

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på  
Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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	70
Besvarelser fra patienter:	47
Afsnittets svarprocent:	67%

### 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/](http://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/](http://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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

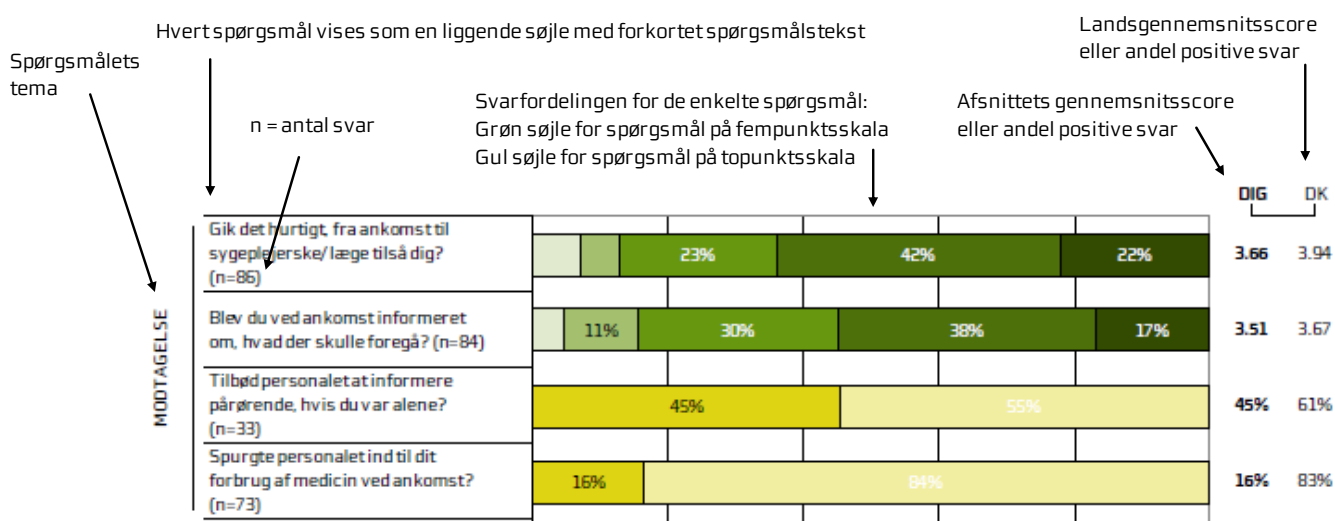
### Skala og gennemsnitsscore

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:



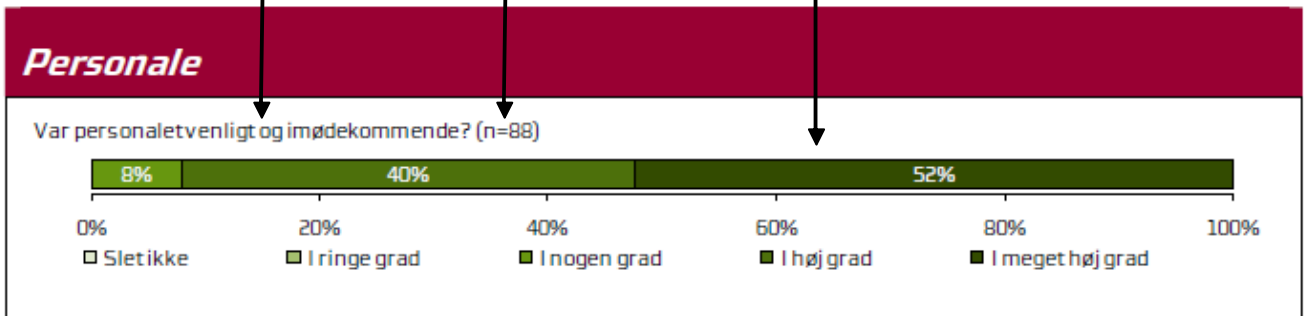
**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

