

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
K-Sengeafsnit
URINVEJSKIRURGISK AFD. K
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	156
Besvarelser fra patienter:	117
Afsnittets svarprocent:	75%

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/

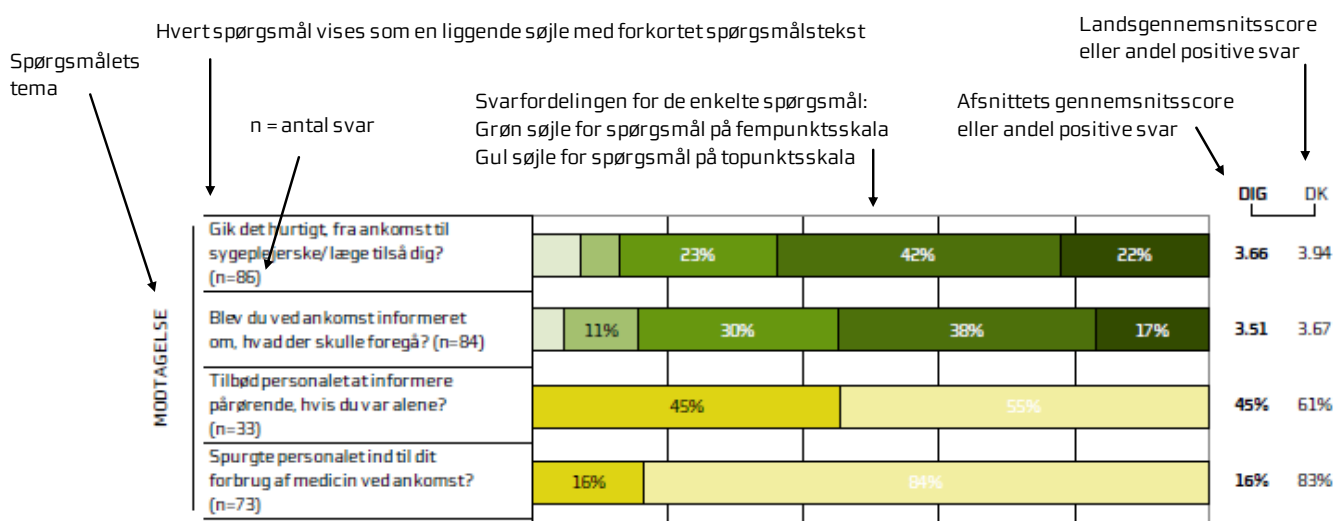
Skala og gennemsnitsscore

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

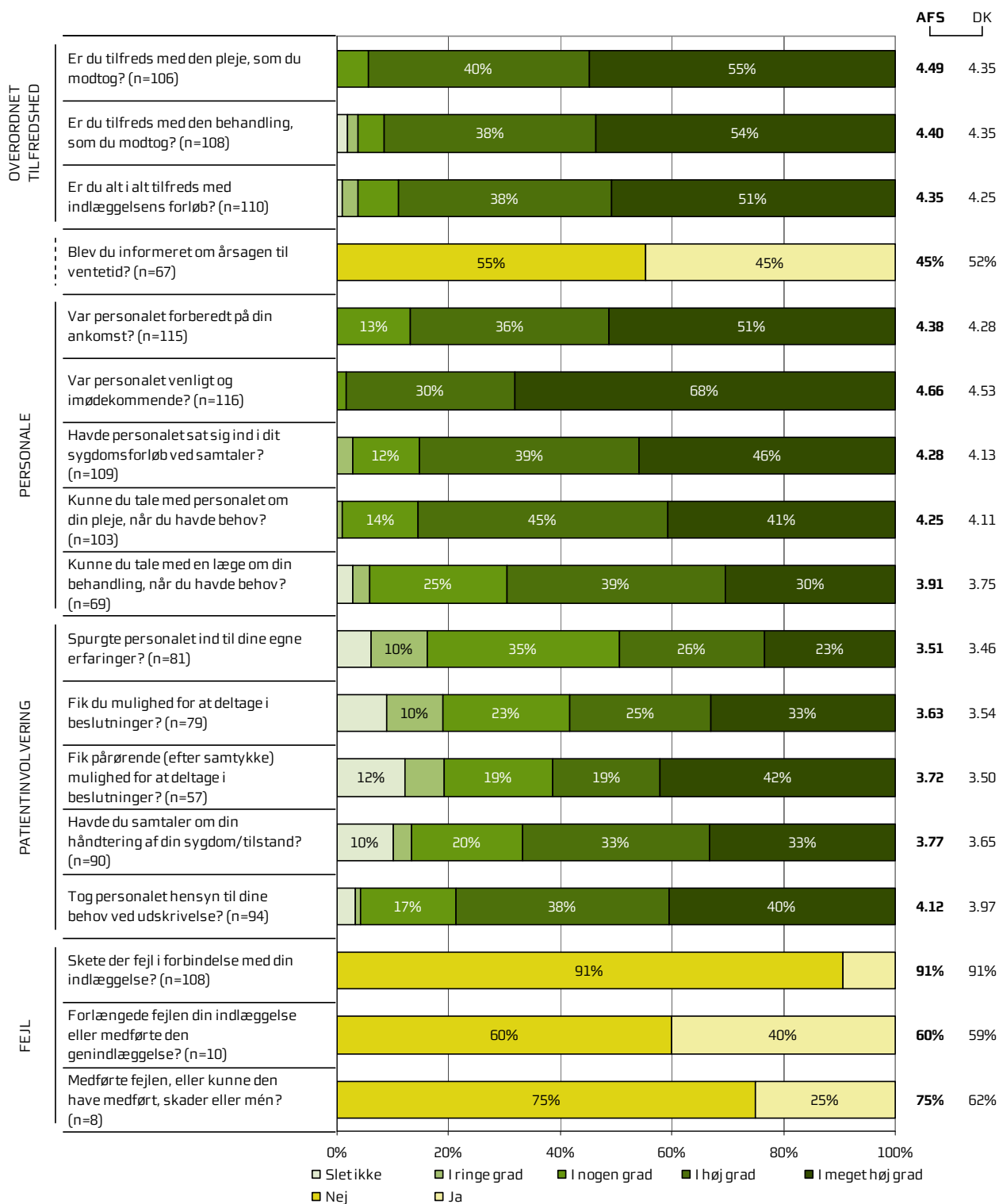
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

