

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
H1
ØRE-, NÆSE- OG HALSAFD.
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Sammenhæng i forløb	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling	37

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. 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	135
Besvarelser fra patienter:	95
Afsnittets svarprocent:	70%

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

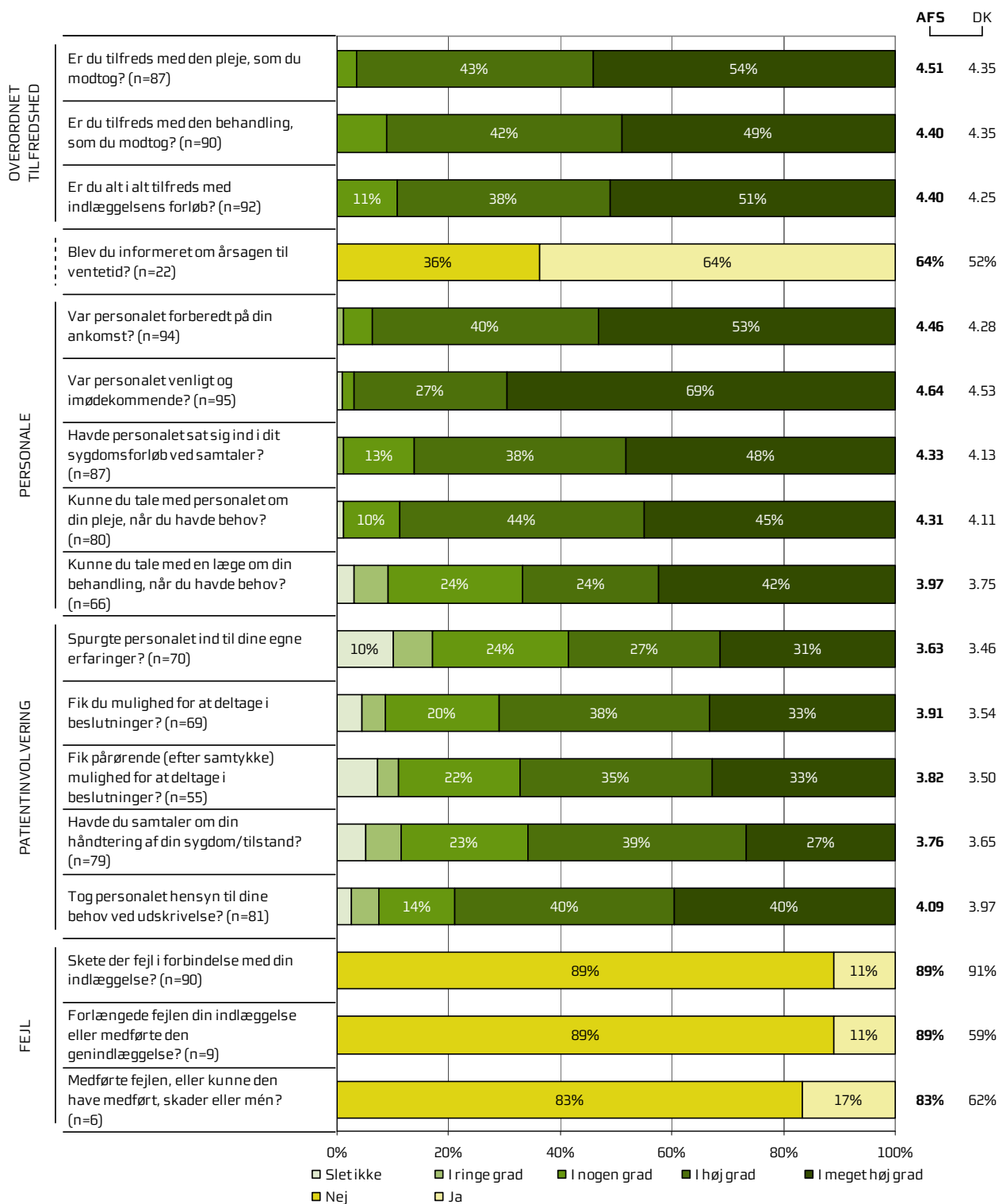
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

