

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut 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 |
| | Overordenet tilfredshed..... | 12 |
| | Modtagelse | 14 |
| | Personale | 16 |
| | Patientinvolvering | 18 |
| | Fejl..... | 20 |
| | Servicestandard | 22 |
| | Smertelindring..... | 24 |
| | Info under indlæggelse..... | 26 |
| | Udskrivelsesinfo | 28 |
| | Hjemmepleje | 30 |
| | Forbedret helbred og inddragelse..... | 32 |
| | Bilag 1: Kommentarsamling | 35 |

1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|------------------------------------|-----|
| | |
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 67 |
| Besvarelser fra patienter: | 39 |
| Afsnittets svarprocent: | 58% |

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/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

| Spørgsmål | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat |
|--|------------------|---------------------|-------------|--|
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,44 | | 4,42 | |

| Spørgsmål | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|--|
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? | | 82 % | 89 % | |

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

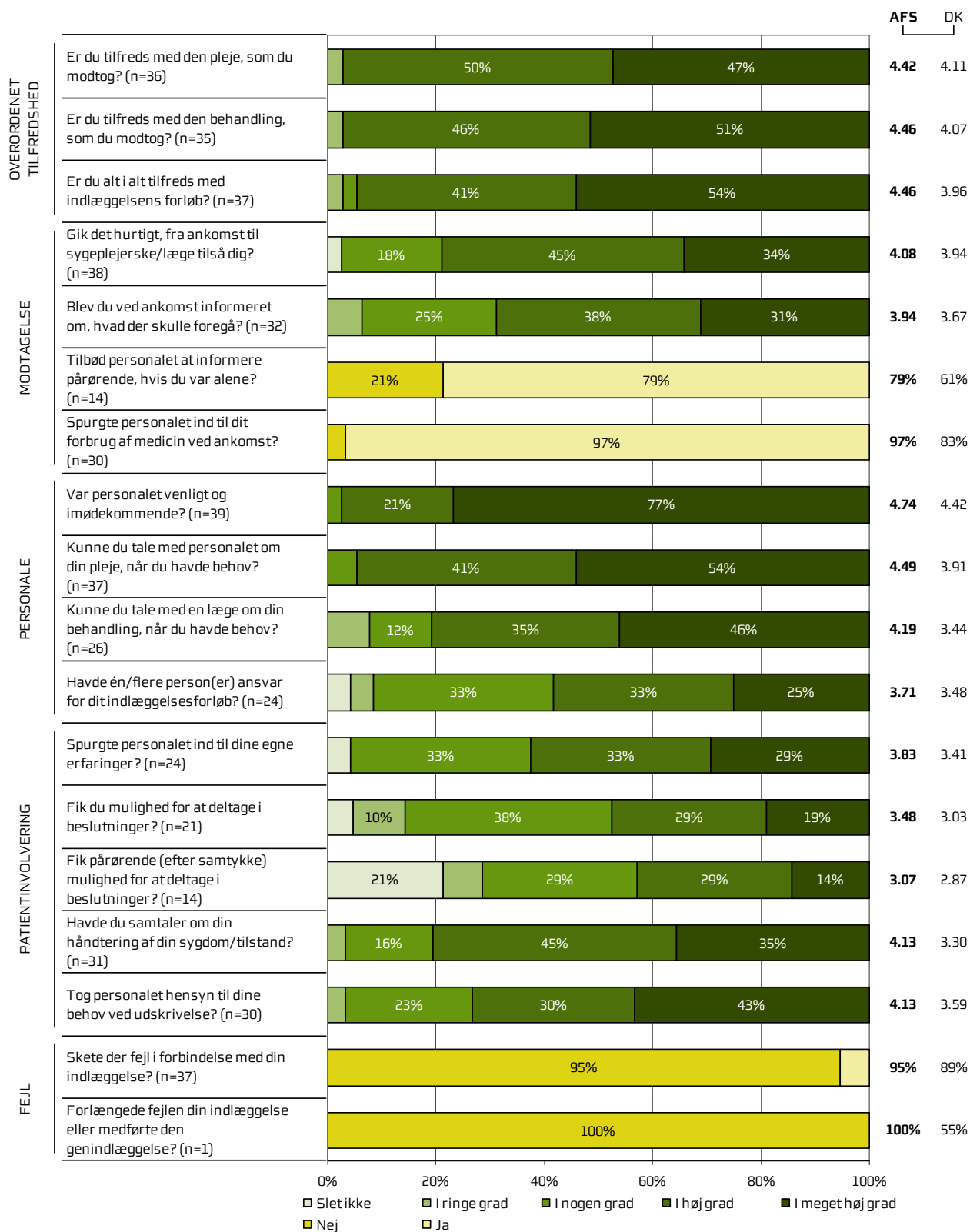
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

