

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
P-280
KIRURGISK AFD. P
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

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 Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	89
Besvarelser fra patienter:	47
Afsnittets svarprocent:	53%

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

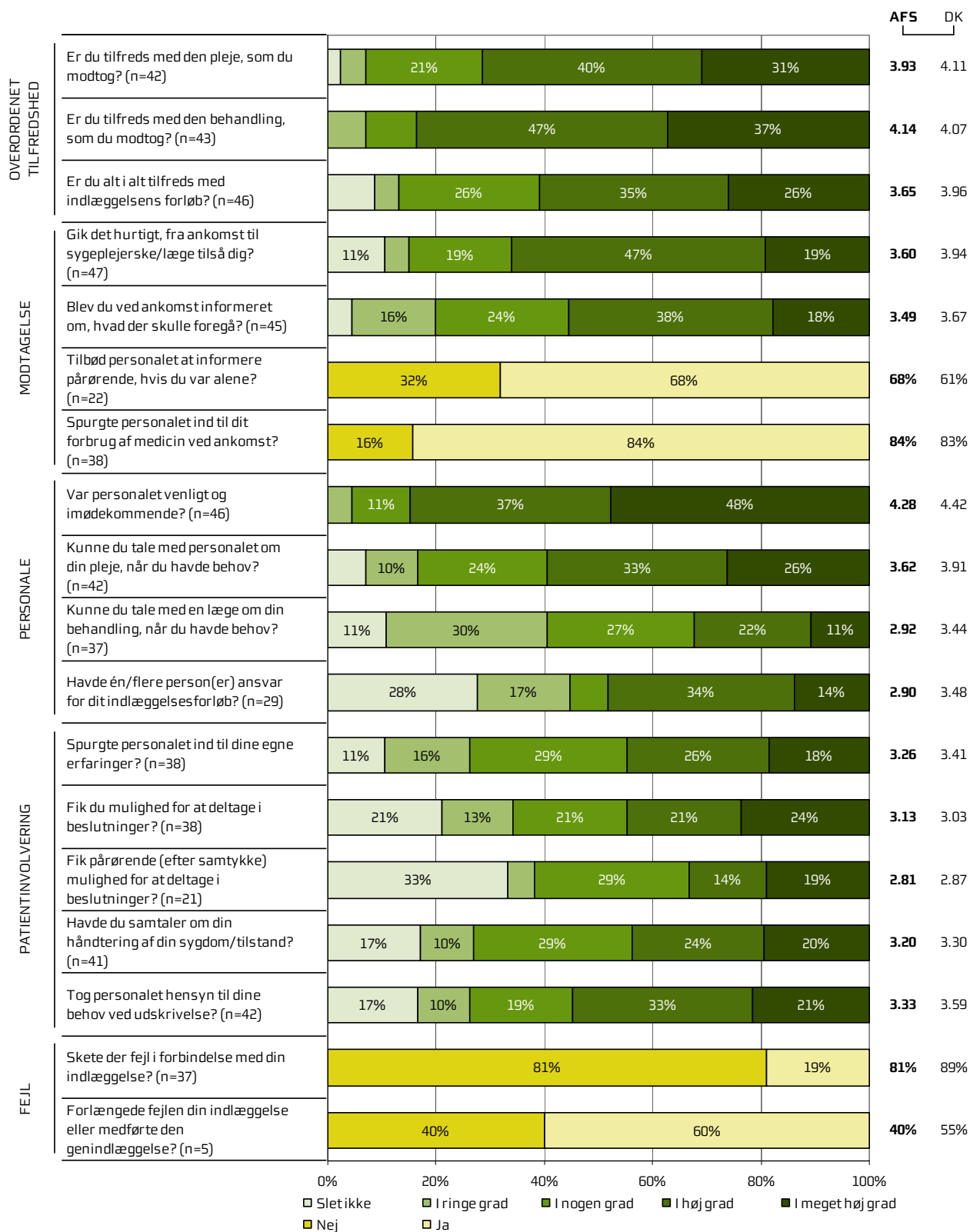
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