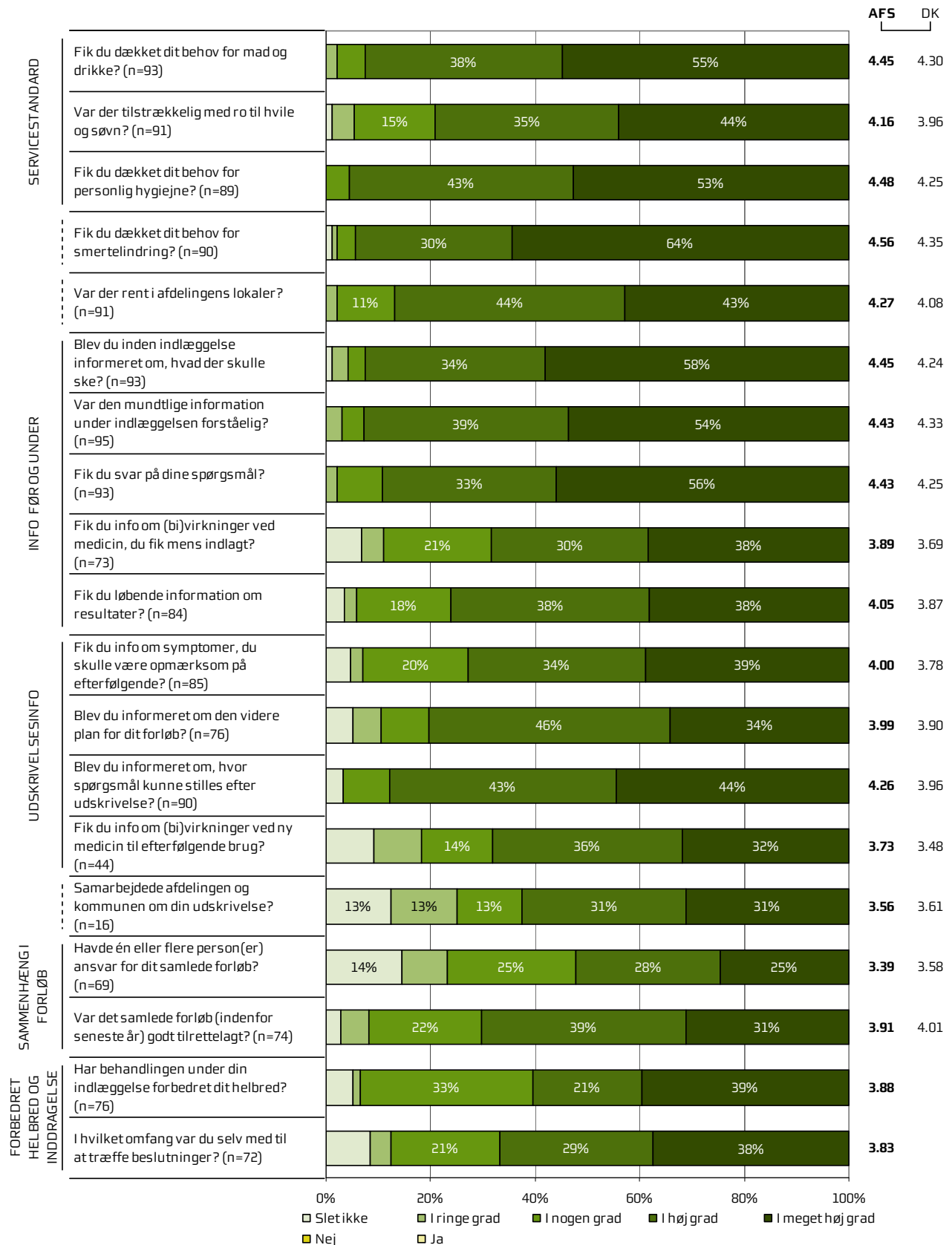
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

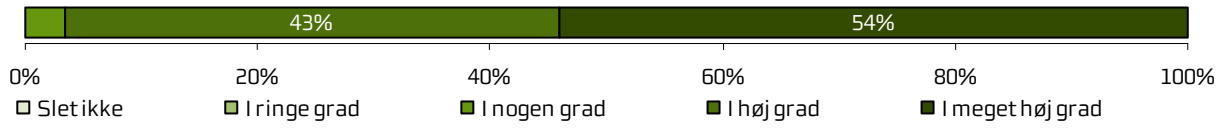
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

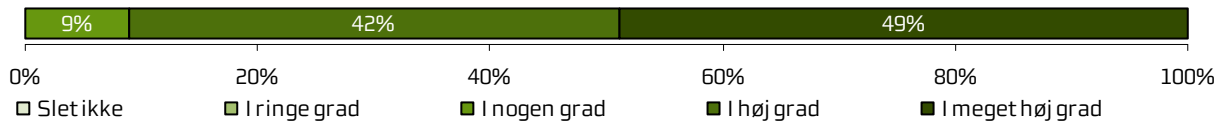
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

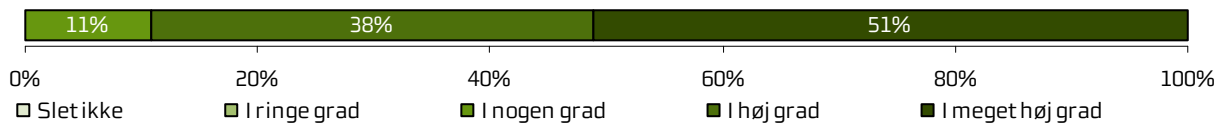
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=87)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=90)



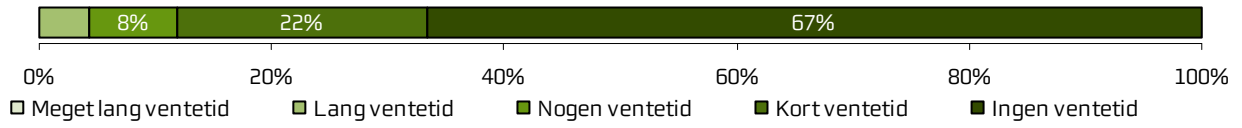
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=92)



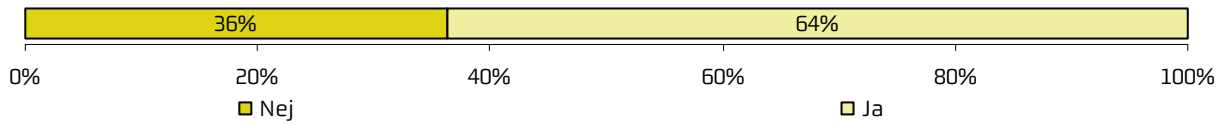
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,51		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du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

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=93)



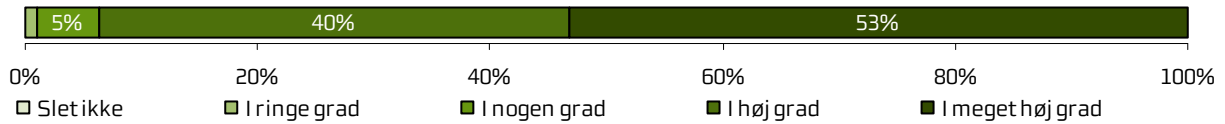
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=22)



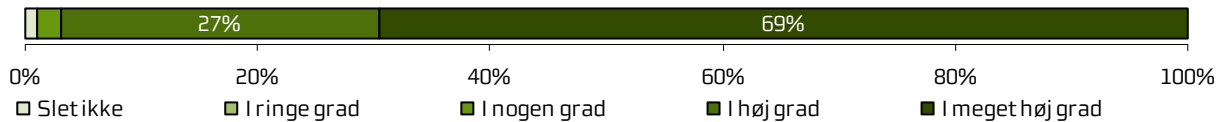
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,51		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		64 %	52 %	

