

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
L1
GASTROENTEROL. AFD. L
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 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	173
Besvarelser fra patienter:	102
Afsnittets svarprocent:	59%

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/

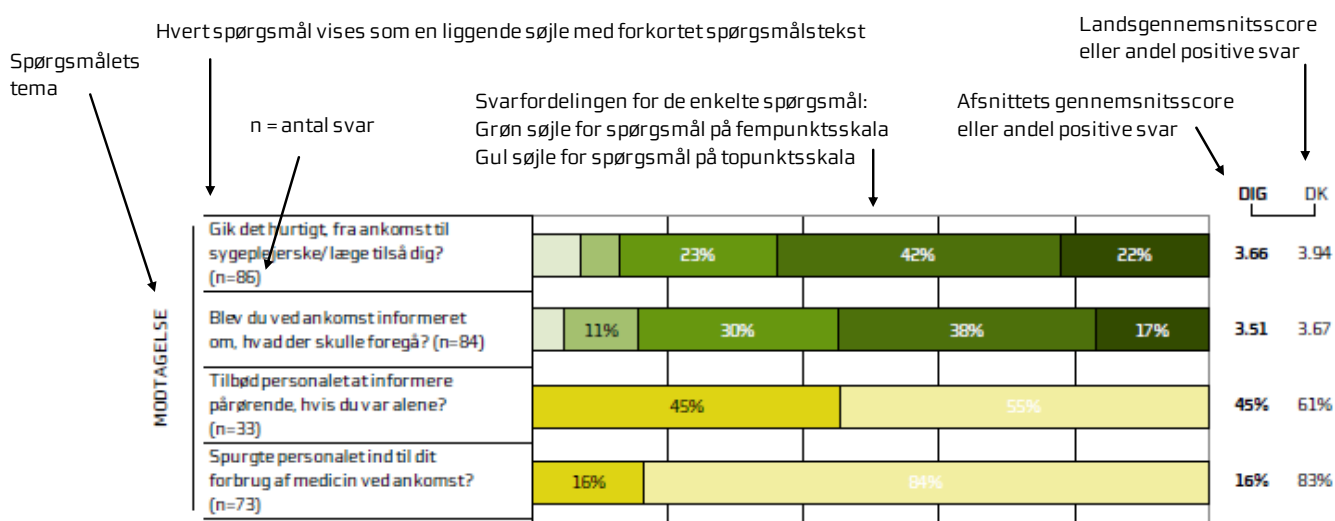
Skala og gennemsnitsscore

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:



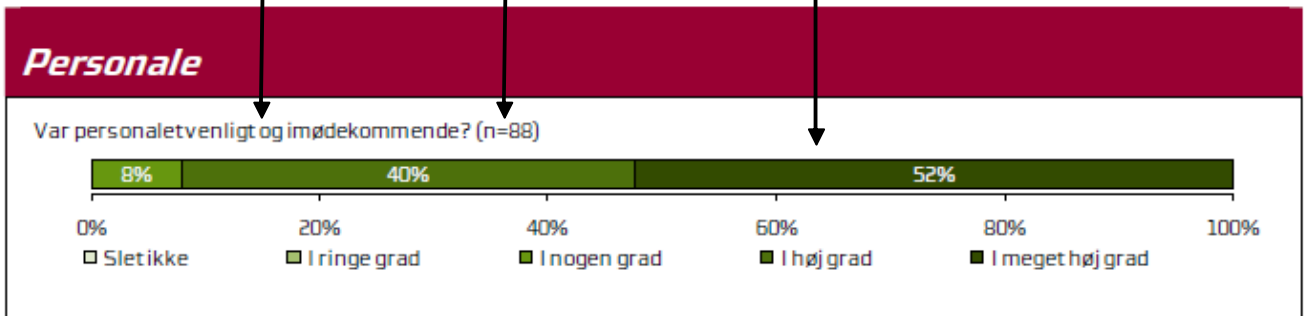
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

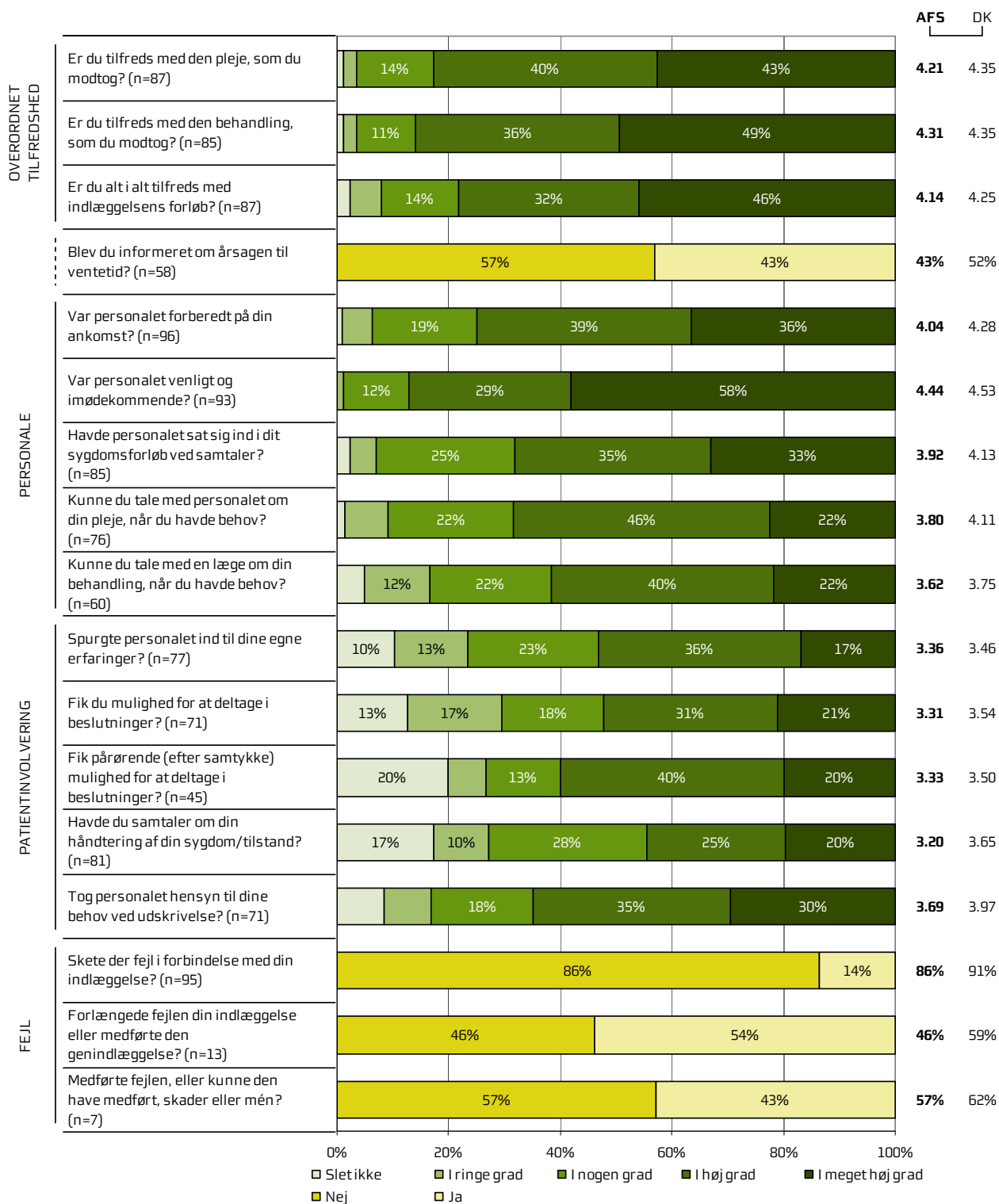
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

