

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit
Center for planlagt kirurgi
Hospitalsenhed Midt**

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	168
Besvarelser fra patienter:	141
Afsnittets svarprocent:	84%

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/

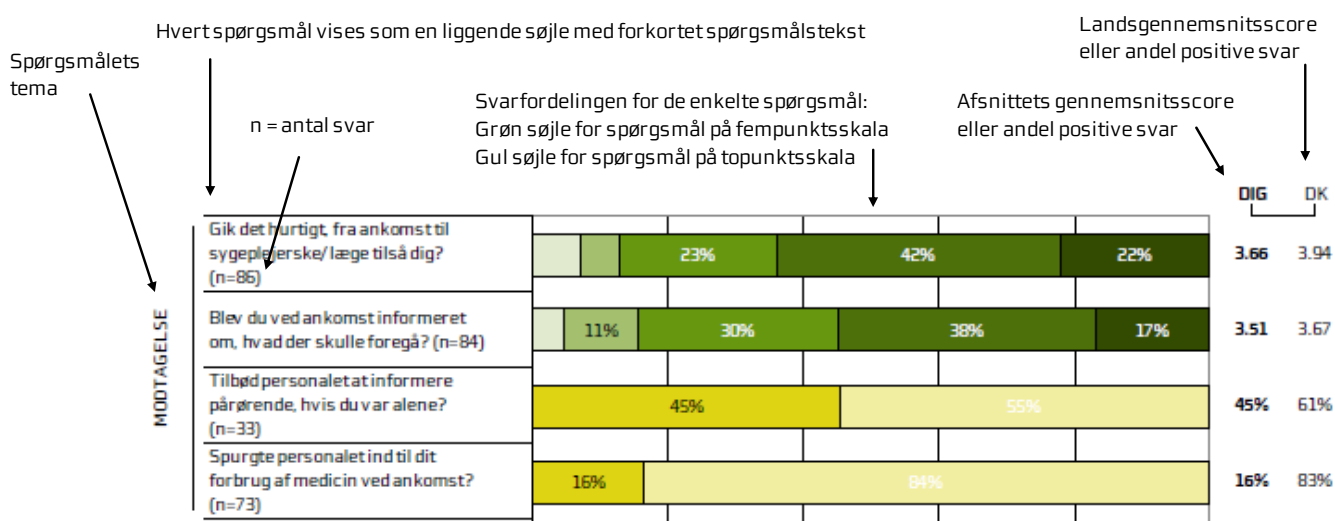
Skala og gennemsnitsscore

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:



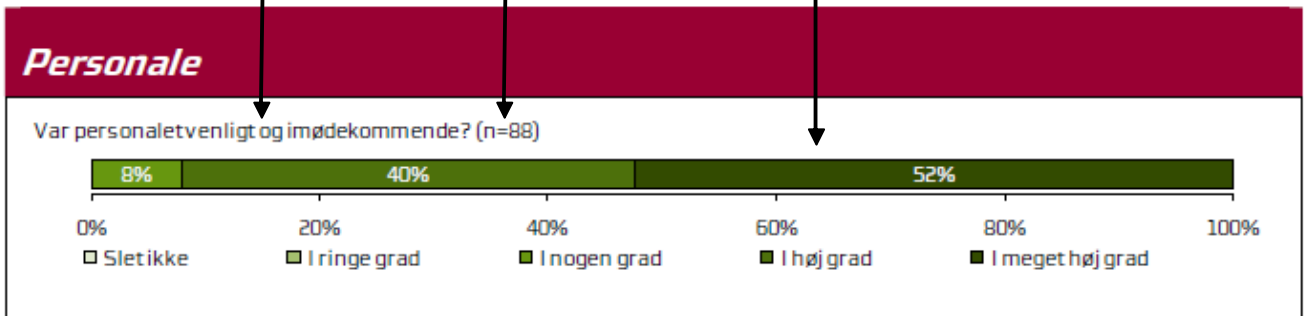
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