Personale

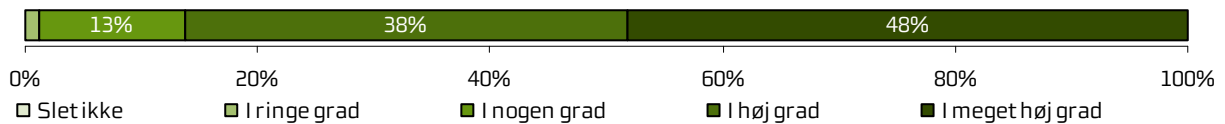
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=94)



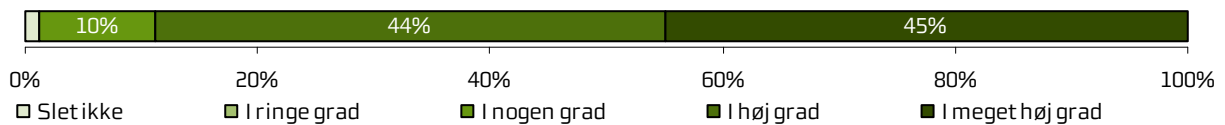
Var personalet venligt og imødekommende? (n=95)



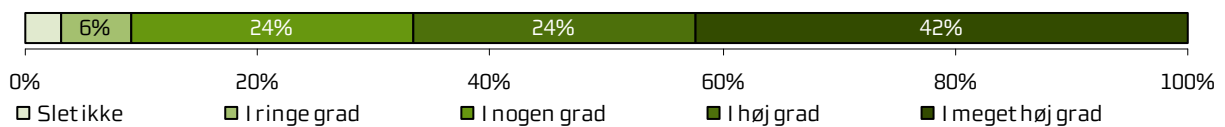
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=87)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=80)



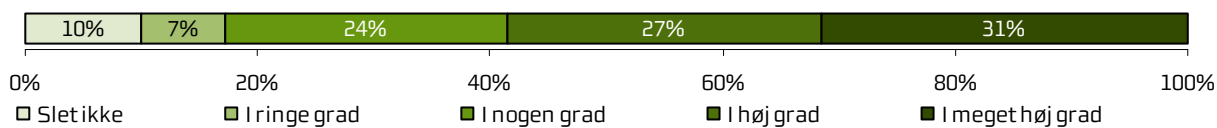
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=66)



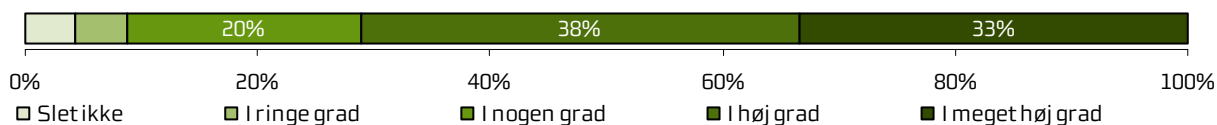
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,46		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,64		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,33		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,31		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,97		3,75	

Patientinvolvering

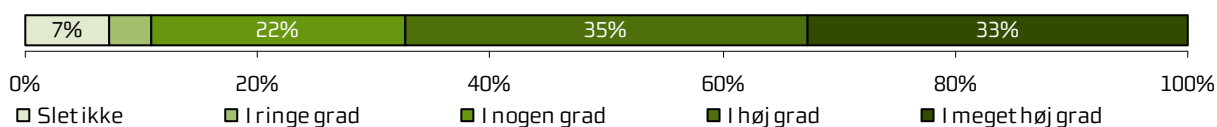
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=70)



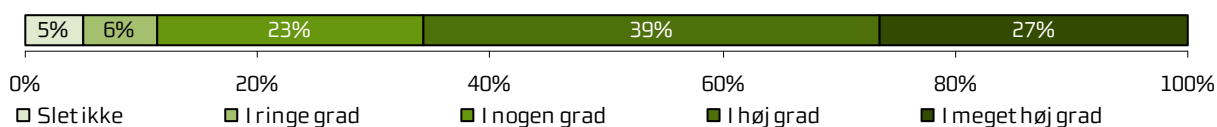
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=69)



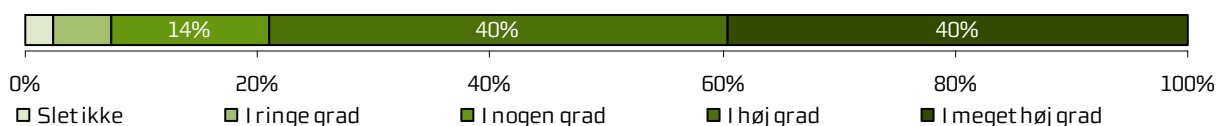
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=55)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=79)



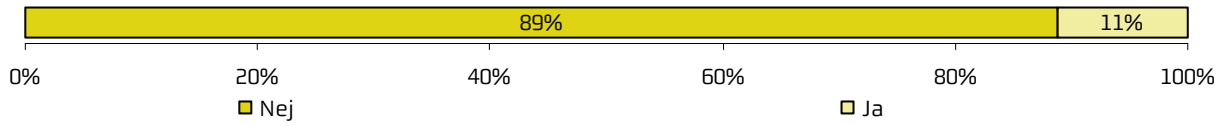
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=81)



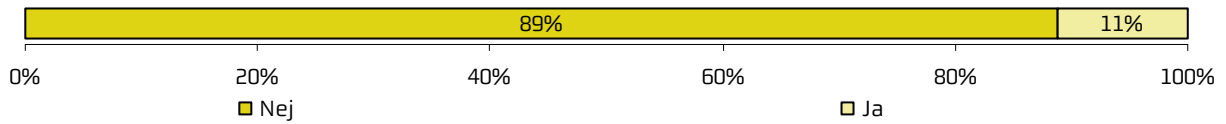
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,63		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,91		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,82		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,76		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,09		3,97	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=90)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