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

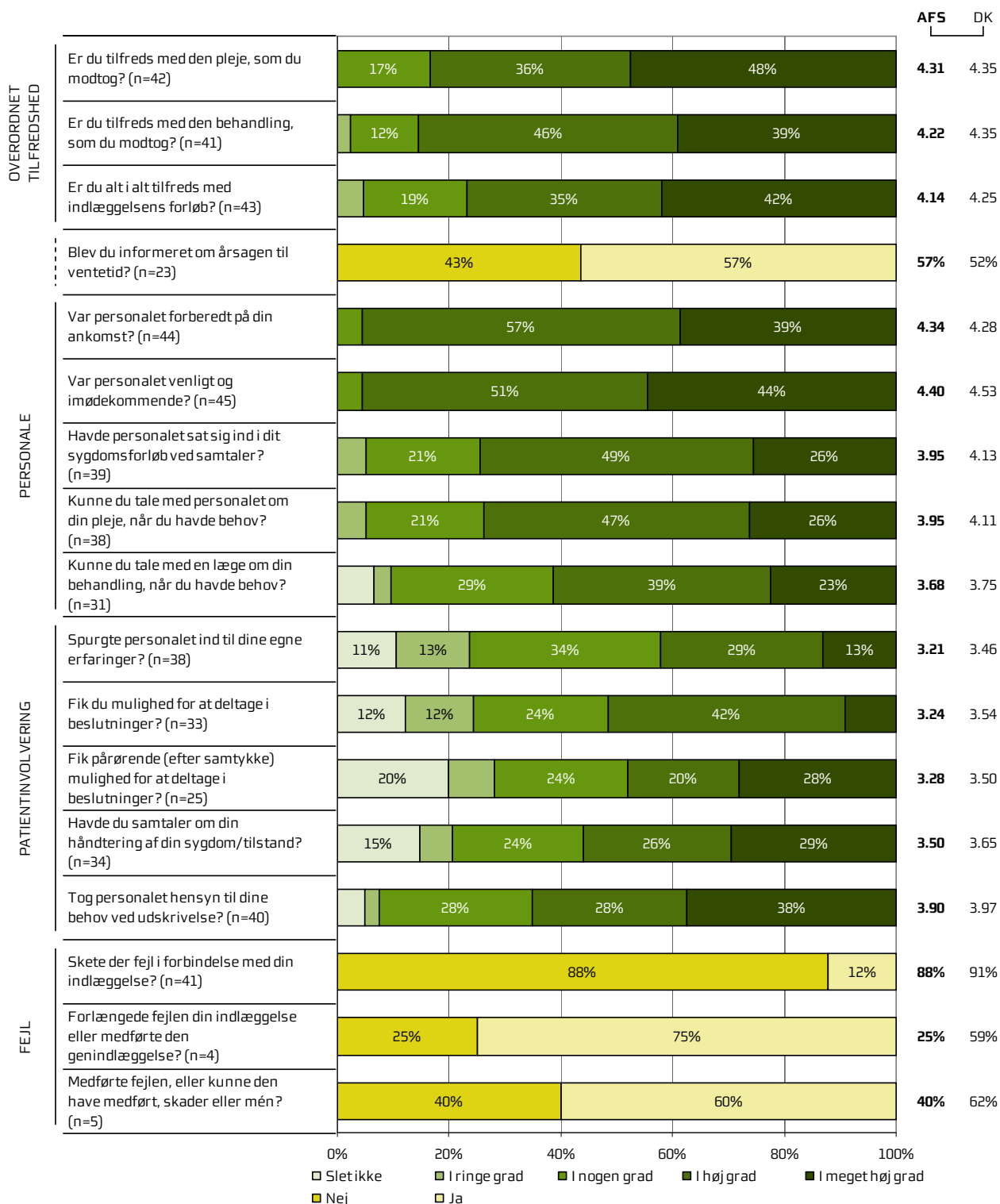
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

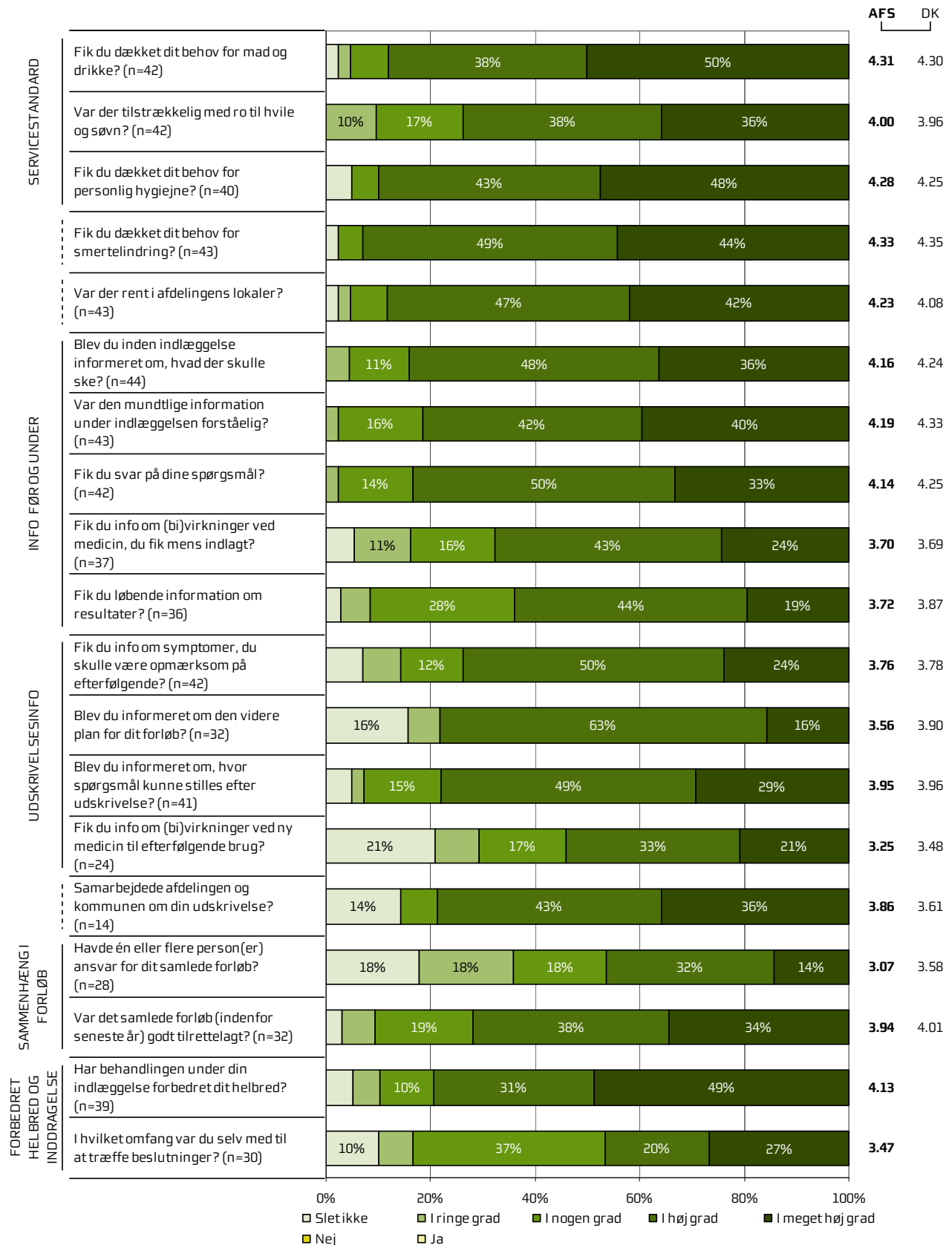
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