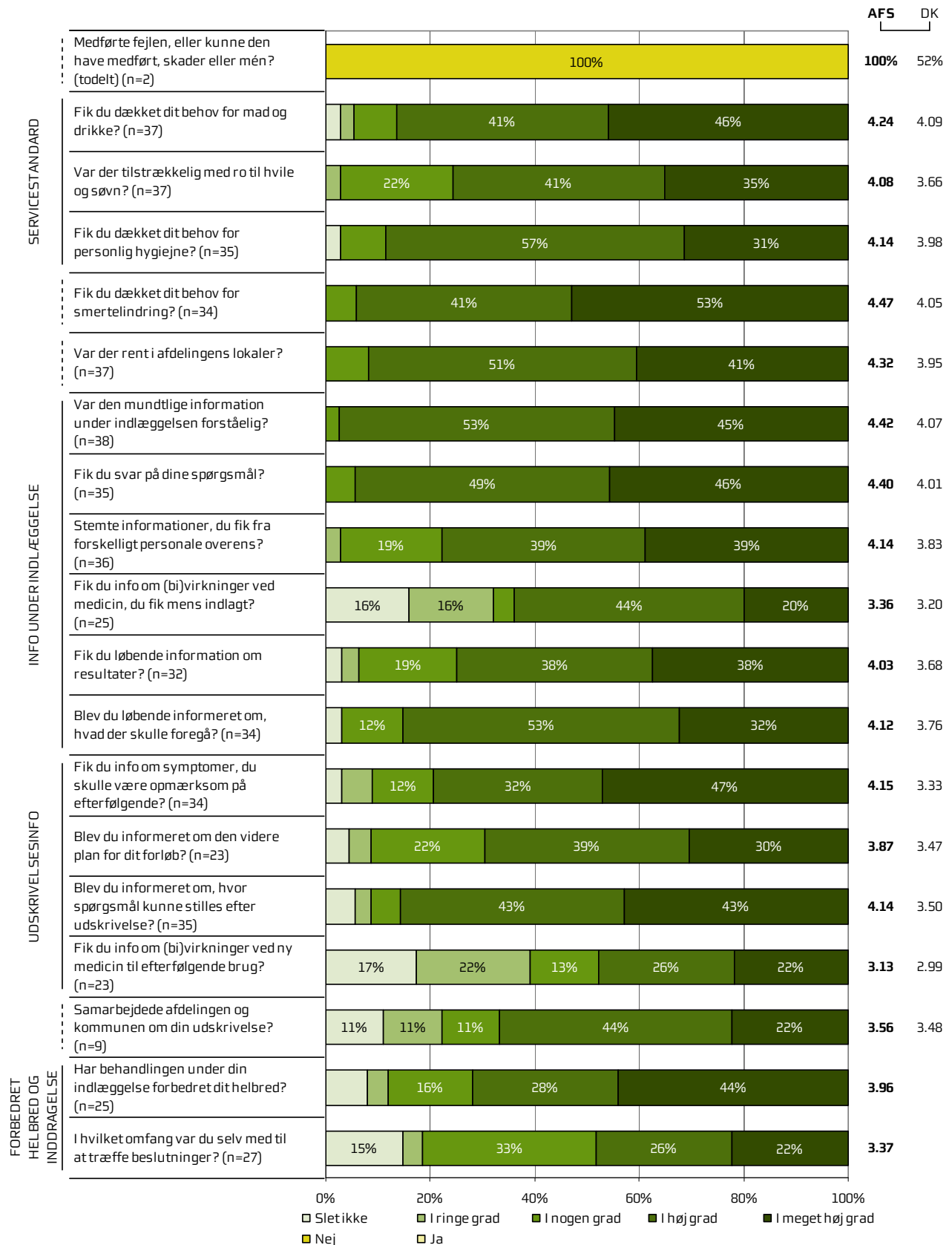
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

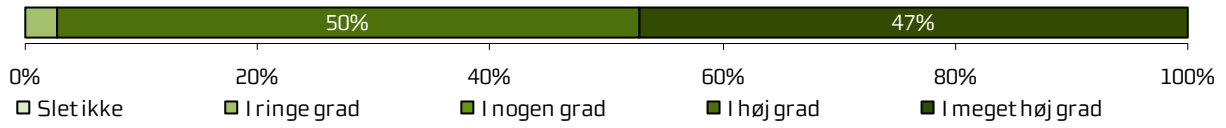
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