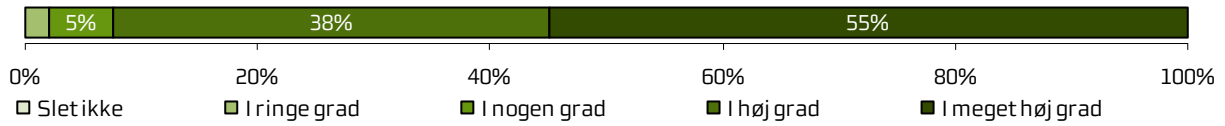
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=6)



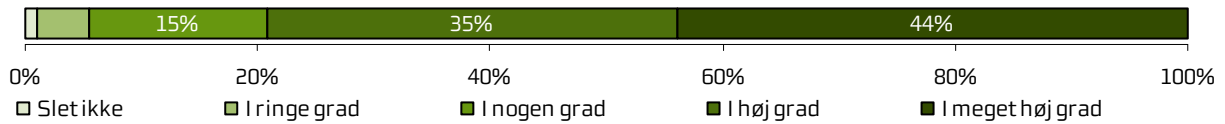
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		89 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		89 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		83 %	62 %	

Servicestandard

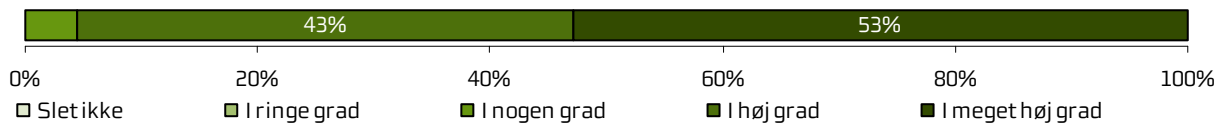
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=93)



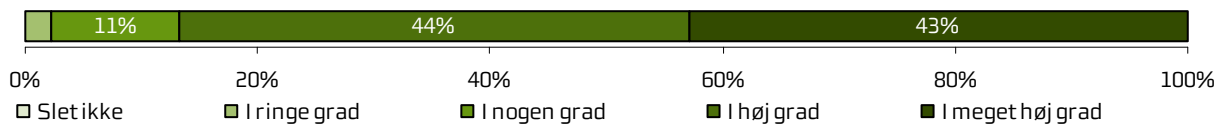
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=91)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=89)



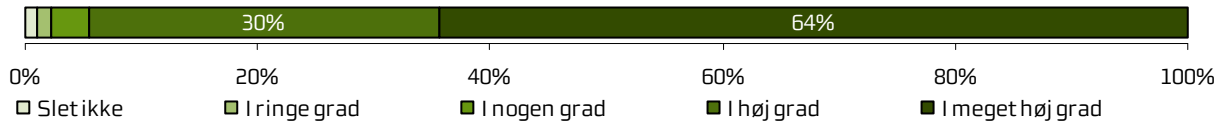
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=91)



	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?	4,45		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,16		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,48		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,27		4,08	

Smertelindring

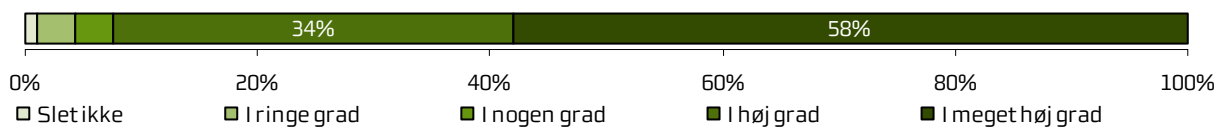
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=90)



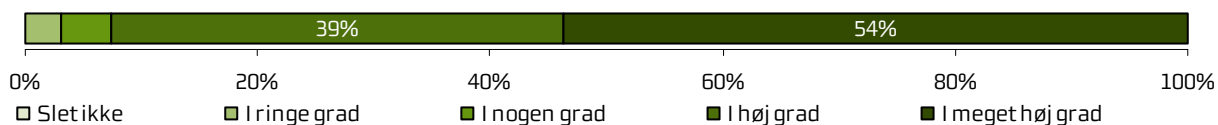
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,56		4,35	

Info før og under

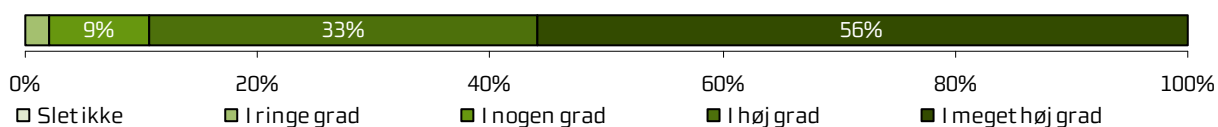
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=93)



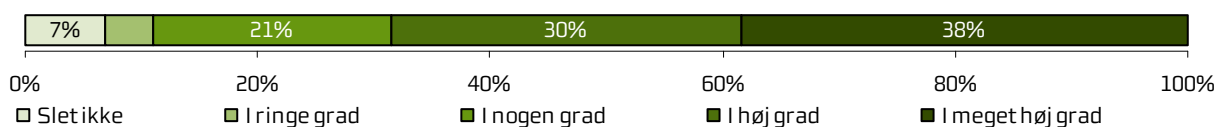
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=95)