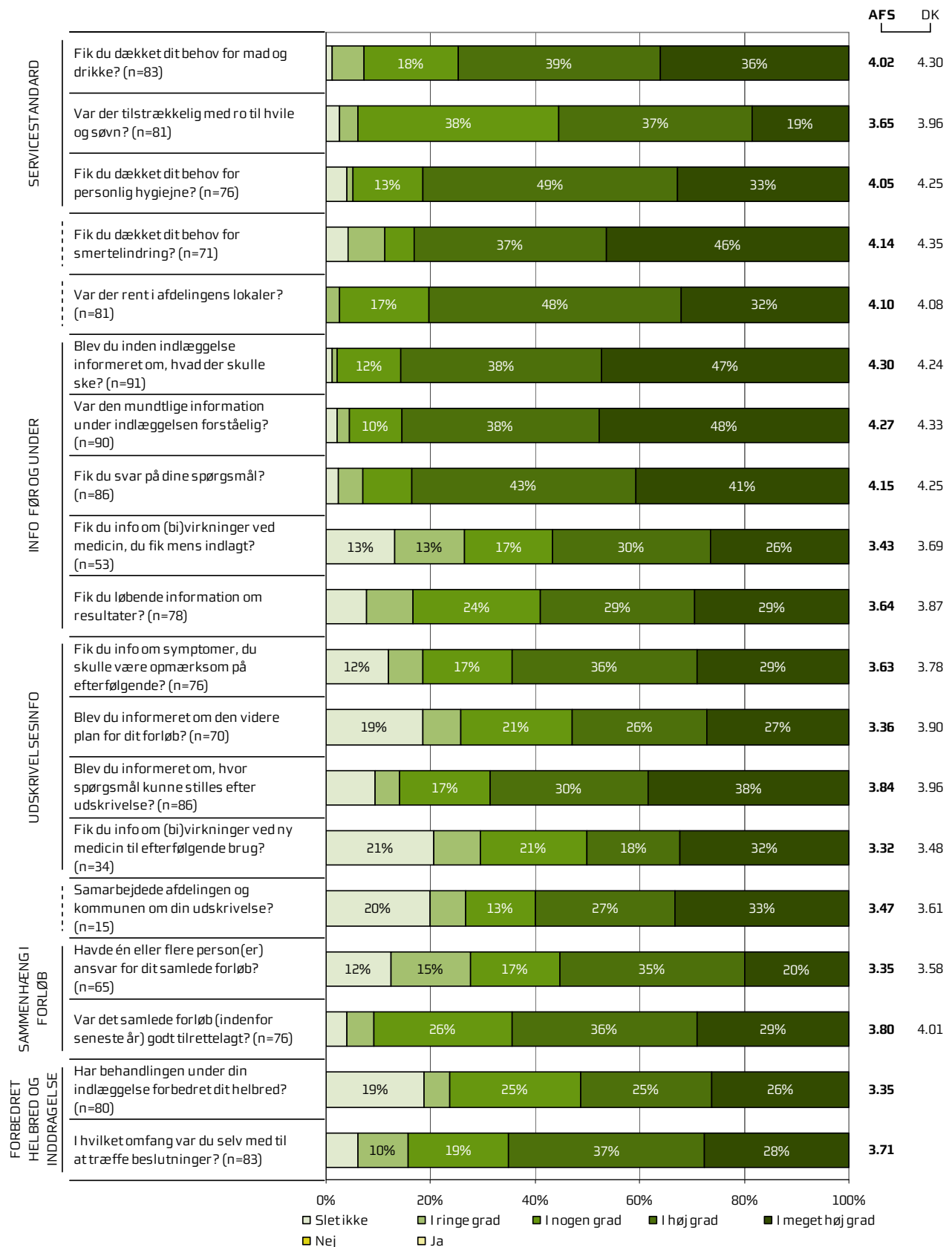
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