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

Overordenet tilfredshed

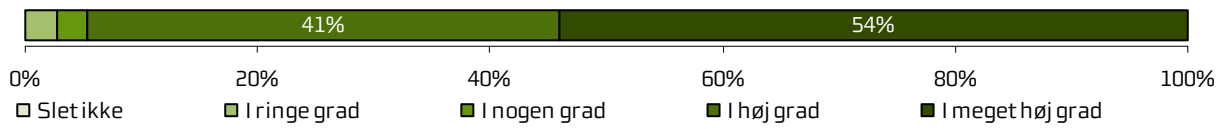
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=36)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=35)



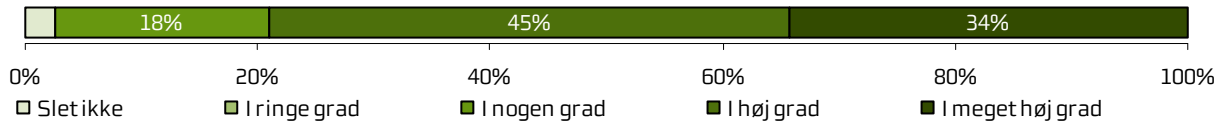
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=37)



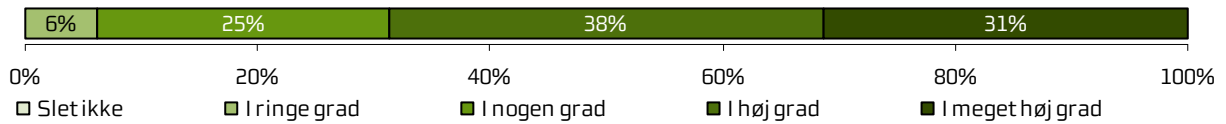
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? | 4,42 | | 4,11 | |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand? | 4,46 | | 4,07 | |
| Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? | 4,46 | | 3,96 | |

Modtagelse

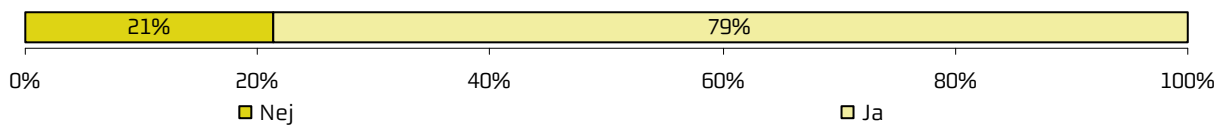
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=38)



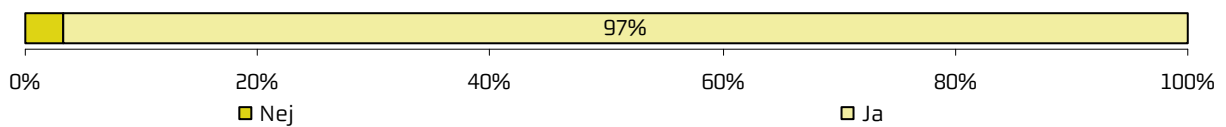
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=32)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=14)



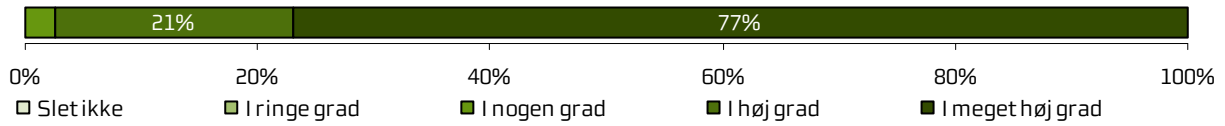
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=30)



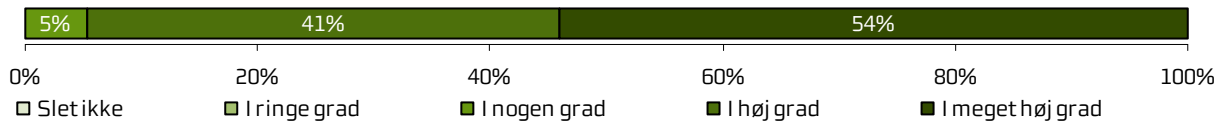
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge? | 4,08 | | 3,94 | |
| Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse? | 3,94 | | 3,67 | |
| Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset? | | 79 % | 61 % | |
| Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset? | | 97 % | 83 % | |