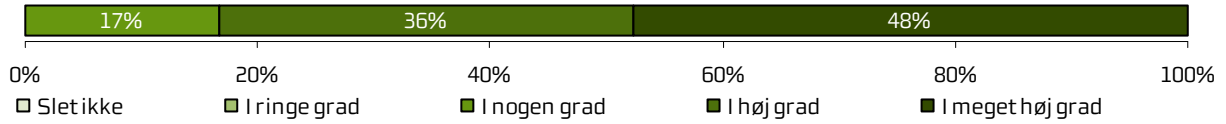
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

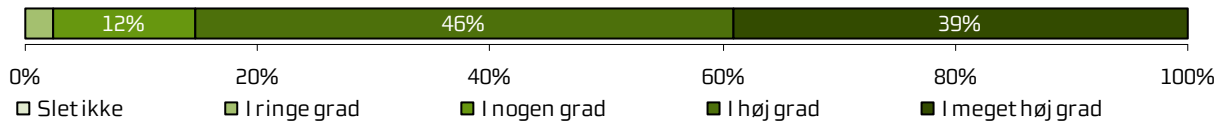
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

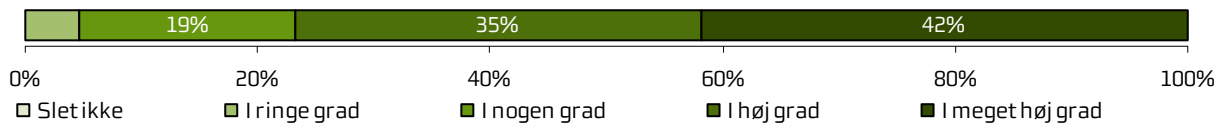
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=42)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=41)



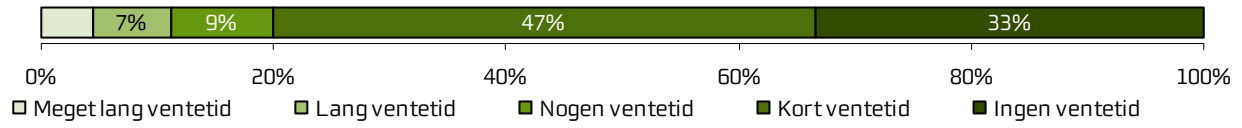
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=43)



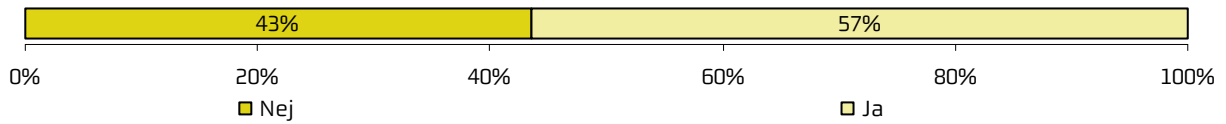
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,31		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,22		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra 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=45)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=23)

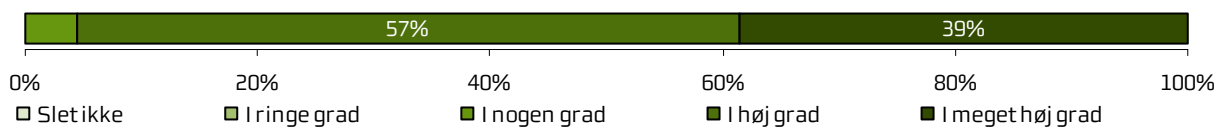




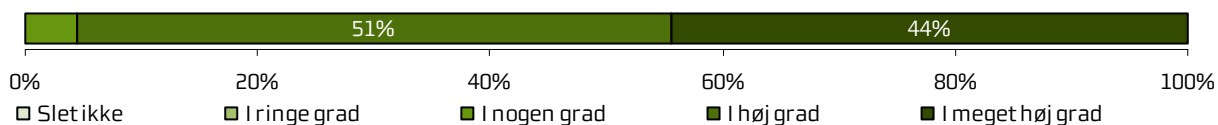
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	3,98		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		57 %	52 %	

## Personale

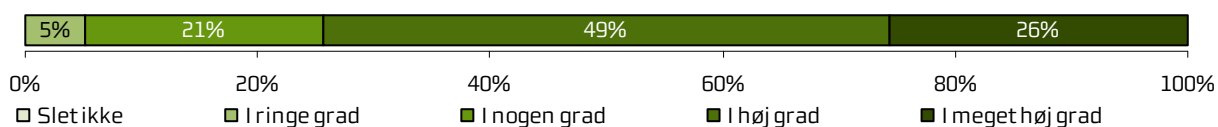
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=44)



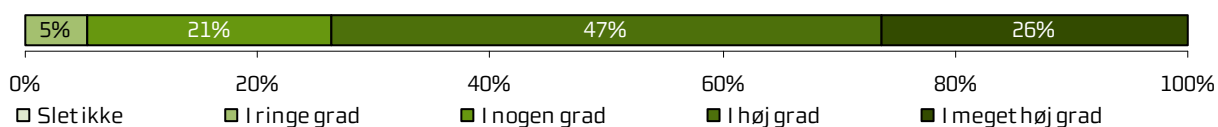
Var personalet venligt og imødekommende? (n=45)



Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=39)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=38)



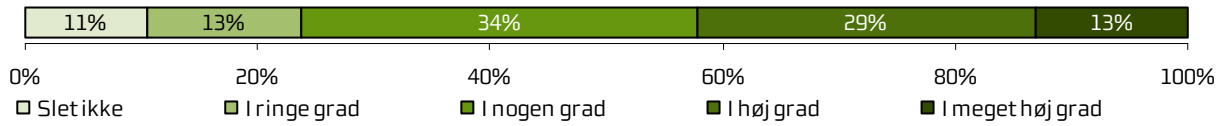
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=31)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,34		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,4		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	3,95		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,95		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,68		3,75	

## Patientinvolvering

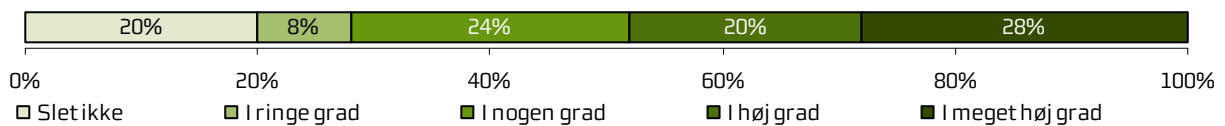
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=38)



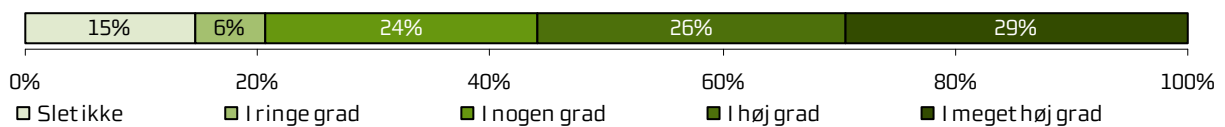
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=33)



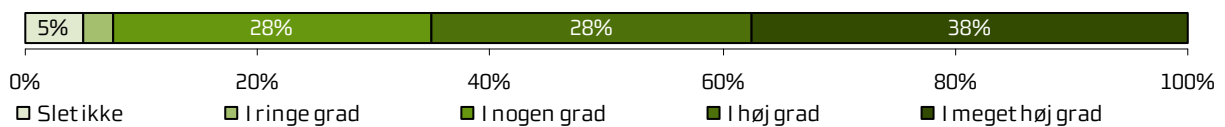
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=25)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=34)



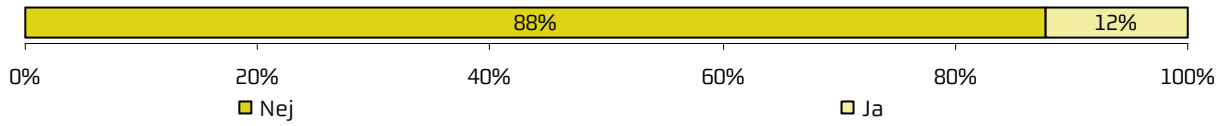
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=40)



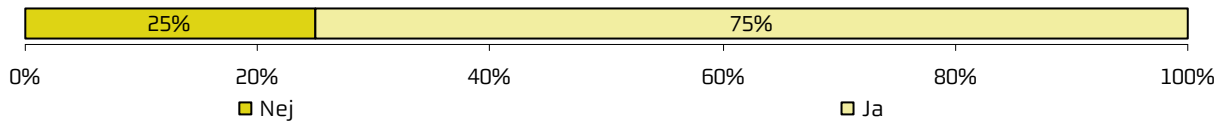
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,21		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,24		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,5		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,9		3,97	

## Fejl

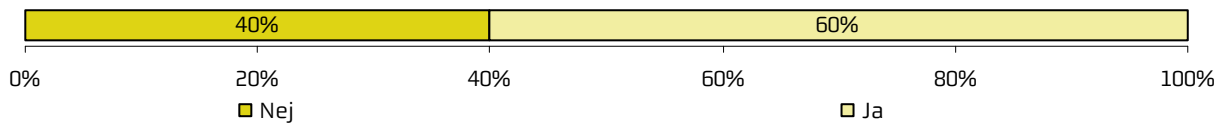
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=41)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



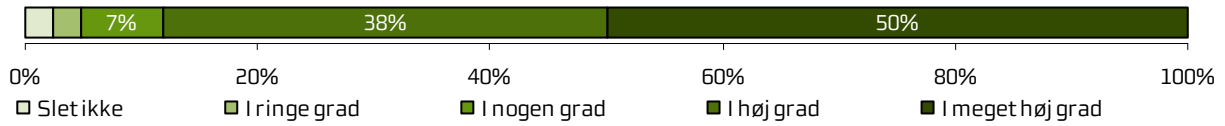
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=5)



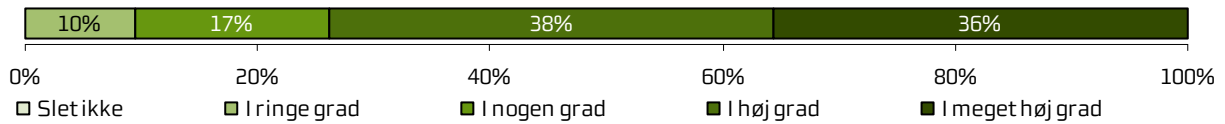
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		88 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		25 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		40 %	62 %	