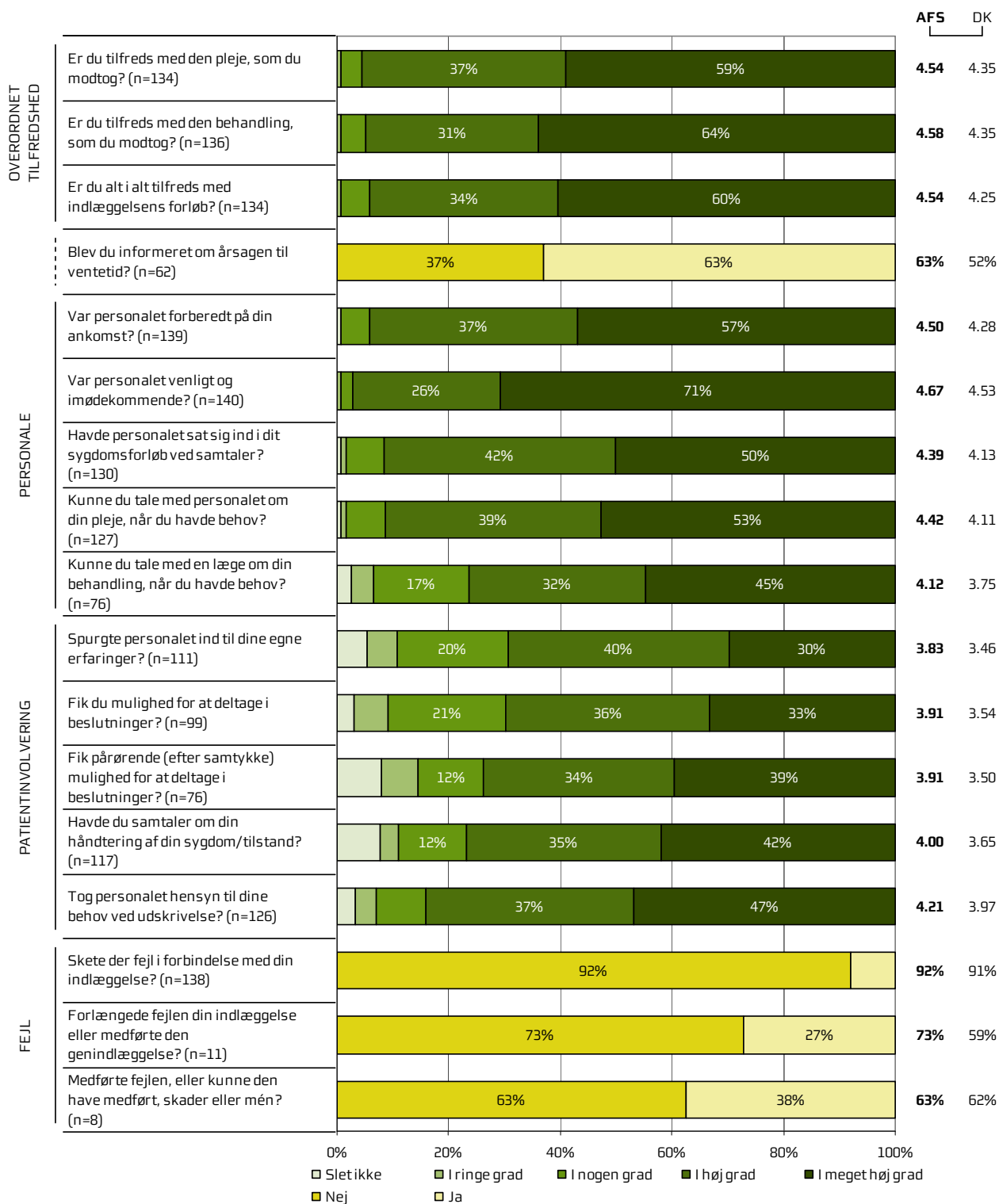
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