Personale

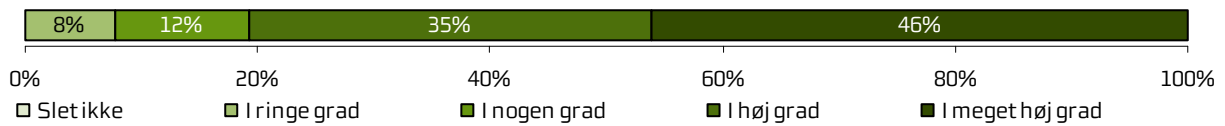
Var personalet venligt og imødekomende? (n=39)



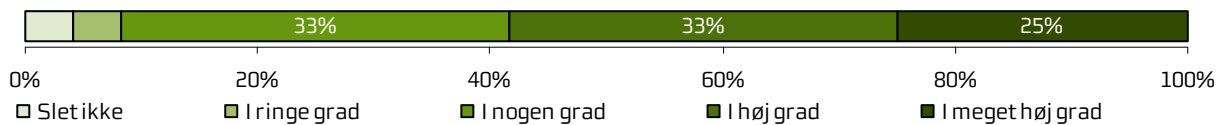
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=37)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=26)



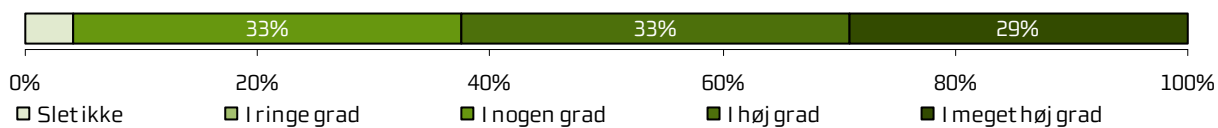
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=24)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,74 | | 4,42 | |
| Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det? | 4,49 | | 3,91 | |
| Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det? | 4,19 | | 3,44 | |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? | 3,71 | | 3,48 | |

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=24)



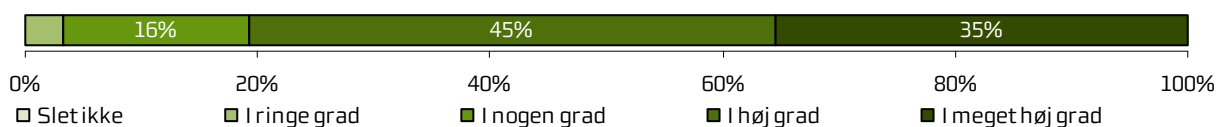
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=21)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=14)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=31)



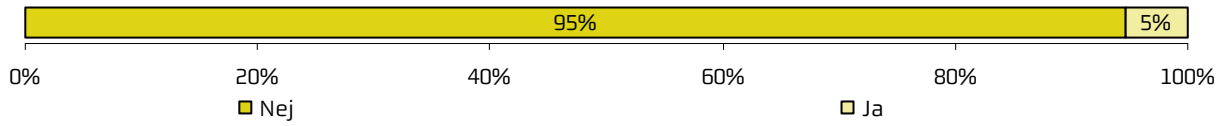
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=30)



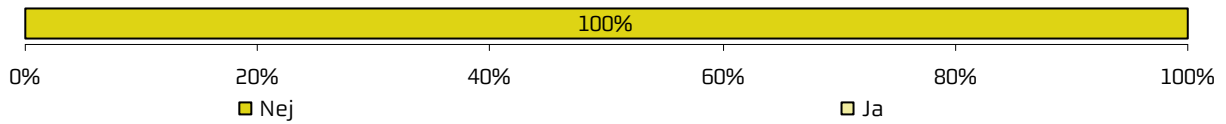
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand? | 3,83 | | 3,41 | |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,48 | | 3,03 | |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,07 | | 2,87 | |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand? | 4,13 | | 3,3 | |
| Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse? | 4,13 | | 3,59 | |

Fejl

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



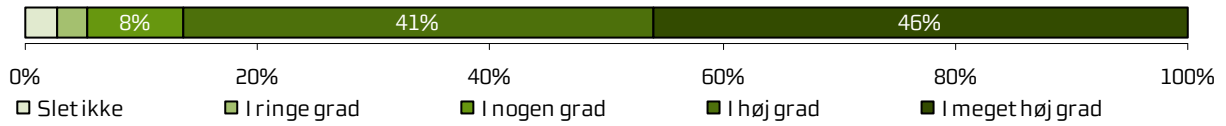
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=1)