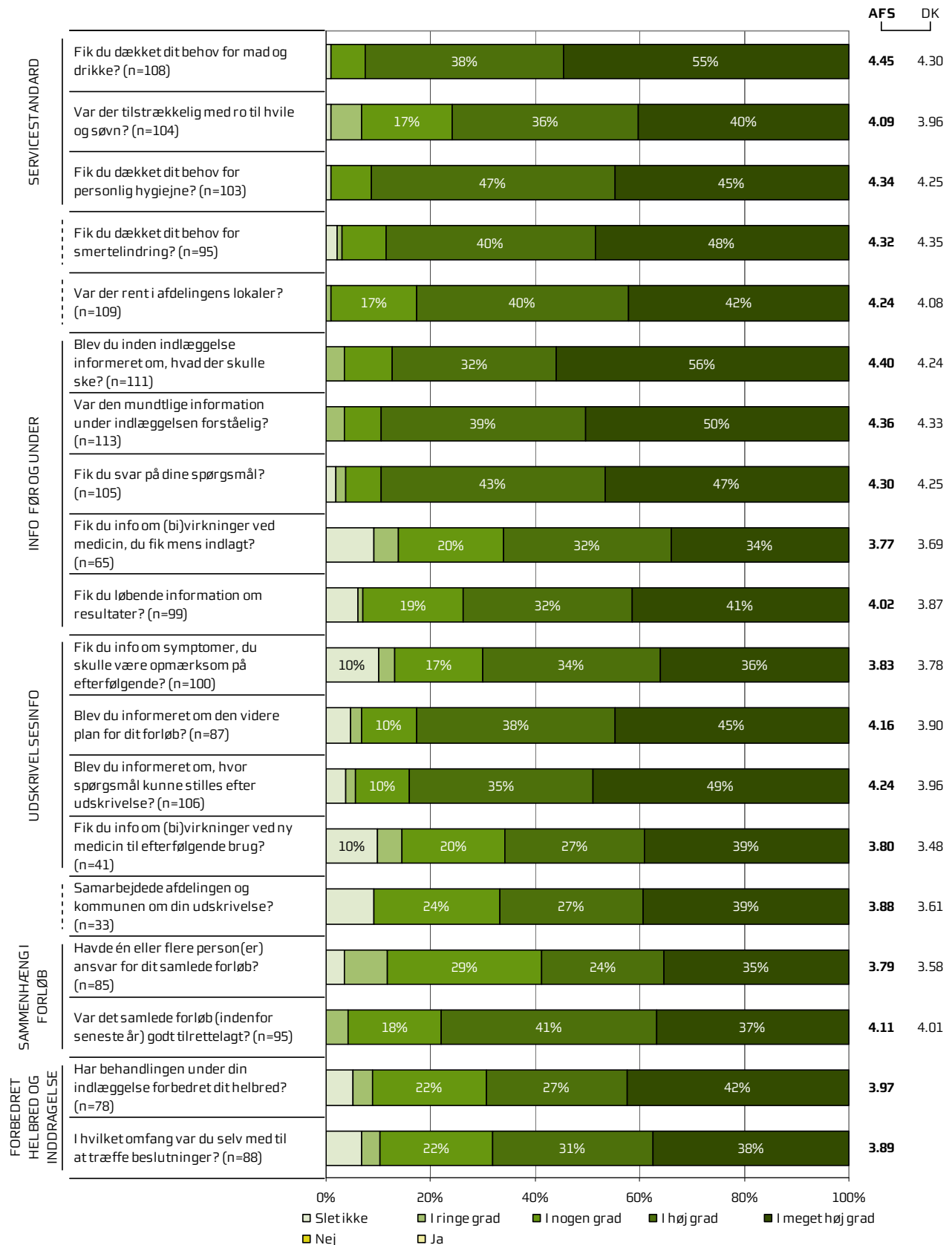
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

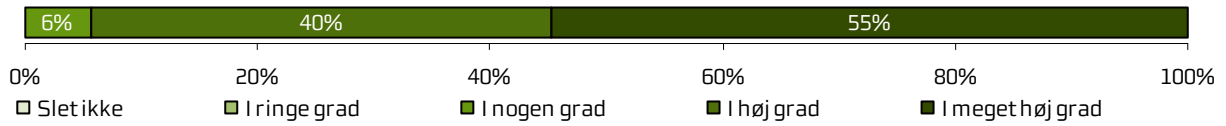
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

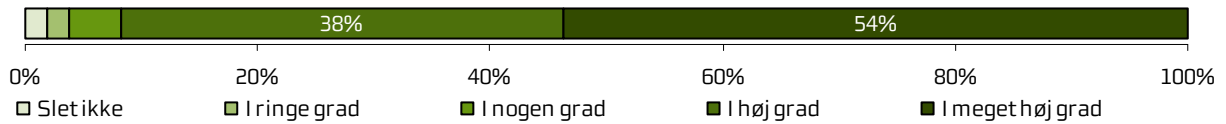
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

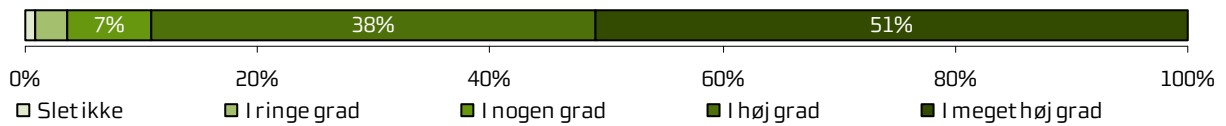
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=106)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=108)



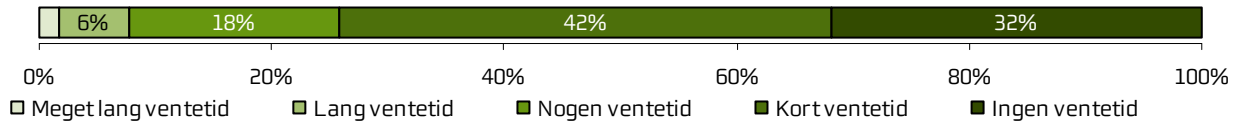
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=110)