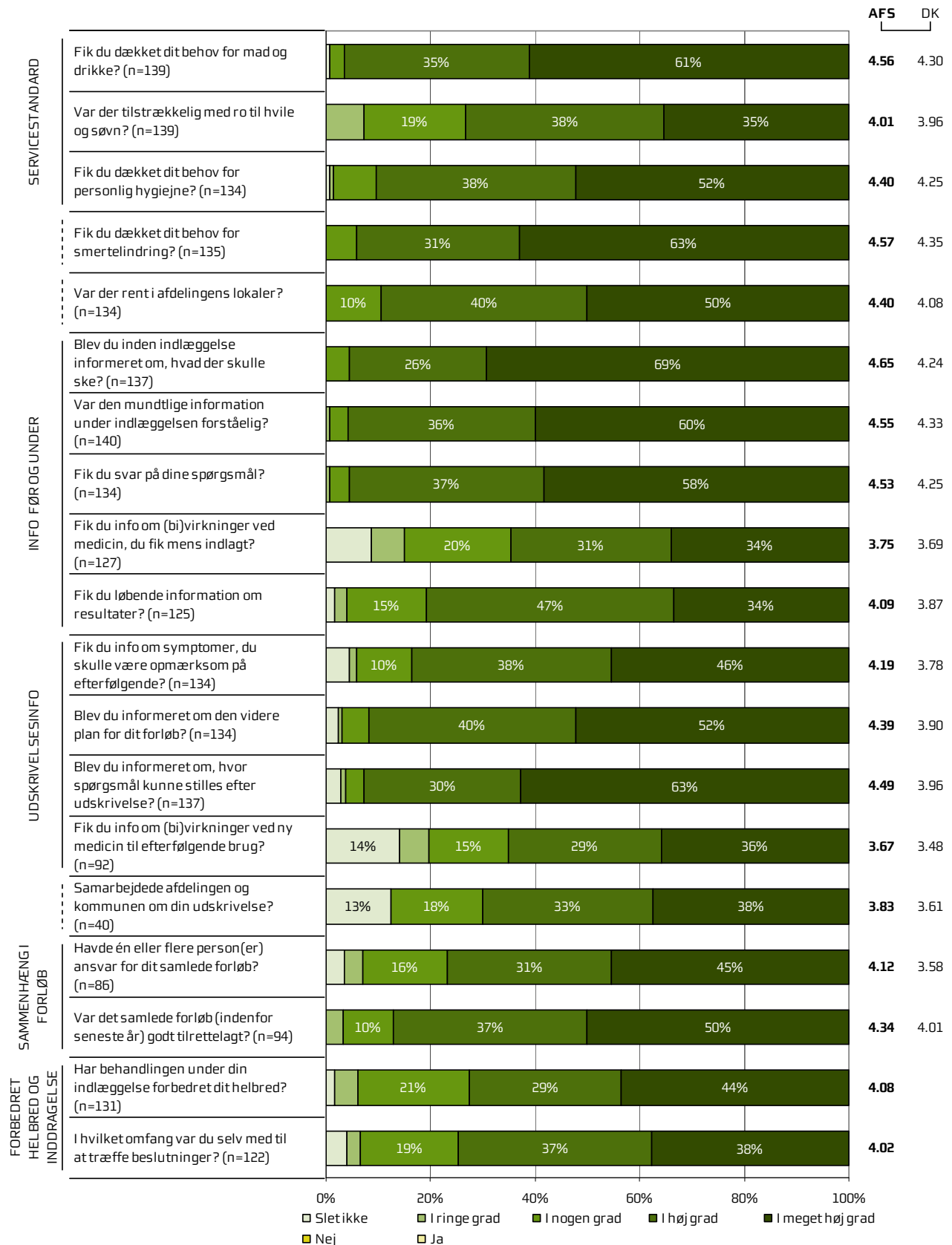
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

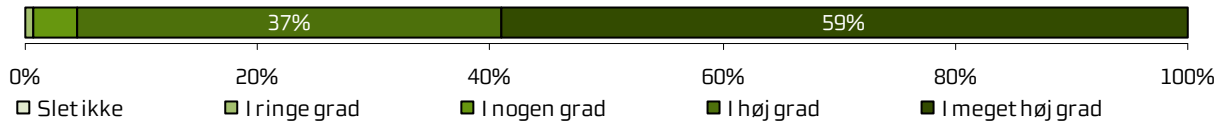
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

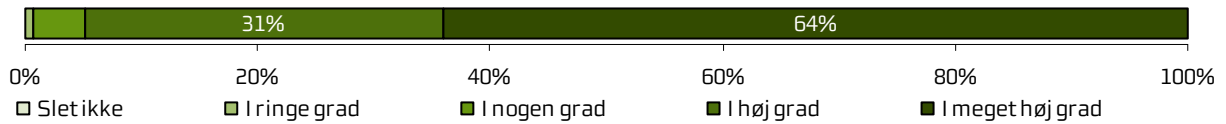
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

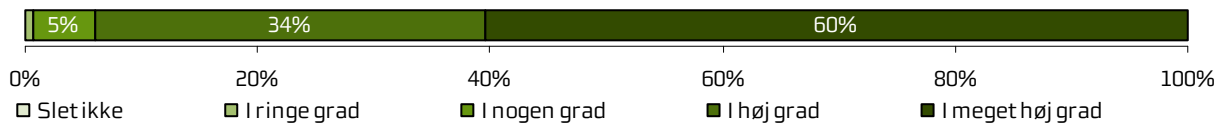
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=134)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=136)



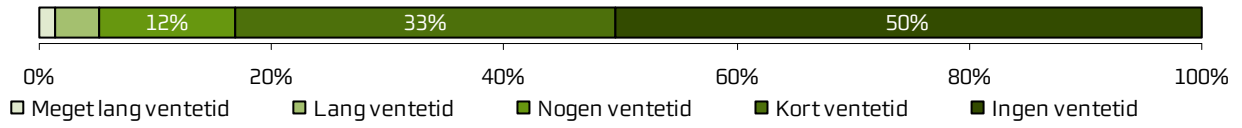
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=134)