## Servicestandard

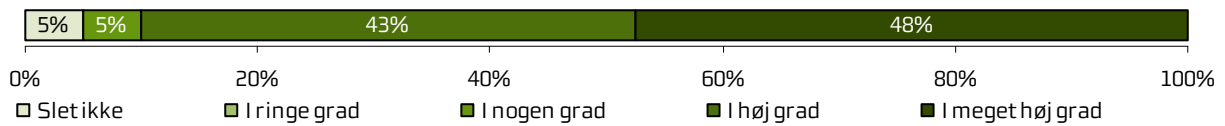
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=42)



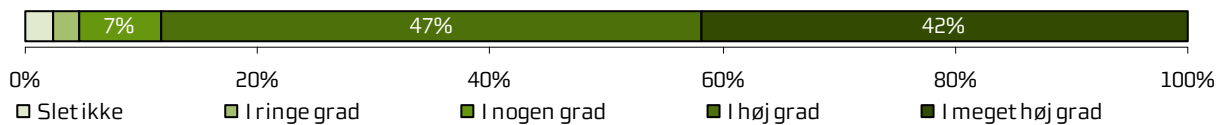
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=42)



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



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=43)

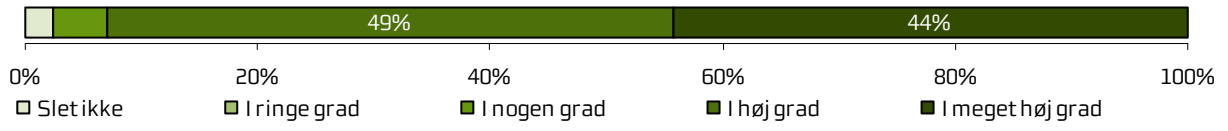




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,31		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,28		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,23		4,08	

## Smertelindring

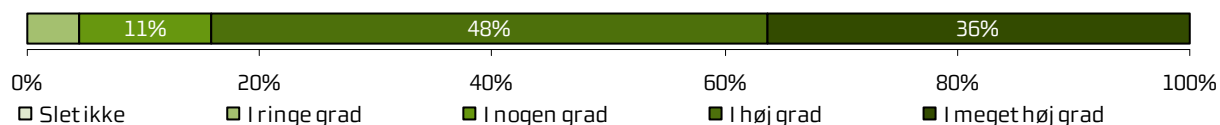
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=43)



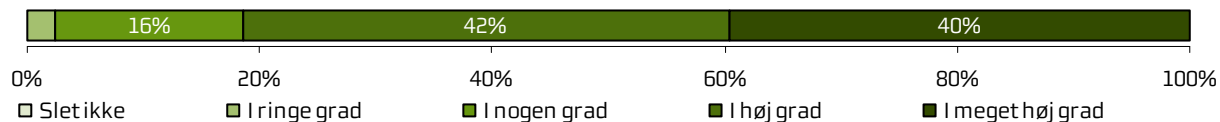
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,33		4,35	

## Info før og under

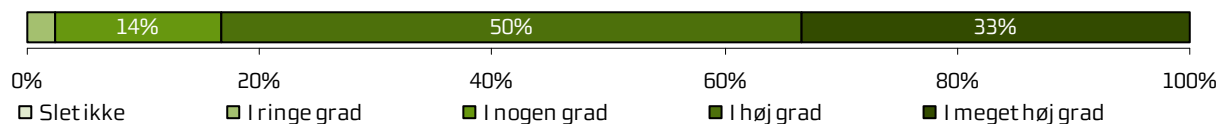
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=44)



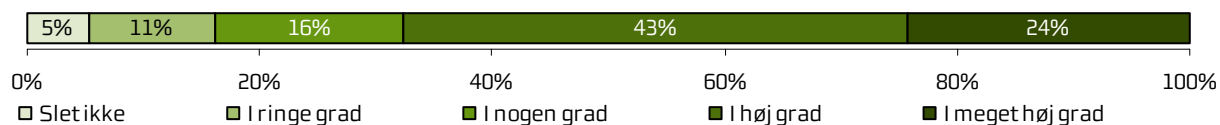
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=43)



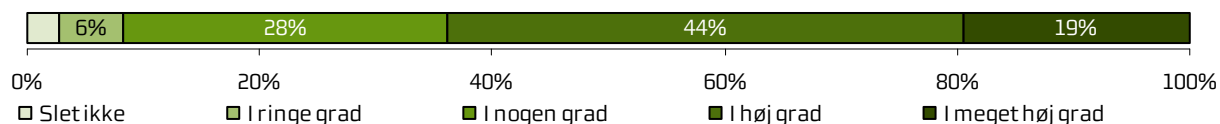
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=42)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=37)



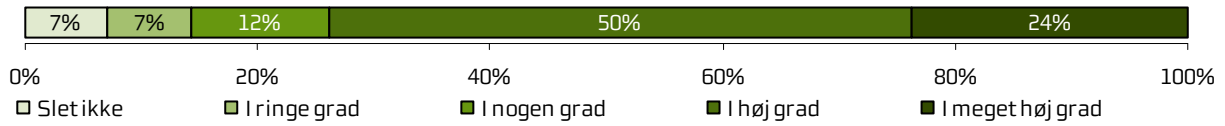
Fik du løbende information om resultater? (n=36)