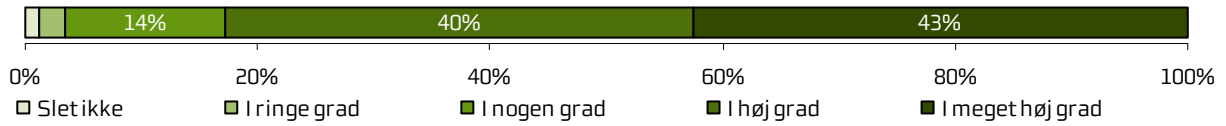
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

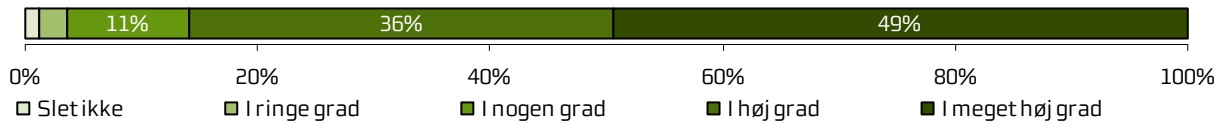
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

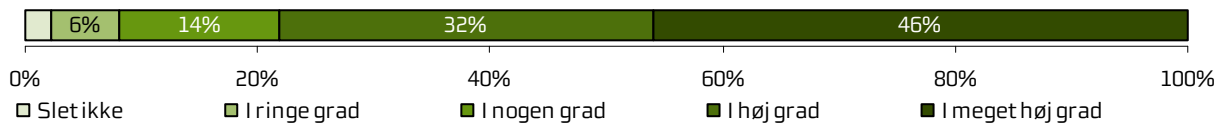
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=87)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=85)



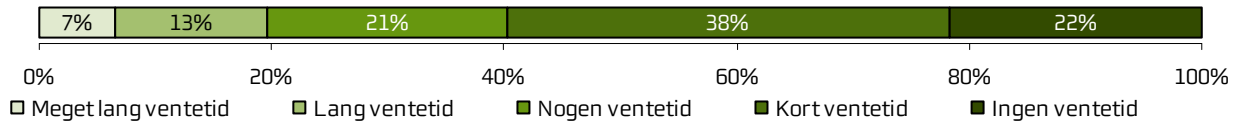
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=87)



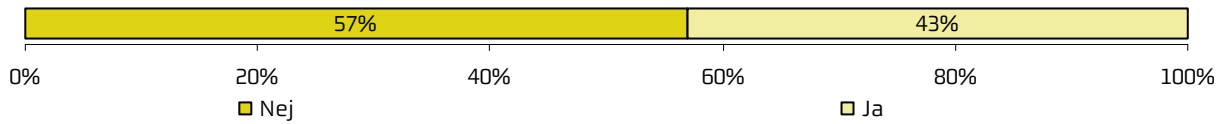
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,21		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,31		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,14		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=92)



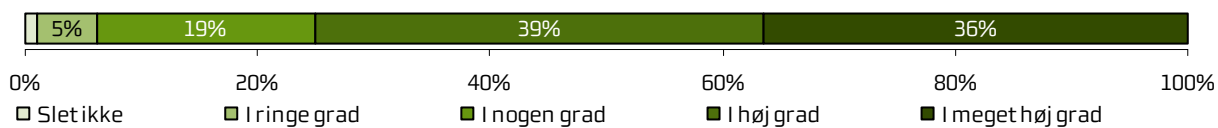
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=58)



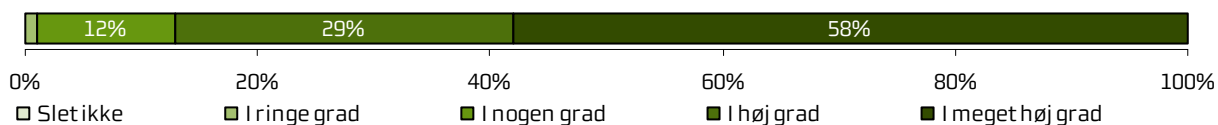
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	3,55		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		43 %	52 %	

Personale

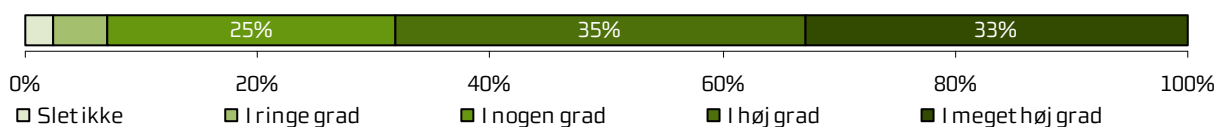
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=96)



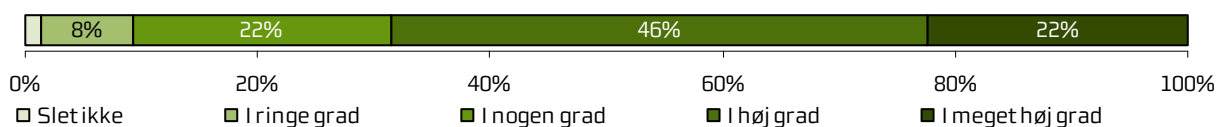
Var personalet venligt og imødekommende? (n=93)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=85)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=76)



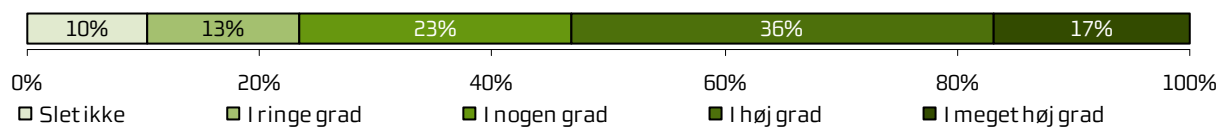
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=60)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,04		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	3,92		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,8		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,62		3,75	