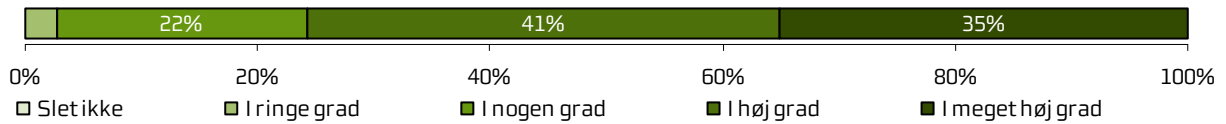
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? | | 95 % | 89 % | |
| Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse? | | 100 % | 55 % | |

Servicestandard

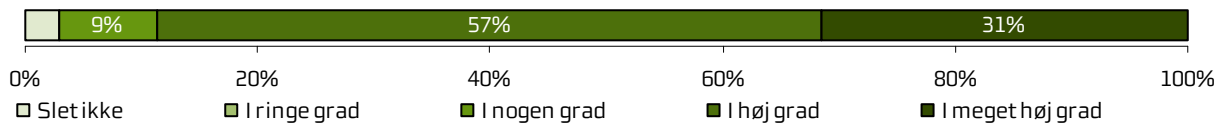
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=37)



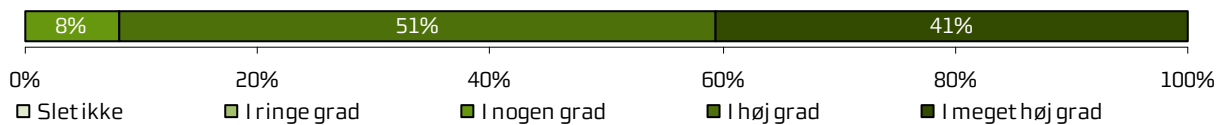
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=37)


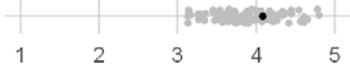




Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=35)



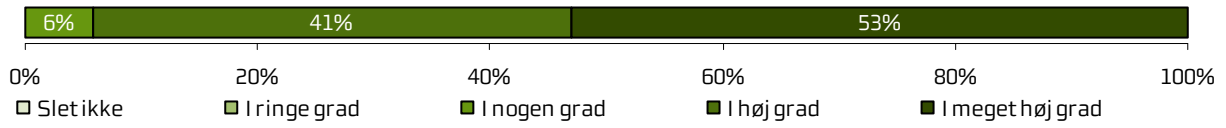
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=37)



| | 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? | 4,24 | | 4,09 |  |
| Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? | 4,08 | | 3,66 |  |
| Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? | 4,14 | | 3,98 |  |
| Var der rent i afdelingens lokaler? | 4,32 | | 3,95 |  |

Smertelindring

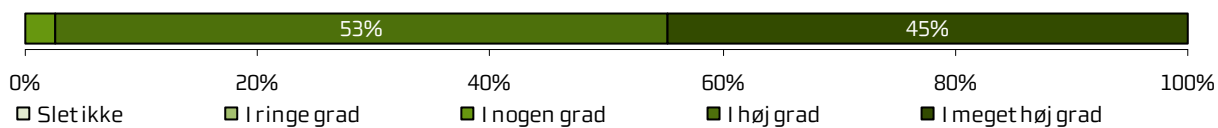
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=34)



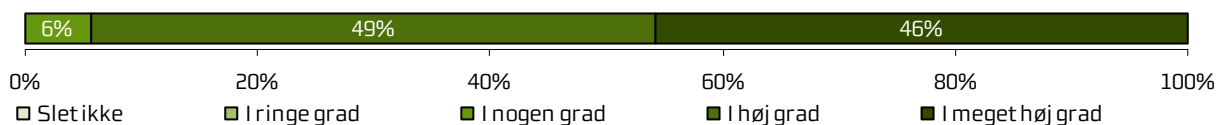
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Fik du dækket dit behov for smertelindring? | 4,47 | | 4,05 | |

Info under indlæggelse

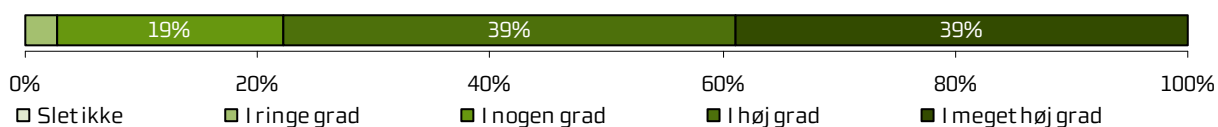
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=38)