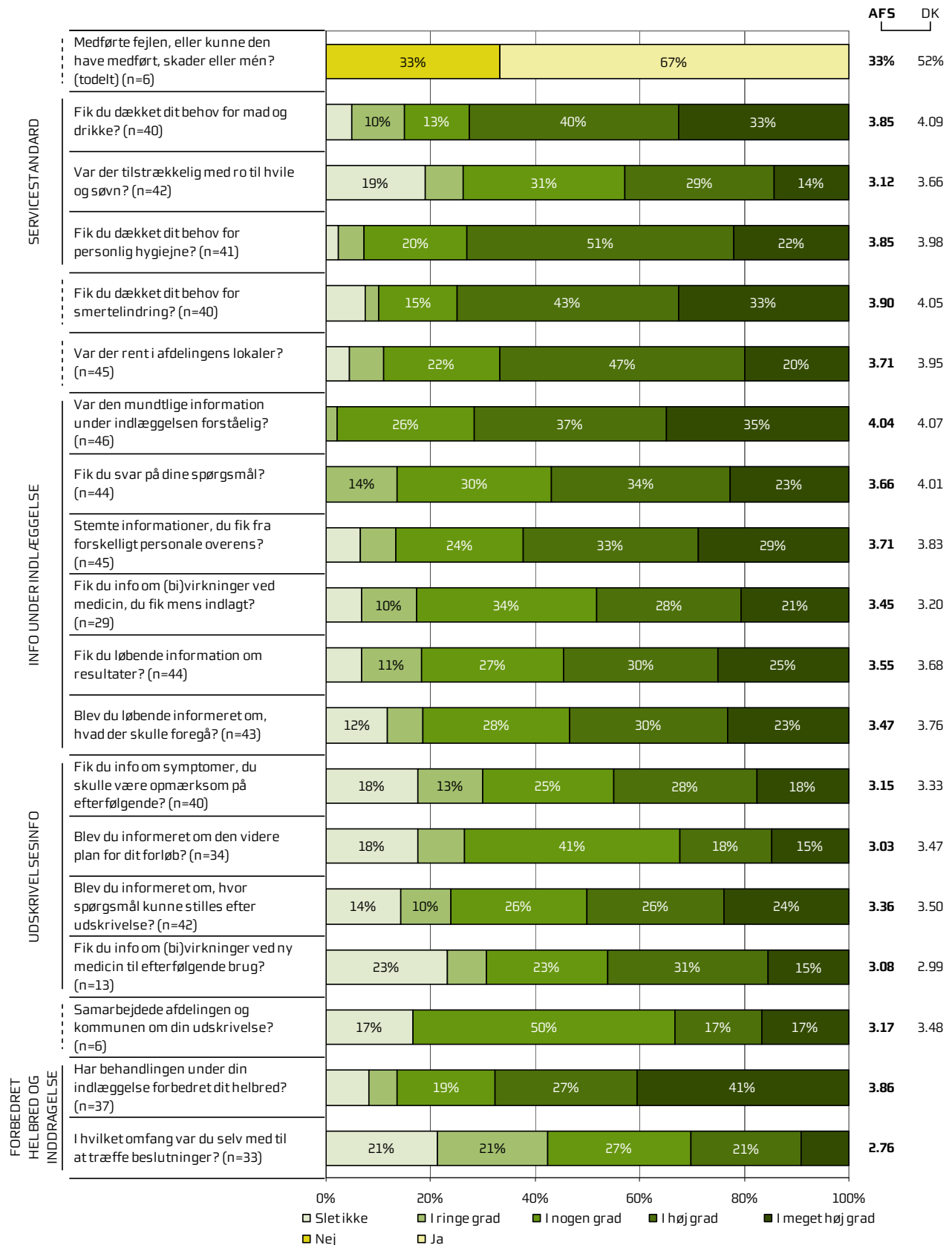
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

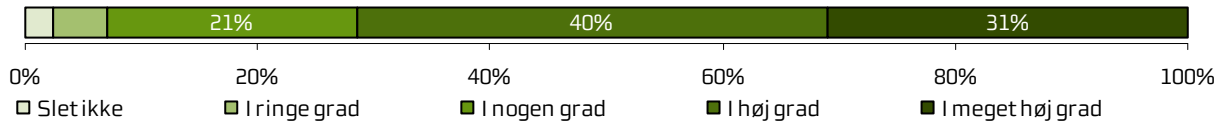
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

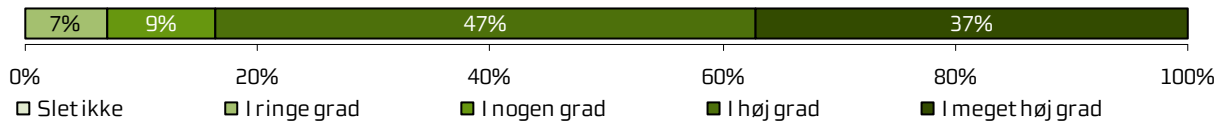
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

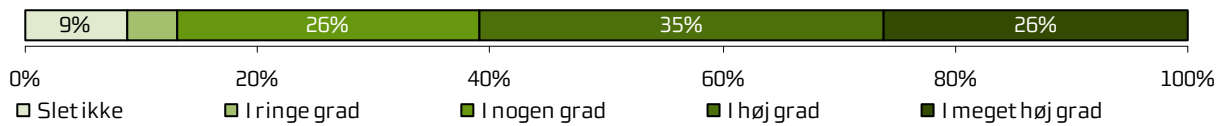
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=42)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=43)



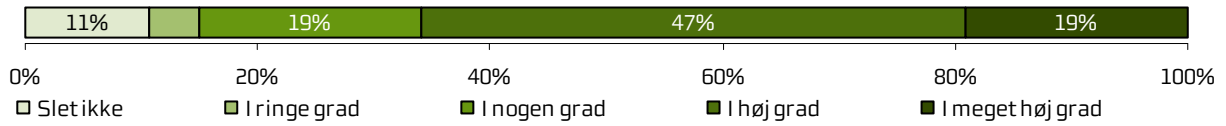
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=46)



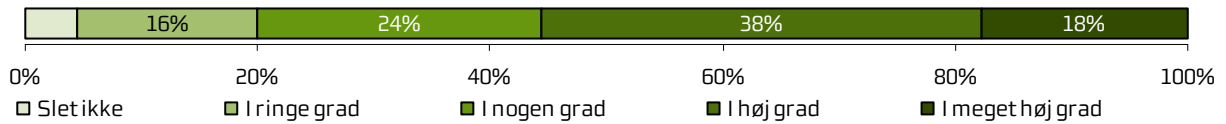
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	3,93		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,14		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,65		3,96	

Modtagelse

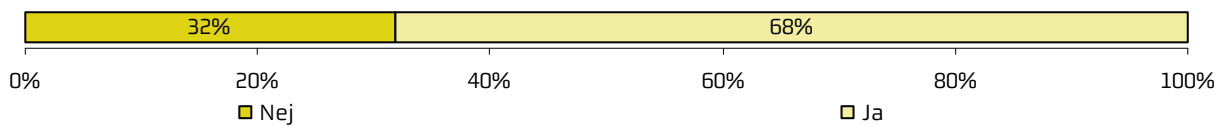
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=47)



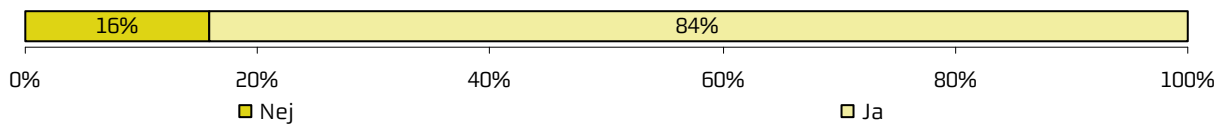
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=45)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=22)