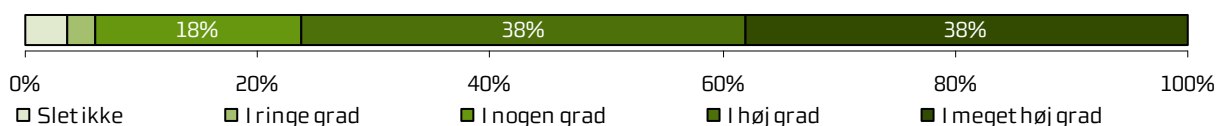
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=93)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=73)



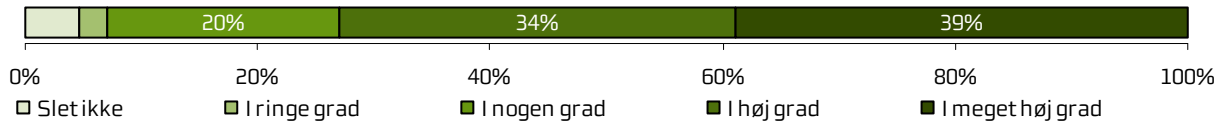
Fik du løbende information om resultater? (n=84)



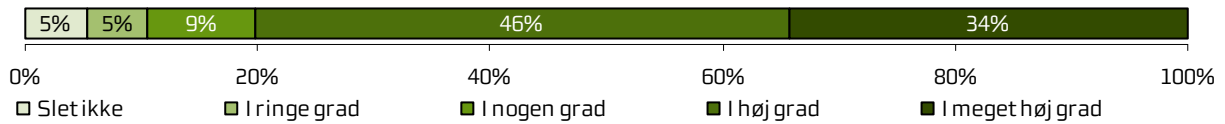
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,45		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,43		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,43		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,89		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,05		3,87	

Udskrivelsesinfo

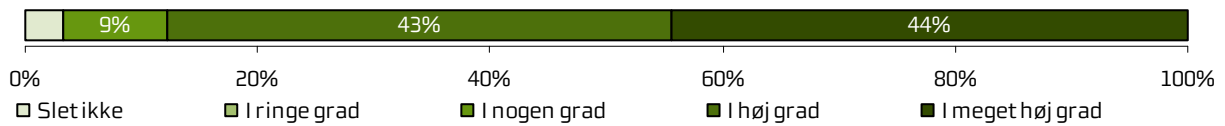
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=85)



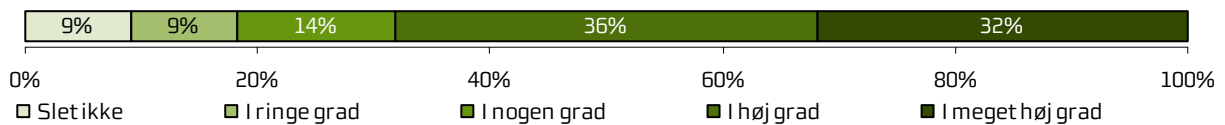
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=76)


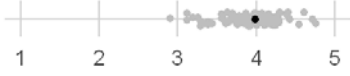




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=90)



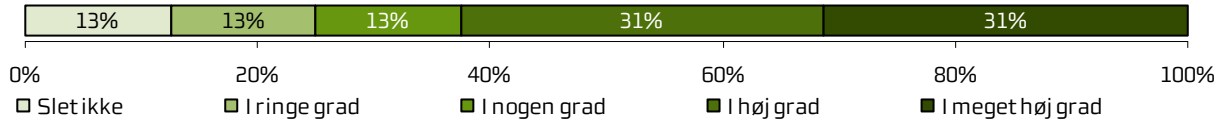
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=44)



	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?	4		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,99		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,26		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,73		3,48	

Hjemmepleje

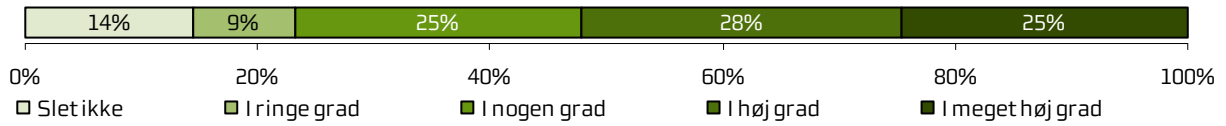
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=16)



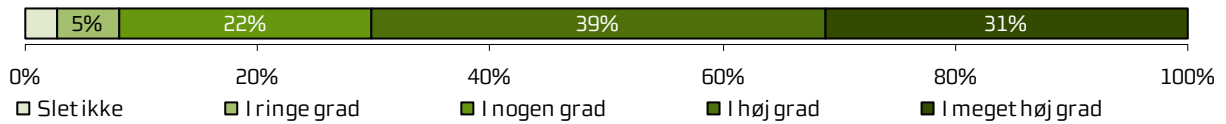
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,56		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=69)



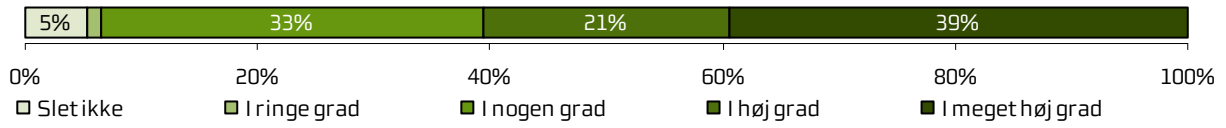
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=74)



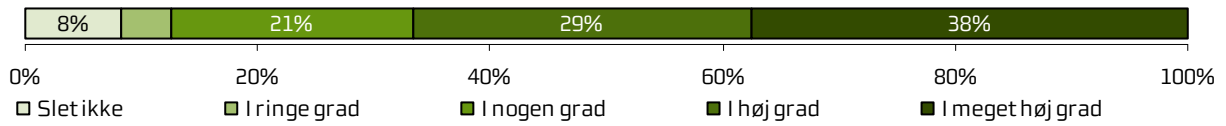
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,39		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,91		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=76)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=72)



	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?	3,88			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,83			

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.