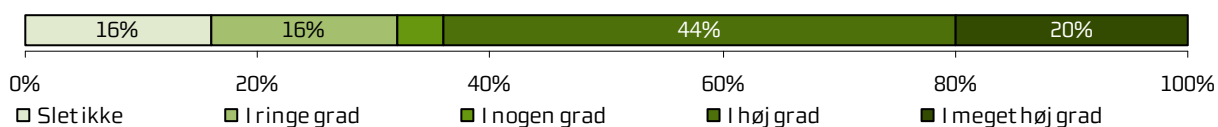
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=35)



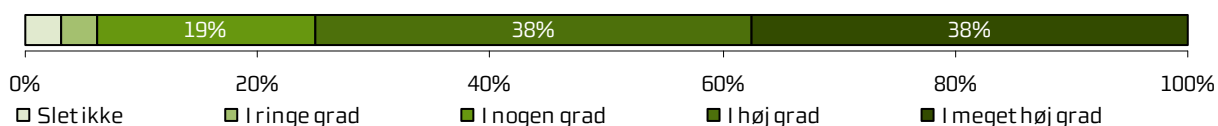
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=36)



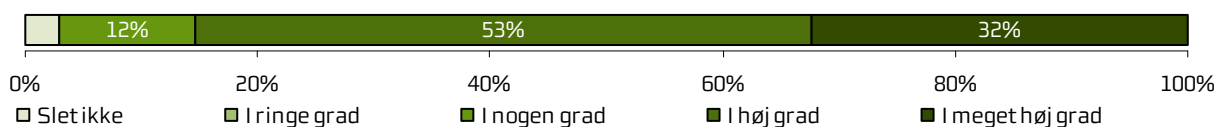
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=25)



Fik du løbende information om resultater? (n=32)



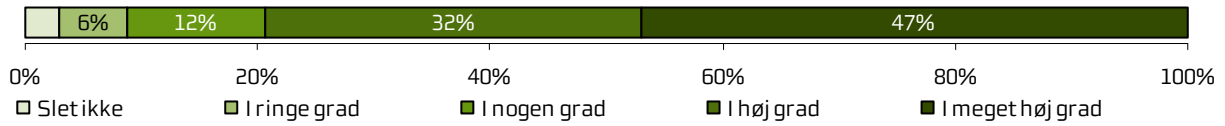
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=34)



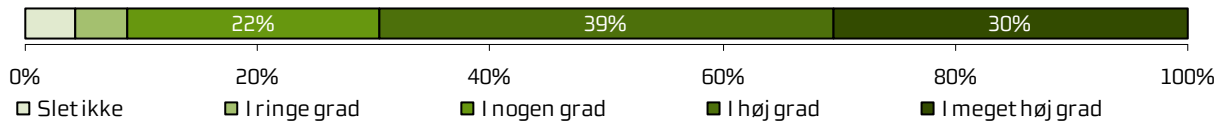
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig? | 4,42 | | 4,07 | |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt? | 4,4 | | 4,01 | |
| Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens? | 4,14 | | 3,83 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt? | 3,36 | | 3,2 | |
| Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse? | 4,03 | | 3,68 | |
| Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? | 4,12 | | 3,76 | |

Udskrivelsesinfo

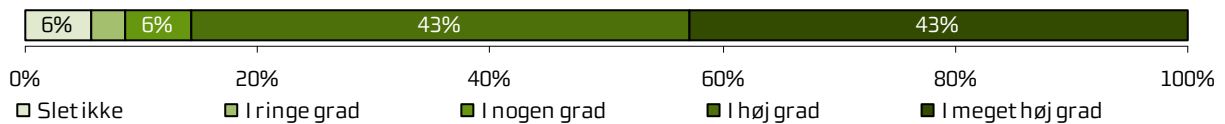
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=34)



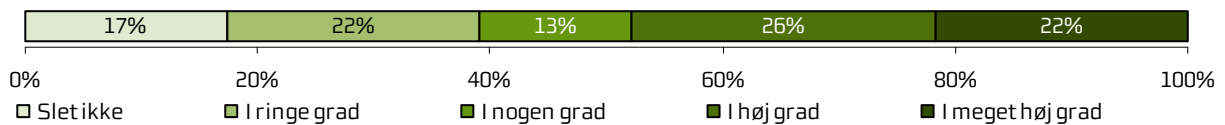
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=23)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=35)