Patientinvolvering

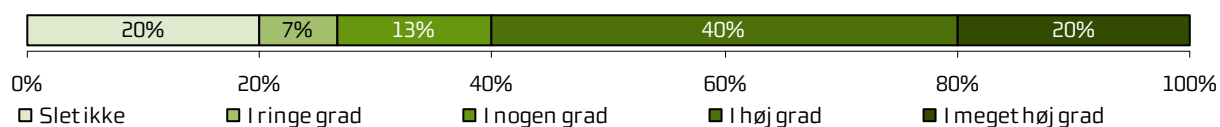
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=77)



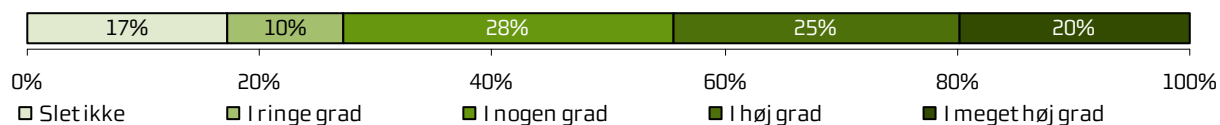
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=71)



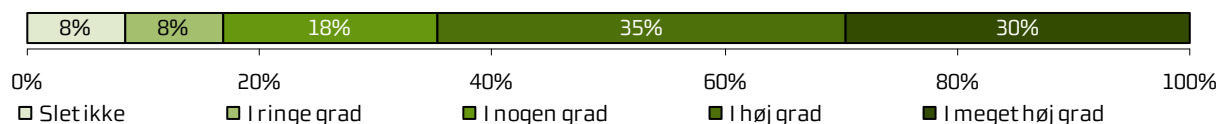
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=45)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=81)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=71)



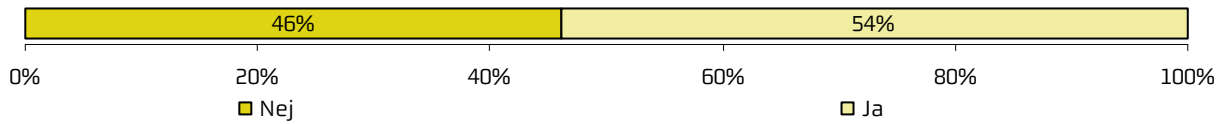
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,36		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,31		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,33		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,2		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,69		3,97	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=95)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=13)



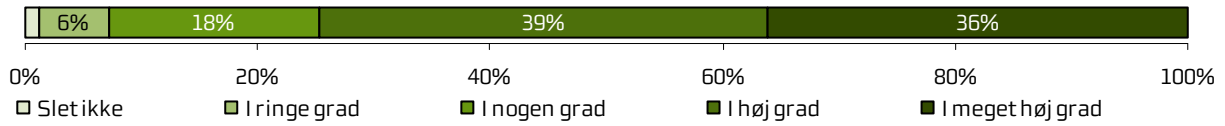
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=7)



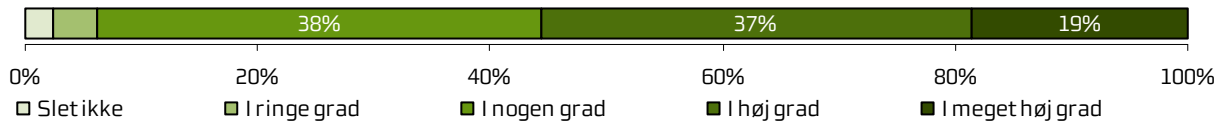
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		86 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		46 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		57 %	62 %	

Servicestandard

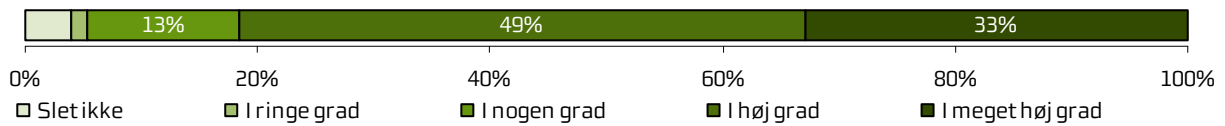
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=83)



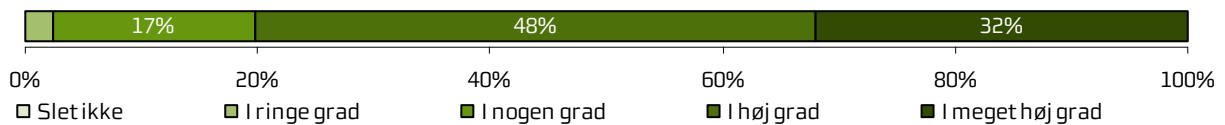
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=81)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=76)



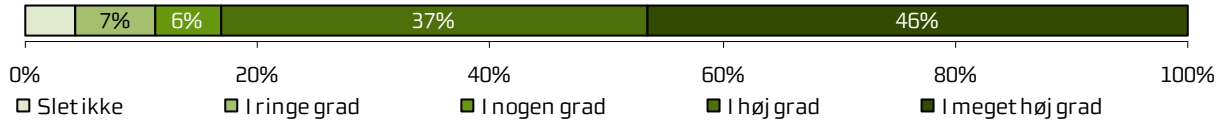
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=81)



	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?	4,02		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,65		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,05		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,1		4,08	

Smertelindring

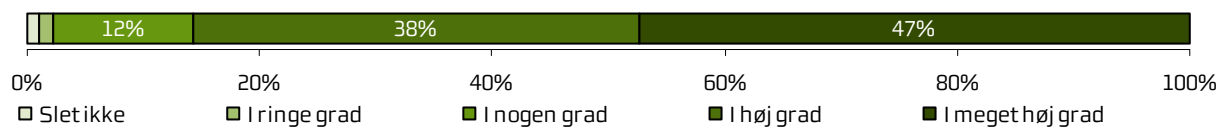
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=71)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,14		4,35	

