande" (eller i nogle tilfælde undgå dem). Hvis personalet var forberedt og vidste hvilken medicin de kunne tilbyde og kendte lidt til patienternes journal i øvrigt, så ville der spares MEGET tid og mange frustrationer hos patienterne. Det er meget ubehageligt og frustrerende at få følelsen af, at der ikke rigtig er nogen, der vil tale med dig som patient. Udover at dække de helt basale behov om mad og drikke. Faktisk tænkte jeg på et tidspunkt, at I ligeså godt kunne ansætte servitricer eller stewardesser, så var lønudgifterne meget mindre. Jeg endte med at blive meget skuffet og vred over, at ingen, før til allersidst, gad høre, hvad jeg havde at sige, og da slet ikke gad bruge tid på at gøre min situation bedre. Faggruppeopdelingen er helt klart for firkantet. Det kan ikke være rigtigt, at man ikke kan hjælpe hinanden bare pga. en titel. Endvidere kan det ikke være rigtigt, at en læge ikke kan hjælpe en anden læges patienter. Når en læge ikke er der, så må der være en anden der passer vedkommendes patienter. Noget der er aftalt på forhånd, så man i det mindste får lidt mere information om, hvad der er foregået, og hvordan man skal forholde sig fremover. For slet ikke at tale om det helt basale: At kunne blive udskrevet. Kommunikationen kan da ikke være så dårlig? Alt går i princippet efter en meget stram snor, når man skal indlægges til operation. Dog er snoren blevet så stram, at man føler sig som et nummer og ikke et menneske. Jeg ved godt, at det er vigtigt, at alt kører så smidigt som muligt, fordi flere afdelinger og mange faggrupper skal koordineres, men der må være en anden måde at indlægge patienterne på. F. eks kunne man indkalde i to hold, så man ikke behøver sidde til grin i flere timer uden nogen form for operation. Derudover bør man måske overveje at flytte madvognen, så den ikke lige er placeret foran et lokale fyldt med fastende mennesker. Det virker en anelse provokerende, og tålmodigheden daler i takt med, at duftene og snakken om mad breder sig.
-  37 Der var ingen logistik. [Kvalitet i behandling] Slet ikke
-  19 Alt var i orden. Uoplyst
-  20 Operationen blev afbrudt på grund af nervøsitet, men jeg fik en god behandling. [Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  21 Det er fint, at der blev lagt et forløb på forhånd (inklusive forundersøgelse og kontrol efter udskrivelse). Uoplyst
-  27 Der har undervejs også været indlæggelse for blodprop i øjet plus senere indlæggelse for blodpropper i hjernen på et andet sygehus. I alt det her har jeg fået en stent (bukseprotese) indopereret på et tredje sygehus, efterfølgende reparation med alle de undersøgelser undervejs. Måske kunne noget af det her have været bedre koordineret. [Kvalitet i behandling] Uoplyst

 34 Afdelingen var altid hjælpsom og venlig. Forløbet er ikke afsluttet. Skal til kontrol [i december]. Uoplyst

B7 - RRA

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

ID	Kommentarer - B7 - RRA	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
7	Der er flere spørgsmål, jeg kan ikke svare på, da jeg kun var indlagt i tre timer på grund af, at lægen ikke ville operere mig, fordi jeg fik blodfortyndende. Jeg fik en blokade til at tage smerter for senere operation.	I høj grad
29	Tak til en læge, der tog ansvar (NN).	I høj grad
17	Jeg ville have svaret på Internettet, men kunne ikke komme ind til spørgeskemaet.	I meget høj grad
18	Er endnu kun seks uger efter afsluttende behandling og forventer da stadig bedring i tilstanden.	I meget høj grad
11	Fuldt tilfreds med behandlingen. NN meget dygtig og kompetent.	I nogen grad
32	Læge NN havde en rigtig dårlig dag. Han skulle have valgt en sygedag.	I nogen grad
27	Jeg blev undersøgt, diagnosticeret og tilbudt operation, men sagde nej tak i første omgang. Da jeg havde samlet mod, fik jeg det klaret uden problemer.	Uoplyst
36	Er ikke begyndt at bruge skulderen endnu.	Uoplyst
38	Jeg synes, jeg manglede at tale med en læge og en fysioterapeut efter operationen.	Uoplyst