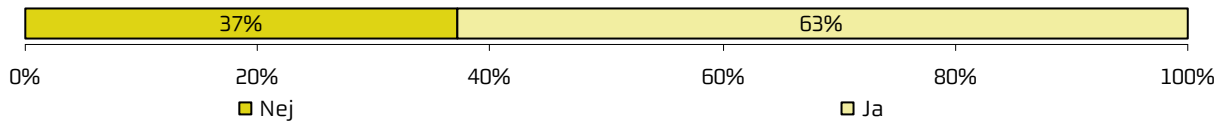
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,54		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,58		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,54		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=137)



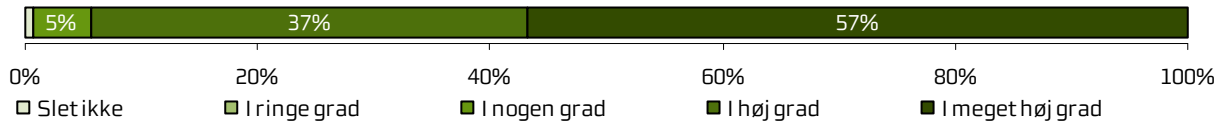
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=62)



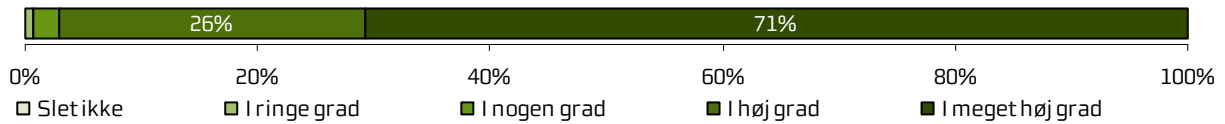
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,27		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		63 %	52 %	

Personale

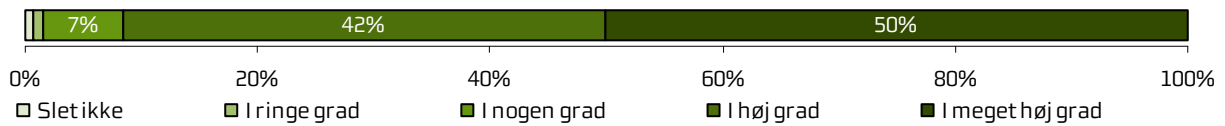
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=139)



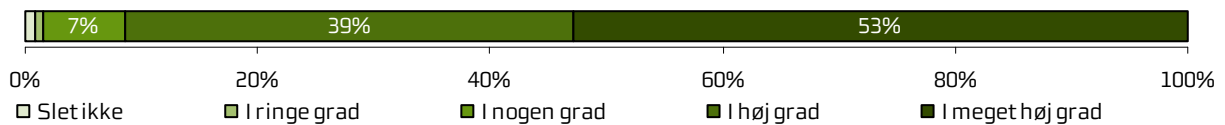
Var personalet venligt og imødekommende? (n=140)



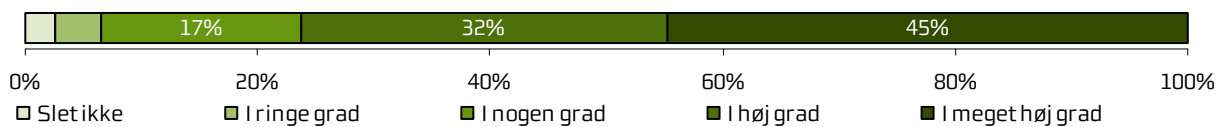
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=130)








Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=127)



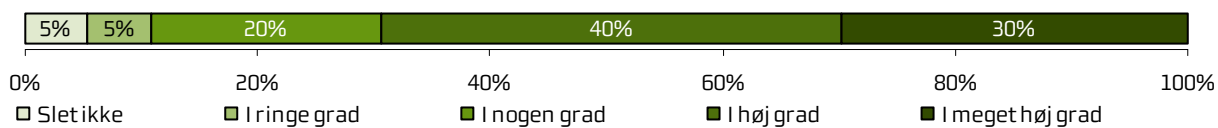
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=76)