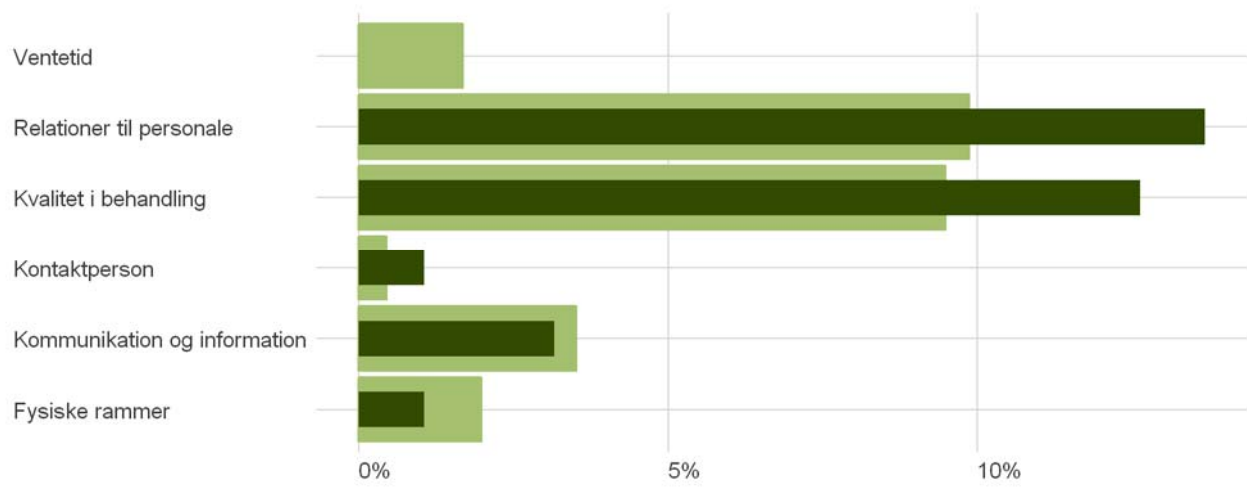
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.













H1

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

ID	Kommentarer - H1	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Det varede længe.	I høj grad
5	Jeg har slet intet at udsætte på modtagelsen. Sygeplejerske NN var bare helt fin.	I høj grad
8	Sygeplejersken var ikke imødekommende. Virkede sur og stresset :-{.	I høj grad
21	Jeg mødte i god tid, før aftalt tid, og eneste personale jeg mødte var en nattevagt, der lovede at sige, at jeg var kommet. Og bad mig tage plads udenfor i venteområdet. Der er så åbenbart ikke blevet kommunikeret videre.	I høj grad
37	Ankom [om formiddagen], blev først kørt til operationen [fire en halv time efter]. Det er lang tid at vente og kunne have brugt løbende information.	I høj grad
40	Vidste ikke, hvad der skulle ske på indlæggelsesdagen, og skulle selv bede om at blive informeret.	I høj grad
9	Det var rigtig dejligt, at personalet vidste, hvem man var bare ved at nævne sit fornavn. Rigtig god behandling og samtale.	I meget høj grad
11	Det var bare i orden.	I meget høj grad
15	En fin modtagelse :-).	I meget høj grad
16	Professionel, venlig, vedkommende 100 procent positiv.	I meget høj grad
27	Alt ok.	I meget høj grad
32	Der var en times ekstra ventetid på at komme til operation, da der holdtes møde den pågældende dag. Jeg synes det kunne være rart at være kaldt ind til at møde tilsvarende en time senere.	I meget høj grad
33	Ikke noget nævneværdigt!	I meget høj grad
39	Super dejlig modtagelse. Virkelig velforberedt!	I meget høj grad
30	Eftersom jeg kom ind på et afbud, virkede det som om, at det var lidt uklart hvordan og hvorledes med mig.	I nogen grad

H1**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - H1	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 4	De vil gerne vide, hvad folk har derhjemme af pengesager. De unge damer.	Ja
 7	Var ikke orienteret om at skulle holde med hjertemagnyl.	Ja
 10	Ingen samtale med læge NN.	Ja
 16	Parkering maksimalt et døgn er jo ikke relevant, når man skal overnatte! En læge NN og andet personale NN ordnede det med en ekstraordinær stuegang. [Det var] top professionelt!	Ja
 21	Havde ikke betydning for min behandling, men det kunne måske i en anden situation: en læge kommer ind på min stue, en tosengsstue, siger mit fornavn og kommer hen til min seng og begynder at tale til mig om noget, jeg ikke mener har relevans for mig (mit tilfælde). Det viser sig, at han skulle have henvendt sig til min medpatient, som har samme fornavn!	Ja
 24	For mange aflysninger. Selvom det kun var to gange, det blev aflyst, fik jeg problemer med mine INR-tal. De ville ikke blive stabile igen efter pauserne.	Ja
 28	Vi sad og ventede fastende i syv timer uden orientering, og blev sendt hjem igen til senere indlæggelse.	Ja
 29	Amtssygehuset havde skrevet højre side, men det var i venstre side at cancerknuden sad.	Ja
 36	Jeg er meget glad for, at det kunne lade sig gøre at ligge PEG-sonde på hospitalet, da jeg alligevel var bedøvet, men jeg fik nok ikke fyldestgørende.	Ja
 5	Personalet, eller næsten alt personalet, havde alt for travlt. Ikke ret mange hørte hvad jeg sagde. De fulgte en forudbestemt procedure, og dermed basta.	Uoplyst