Info før og under

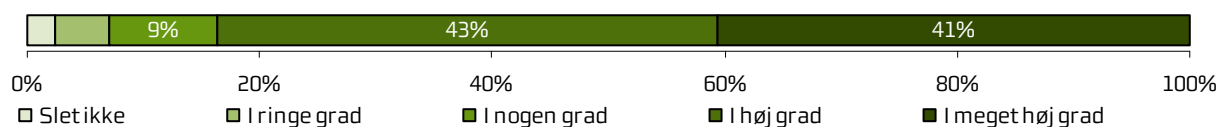
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=91)



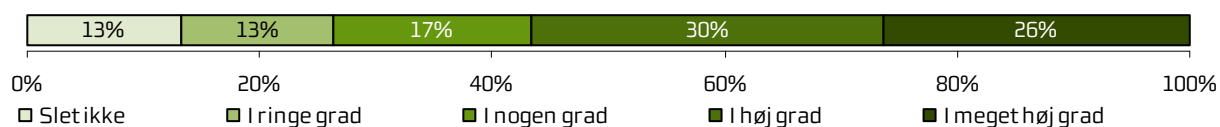
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=90)



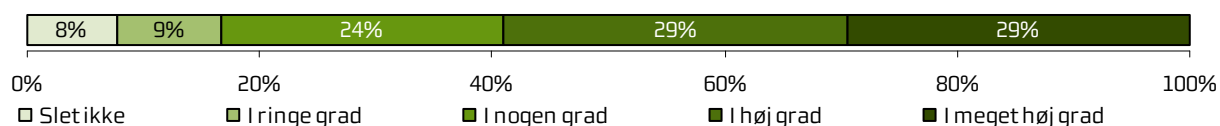
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=86)



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



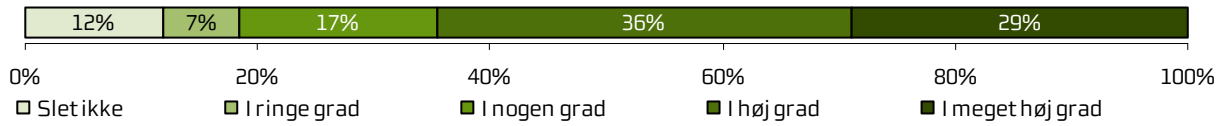
Fik du løbende information om resultater? (n=78)



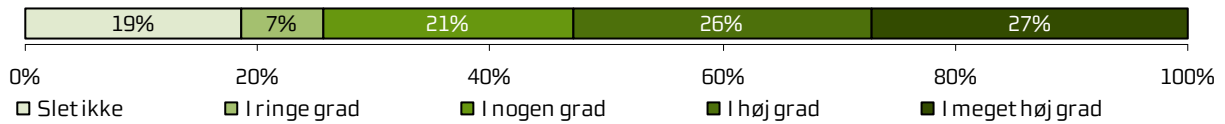
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,3		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,27		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,15		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,43		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,64		3,87	

Udskrivelsesinfo

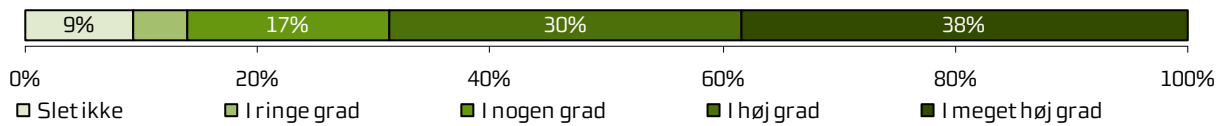
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=76)



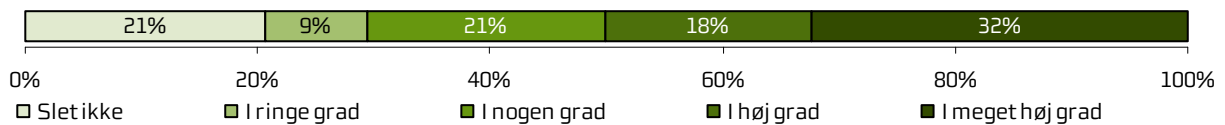
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=70)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=86)



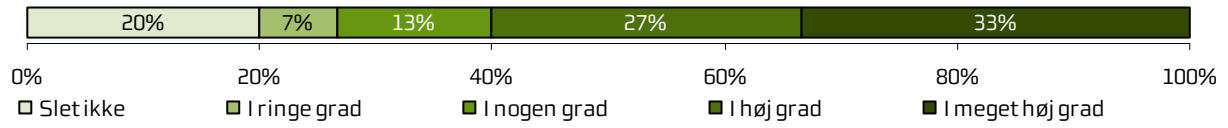
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=34)



	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?	3,63		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,36		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,84		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,32		3,48	

Hjemmepleje

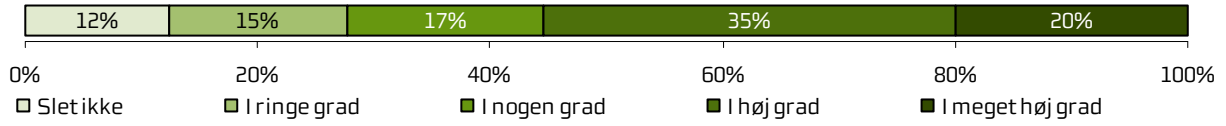
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=15)



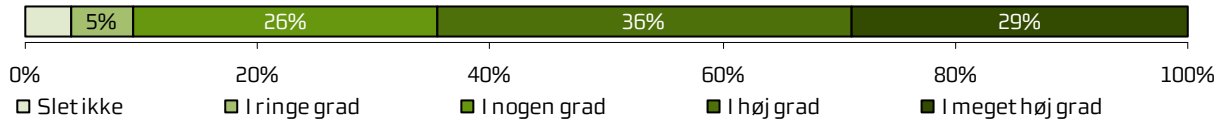
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,47		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=65)