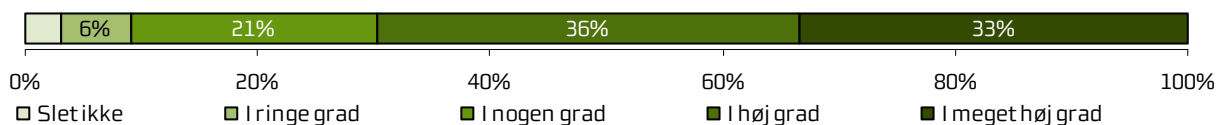
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,5		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,67		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,39		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,42		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,12		3,75	

Patientinvolvering

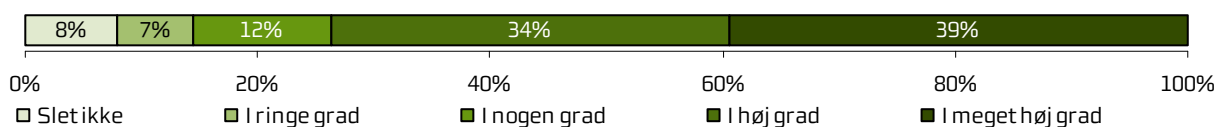
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=111)



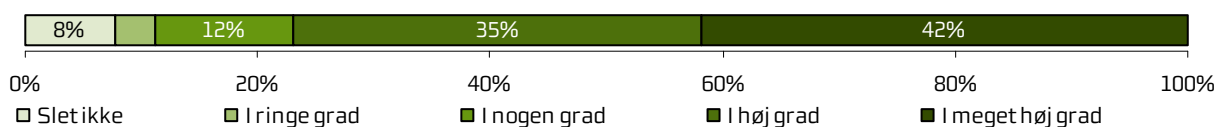
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=99)



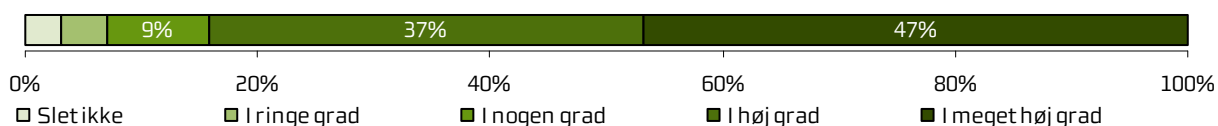
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=76)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=117)



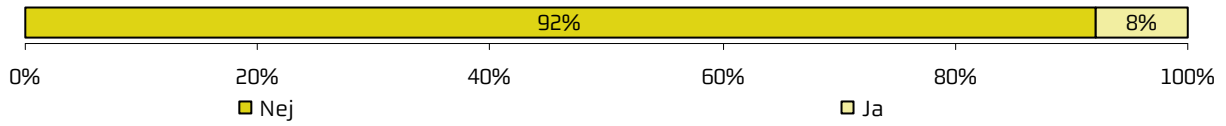
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=126)



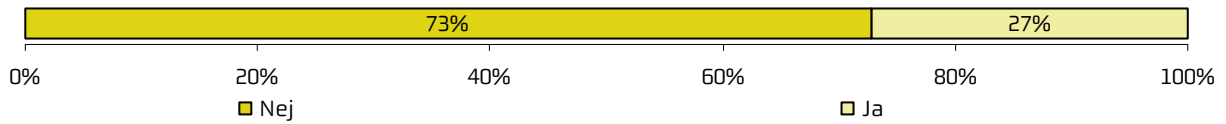
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,83		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,91		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,91		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,21		3,97	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=138)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=11)



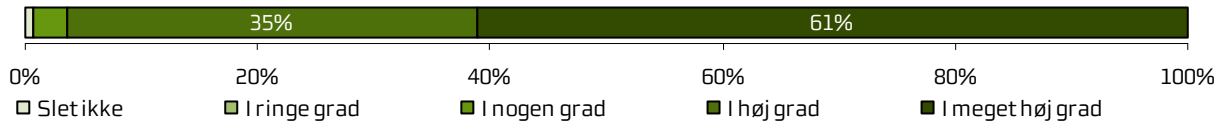
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=8)



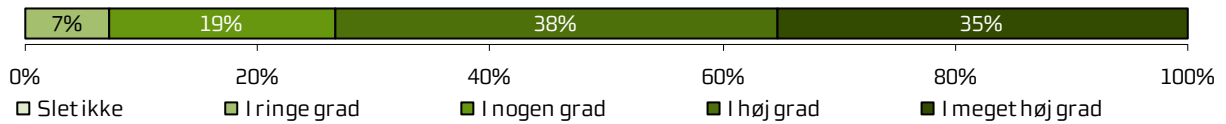
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		73 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		62 %	62 %	