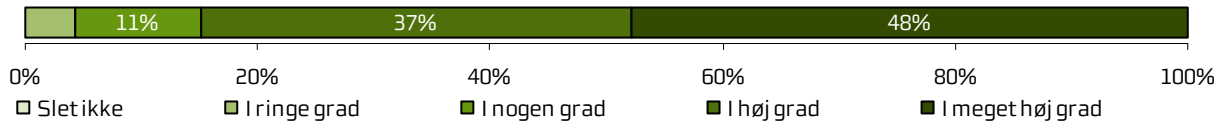
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=38)



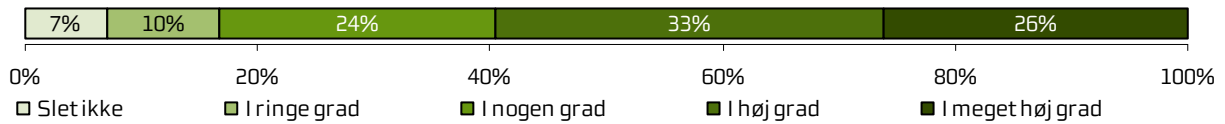
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,6		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,49		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		68 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		84 %	83 %	

Personale

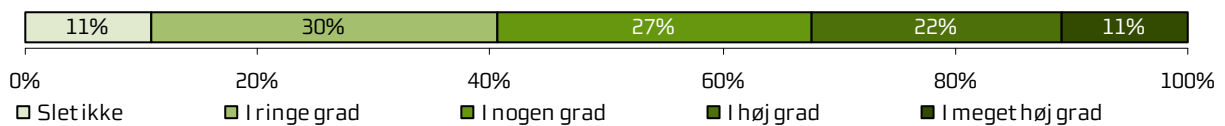
Var personalet venligt og imødekommende? (n=46)



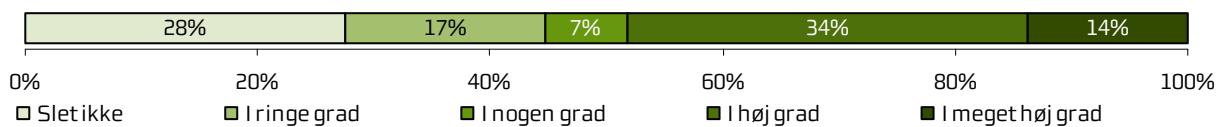
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=42)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=37)



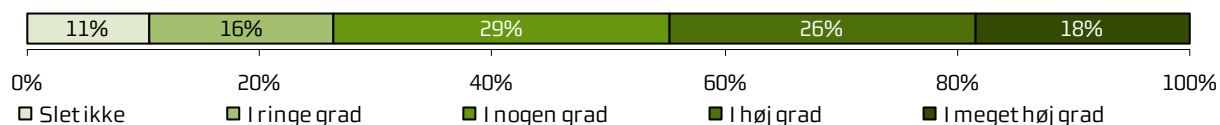
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=29)



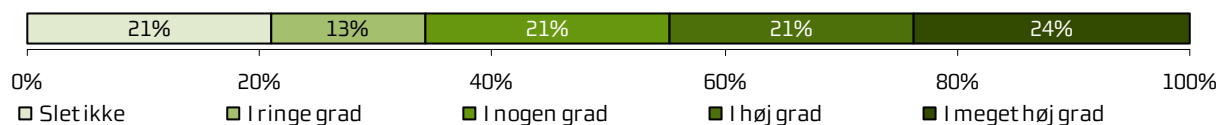
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,28		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,62		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	2,92		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	2,9		3,48	

Patientinvolvering

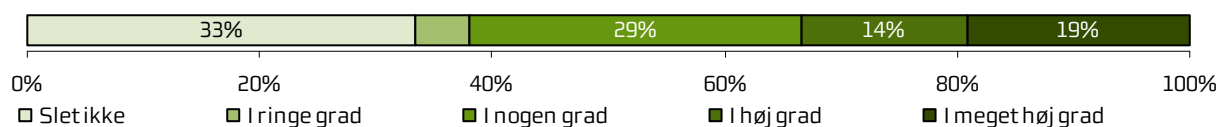
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=38)



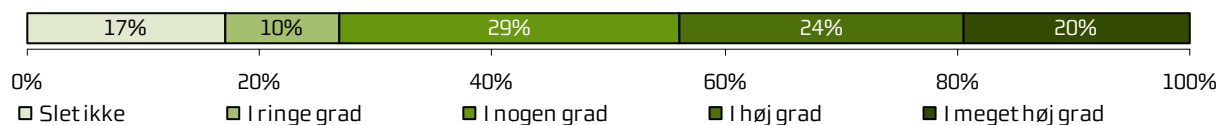
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=38)



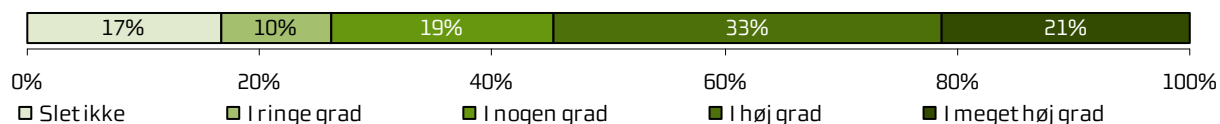
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=21)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=41)



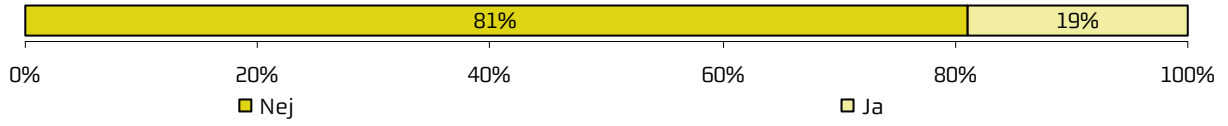
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=42)