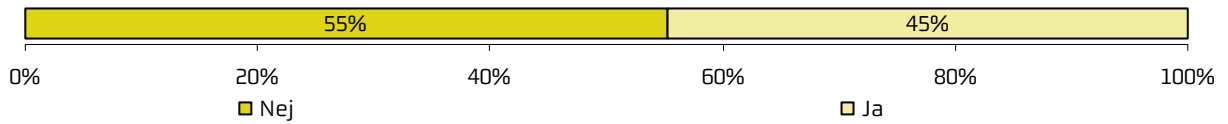
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,49		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,35		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=116)



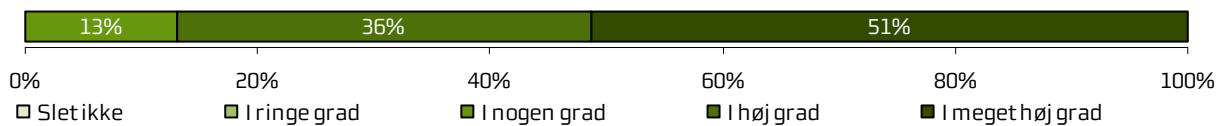
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=67)



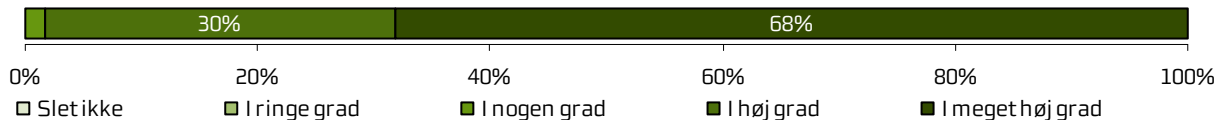
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	3,97		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		45 %	52 %	

Personale

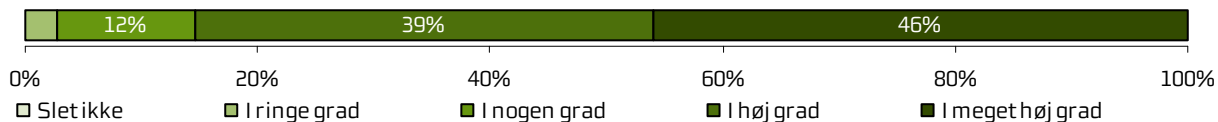
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=115)



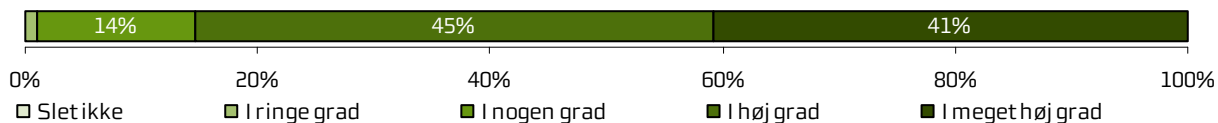
Var personalet venligt og imødekommende? (n=116)



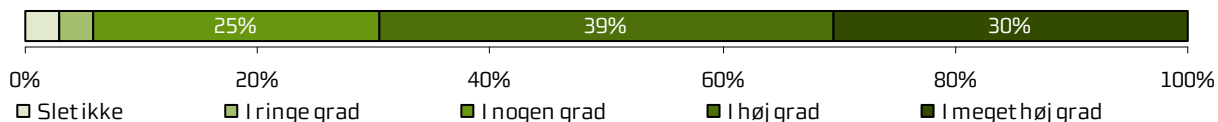
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=109)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=103)



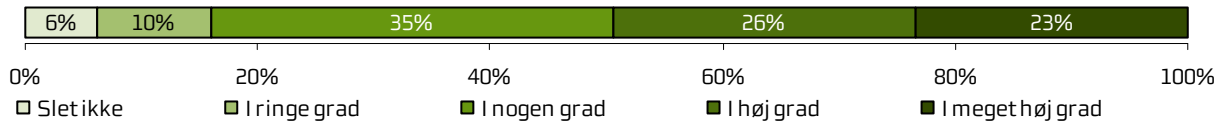
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=69)



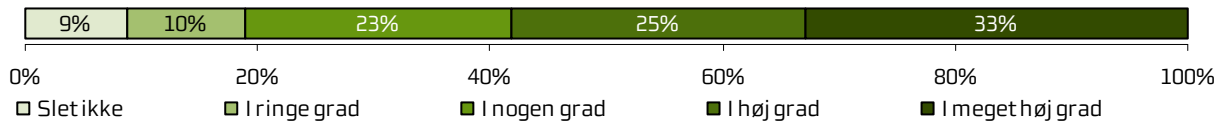
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,38		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,66		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,28		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,25		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,91		3,75	

Patientinvolvering

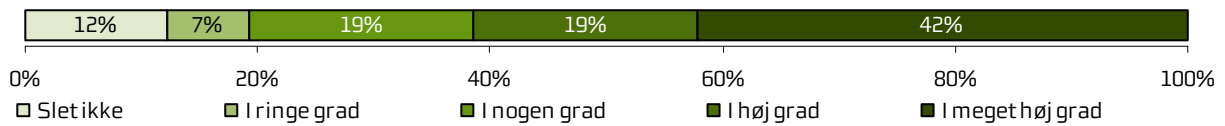
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=81)



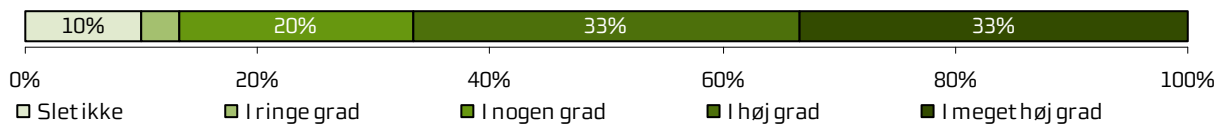
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=79)