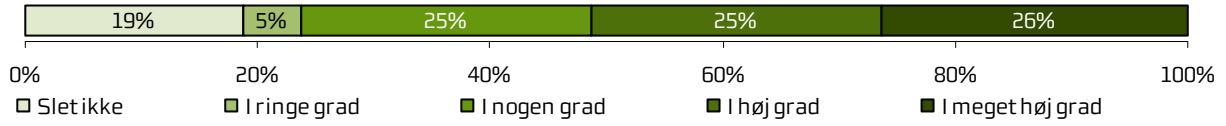
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=76)



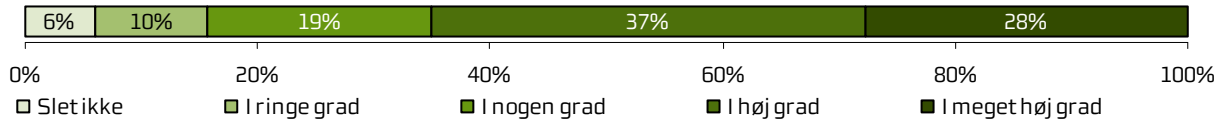
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,35		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,8		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=80)



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?	3,35			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,71			

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.

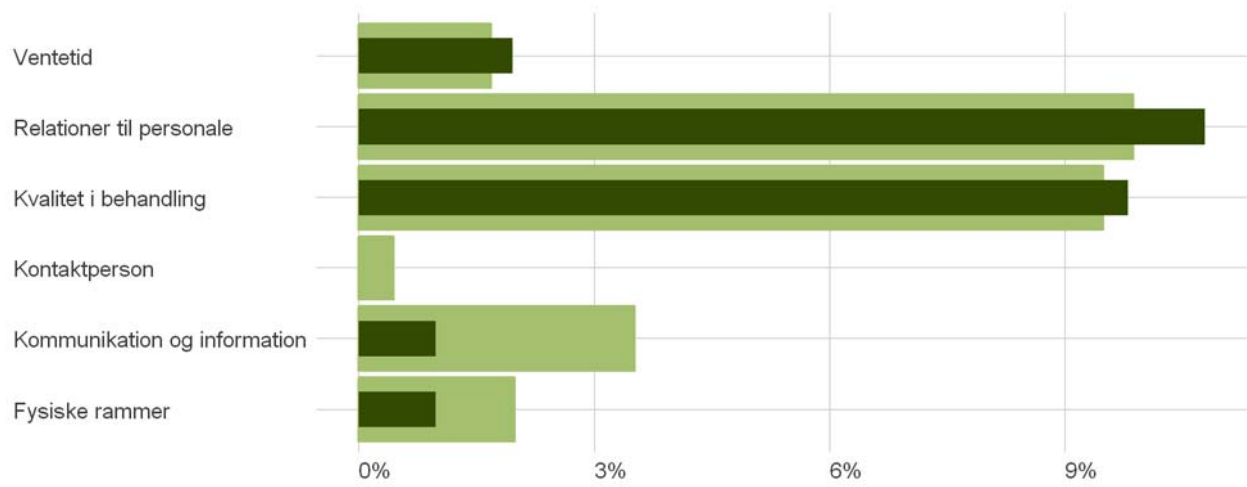
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



L1

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

ID	Kommentarer - L1	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Alle behandlinger i [sommeren] var ambulante. Var i narkose ca. en time og blev herefter sendt hjem.	I høj grad
8	I selve indkaldelsen stod der, at jeg skulle indlægges dagen før selve operationen, men efter samtaler/undersøgelser blev jeg sendt hjem igen og skulle møde næste morgen, hvor operationen skulle foregå.	I høj grad
28	Jeg ventede lidt over fire timer ude på gangen i en stol. Der var ingen senge. Jeg blev indlagt igen natten mellem søndag og mandag, igen med ambulance.	I høj grad
29	Der var ikke ventetid på forsamtale med læge eller sygeplejerske. Men vi ventede to timer på samtale med læge NN [], fordi han ikke ville komme, før journalen var skrevet, hvilket den ikke var, til trods for at lægesamtalen var [om morgenen]. Lægen kunne selv skrive notatet i stedet for at diktere det, det ville spare meget ventetid, og han virkede heller ikke travl.	I høj grad
43	Jeg har ikke været indlagt. Men til undersøgelse.	I høj grad
2	Venlig. Imødekommende.	I meget høj grad
23	Jeg skulle ind til flere forskellige for at blive informeret om mit forløb, og så kan man nok ikke helt undgå en smule ventetid mellem hver samtale.	I meget høj grad
24	Fin, sød og venlig modtagelse.	I meget høj grad
44	De var meget venlige og virkede professionelle, som de jo også er.	I meget høj grad
47	Alt gik hurtigt og godt.	I meget høj grad
3	Skulle møde om morgenen lige når, der var vagtskifte på afdelingen. Tænkte selv, at det [sikkert var årsag til ventetiden]. En idé at mødetiden for en patient ligger/ placeres lidt senere end, når [et] "nyt hold" har overtaget.	I nogen grad
5	Jeg skulle møde [en dag i sommers] [om morgenen], men blev først behandlet [dagen efter om formiddagen] (balonudvidelse af spiserør) ifølge personalet pga. travlhed.	I nogen grad
26	Mødte [om morgenen] til indlæggelse. Først [sidst på eftermiddagen] klar til hotellet. Blev ikke tilbudt frokost. Fik kaffe [om eftermiddagen].	I nogen grad
34	Sygeplejersken blev hele tiden forstyrret under min forundersøgelse, til stor gene for mig.	I nogen grad
9	Få nogle flere sygeplejersker. Synes ikke, det er acceptabelt, at de henter mig til operation, og jeg så ikke engang er klædt om eller fået en seng, og mine personlige ting bare skulle stå på et kontor.	I ringe grad
45	FANTASTISK positivt personale, der kompenserer for alt for lange ventetider, fire til otte timer, de [] gange, jeg har været indlagt.	I ringe grad
21	En stor forvirring. Mødte op til fastsat tid, fik anvist seng [om eftermiddagen].	Slet ikke
10	[Udfyldt af pårørende].	Uoplyst