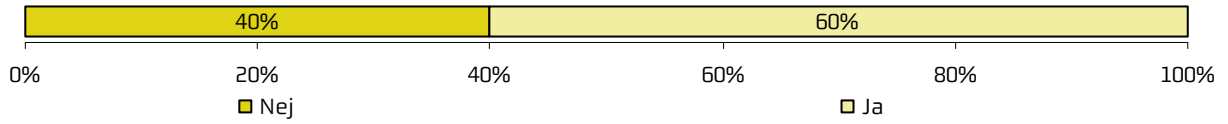
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,26		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,13		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,81		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,2		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,33		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=37)



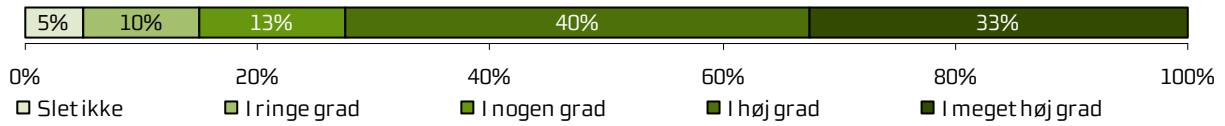
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



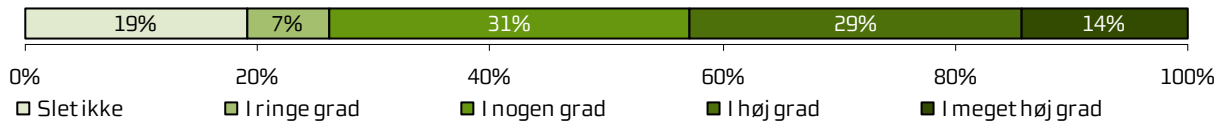
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		81 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		40 %	55 %	

Servicestandard

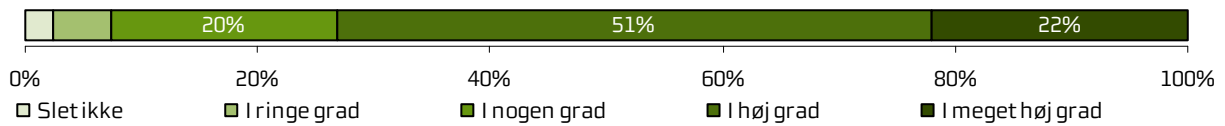
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=40)



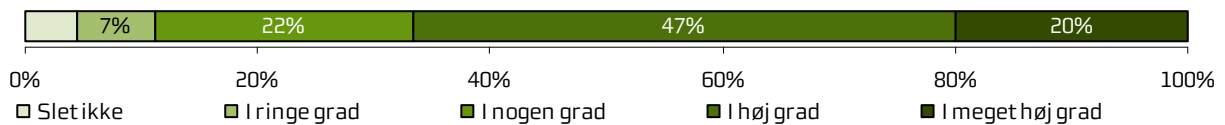
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=42)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=41)



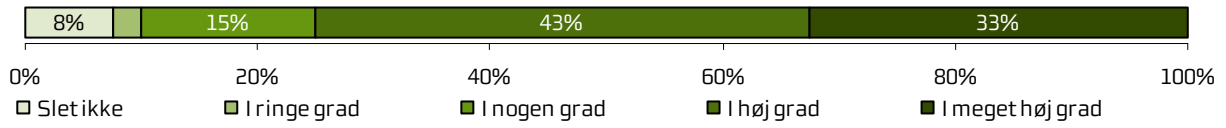
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=45)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	3,85		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,12		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,85		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,71		3,95	

Smertelindring

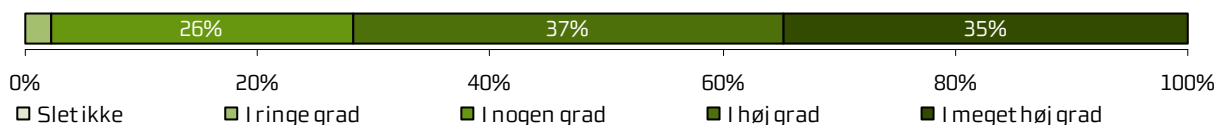
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=40)



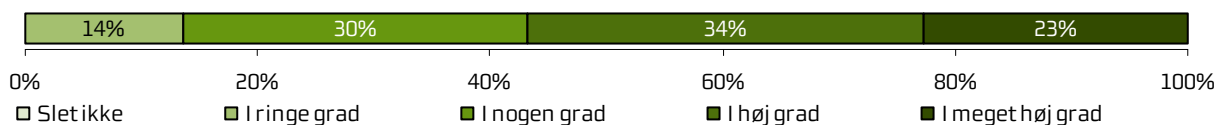
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,9		4,05	

Info under indlæggelse

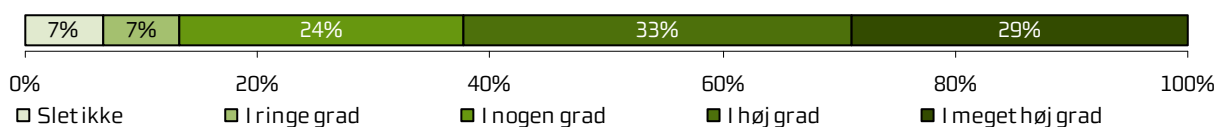
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=46)



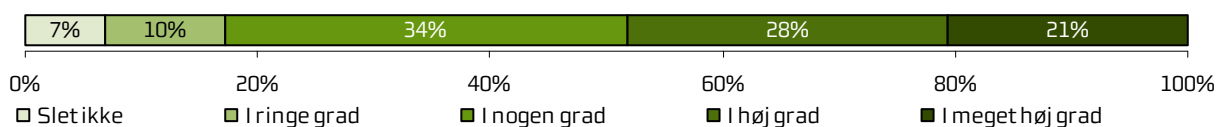
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=44)