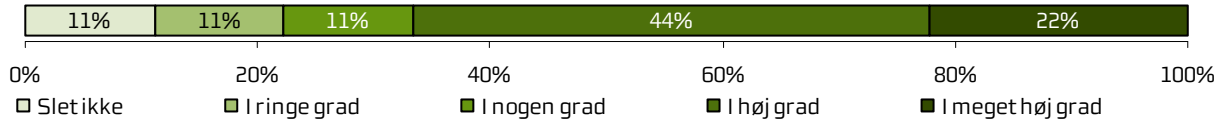
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=23)



| | 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? | 4,15 | | 3,33 | |
| Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning? | 3,87 | | 3,47 | |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse? | 4,14 | | 3,5 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse? | 3,13 | | 2,99 | |

Hjemmepleje

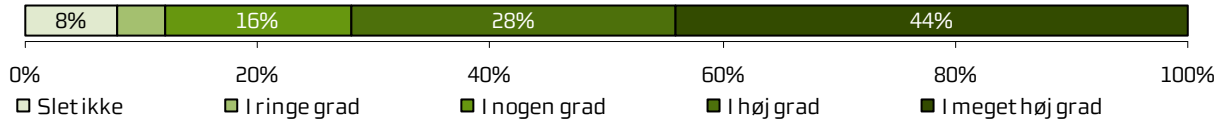
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=9)



| | 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 | | 3,48 | |

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=25)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=27)



| | 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? | 3,96 | | | |
| I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje? | 3,37 | | | |

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

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

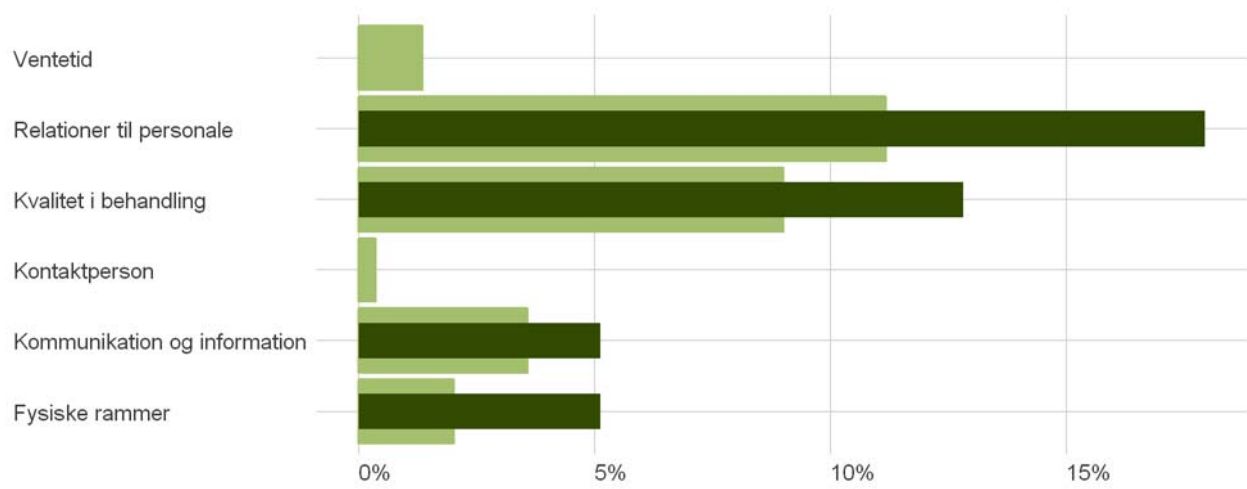
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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

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






H1

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


| ID | Kommentarer - H1 | Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? |
|------|---|--|
| ✎ 3 | Man er jo lidt presset, når man er blevet stukket i halsen af en hveps og har synkebesvær. Men jeg havde lægen fra lægebilen ved min side, så jeg var i gode hænder og lægen havde flere samtaler med sygehuset undervejs, så jeg var meget tryk, og de havde helt styr på det. | I høj grad |
| ✎ 8 | Der var ro i stemmerne ved de ansatte, så man ikke følte pres []. Jeg fik blandt andet af vide, at der er mennesker omkring en lige efter operationen. Det var meget vigtigt at vide. | I høj grad |
| ✎ 16 | Rigtig god modtagelse. | I meget høj grad |
| ✎ 1 | Jeg vil gerne have talt med en læge, inden jeg blev udskrevet. | I nogen grad |
| ✎ 13 | Ambulancefolk/Falcktransporterne var så gode og flinke! | I nogen grad |
| ✎ 9 | Vores datter blev indlagt akut via egen læge. [Specifik sygdom] og almen tilskud pga. [specifik sygdom]. Afdelingen anbefaler ambulancekørsel. Ved ankomsten placeres vi på en stue i venteværelset. Efter en times venten og flere "rykkere" tilses hun endelig. Herefter er det topprofessionelt! | Slet ikke |