H1

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

ID	Kommentarer - H1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
2	Som pårørende blev forberedte spørgsmål om hjemkørsel og pleje hånligt fejlet væk med en dumsmart bemærkning.	I høj grad
6	Var slet ikke smertedækket, fik kun besked om, at tage Pamol, hvilket ikke var nok.	I høj grad
18	Det kunne være rigtig rart, hvis man fik lov til at snakke med den læge, som har gennemført operationen. Jeg har haft kontakt med fire forskellige læger, fra jeg blev indlagt, til jeg blev sendt hjem. I dag er det [flere] uger siden, jeg blev opereret, men har stadigvæk hævelse i hal-sen. Ved ikke, om det er hospital eller egen læge, jeg skal kontakte.	I høj grad
24	Fandt selv svar på Internettet.	I høj grad
26	Får ikke medicin.	I høj grad
34	Savner en kontaktperson, som har styr på min sygdom og sygdomsforløb. Specielt, når ens sygdom har stået på i flere år.	I høj grad
16	Kun positiv oplevelse. Alle, sekretærer, elever, sygeplejersker og læger, gjorde deres yderste for, at man som patient fik en god "oplevelse".	I meget høj grad
21	Jeg havde fået det indtryk, at jeg inden operationen ville møde/tale med læge NN om omfanget af den forestående operation. Jeg mødte først den pågældende læge på operationsstuen og skulle her tage stilling til omfanget af indgrebet.	I meget høj grad
35	Fik at vide, at jeg kunne ringe, og efter [mange] opkaldsforsøg fik jeg at vide, at en læge ville ringe tilbage. Efter nogle timer ringede en SYGEPLEJERSKE, som sagde, at troede jeg noget var galt, skulle jeg kontakte egen læge! På tiende dagen var jeg ved egen læge for at fjerne plaster, og hun kunne intet se på computeren om indlæggelsen.	I meget høj grad
39	I forhold til smertestillende medicin kunne jeg ønske en oplysning om, hvor meget/ofte jeg må tage medicin. Jeg tog panodiler i en uge efter operationen, hvilket ikke føltes nok. Ville gerne have haft noget stærkere.	I meget høj grad
5	Jeg manglede simpelthen, at "folk" tog sig tid. Operationen var som om, at alt bare var på sam-lebånd. "Nå, nu har du ikke mere at spørge om. Næste!"	I nogen grad
25	Jeg følte, at udskrivelsen ikke kunne gå stærkt nok. Jeg havde fået at vide på opvågningsafsnit-tet, hvor jeg blev flyttet til for overnatning/overvågning af en læge, at han mente, jeg skulle blive en ekstra dag på afdelingen pga. ilten i blodet ikke var i orden, men det mente sygeplejer-sken på afdelingen ikke, så det kunne ikke lade sig gøre.	I nogen grad





H1

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

ID	Kommentarer - H1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
2	Tage pårørende mere seriøst. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Postoperativt skulle jeg komme til svar på [prøveresultat] på anden afdeling. Jeg havde fået en lidt tidlig tid, da det var usikkert om [svaret på prøven] var klar. Sygeplejerskerne ville kontakte mig telefonisk dagen før, hvis svaret ikke var klar. To timer før den ambulante aftale, hvor jeg allerede er kørt til Århus med min mand, bliver jeg ringet op med besked om, at svaret ikke er klar. Jeg skulle møde til et svar, om jeg havde [alvorlig sygdom] og fandt det meget svært, og derudover brød jeg mig ikke om sygeplejerskernes attitude. Lang forklaring om, at travlhed og sygdom på afdelingen havde gjort, at hun ikke havde tid til at ringe. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Den ene af de læger jeg var til forundersøgelse ved burde nok havde meldt sig syg denne dag. Var ikke meget lyttende/forstående overfor, hvad man fortalt. Mente man bare malede "fanden på væggen". Men min knude var STOR. Det er nok her man skal tænke sig godt om som læge. Det er et menneskeliv man har i sine hænder. Har selv arbejdet inden for dette fagområde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Det ville være dejligt, hvis ikke det var en ny læge, jeg mødte hver gang, der var en konsultation på sygehuset. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Jeg mener ikke, man informerede nok om eventuelle følgevirkninger af fuld narkose, idet min hals fik en rift, så jeg i de efterfølgende 14 dage havde svie og frisk blod i opspyt. Følte mig nødsaget til at tage kontakt til min speciallæge [] og blev her beroliget med, at skaden var forbigående. [Kommunikation og information]	I høj grad
9	De gjorde det rigtig godt på diverse afdelinger ved, at de var gode til at spørge ind til, hvordan jeg havde/tog det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Hele forløbet har været til absolut højeste karakter. Man må undre sig over den kritik, der ofte fremføres i pressen og andre steder, når der er tale om sundhedsvæsenet. Det passer overhovedet ikke med min oplevelse og erfaring. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Det har været et fantastisk forløb. Med kompetent og venligt personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Den sygeplejerske (aftenvagt), der passede mig efter operationen, er helt fantastisk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Behagelig og god tone over hele linien!	I meget høj grad
41	Jeg mødte ti læger i behandlingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Jeg synes, at de aftenvagter der havde vagt, mens jeg var indlagt, var helt formidable. Dette kan så ikke siges om især dag- og weekendpersonalet. "Man"/personalet hører/læser også kun det, de vil høre/læse. Min samlever spurgte f.eks. lægen, der tilså mig [i sommeren] om formiddagen, om der var rigtighed i det han havde lært [] som sygehjælper [], nemlig, at man heler hurtigere, når man ikke får for meget smertestillende, og vupti står der i mine papirer, at jeg ikke må få smertestillende for min [samlever]? Man er hurtig til at drage konklusioner, som slet ikke eksisterer. Her skal jo så nok tilføjes, at jeg selv har modsat mig for meget medicin, da jeg er	I nogen grad

modstander af det plus, at jeg efter [lang sygdom] lærte at abstrahere fra smerter bl.a. ved hjælp af åndedrættet, men nej, man skal fyldes med piller, ellers er man åbenbart mærkelig (psykisk ustabil). Mon ikke personalet skulle revurdere deres opfattelse af deres patienter. Plus, at der åbenbart står i mine papirer, at jeg [tidligere] fik [medicin]. Og jeg har ikke fået det siden. Men det troede personalet ikke på, for det står jo i papirerne. Den social- og sundhedsassistent, som var på dagvagt i weekenden kom sågar [] susende ind på stuen, kiggede vildt rundt og spurgte mig: "hvor har du gemt dine piller henne?" Men den troede hun ikke helt på. Det er simpelthen under al kritik. Og hvis man kigger i mine papirer kan man se, at jeg ikke har fået de piller [i flere år]. Og jeg bad personalet/lægen om at få slettet, at jeg fik de piller. Jeg græmmes når jeg tænker på, at der også kommer patienter, som ikke kan svare for sig selv og sige stop. []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