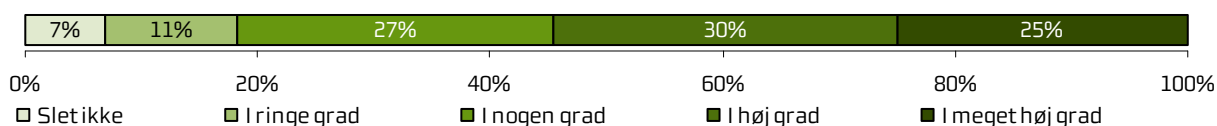
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=45)



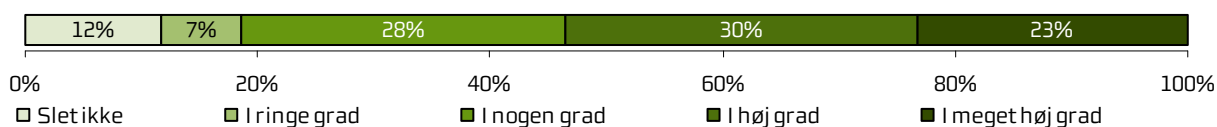
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=29)



Fik du løbende information om resultater? (n=44)



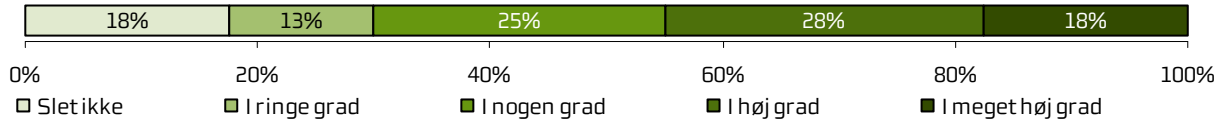
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=43)



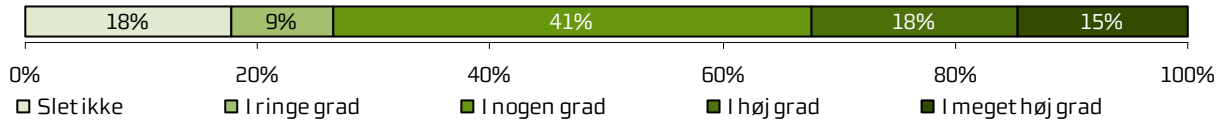
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,04		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,66		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,71		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,45		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,55		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,47		3,76	

Udskrivelsesinfo

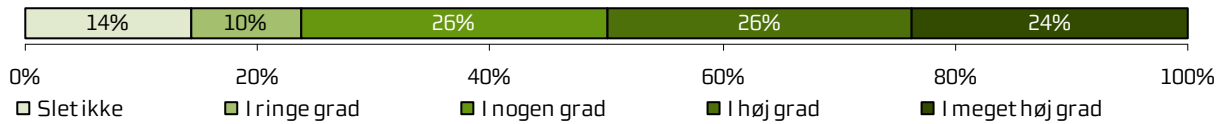
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=40)



Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=34)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=42)



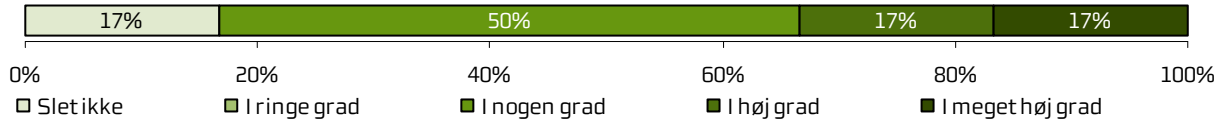
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=13)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,15		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,03		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,36		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,08		2,99	

Hjemmepleje

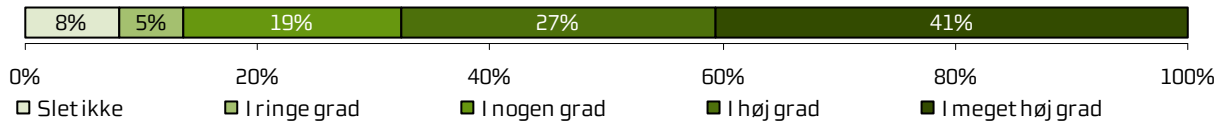
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=6)



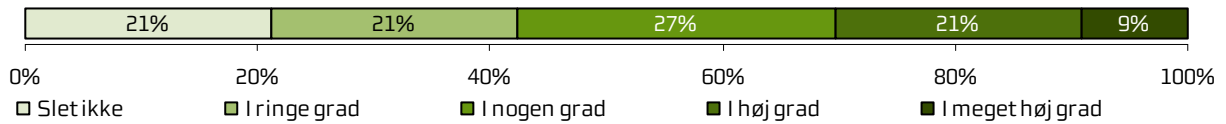
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,17		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=37)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=33)



	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?	3,86			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,76			

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 "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