 27 Jeg var ikke indlagt i fysisk forstand. Det var en ph-impedans undersøgelse, som fortsættes hjemme. Ved ikke

L1

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - L1	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5	Hvis en MEGET lang ventetid er en fejl, så skete der en fejl.	Ja
13	Lang ventetid fra indlæggelse til undersøgelse sent aften []. Udskrevet [] og sendt hjem uden yderligere kommentarer. Havde svært ved at synke (ingen råd vedrørende dette). Ingen vejledning vedrørende diabetes. Genindlagt på et andet sygehus.	Ja
18	Personalet vidste ikke, hvad der skulle ske efter endt undersøgelse.	Ja
29	1. Efter samtale med læge NN var det vores indtryk, at operationen blev foretaget laparoskopisk, og vi fik at vide, at min far kunne komme hjem efter en dag. Ved samtale med anæstesien kom det frem, at det var et åbent indgreb med mange dages indlæggelse. 2. Min far blev meget [?] i løbet af et døgn. Sygeplejersken tilkaldte ingen læge, men mente, han skulle have mere ilt! 3. Min far kastede meget op. Der gik fire dage, før der blev iværksat smerteplaster og i.v. [?] 4. Vores anmodning om fast vagt blev ikke imødekommet før alt for sent i forløbet! Det var uværdigt! 5. Vi fik meget decideret fejlagtig information. Jeg kunne blive ved.	Ja
30	Glemte at jeg skulle tale med diætist.	Ja
33	Misinformation omkring at møde fastende.	Ja
35	Lægen oplyste om, at der var snittet fejlagtigt i min []tarm, men at den var syet sammen. Han forventede, at det var ok. Jeg har ikke mærket noget til, at det skete.	Ja
45	Ventetid.	Ja
50	Havde ved indlæggelse, [nogle] dage, men der opstod infektion og blev overført til patienthospitalet og var "indlagt" [over en uge].	Ja
4	Synes spørgsmålene er lidt svære at besvare, men har været udsat for lang ventetid pga. akutte operationer.	Nej
41	Der var problemer med fjernelse af galdesten, så det var sjette gang det lykkedes.	Nej

L1

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

ID	Kommentarer - L1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
3	Den samtale/undersøgelse, jeg skulle til forud for indlæggelsen: Jeg stod i systemet til at komme, men ingen læge var sat på til at tage samtalen med mig. Det blev en læge NN, som ikke vidste ret meget og derfor ikke meget nyttig. Svar på spørgsmål fik jeg derfor senere af en anden læge NN, som kunne forklare bedre og mere om selve operationen.	I høj grad
5	Der var sådan set ikke tid til at skrive mig ud, men jeg fik efter en telefonsamtale med en læge, lov til at "smutte".	I høj grad
6	Ved min udskrivelse manglede jeg information om hvilke symptomer, jeg skulle være opmærksom på efter min operation. Har efterfølgende døjet med kvalme, irriteret tyktarm, forhøjede blodsukkertal og blærebetændelse.	I høj grad
8	Fik ikke rigtig nogen information efter operationen, herunder hvordan det var forløbet.	I høj grad
40	Stor travlhed blandt personale med indlæggelse af nye patienter. Der følte jeg mig lidt overset og måtte selv stige ud af sengen og gå.	I høj grad
42	Jeg var ikke indlagt, men videresendt fra [andet sygehus] til udvidet undersøgelse. Den manglende information er mere lagt i, at det ikke er Aarhus, jeg er tilknyttet, og der er ikke kommet noget fra [andet sygehus], før jeg havde taget kontakt til Aarhus fire gange.	I høj grad
46	Efter udskrivelse fik jeg ingen information om tjek og samtale med læge efter operationen. Måtte selv tage kontakt. Ligeledes mangel på smertedækning til hjemmet og mangel på recept til proteindrik.	I høj grad
7	Efter operationen havde læge NN [fri]. Fik information af en anden læge.	I meget høj grad
34	Fik ingen information, da jeg blev udskrevet, om medicin og symptomer. Blev ikke smertelindret, og jeg kan ikke huske, om jeg har snakket med en læge om min operation, og hvad han havde lavet.	I nogen grad
29	Vi har manglet konkret information. Lægeinformation har været fejlagtig, uempatisk eller ikke eksisterende [].	I ringe grad
31	Al information er givet perfekt af lægen, men plejepersonalet vidste intet omkring behandling eller efterforløb.	I ringe grad
14	Forslag: [en ældre] patient savnede beskrivelse af, hvor godt og hurtigt der kan gå. [Først på ugen] gennemgik jeg en af de største kræftoperationer. [Fire dage senere] gik jeg ned til min vestjyske å og fangede en aborre.	Uoplyst
32	Da det ikke var en forudbeskrevet indlæggelse, men pga. travlhed på afdelingen, har jeg inden svar på spørgsmålene. Vær venlig ikke at kontakte mig igen. Tak.	Uoplyst