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

| ID | Kommentarer - H1 | Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? |
|---|---|--|
|  | 18 Jeg fik et lille snitsår i læben af en skalpel, men ikke noget særligt. | Nej |
|  | 15 Jeg lavede selv fejl, jeg vidste ikke, hvad jeg selv sagde, jeg undskylder meget. | Uoplyst |
|  | 8 Jeg blev sendt for hurtig hjem. Allerede cirka en time efter operationen var slut blev jeg sendt hjem (med sygetransport), men jeg skulle køres hjem til mig selv. Og ikke til min pårørende. Dog blev der fixet en mulighed, så jeg kunne komme tilbage på hospitalet. Men det tog da en del overvejelser fra: Chaufføren (der kørte sygetransporten), Ambulancen (der skulle køre mig tilbage til Hospitalet) og lægerne, der sørgede for mig under operationen. Dog gjorde chaufføren (der kørte sygetransporten) et imponerende trick for at stoppe blødningen kort, indtil jeg var tilbage på hospitalet. Men det hele blev fixet. Problemet var kort sagt: Jeg blev sendt hjem for tidligt, og hvis vi var noget noget længere, end vi var, kunne det blive svært at redde situationen. | Ved ikke |

H1

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




| ID | Kommentarer - H1 | Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? |
|---|---|--|
|  6 | Jeg havde det meget skidt under indlæggelsen, og ingen vidste, at det var pga. medicinbivirkning. Det fandt jeg ud af, da jeg kom hjem. | I høj 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 | Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? |
|----|---|--|
| 5 | Venligt og kompetent personale. Det kunne være dejligt med urtete. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 10 | Lægerne skulle undersøge resultat af prøver, før de udtaler sig om alvorlige sygdomme, der evt. kunne være. Gøre sig mere forståelig, og lægerne burde have lidt mere samme mening. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 14 | Flersengsstuer er ikke optimalt, men bliver forhåbentlig bedre i forbindelse med DNU. Særligt plejepersonalet var meget venligt og hjælpsomt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] | I høj grad |
| 2 | Havde indtryk af, at lægen ikke havde læst min journal fra vagtlæge og ambulatorium. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 4 | Jeg er meget imponeret over, hvor søde og venlige folk er, og hvor informeret de var om alting. Jeg håber, alle fik så god service. Er meget taknemmelig, trods det "kun" var mine mandler :-). [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 7 | Jeg er yderst tilfreds med den behandling, jeg fik :-). Synes sundhedspersonalerne var dygtige, venlige og meget forstående. Var helt tryk ved forløbet og var så glad, som man nu kan være for at være på sygehuset :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 8 | Jeg syntes, ikke der var noget, der skulle rettes på. Det er godt, der er den røde ledning til dem, der har behov for hjælp, og hvornår hjælpen skal være der. [Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 9 | Man må kunne forbedre "venteværelsesituationen". Rummet fungerer samtidig som gennemgang/rute for afdelingens personale, kaos. Det bør være sundhedsfagligt personale, der tager imod. Patienterne er gennemgående udsat for dårlige forhold. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | I meget høj grad |
| 11 | Informationen om hvad der skulle ske var meget god. Jeg var aldrig i tvivl. [Kommunikation og information] | I meget høj grad |
| 12 | Det er første gang, jeg oplever at være indlagt på et hospital [], og det var en enormt god og behagelig oplevelse på trods af omstændighederne. Personalet var meget hjælpsomme, og jeg følte mig tryk selv ved indlæggelse[]. [Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
| 13 | Med meget hævede mandler skulle jeg have haft binyrebarkhormon, som tog hævelsen og gav mig væsentligt bedre søvn, da jeg fik det andetsteds efter indlæggelse! Jeg blev ikke tilbudt noget føde og fik, efter jeg bad om det, (efter 24 timer uden mad under indlæggelse) kold aspargessuppe. Utilstede! [Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |

H1**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

| ID | Kommentarer - H1 | I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? |
|--|--|---|
|  4 | Tak fordi jeg selv måtte vælge og bestemme, hvad der skulle ske, selvom I ved bedst, og derfor gjorde jeg også, som I sagde, og det er kun blevet bedre, tak! :) | I høj grad |
|  12 | Det var vidst bare fint, jeg ikke var med til at træffe beslutninger om min behandling. | Slet ikke |
|  17 | Var indlagt i under 24 timer og var derfor igennem behandling, uden jeg selv var med i beslutningerne. | Slet ikke |