✎	10 Personalet om natten var rigtig søde og kiggede ind hver time, og det var godt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	17 Efter aflysning af operation anden gange, fik jeg tre måneder senere et kvarter til at sige ja til operation næste morgen. Det var ikke megen tid, men jeg har forståelse for, at man ønsker at "fylde op" efter et afbud.	I nogen grad
✎	25 Forløbet blev længere end planlagt og operationen blev aflyst to gange (Dette gav problemer med [] behandlingen). Undersøgelser og planlægning var god. Udskrivelsen var ikke god! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	29 Samlede forløb: Halvandet år gennem Amtssygehuset og derefter halvanden uge på Kommunehospitalet. Er MEGET taknemmelig for behandling og forløb på Kommunehospitalet (halvanden uge fra scanning på biosi til indlæggelse og operation, rigtig godt). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	38 Systemet med kontaktperson virker ikke. Det er hele tiden forskellige læger/sygeplejersker. Hellere sige det, som det er. [Kontaktperson]	I nogen grad
✎	42 Stor tak til NN, som opererede mig og for omsorg efterfølgende. Også en stor tak til anden NN, som lagde mig i narkose. Jeg var meget nervøs, og det tog hun hånd om. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	14 Indlæggelse på et andet sygehus til operation, som ikke lykkedes, derfor henvisning til Aarhus. Efter seks uger rykkede vi det andet sygehus og blev klar over, at henvisningen aldrig var blevet sendt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	31 [Ferieperioder] gjorde, at jeg ikke modtog indkaldelsen for svar på prøverne, hvilket forlængede hele forløbet. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	40 Der er alt for meget larm om natten. Døre der smækker, personale der taler højlydt på gangen. Meget frustrerende når man virkelig har brug for søvn efter en operation. [Fysiske rammer]	I ringe grad
✎	18 Jeg er utilfreds med det sidste besøg på hospitalet, da jeg skulle få svar på operationen. Der var sat for lidt tid af. Lægen havde travlt og satte sig ikke på en stol for at snakke. Det virkede lidt stressende, da han gik rundt i lokalet og skyndte sig ved at fortælle, at jeg heldigvis ikke havde kræft, men jeg havde mange spørgsmål, som jeg glemte at stille, fordi han virkede travlt. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
✎	32 Jeg skulle nok være blevet informeret straks ved indlæggelsen om at spritte hænder af. Jeg så først opslaget om det ved udskrivelsen. Ups... [Kommunikation og information]	Slet ikke
✎	35 Jeg var til fire undersøgelser i alt, og hver gang var det NYT PERSONALE som sagde og lavede forskellige ting, og en læge havde slet ikke sat sig ind i min sag. Da jeg sagde, at jeg havde spørgsmål var svaret, at det havde hun ikke tid til, da jeg skulle have taget blodprøver med mere. Sygeplejersken forsøgte så hurtigt at svare. Det vil sige der var ikke god tid til spørgsmål. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎	1 Fuldt ud tilfreds.	Uoplyst

	3	Alt i alt tilfredsstillende.	Uoplyst
	11	Jeg har fået indopereret en cochlear. []. Men ellers har det været enestående. Jeg er meget taknemmelig og håber, det kommer til at virke, der skal en del træning til.	Uoplyst
	23	Jeg er hørehæmmet, men de gjorde meget for at være sikker på, at jeg forstod hvad de sagde. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	27	Rigtig søde sygeplejersker. Altid hjælp at hente. Rigtigt godt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

H1

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

ID	Kommentarer - H1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
22	Jeg fik indopereret Cochlear Implant. Jeg føler ikke, det har påvirket min helbredstilstand efterfølgende.	I høj grad
39	Synes der gik lang tid, før jeg fik en snak med lægen med henblik på, om jeg kunne komme hjem samme dag eller først dagen efter.	I høj grad
15	Jeg forventer, det vil forbedre min helbredstilstand . Venter på efterbehandling, derfor svært at svare på.	I meget høj grad
33	De tider, jeg fik, blev overholdt virkelig godt. Meget lidt ventetid.	I meget høj grad
10	Gå rundt med en hals, hvor der er en knude []. Livsstilssygdom var svaret, indtil en læge NN scannede og sagde "væk med den".	I nogen grad
29	To ting i dette: Forhøjet PTH-værdi i blodet [førte til] undersøgelse, som 1,5 år senere ledte til fund af cancerknude. Operation på andet sygehus.	I nogen grad
31	Jeg fik PTSD under min indlæggelse, hvilket sygeplejerskerne var rigtig gode til at forstå, og jeg fik et enerum, og min kæreste blev indlagt sammen med mig.	I ringe grad
32	Hvorfor jeg er lidt negativ, om foranstående spørgsmål, er fordi der blev konstateret kræft, så jeg skulle genopereres. Jeg kunne godt have savnet, at der var en, for mig, kendt "tovholder" og bedre information om undersøgelser i starten på forløbet, hvor jeg både var til undersøgelser og prøver på [to andre] sygehuse. Da først jeg kom til Aarhus Universitetshospital, har information og undersøgelser fungeret rigtig godt.	Slet ikke
4	Det er ikke mig, der er læge.	Uoplyst