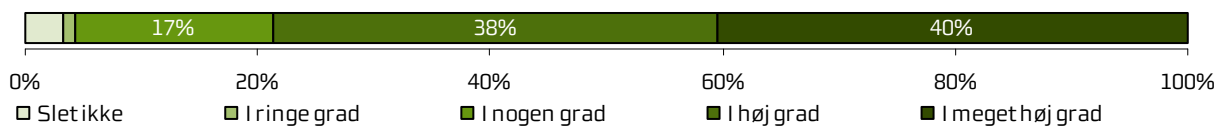
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=57)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=90)



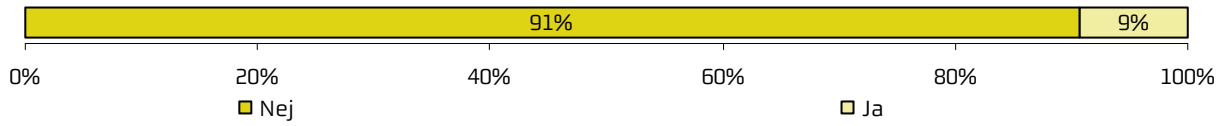
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=94)



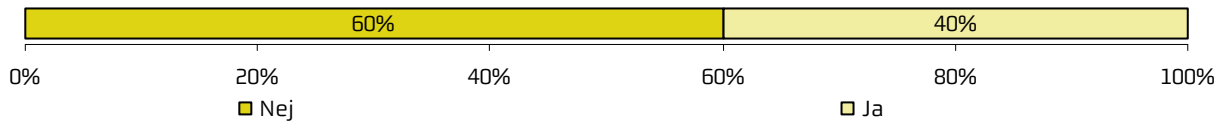
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,51		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,63		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,72		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,77		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,12		3,97	

Fejl

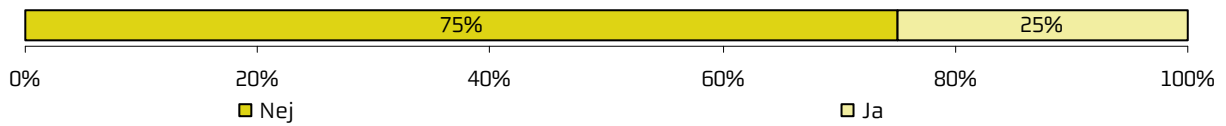
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=108)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=10)



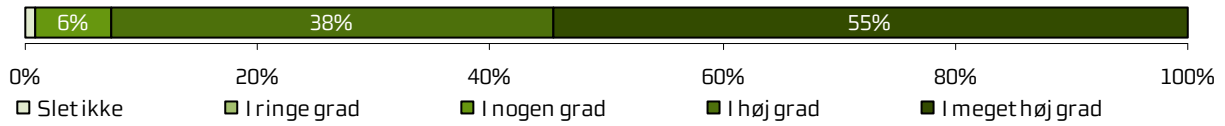
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=8)



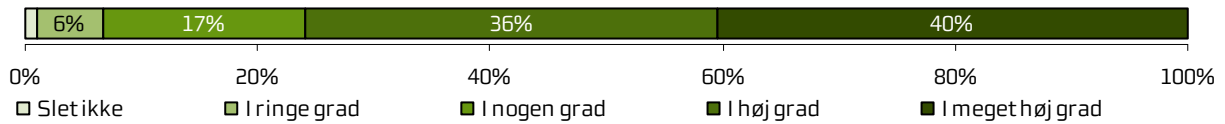
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		75 %	62 %	

Servicestandard

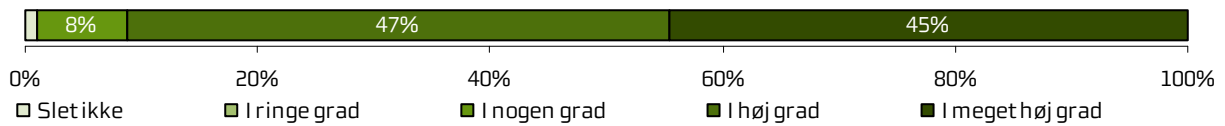
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=108)



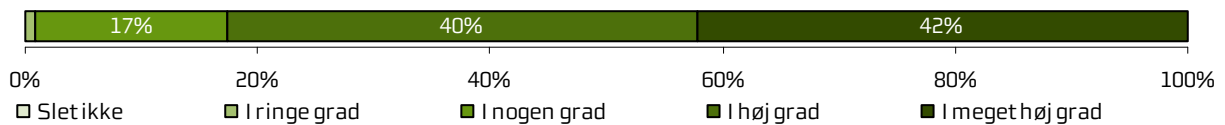
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=104)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=103)



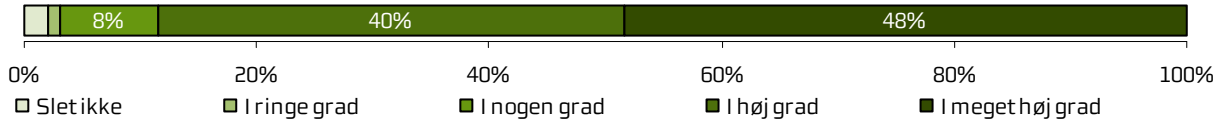
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=109)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,45		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,09		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,34		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,24		4,08	

Smertelindring

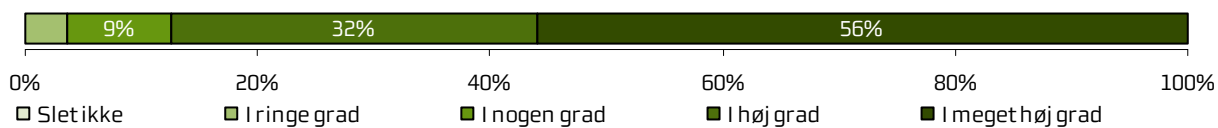
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=95)



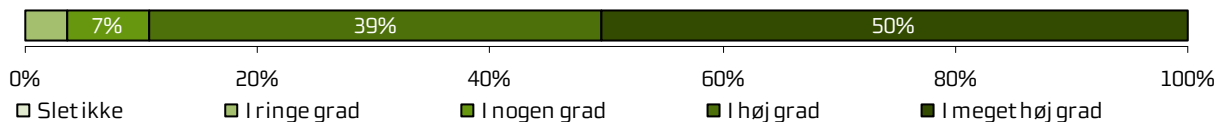
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,32		4,35	