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

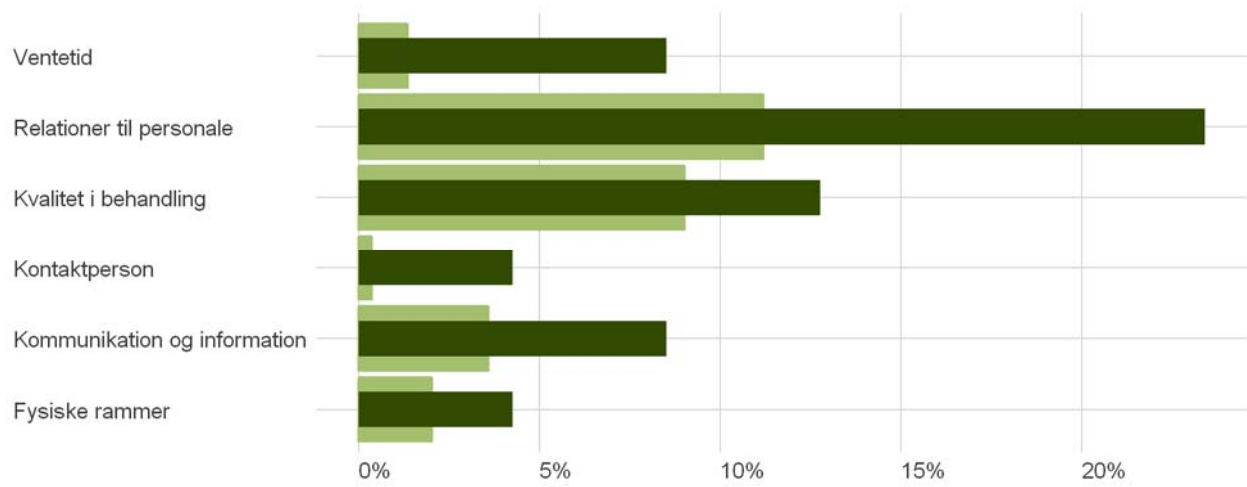
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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

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



P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Blev indlagt på Afdeling P, da jeg fastede før undersøgelsen, og der var lang ventetid, over et døgn.	I høj grad
13	Jeg lå fra [formiddag til eftermiddag] uden kontakt med nogen sygeplejerske eller læge. Jeg fik ikke mit medicin, selvom de vidste jeg dagligt får en masse smertestillende medicin. Jeg blev ikke informeret om, hvornår lægen kom og snakkede med mig om svaret på min ct.-skanning, som jeg havde fået lavet tidligere [om formiddagen]] samme dag. Jeg blev ikke tilbudt mad, og jeg vidste ikke, at jeg var fastende.	I høj grad
15	Modtagelsen via vagtlægen og et døgn's ophold på overvågningsstue var betryggende, men "tæt", idet det var i samme stue som tre-fire andre patienter. Indenfor dette døgn fik jeg også første undersøgelse for eventuel blødning fra mavesæk. Også overflytningen til Afdeling P foregik roligt og trygt.	I høj grad
5	Blev indlagt på akutafdelingen på Kommunehospitalet og sendt hjem til egen bolig med besked på, at man ikke fandt noget på mit scanningssvar og bare skulle tage hjem og blive rask, men dog med den tilføjelse, at det kunne være, at svaret blev ændret ved konference dagen efter. Ringede til min læge dagen efter, fordi jeg havde det dårligt. Hun kontaktede akutafdelingen, der sagde, at jeg skulle have været på afdeling P, så der kørte min mand mig til dagen efter.	I meget høj grad
12	Ved modtagelse fik jeg en seng med et lagen over. Jeg fik at vide, at jeg skulle videre, og det var træls, at jeg ikke bare blev indlagt i sengen og evt. kunne sove og finde ro.	I meget høj grad
14	Min ankomst til Fælles Akutmodtagelse Nørrebrogade var kaotisk. Jeg blev henvist af min egen læge dertil. Havde på det tidspunkt feber. Trods det gik der fem timer, inden jeg blev tilset af en læge (vi rykkede tre gange). En sygeplejerske orienterede mig ved ankomsten om, at der ikke var lang ventetid, da der ikke var ret mange patienter. Da jeg endelig kom ind til en læge, blev jeg med det samme overført til Akutafsnittet Tage-Hansens Gade, hvor jeg med det samme blev overført til operation og derefter videre til Afdeling P. Stor ros til Tage-Hansens Gade. Både til Akutafsnittet og afdeling P.	I meget høj grad
20	Jeg følte mig meget tryk ved den læge NN, som undersøgte og opererede mig.	I meget høj grad
16	Jeg blev rigtig godt modtaget af sygeplejerske. Men der gik næsten tre timer, inden der kom en læge. Men jeg har fuld forståelse for, at de har travlt :-)	I nogen grad
22	Kunne godt have brugt en til at hjælpe mig med at køre sengen ned ved sovetid, da jeg var meget rundt på gulvet.	I nogen grad
3	Ingen information om ventetid overhovedet! Måtte efter to timers tålmodig venten selv opsøge information herom via sekretær.	Slet ikke
9	Jeg sad og ventede i mange timer, som fastende var det ekstra hårdt. Efter nogle timer kom jeg ind i en "liggestol". Det kunne godt være sket tidligere.	Slet ikke
11	Fik tid fra lægen angående indlæggelse til dagen efter. Kom der til tiden, men ventede fastende i 12 timer på at komme til. Det var uacceptabelt.	Slet ikke
18	Jeg blev bedt om at komme ind [om morgenen]. Fik at vide, at jeg snarest ville "komme til" CT-skanning. Blev tilbudt en seng, men takkede nej pga. udsigten til kort ventetid. Sad på gangen og ventede indtil [om eftermiddagen] (fastende, tørstende). Bad dog selv om en seng [til middag] og noget smertestillende. På [anden afdeling] fik jeg indtryk af, at man hele dagen havde vidst, at jeg først havde en tid midt på eftermiddagen.	Slet ikke
19	Jeg mødte op på afdelingen [først på eftermiddagen] og fik et armbånd og anvist en seng.	Slet ikke

Pga. personaleskifte ventede jeg til [tidlig aften] med at råbe en personale op, og fik så at vide, at de gik og ventede på, at jeg skulle møde op på afdelingen. Herefter fik jeg udleveret tøj og kunne komme i seng, jeg var virkelig træt på dette tidspunkt. Lægen, som var kaldt [om eftermiddagen], mødte først op [sent om aftenen]. Det var det værste sjusk, jeg nogensinde har oplevet.