L1

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

ID	Kommentarer - L1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	Personalet bør være mere opmærksomt på den medicin, som er bragt med hjemmefra. Dels hvor den eventuelt bliver anbragt på afdelingen, og dels hvornår den skal gives til patienten.	I høj grad
9	Da jeg var indlagt på et andet sygehus i [sommers] med synkestop, ville Aarhus ikke tage mig pga. ferie. Resulterede i sonde mad i [flere] uger. Totalt unødvendigt. Det var akut, men man tog det ikke alvorligt. Jeg kan takke en læge i [en anden by] for, at jeg overhovedet kom for i [sommers]. Stor ros til den læge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Personalet på L1 var meget opmærksomme på ernæringstilstanden og sørgede godt for drikke/mellemmåltider for at imødegå væggtab. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Afdeling L har under mine indlæggelser givet mig en god og tryk behandling. Efter udskrivelsen har jeg modtaget flere telefonopkald i mit hjem, hvilket har gjort mig tryk. Alt i alt vil jeg bare sige tusind tak til hele personalet på Afdeling L. TAK. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Lyttende. Høj professionel standard. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Sygeplejen var meget kompetent og omsorgsfuld. De skiftende læger, som jeg blev tilset af under stuegangen, var venlige og opmærksomme. Jeg fik mine spørgsmål tilfredsstillende besvaret. Det virker dog noget overfladisk, at man ved hver stuegang møder en ny læge. Den pågældende læge skal jo nødvendigvis sætte sig ind i mit/det aktuelle sygdomsforløb. Ikke lige overbevisende ved hver stuegang. På den anden side var restitueringen efter min operation uden komplikationer, så der var sådan set heller ikke brug for nogen uddybende debat lægen og mig imellem. Det hele gik jo som det skulle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg synes, at personalet og lægen var utroligt venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Jeg har intet at klage over. Jeg fik en super og kompetent pleje. Alle var søde og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Lægebehandling helt i top, men plejepersonale manglede viden. De gik kun op i patienttal, men ikke behandlingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Har været til kontrol. Det var kommet igen, så jeg skal nok indlægges igen?	I meget høj grad
40	Jeg har været på tre forskellige hospitaler i forbindelse med forløbet, og er blevet godt sendt videre fra et hospital til det andet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
44	Altid venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Jeg kom hurtigt under behandling efter scanning. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
34	Alt kan gøres bedre.	I nogen grad
35	Det er ikke afdelingen, men de samtaler man skal til før og efter operation ved læge og diætist.	I nogen grad

	Jeg skal køre langt til disse møder, og de kan ikke lægges på samme dag. Altså skal jeg tage mange fridage for at kunne møde til disse opfølgninger. [Kvalitet i behandling]	
✎ 39	Ville ønske, at indlæggelsen havde været kortere end tre måneder. Fundet ud af, hvad der var galt noget før. Bedre medicin og at der ikke var gået infektion i det. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 48	Synes personalet aften og nat skulle gå mere op i patienterne. Kan ikke være rigtigt at man skal vente halvanden time, og hive i snoren før at de kommer ind og hjælper. De kan stå og grine og snakke privat på gangen! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 42	Fejlen ligger ikke ved Århus. De videresendte undersøgelsens svar til andet sygehus (hvor jeg var henvist fra), som ikke havde modtaget dem. Dette gjorde, at jeg måtte vente [flere] uger i stedet for [få] uger på svaret og i den proces, hvor jeg 4 gange ringede til Århus Sygehus var der ikke nogen, der kunne se fejlen, hvor den lå, og hvem jeg skulle snakke med. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 45	Ventetid, alt for lang. Første gang, ambulant undersøgelse, ventede jeg otte timer fra fastsat tidspunkt til, jeg blev undersøgt. Der mangler styring og logistik. Dette bliver dog til delt kompensering af et FANTASTISK personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
✎ 20	Det er ikke afdelingen, men det samlede forløb, som ikke er heldigt. Var to gange indlagt på anden afdeling i Skejby pga. smerter i bryst. Her kunne man ikke overføre mig til en relevant afdeling, men jeg blev sendt hjem til egen læge. Mange ugers smerte kunne være undgået. Ville også have været billigere for hospitalsvæsenet. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 17	Måtte selv henvende mig flere gange for at få tiden. Det var som om, at jeg var smuttet ud af systemet.	Uoplyst
✎ 22	Når jeg skal til samtale på sygehuset, er der normalt lang ventetid, udover den tid man er blevet indkaldt til. [Ventetid]	Uoplyst
✎ 25	Jeg ville ønske, at der var bedre madrasser i sengene. Meget dårlig ryg! [Fysiske rammer]	Uoplyst
✎ 37	Afdelingen gjorde noget særligt godt.	Uoplyst
✎ 46	De skal have ros. Synes de gjorde det godt!	Uoplyst
✎ 29	Personalekursus i kommunikation. [Kommunikation og information]	Ved ikke

L1

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

ID	Kommentarer - L1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Forbedring af helbredet forventes at blive bedre endnu. Ikke lang tid siden jeg fik foretaget operationen.	I høj grad
7	Har ingen forstand på min sygdom. Er derfor ikke kompetent til at tage beslutninger.	I høj grad
9	Fra jeg er blevet opereret og indtil nu, går det desværre stille ned af bakke igen. Men langt fra så slemt som før. Er glad for den operation, jeg har fået af nogle meget dygtige læger og sygeplejersker.	I høj grad
1	Jeg blev ordineret medicin, som jeg kun havde liden tiltro til ville virke, da jeg før havde prøvet noget lignende. Medicinen virker dog fortræffeligt!	I meget høj grad
24	[] Jeg følte mig ikke så syg. Det har hjulpet på mit synkebesvær.	I meget høj grad
27	Det var en undersøgelse, så der var ikke nogen behandling involveret.	I meget høj grad
31	[] Operation.	I meget høj grad
36	Det er svært at opleve forbedring, når man har mistet sin mave.	I meget høj grad
21	Ved hjemsendelsen blev der ringet fire gange efter vagthavende læge. Så [om aftenen] udskrev jeg mig selv og fik transport [hjem].	I nogen grad
42	En uddybende undersøgelse, som ikke viste noget galt, men symptomerne er der stadig. Er nu sendt tilbage til andet sygehus til en samtale [til vinter].	I ringe grad
11	Da den omhandlede indlæggelse varede mindre end 24 timer, finder jeg det ikke, med de meget begrænsede erfaringer, hensigtsmæssigt at besvare nærværende spørgsmål.	Uoplyst
14	Jeg er blevet dårligere af operationen, men det var mere livsfarligt ikke at få kræftsvulsten fjernet.	Uoplyst
25	Jeg fik lov til at blive fuldt bedøvet. TAK.	Uoplyst