Info før og under

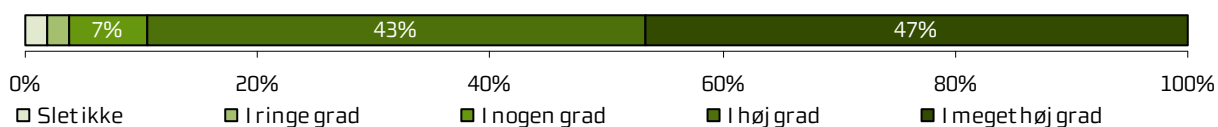
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=111)



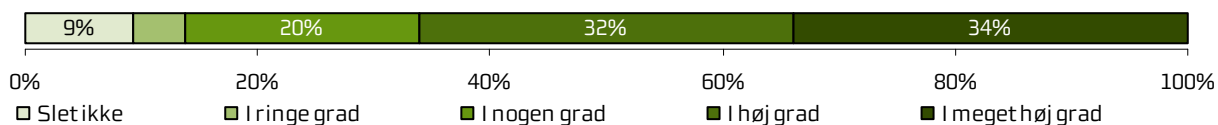
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=113)



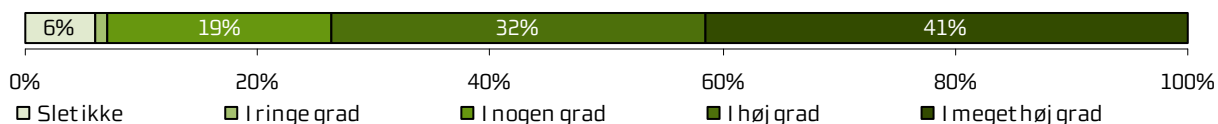
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=105)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=65)



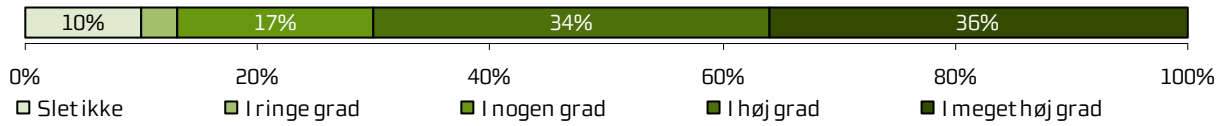
Fik du løbende information om resultater? (n=99)



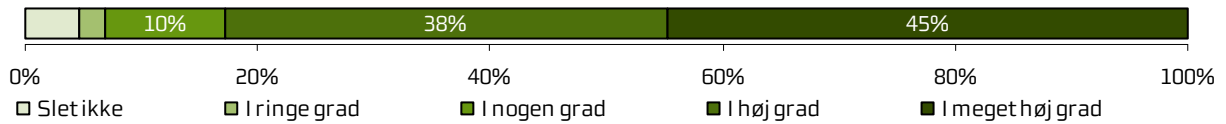
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,4		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,36		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,3		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,77		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,02		3,87	

Udskrivelsesinfo

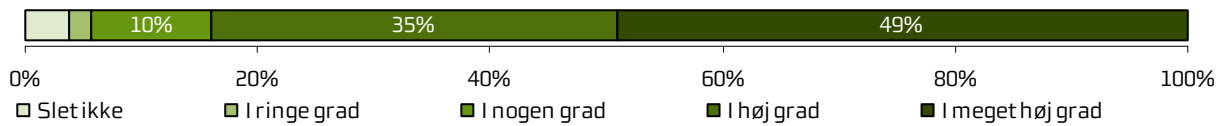
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=100)



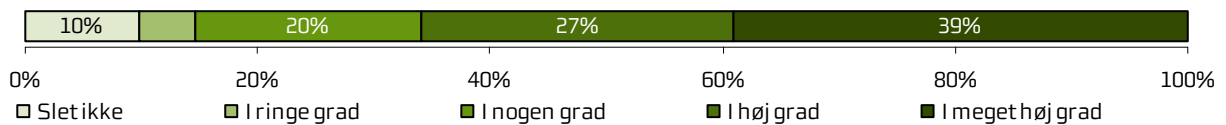
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=87)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=106)



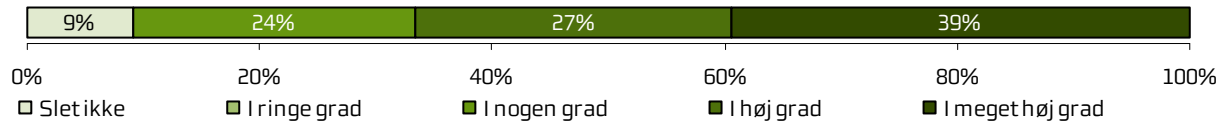
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=41)



	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?	3,83		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,16		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,24		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,8		3,48	

Hjemmepleje

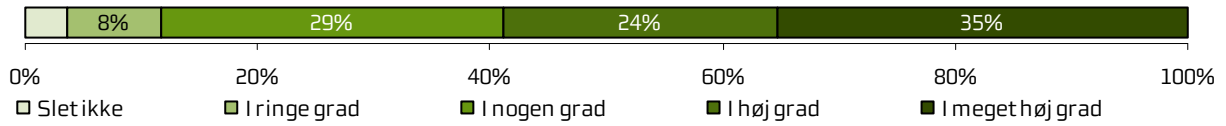
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=33)



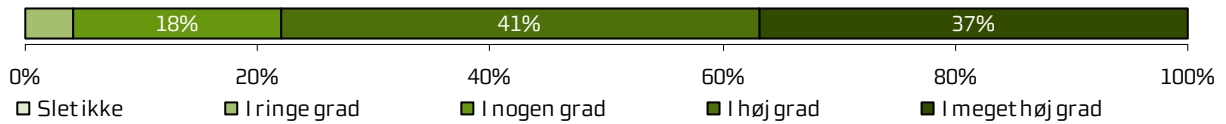
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,88		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=85)