Servicestandard

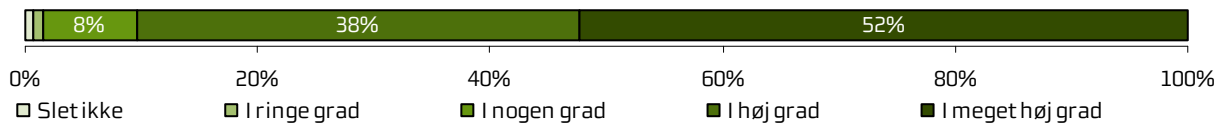
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=139)



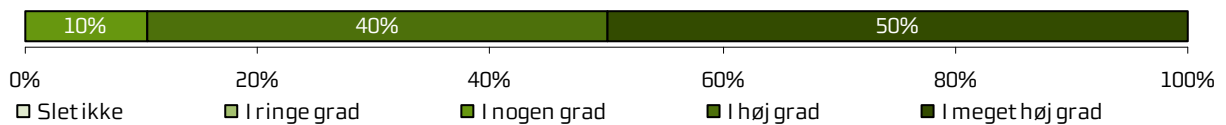
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=139)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=134)



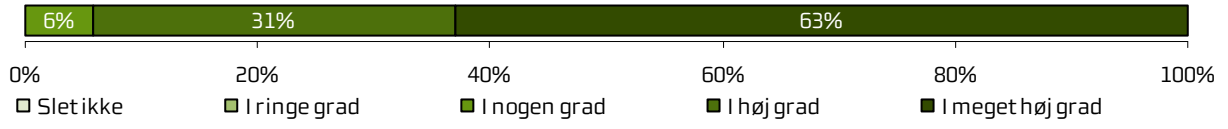
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=134)



	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?	4,56		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,01		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,4		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,4		4,08	

Smertelindring

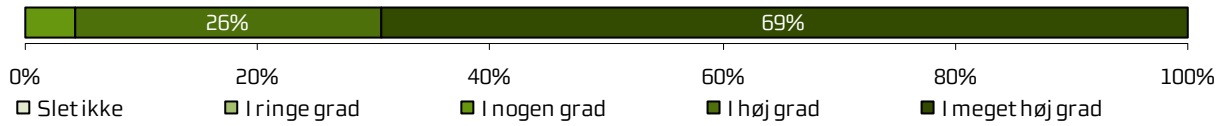
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=135)



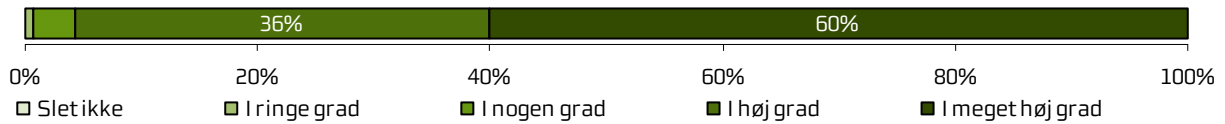
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,57		4,35	

Info før og under

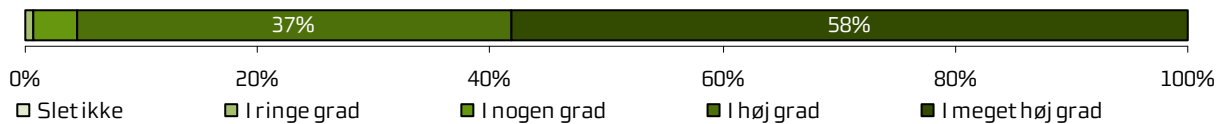
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=137)



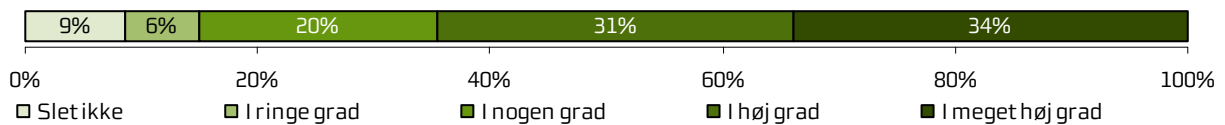
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=140)



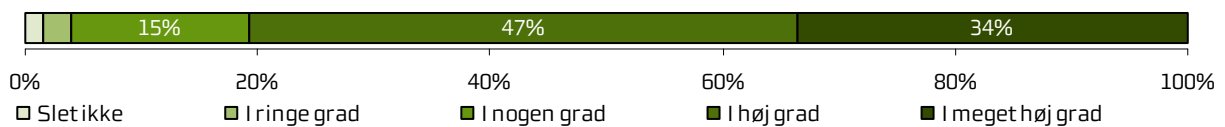
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=134)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=127)