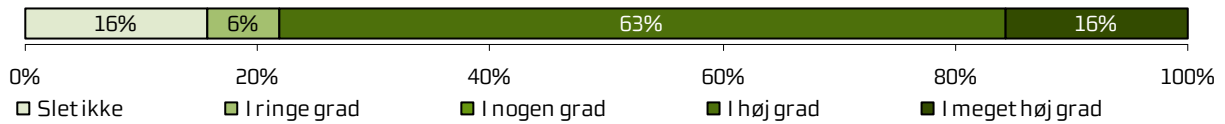
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,16		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,19		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,14		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,7		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,72		3,87	

## Udskrivelsesinfo

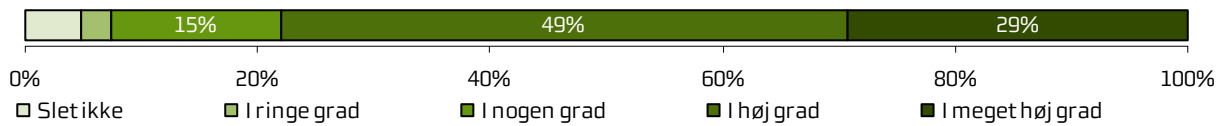
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=42)



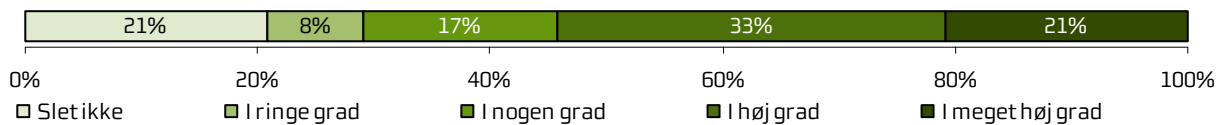
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=32)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=41)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=24)



	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?	3,76		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,56		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,95		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,25		3,48	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=14)

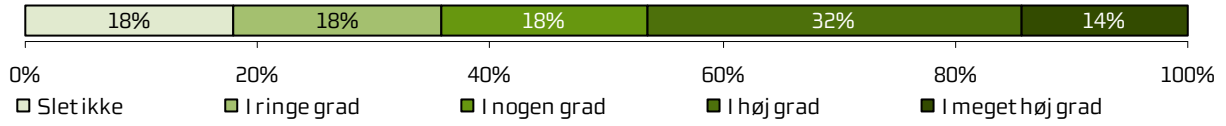




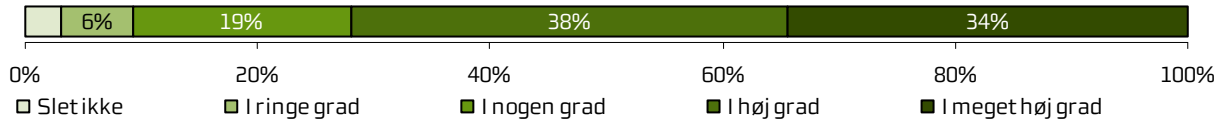
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,86		3,61	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=28)



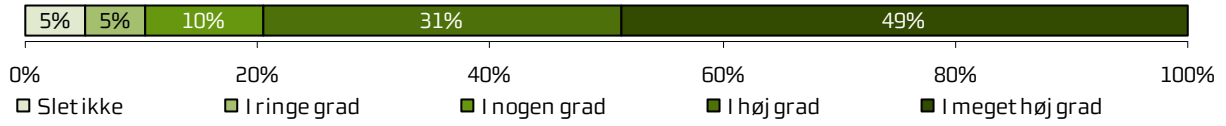
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=32)



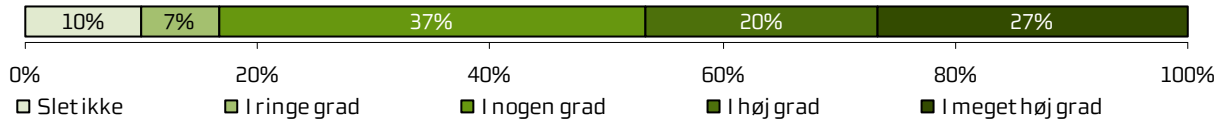
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,07		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,94		4,01	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=39)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=30)



	Gennemsnits-score	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?	4,13			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,47			



## 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.

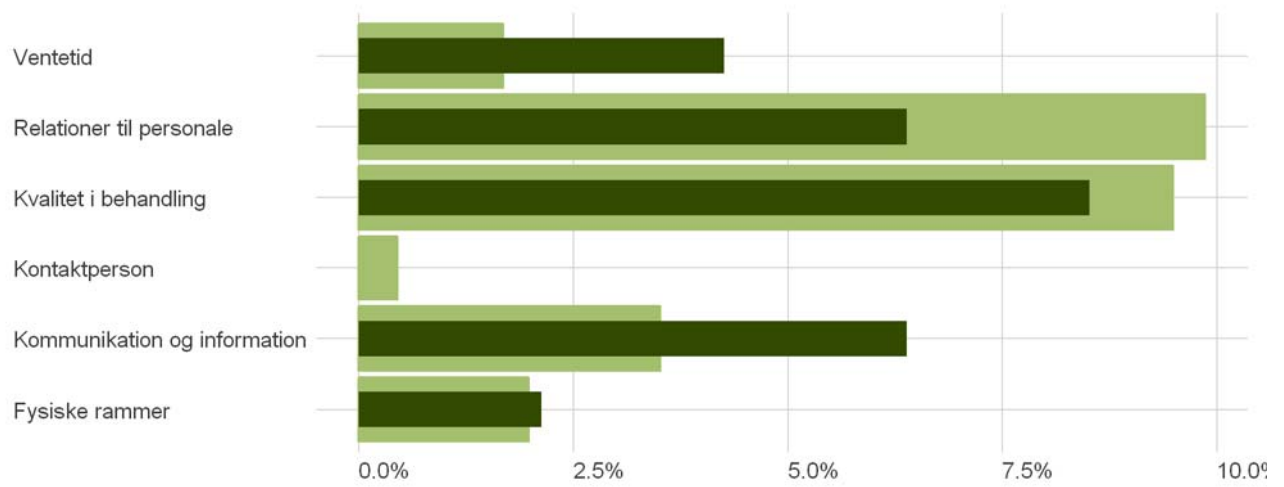
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/](http://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.





**Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 9	Jeg skulle møde klokken 6.30, og klokken 6.45 lå jeg klar til operation. Skulle herefter vente en time og 15 minutter på operation. Jeg kunne måske have ventet lidt med at møde op, når jeg er en helt sund og rask "ukompliceret patient", der godt kunne have brugt tiden på mine [] børn herhjemme. Det tager jo ikke lang tid at klæde om, og programmet på operationen starter vel først klokken 8.00?	I høj grad
 1	Meget venligt personale.	I meget høj grad
 5	En god modtagelse. Den kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
 18	Der var dårlig skiltning op til, hvor jeg skulle melde min ankomst. Da jeg fik min seng, skulle jeg vente tre timer, før jeg blev kørt over til operationsstuen. []. Der var pludselig blevet sat en anden patient ind foran mig.	I nogen grad

## Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Blev bedt om at stå op for at hente min middagsmad en time efter operationen. Da jeg efter meget besvær kom ud på toilettet for at tage tøj på, besvimede jeg. Der var ingen der holdt opsyn med mig. Jeg kom i seng igen ved egen hjælp. En sygeplejerske kom senere og spurgte, om jeg havde fået noget at spise. Jeg benægtede og fortalte hvorfor, men jeg fik ingen mad.	Ja
10	Skulle have fjernet en polyp fra endetarmen, men endte med reoperation efter [nogle dage] pga. læsion af tarmen. Derefter indlagt i [mange] dage og udskrevet med [specifik sygdom].	Ja
11	Operation udsat en dag.	Ja
14	Der var tvivl om, hvilket indgreb jeg skulle have foretaget, dette rettede jeg selv ved at fortælle personalet, hvad jeg fejlede!	Ja
18	Jeg blev indlagt tre timer for tidligt.	Ja
9	Jeg var til THD operation [tidligere på året]. Denne gang [en større operation]. Da jeg blev udskrevet fra Dagkirurgisk Afdeling, var der en helt klar plan og en smertepakke. Havde mange smerter, så der blev ordineret ekstra smertestillende dagen efter. Det var få dage, at jeg havde brug for det. Denne gang var der tale om en større operation og med sår. De var tæt på, at jeg blev udskrevet med [almindelig håndkøbsmedicin]. Sidst blev jeg udskrevet med højere dosis. Der stod i infoen til operationen, at jeg ville få udleveret en smertepakke ud over håndkøbsmedicin. Var jeg ikke selv inden for faget, og havde jeg ikke selv gjort opmærksom på det, var jeg blevet udskrevet med kun håndkøbsmedicin. Jeg måtte virkelig forklare, at det for mig ikke gav mening, at jeg skulle udskrives med mindre smertestillende denne gang, når nu operationen var større! Måtte vise informations-folderen, hvor det stod. Følte næsten, at jeg skulle tigge om at få noget medicin. Gik hjem uden at have talt med kirurgen, da han var optaget af anden operation. Aftalte med en venlig sygeplejerske, at hun kunne få mit nummer, som hun så kunne give til ham. Han skulle så ringe tilbage. Når ikke telefonen, da han ringer kort tid efter, da vi er på vej hjem. Ringer derfor tilbage til afdelingen, da jeg gætter på, at han må være her. Ellers havde han jo ikke mit nummer. Om ikke andet kunne sygeplejersken måske give ham besked om, at jeg havde ringet tilbage. Jeg ringer op og blive mødt af en ikke særlig venlig sygeplejerske, der siger, at han jo ikke befinder sig i afdelingen, men et helt andet sted i huset! Tilbød ikke at lægge besked eller noget. Fik derfor KUN talt med kirurgen, da jeg ringede tilbage dagen efter på sygehusets hovednummer, hvor jeg blev stillet videre til sekretær, og derefter hurtigt videre til kirurg, som gav meget fin info. Intet problem. Men ikke meget hjælp fra afdelingens side.	Uoplyst

## Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
7	Modtog kun meget lidt information, angående hvordan det var at komme hjem med en tilbage-lagt stomi!	I høj grad
18	Jeg vil gerne sende en stor ros til NN for den særdeles gode behandling, jeg fik på Opvågningsafdelingen!	I høj grad
19	Manglede helt bestemt en samtale med lægen efter operationen. Primært for at høre, hvordan den var forløbet og fremtidsudsigterne. Bad selv om en kopi af operationsjournalen. Har derudover INTET HØRT.	I høj grad
5	Ingen. Ok.	I meget høj grad
9	Der kunne nok godt være information om, hvor man skal henvende sig. Men jeg er også selv fagperson, så manglede ikke informationen, og det blev den nok også tilpasset efter. Jeg lagde mærke til, at der kom besøg hos anden patient på stuen, som var der i hele hviletiden over mid-dag. Var egentlig ret forstyrrende når man nu lå der træt af narkose-rusen. Nu er jeg jo forholdsvis ung, sund og rask, men synes faktisk ikke, at det var OK, når man nu gerne ville hvile sig. Tænker også på, hvis det nu var en patient, der var mere alvorligt syg end mig. Der var sådan set besøgende til de øvrige to patienter på stuen. Det ene hold gik ud, de andre var på stuen. Det var faktisk lidt forstyrrende.	I nogen grad

## Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	Meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	[en] dags indlæggelse. Jeg var faktisk meget observerende og bed mærke i, hvor svært det kan være at være patient! Hvor autoritetstro man bliver. Hvor svært det kan være, hvis man skal "tale sin egen sag". Utrygheden ved at blive sendt hjem med så lidt smertestillende og have dén erfaring fra sidst, at det var meget smertefuldt. Og denne gang var operationen endda større! Jeg var meget tilfreds med informationen fra læge NN dagen efter. Fik meget tillid til ham, selv om denne operation måske ikke engang var nok. Fornemmede, at tilstanden var beskrevet noget anderledes i journalen af en anden læge. Det giver selvfølgelig lidt tvivl og utryghed. Det bedste ved indlæggelsen var modtagelsen på operationsafdelingen ved sygeplejerske NN og anden sygeplejerske NN. De kom hele tiden, gav hånd og forklarede, at nu var de lige ved at have stuen klar, så der gik lige ti minutter. Nu skal du dét og dét og dét. Nu sker der dét og dét og dét. Det bekræfter mig bare i, at kommunikation er AFGØRENDE! Jeg følte mig tryk og meget godt taget imod! De fik mig til at slappe af. Var nu ikke nervøs, men alligevel. Det var rart hele tiden at vide, hvad jeg skulle []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	De har svært ved at forstå det, hvis man siger, at man ikke kan tåle morfin. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Afdelingen fungerede fint, men der gik [flere] timer fra mødetid til behandlingen blev påbegyndt. Derfor var jeg allerede på det tidspunkt dehydreret, og mine blodårer var indskrænkede. Droppet måtte derfor ligges [et andet sted end planlagt]. På trods af stor væskeindtagelse efter operationen, mistede jeg bevidstheden efter hjemsendelsen. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
14	Bedre kommunikation mellem læger og øvrigt sundhedspersonale samt bedre kommunikation med øvrige afdelinger! [Kommunikation og information]	I ringe grad
6	Ti minutter før jeg bliver kørt på operationsstuen, spørger lægen, om jeg skal have flere børn (blev opereret for [] brok []). Må sige det kom noget bag på mig! Men det havde åbenbart betydning for min operation.	Slet ikke
13	Forløbet er ikke afsluttet.	Uoplyst
16	Jeg synes, sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne. De havde meget at se til, og det gjorde nok, at man, for at skåne dem, selv gjorde ting, man måske skulle have haft hjælp til. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
20	Første gang: Mødte fastende om morgenen. Flere sygeplejersker forsøgte at tømme mig ud ved hjælp af vandlavement. Efter [flere] timers ventetid fik jeg at vide, at jeg var blevet aflyst. En uge senere bøvlede flere med at skylle min tarm ren. Kom til operation. Var i narkose, men ved opvågning fik jeg at vide, at de ikke kunne lave kikkertundersøgelsen, da jeg ikke var blevet tømt godt nok ud. Hjem at vente på ny indkaldelse. Bare ikke godt nok. :-) [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
21	Sikre, at låsene til toilettet på stuerne ikke kan gå i baglås, fordi låsen trænger til at blive strammet (jeg var nødt til at få en servicemedarbejder til at låse på pga. dette problem). Ikke tilfredsstillende for mit blodtryk at være låst inde inden en forestående undersøgelse. [Fysiske rammer]	Uoplyst
15	Jeg er lidt skuffet over, at der skulle gå flere måneder og adskillige undersøgelser, inden jeg fik en "simpel" diagnose. Jeg har virkelig været "langt ude", fordi jeg følte, at ingen rigtig troede på mine smerter (betændt galdeblære og galdesten).	Ved ikke

[Kommunikation og information]

## Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit 1 Herning	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
19	Ja. Fik løst et problem, men har fået et nyt som følge af operationen. Håber dog, at det kun er midlertidigt.	I høj grad
2	For hurtig hjemsendelse. Nervøs for forløbet.	I meget høj grad
3	To gange indlæggelser samt planlagt operation blev på Herning Sygehus af A1, A2 Kirurgisk afdeling samt [anden afdeling] udført topprofessionelt. Og selvom mit forløb er kompliceret, er jeg meget taknemmelig for denne faglige behandling fra personalet.	I meget høj grad
9	Det lød jo til, at problemet kunne klares endeligt med denne operation. Det kunne det så slet ikke! Den undersøgende læge har beskrevet det noget anderledes, end det var i journalen, fik jeg fortalt af opererende læge.	I nogen grad
17	Det var ikke muligt for mig at være med, da problemet var, som det var.	I nogen grad
6	Jeg var slet ikke forberedt på de smerter, jeg havde bagefter. Var indlagt i tre dage og forventede at komme hjem samme dag. Det var hårdt, da jeg er småbørnsmor med [to små børn]. Det ville jeg ønske, jeg var klar over.	Slet ikke
12	De mange spørgsmål er vanskelige at svare på, da jeg bare var der i ca. ni til ti timer. Godt tilfreds.	Uoplyst
21	Efter endt undersøgelse, var jeg hurtig til at spørge lægen, der havde undersøgt mig, om behandling m.v., inden lægen gik fra undersøgelsesstuen.	Uoplyst