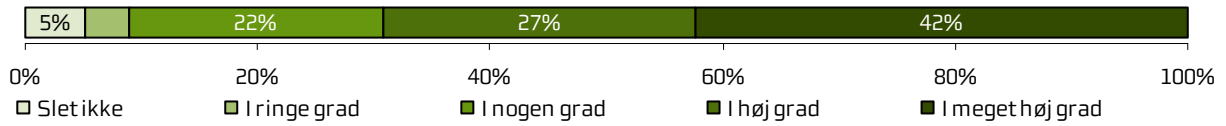
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=95)



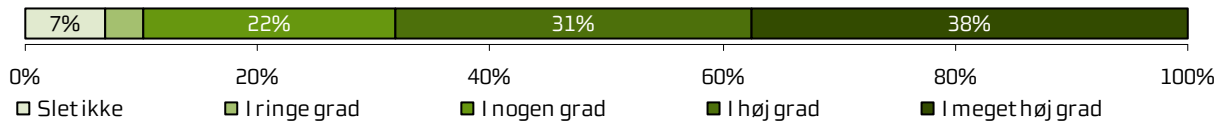
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,79		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,11		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=78)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=88)



	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?	3,97			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,89			

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.

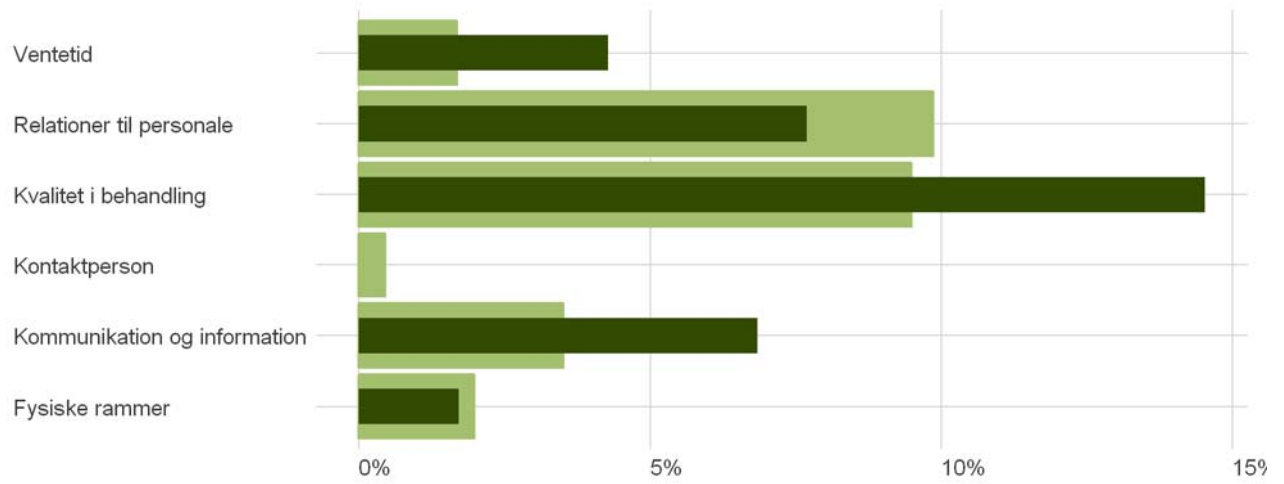
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 25	Søde og rolige personaler.	I høj grad
 32	Jeg synes, at tiden fra jeg blev lagt i seng til jeg blev opereret, var lang ([syv timer]). Jeg kunne godt have sovet lidt længere :-).	I høj grad
 33	Stor forskel på første dag med undersøgelser, der tog [flere timer] og operationsdag. Det kan de gøre bedre på anden afdeling Q.	I høj grad
 35	Personalet var meget imødekommende og flinke.	I høj grad
 39	Modtagelsen har været ok.	I høj grad
 40	Perfekt.	I høj grad
 47	Blev hurtigt henvist til en seng, men havde ikke brug for den andet end til omklædning og transport. Men måtte vente i [mange] timer på undersøgelsen.	I høj grad
 5	Da jeg var indkaldt til forundersøgelser inden indlæggelsen, var der nogen ventetid inden selve indlæggelsen og mellem de forskellige undersøgelser. Dette var jeg blevet forberedt på inden indlæggelsen via brev.	I meget høj grad
 11	Ingen gene med ventetiden. Meget venligt personale.	I meget høj grad
 17	Der var åbenbart en akut hændelse, som gjorde at personalet virkede stressede. Bemanningen var tydeligvis ikke tilstrækkelig i forhold til antallet af opgaver.	I meget høj grad
 27	Var indkaldt til [et tidspunkt, hvor afdelingen endnu ikke var åben]!	I meget høj grad
 36	En absolut professionel modtagelse og information.	I meget høj grad
 38	Jeg skulle møde [tidligt om morgenen] og henvende mig til sekretæren, men der mødte ingen sekretær ind før [halvanden time senere].	I meget høj grad
 46	Det gik relativt hurtigt i afdelingen for indlæggelser, men det hurtige flow blev ødelagt med over to timers venten for at snakke med læge NN.	I meget høj grad
 14	Indlæggelse [] til blodprøver, journalskrivning og læge NN. Hjem [samme dag] og stille fastende [op] på afdelingen [nogle dage efter] [om morgenen]. Planlagt operation [om eftermiddagen]. Udskrevet [samme dag] [om morgenen]. Jeg mener, at man kunne spare en del ved alle relevante prøver, og samtaler kunne have foregået [om formiddagen]. Dels patienttransporten og tre døgnpladser.	I nogen grad
 29	mødte op [om morgenen], traf ingen sekretær ([om sommeren]).	I nogen grad
 45	Lang ventetid i venteværelse. Måske pga. min sygdom.	I nogen grad