P-280

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - P-280	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
7	Overdosering/medicinering af smertestillende.	Ja
17	De fik ikke fjernet hele bylden første gang, så det spredte sig, og jeg måtte indlægges igen [få] dage efter, med en ny byld.	Ja
18	Jeg skulle slet ikke have været indlagt på afdelingen. Det ville have været dejligt, hvis man blot havde bedt mig møde på røntgen afdeling om eftermiddagen, hvor man havde tid til mig. Så var jeg sluppet for at [] på en kirurgisk sengeafdeling. En halv dag med smerter.	Ja
3	I journal var skrevet, at det var anden gang, jeg havde samme lidelse. Det var første gang, hvilket jeg korrigerede for læge NN.	Nej
10	Dosering af medicin, på ti dage var der fejl fire af dagene. På trods af at pårørende påpegede det, skete det igen.	Nej
13	Jeg var kun indlagt i [kort tid]. Men fra jeg havde fået lavet scanning, lå jeg selv. Ingen kom og spurgte til mig. Jeg følte mig overset og glemt og måske ikke "syg nok". Jeg manglede, at der blev spurgt til mine smerter og min tilstand, og hvordan jeg havde det. Og jeg synes også, at jeg savnede at blive orienteret om f.eks. at jeg var fastende.	Uoplyst
14	Ikke på Akut, Tage-Hansens Gade eller Afdeling P. Men på FAM Nørrebrogade mener jeg absolut, at en ventetid for en akutpatient på fem timer er under al kritik og ikke bør finde sted.	Uoplyst
19	Indlæggelsen med operationen [i sensommeren] var en genindlæggelse for fejl ved fra tidligere operation, stomioperation.	Uoplyst
1	Jeg spurgte under forberedelserne til min operation, om jeg skulle have støttestrømper på. Jeg fik nej, men jeg bad om at få det bekræftet. Efter der så blev spurgt ved højere sted, skulle jeg SÅ NU have støttestrømper på alligevel, hmm?	Ved ikke
5	Men ikke på afdeling P, på anden afdeling.	Ved ikke

P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
6	Det ville være godt med en skriftlig beskrivelse af sygdommen ved udskrivelsen. Det fik jeg f.eks. siden ved udskrivelse fra andet sygehus.	I høj grad
9	Jeg fik ingen information om, hvad der var foregået og fundet under operationen, og lægen havde ikke lavet notat, så en eventuel sygeplejerske kunne videreformidle. Jeg blev liggende til sen aften med lovning om, at lægen ville komme forbi, men han kom aldrig. Sygeplejersken mente, jeg bare skulle overnatte på sygehuset og få informationen dagen efter. Først [om eftermiddagen] dagen efter fik jeg den samme information, jeg havde fået tidligere af sygeplejersken, dvs. lægen kom aldrig, og jeg kunne være sendt hjem samme dag og [have] frigivet en sengeplads.	I høj grad
20	Lægerne havde meget lidt tid til at tale med mig. Det øvrige personale havde kun tid til at sørge for den praktiske del af behandlingen.	I høj grad
19	Man valgte at ændre medicinen på udskrivningsdagen, hvilket absolut ikke var godt. [] Egen læge holdt fri i [flere] uger, og derfor var opfølgningen ukontrolleret, og vi måtte selv, sammen med anden læge, forsøge os frem. Der var heller ikke styr på infektionstal [] og sidste blodprøve [] var der stadig uregelmæssige tal.	I nogen grad
3	Fastede fra dagen før [om aftenen]. Måtte selv insistere på at få anlagt drop [om eftermiddagen dagen efter], da jeg pga. faste var plaget af hovedpine. Følte mig totalt forladt og ignoreret. INGEN, overhovedet ingen kontakt med aftenvagterne, INGEN information om tidshorisont for operation førend, at [personalet] [om aftenen] hentede mig.	Slet ikke
12	Da jeg var indlagt, vidste jeg ikke, hvem jeg hørte til af personalet. Når jeg spurgte om, hvor længe der var til operation, lød det som om, de lige havde spurgt og ikke kunne spørge igen. Vagtskifte (der burde personalet da vise sig). At faste fra [formiddag], ja hele dagen for mit vedkommende, til [om aftenen]. Lang dag.	Slet ikke

P-280






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

ID	Kommentarer - P-280	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
6	Sygeplejerskerne var imponerende på alle måder. Åbne, kontaktstærke og utroligt arbejdsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Kommunikationsmæssigt kunne der godt være plads til forbedring fra læge til patient. Det ville spare mange ressourcer. Alle sygeplejersker var ekstremt dygtige, omhyggelige og klare i deres videreformidling af information. Det var dog et skræmmende indblik i deres alt for travle arbejdsdag. De løb bogstavelig talt fra patient til patient. Der burde være flere sygeplejersker på arbejde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Både i forhold til den akutte del med indlæggelse og operation på Nørrebrogade og den efterfølgende indlæggelse på Tage Hansens Gade efterlader mig med et indtryk af et dedikeret og kompetent personale, som virkelig gerne vil gøre et godt stykke arbejde og behandle os patienter godt. Især den læge NN, som modtog mig på Nørrebrogade, formåede at gøre mig tryk og optimistisk i forhold til den operation, som jeg var nødt til at få foretaget. På Tage Hansens Gade var det meget svært at komme til at tale med en læge, og når de var der, blev de hver gang kaldt bort efter få minutter. Det øvrige personale knoklede virkelig for at gøre det så godt som muligt. Men det er min oplevelse, at det kan de nok ikke alle sammen altid leve op til i så travl en hverdag, der var på afdelingen. De gør det vigtigste først, og jeg oplevede da heller ikke, at min behandling var uforsvarlig, men at der kun var tid til det aller mest nødvendige, og det skaber en utryghed hos mig som patient. Hvis personalet er så travle, som jeg oplevede det på Tage Hansens Gade, så kan det kun være et spørgsmål om hvornår og hvor tit, der sker fejl i behandlingen. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
4	Havde indtryk af, at der er styr på kommunikationen mellem læger og personale, og lægerne indbyrdes :-). [Kommunikation og information]	I meget høj grad
14	Fantastisk personale både ved modtagelse og ved den efterfølgende indlæggelse. God information og meget hurtig behandling både fra sygeplejersker og læger. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Under min indlæggelse forværredes min situation pludseligt (stor/ekstra blødning fra tarm) under en udrensning før en undersøgelse af min tyktarm. Jeg nåede at ringe på hjælp, derefter besvimede jeg, men vågnede op i min seng omgivet af flere personer der "arbejdede" med mig. "Hent en læge", var det første jeg opfattede, derefter at man var ved at tage blodprøve og anlægge adgang til drop i min hånd/arm. Jeg tror, at jeg var uden bevidsthed flere gang under dette forløb, men da man skønnede, at nu var jeg stabil og ren, så mærkede jeg et venligt strøg på min kind af "min" sygeplejerske, der også med venlige ord kommenterede situationen. Lægen tilså mig et par gange i løbet af natten, ligeledes også natsygeplejersken. Midt i det hele følte jeg stor taknemmelighed for den faglige kunnen, jeg oplevede. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Meget imødekommende personale og rigtig søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	At skulle udspørres til journal og undersøges på seks-sengsstue med mænd og kvinder sammenblandet er dybt krænkende og grænseoverskridende. Tavshedspligt! Indsigt i andres liv og helbred. Forlangte, at dette skulle foregå i enerum, hvilket blev imødekommet. På [afsnittet] lå mænd og kvinder på samme stue. Her var intet hensyn til integritet og fortrolighed. Vi er i 2014, det må kunne gøres betydeligt bedre. [Fysiske rammer]	I nogen grad
7	Der mangler personale om aftenen til alle dagene. Der er ikke sammenhæng mellem antallet af	I nogen grad