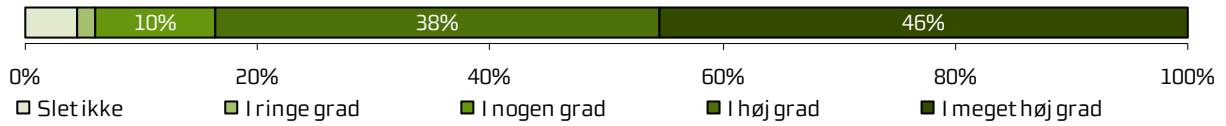
Fik du løbende information om resultater? (n=125)



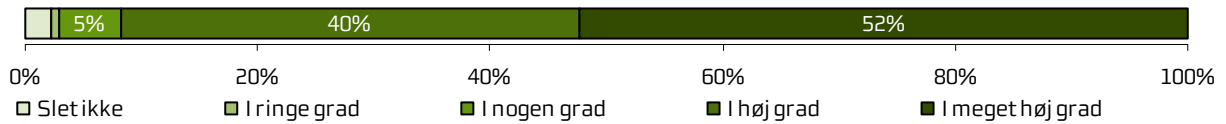
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,65		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,55		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,53		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,75		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,09		3,87	

Udskrivelsesinfo

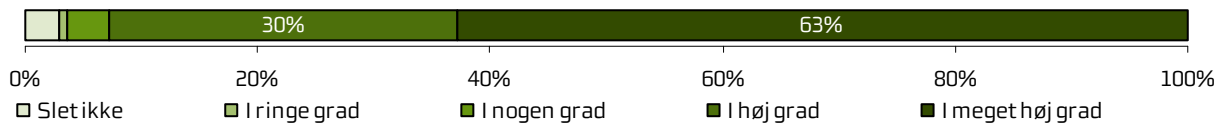
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=134)



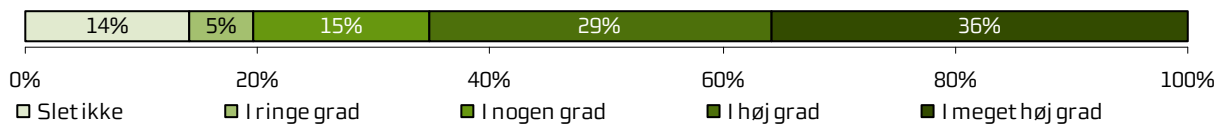
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=134)



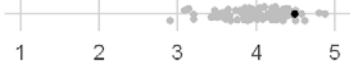



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=137)



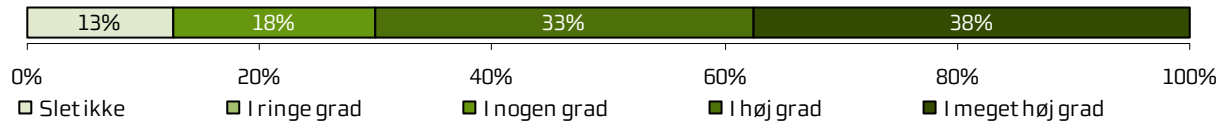
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=92)



	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?	4,19		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,39		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,49		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,67		3,48	

Hjemmepleje

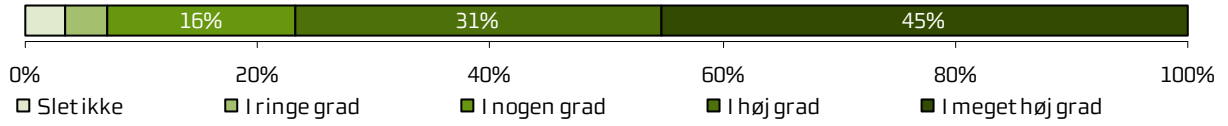
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=40)



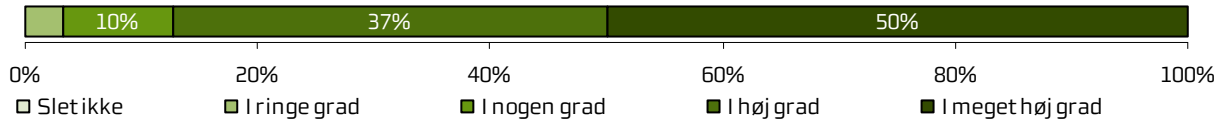
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,82		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=86)