K-Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
6	Operation akut aflyst en halv time før.	Ja
10	Blev ringet op en måned efter og blev spurgt til, hvorfor jeg ikke var kommet til indlæggelse i dag. Jeg havde fået en afbudsplads en måned før og var nu opereret.	Ja
15	Skulle have fjernet nyresten, men der blev stukket hul på urinlederen, så skulle opereres i ny- rerne og fik kateter [to steder]. [].	Ja
16	Kateteret gled ud af blæren. Stor smerte pga. stort tryk på blæren.	Ja
21	Forkert drop i hånden. To gange.	Ja
25	Efter vandladningen kom der klart blod.	Ja
26	Fejl ved blodprøvetagning.	Ja
36	Jeg havde fået en ny blære (Neo) og lå med fast kateter og urinpose. En aften efter operationen havde jeg kraftige smerter i maven og bad om en varmpude, som jeg fik. Smerterne fortsatte, og da jeg opdagede, at urinen løb ved siden af kateteret, tilkaldte personalet. Det viste sig, at kateteret var stoppet til, og den kunstige blære blev efterfølgende tømt for ca. en liter urin. Blæren skal på sigt optrænes til at indeholde 400 til 500 ml urin. personalet burde i den situation, som det første, have undersøgt, om patientens smerter skyldtes et stoppet kateter og overfyldt blære.	Ja
45	Blev tyk i hovedet ved første bedøvelse ved første indlæggelse. Havde vist nok penicillin i blodet?	Ja
13	Alt var planlagt fra hospitalets side, og jeg havde stor tiltro til hospitalets ekspertise.	Nej
46	Der skete, så vidt jeg ved, ingen fejl.	Nej
48	Opvågning, meget diffust.	Nej
17	Grundet travlhed kom jeg først i bad kl. 23.00, og [først] efter jeg selv havde henvendt mig til personalet og forespurgt. Jeg fik lagt et drop ved indlæggelsen, hvor jeg fik antibiotika. Måtte ringe efter nogle timer for at få dropet fjernet, så jeg kunne komme på toilettet. Der var hektisk aktivitet på afdelingen, og man var tydeligt ikke personale til de opgaver, der var. Det var en utryk situation. Man følte, at man ikke kunne kontakte personalet uden at være meget til ulemphed!	Uoplyst

K-Sengeafsnit

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





ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
13	Da det var en pludselig opstået smerte i venstre side, og min læge NN formodede, det var nyresten, satte NN den behandling i gang, som var relevant for den formodede sygdom. Der har ikke været tale om medicin i forbindelse med ovenstående.	I høj grad
31	Havde fået udleveret en folder vedrørende indgreb, men havde flere symptomer og kraftigt ubehag, der ikke var beskrevet.	I høj grad
40	Nabo på stuen efterlod en næsten konstant ringende mobiltelefon i sit aflåste skab og var borte fra stuen i cirka ti timer.	I høj grad
18	Sygeplejersken fortalte mig, at tråden operationssåret var syet med faldt ud af sig selv. Det viste sig at være forkert. Jeg fik trådene fjernet af min lokale læge.	I meget høj grad
46	Det fungerede perfekt.	I meget høj grad
50	Ingen manglende information.	I meget høj grad
14	Jeg kunne se, da jeg blev udskrevet, at jeg havde flere store blå mærker i ansigtet og på den ene skulder. Jeg ville gerne have vidst hvorfor? De gik væk efter tre uger. Der står intet om det i min journal. Var jeg svær at vække efter narkosen?	I nogen grad
48	[Udskrevet dagen efter operation].	I nogen grad
25	Kontakten til egen læge ok.	Ikke relevant for mig
42	Jeg fik ingen information, med mindre jeg selv kontaktede afdelingen.	Ikke relevant for mig
7	At man skulle tisse så tit.	Uoplyst

K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
8	Planlægning og afvikling af forundersøgelse, meget bedre end tidligere. Savner information fra udøvende læge NN umiddelbart efter kirurgisk indgreb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Jeg savnede en lidt mere detaljeret orientering om min operation med belysning af de efterfølgende gener. [Kommunikation og information]	I høj grad
12	Personalet virkede omsorgsfuldt. Lægen kompetent. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Personalet var fantastiske på de forskellige afdelinger. Som patient har man en god forståelse af godt samarbejde og stor venlighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Jeg synes, at jeg fik en fin behandling. Både af sygeplejerskerne og læger, og hvem der ellers er tilknyttet afdelingen. Det siger jeg tusinde tak for. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Jeg synes, fem uger er for lang tid at skulle vente for at komme til kontrol/svar efter en cancer-operation. Jeg blev opereret sidst på sommeren og er indkaldt til svar først på efteråret. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
35	De tog sig godt af mig og sørgede. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
39	Behandlingen var ok. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
41	Afdelingen er dygtig og kompetent, trods travlhed formår de at være rolige over for dem, som er indlagt. Jeg vil gerne rose dem for deres tålmodighed og positive fremfærd. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
49	Var en del af tiden på patienthospital. Kan godt føle sig meget alene der, når man har det skidt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Det var en god oplevelse.	I meget høj grad
9	Jeg syntes, at hele forløbet var overordentligt professionelt. Alle var venlige og gjorde, hvad de kunne for at gøre opholdet godt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	I forbindelse med min første operation var forløbet mere "harmonisk", forstået på den måde, at personalet ikke virkede stressede, men virkede til at have overskud, og de var meget opmærksomme og observerede ofte min tilstand. Ved den sidste indlæggelse, som heldigvis kun varede to dage, virkede en del af personalet meget pressede, og de observerede slet ikke i samme omfang som tidligere. Ved sidste indlæggelse skulle man ringe for at få kontakt. Man følte ikke, at man havde kontakt til personalet, men havde næsten dårlig samvittighed, når man ringede for at oplyse, at droppet var færdig for et par timer siden. Det var lidt ubehageligt, fordi man følte, at man generede personalet, og de virkede som om de havde dårlig samvittighed! Bemærkningen er åbenlyst ikke tilstrækkelig, og der er en mærkbart mindre arbejdsglæde hos en del af personalet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Jeg blev indkaldt til operation hurtigere, end jeg var blevet lovet i første omgang.	I meget høj grad