	personale om dagen og aftenen, hvilket påvirker personalets evne til at hjælpe og pleje patienterne, da mange af patienterne har behov for en del pleje/hjælp. [Kvalitet i behandling]	
✎ 8	Det var tydeligt, at der gik viden og opmærksomhed tabt ved vagtskifte. Tror faktisk, jeg blev glemt efter de første [timer] af min indlæggelse.	I nogen grad
✎ 10	Afdelingen er ikke gearret til at indrette plejen, efter det var en hjerneskadet/gangbesværet patient, som de fik ind. Trods fysioterapeut på afdelingen blev plejen ikke instrueret i håndtering. Stort set kun mobilisering af fysioterapeut. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 12	Da jeg kom på opvågningen, lå jeg med seks personer, som havde det rigtigt skidt, de lå og stønnede, osv. Personalet havde så travlt, at da jeg havde fået en lille portion suppe og godt kunne have spist mere, ikke var tid til mig. Jeg pressede så på for at blive udskrevet, så jeg kunne komme hjem og spise/sove. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 19	Det er vigtigt, at man tjekker op på ændring af medicin. Dette kunne nemt være foretaget, da de havde [en del] dages indlæggelse inden operation og [nogle] dage efter til denne. Desuden blev hjemmeplejen slet ikke informeret ved udskrivelsen, som oven i købet foregik op til weekend. Dette havde de ellers lovet at gøre. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 24	Lang ventetid som altid. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 11	Jeg skulle selv spørge efter, hvad sker der nu, og hvorfor tager det så lang tid, og det kunne de heller ikke svare på, kun at der var andre akutte end mig. Men når man er fastende og får at vide, at du skal være der [om morgenen] og først kommer til [om aftenen], så ønsker man svar. [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
✎ 23	Personalet var super søde, dygtige og professionelle :-). Men at udsætte mig en dag, det er okay. Men at jeg skal møde fastende ind og så vente TI TIMER på at komme i narkose, det er ikke i orden :-). [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
✎ 2	Det er meget længe at vente fastende [] i 43 timer på en undersøgelse, der tager 20 minutter. [Ventetid]	Slet ikke
✎ 13	Jeg synes godt, at afdelingen eller personalet kunne være kommet forbi og kigget til mig. Jeg ved godt, at de fleste var mere syge end mig, men jeg savnede, at de kom forbi. Ikke fordi vi skulle snakke i flere timer, for det er klart, at de mest syge har brug for mest pleje og opmærksomhed. Men jeg kom til at føle mig glemt, og at jeg ikke var syg nok. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 18	Plejepersonalet er UTROLIGT søde, men det virker mest som dække over den ringe tid, der er til behandlingen. Folk sidder i kø for at blive tilset af en læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 21	Jeg var indlagt til undersøgelser på flere forskellige afdelinger for kraftig blødning fra mave/tarm. Jeg savner i meget høj grad EN læge, der kunne lave en samlet vurdering af forløbet og resultaterne af de forskellige undersøgelser. []. [Kontaktperson]	Slet ikke

P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
	6 Det ville være godt med noget vejledning til genoptræning (jeg har tabt [flere] kilo og mistet en masse muskler).	I høj grad
	15 Før jeg fik første blodtransfusion blev jeg spurgt, om jeg ville modtage blod. Jeg var lidt overrasket over spørgsmålet, men også lidt omtåget. Egentlig kendte jeg godt det svar jeg fik, da jeg spurgte. Endvidere fik jeg senere orientering fra læge NN om, at man var varsom med at give blodtransfusion til personer, der tidligere var opereret []. Jeg fik blod fire gange og det hjalp meget og forbavsende hurtigt. Hos min egen læge får jeg efterfølgende målt min blodprocent.	I nogen grad
	12 Kun at jeg udskrev mig selv. Det bestemte jeg over.	I ringe grad
	11 Jeg skulle opereres, det kunne ikke gøres anderledes.	Slet ikke
	18 Det må altså være en fejl, at jeg overhovedet blev indlagt på afdelingen. Ville være dejligt, hvis kommunikationen havde været gennemskuelig. Vi kunne have sparet samfundet for en seng/indlæggelse til mig.	Ved ikke