		grad
30	Efter en [operation] burde man indkaldes til en samtale efter en måned. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
34	Jeg er ked af, at jeg ikke har fået en tid til tre-måneders-kontrol. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Personalet er meget hjælpsomt, empatisk og imødekommende og giver sig tid til information, vejledning og omsorg, selvom de har meget travlt. Bad- og toiletforholdene er ikke tilfredsstillende, da der hurtigt bliver trængsel om det ene toilet, som deles af op til seks patienter, hvoraf flere skal [bruge toilettet] mange gange om dagen. Det skal ofte gå hurtigt. Affaldsposerne bliver hurtigt overfyldte og toilettet snavset. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
44	Fantastisk god behandling og pleje, men det kunne være endnu bedre, hvis der var mulighed for mere ro på stuen, især om natten. En fire-sengsstue med nyopererede giver megen uro. Jeg havde ikke mulighed for at sove mere end 15-20 minutter ad gangen. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
46	Det var lidt overraskende, at jeg blev udskrevet samme dag, som jeg blev opereret (nyresten). Det havde måske været en ide at nævne det ved informationen? [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
50	Har fået en ekstraordinær god behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	En måneds ventetid for ny operationsdato er psykisk hårdt belastende. [Ventetid]	I nogen grad
19	Det ville være en fordel, hvis lægen talte [forståeligt]. [Kommunikation og information]	I nogen grad
21	Forvirrende arbejdsrutiner.	I nogen grad
23	Der er stadig for langt fra hoved til røv. Kommunikationen direkte imellem parterne fungerer fint, men så snart man er hjemme igen er kontakten ved spørgsmål/opfølgning tung/træg/træls. [Kommunikation og information]	I nogen grad
33	Tidsforløbet ved forundersøgelse ikke acceptabelt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
42	Der gik for lang tid før jeg fik besked om, hvor lang ventetid der var. Jeg ringede dagligt for at høre, hvornår der skulle ske noget, men det var lige som om man blev sendt rundt mellem forskellige læger. Den sygeplejerske jeg havde som kontaktperson var yderst hjælpsom og gjorde, hvad hun kunne for at få det hele afklaret. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
48	[Mange] besøg på Skejby før operationen.	I nogen grad
14	Det er under alt kritik at jeg [flere] måneder efter min sidste indlæggelse ikke [har fået] et videre forløb. Jeg har rykket [flere] gange hos sekretær NN som har lagt min besked videre til de læger, som jeg under og før min indlæggelse har talt med. To læger NN har ikke samme mening. Den ene læge NN siger: Jeg skal have fjernet [den ene] nyre. Det fik jeg at vide ved sidste indlæggelse, og jeg ville få nærmere besked om det. Den anden læge NN siger: Jeg skal have skiftet mit kateter hver tredje måned resten af livet. Det fik jeg at vide for et år siden. Altså, to måneder efter min sidste indlæggelse, ved jeg ikke hvad der skal ske. Det er et enormt stort unødvendig psykisk pres, og man føler at man bliver glemt i systemet. Det eneste jeg beder om er, at få en ny tid en samtale og et afklaret forløb. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
18	Der gik ca. to måneder fra forundersøgelse i form af scanning til den egentlige operation. Det synes jeg var lang tid. [Ventetid]	I ringe grad
3	Jeg har været helt tilfreds.	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
 4	Det følte som femstjernet hotel med all inclusive.	Uoplyst
 20	Opereret i sommers, udskrevet dagen efter. Lige lovlig tidligt. Døjede med smerter og lidt betændelse ca. 14 dag efter udskrivelse. Læge NN ringede, og jeg fik noget smertestillende. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 38	Mit samlede indtryk er fint bortset fra, at svaret på prøven tog for mange dage. [Ventetid]	Uoplyst
 43	Hele forløbet har været tilfredsstillende. Professionelt samt omsorgsfuldt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
12	Ved de første undersøgelser på andet hospital ville det have været meget behageligt med bedøvelse ved indføring af "rør" i penis. (det gjorde forbandet ondt). På Skejby blev røret først indført efter narkosen.	I høj grad
13	Ingen kommentarer.	I høj grad
15	Blev opereret [tidligere på året], og da var det vellykket.	I høj grad
37	Jeg var yderst tilfreds under opholdet.	I høj grad
39	Alt ok.	I høj grad
41	Jeg mener, at det vil give mig stor livsværdi.	I høj grad
1	Venter stadig på en indkaldelse til kontrol af virkningen af den behandling, som jeg modtog.	I meget høj grad
2	Der skulle gøres noget.	I meget høj grad
5	Jeg blev diagnosticeret med prostatacancer efter nogle andre undersøgelser og opereret herfor. Jeg har ikke på noget tidspunkt følt mig syg, pga. prostatacanceren og kan derfor heller ikke bedømme, om behandlingen har forbedret min helbredstilstand, men tror da på lægerne, når de fortæller mig, at jeg er rask, og at de har fået fjernet alt cancer. :-). Det har efterfølgende givet nogle komplikationer i forbindelse med manglende kontrol af vandladningen, hvilket jeg var informeret om, og som jeg forventer at kunne træne mig til at kunne genvinde!	I meget høj grad
17	Hele kommunikationen om min behandling kunne ikke have været bedre. Jeg fik al den oplysning, jeg havde behov for, og lægen var god til at besvare mine spørgsmål. Det kunne ikke have været gjort bedre!	I meget høj grad
26	FØR: Rask med kræft i prostata. EFTER: Handicappet uden prostata.	I meget høj grad
28	Aftalte med lægen, at blæren skulle ud. Håber alt bliver bedre. Ja, men det tager tid, er jeg klar over.	I meget høj grad
50	Kan på ingen måde genkende den kritik, der har været vedrørende kræftbehandlinger på sygehuse på Sjælland og Hovedstadsområdet. Region Midtjylland, Skejby har været helt overvældende. Der gik [få] dage fra jeg kom med en mistanke til min egen læge, indtil jeg var opereret i Skejby for []kræft. Det kører helt på skinner med kontrolbesøg efterfølgende. Jeg er så taknemmelig.	I meget høj grad
33	Vandladningsproblemer mangedobbelt i forhold til situationen før operationen.	I nogen grad
42	Jeg blev indlagt til undersøgelse for cancer i min ene nyre, og var derfor kun indlagt i et halvt døgn.	I nogen grad
14	Jeg føler helt bestemt, at jeg ikke blev og bliver lyttet til som patient. En meget stor forringelse i mod[sætning til] tidligere indlæggelser.	I ringe grad
20	Meget kompetent læge NN [].	Uoplyst
22	Jeg var MEGET GODT tilfreds.	Uoplyst
25	Et kort indlæggelsesforløb for udskiftning af defekt lukkeanordning ved [] urinblæren.	Uoplyst