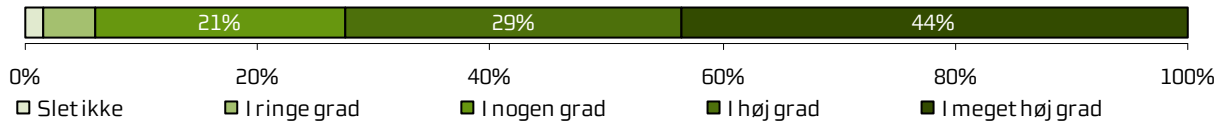
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=94)



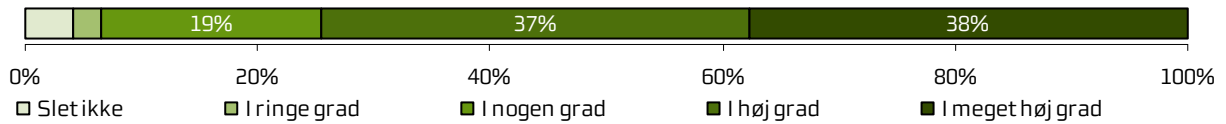
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,12		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,34		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=131)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=122)



	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?	4,08			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	4,02			

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.

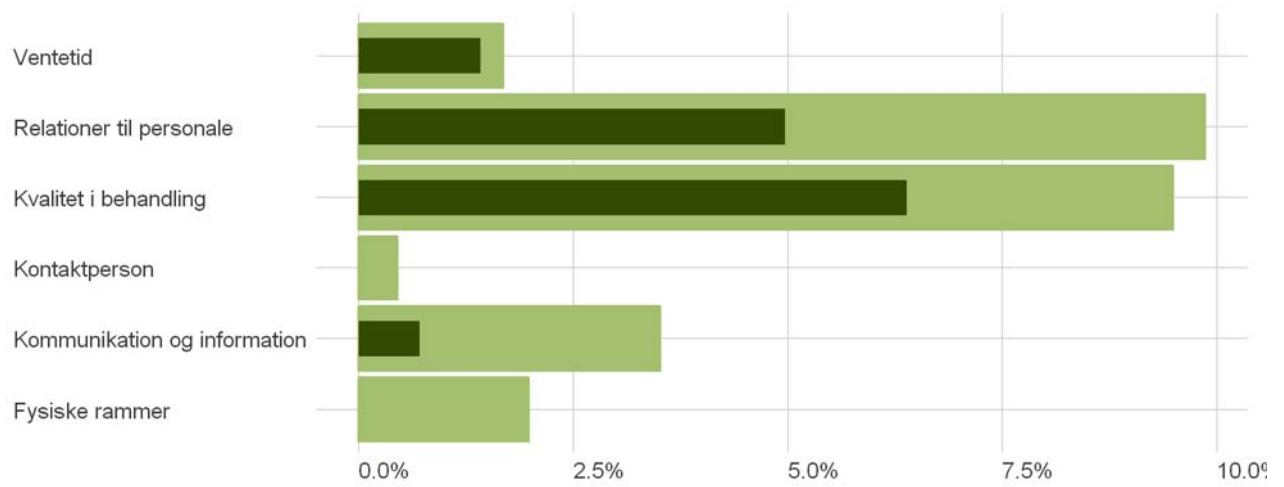
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
4	Havde skrevet forkert mødetid.	I høj grad
30	Det var perfekt.	I høj grad
31	Jeg synes, man blev meget forvirret af al den information.	I høj grad
32	Jeg skulle møde [tidligt om morgenen] til hofteoperation, [men] vi [var] fire eller fem på tiden. Kørte til operation [om eftermiddagen]. Det er forståeligt, at et par stykker mødes [tidligt om morgenen], men vel ikke alle?	I høj grad
39	Ved ankomst blev jeg fejlagtigt antaget for at være en anden til trods for, at jeg oplyste om mit navn to gange. For først efter omklædning og spørgsmål om jeg havde taget min medicin for sukkersyge (jeg har ikke sukkersyge) blev fejlen opdaget. Ikke særlig rart som patient at måtte vente fra at være den første til at have tid [til middag] og blive forvekslet.	I høj grad
42	Svarfristen for nærværende skema var tredje oktober 2014. Desværre har jeg haft den forlagt, men sender den nu i håb om, at det kan være bedre sent en aldrig.	I høj grad
52	Fik en venlig og tryk modtagelse med god information.	I høj grad
1	Måske en idé, at ikke alle patienter møder ind på samme tidspunkt.	I meget høj grad
3	Vores datter var med, og vi blev meget venligt modtaget og vist tilrette.	I meget høj grad
6	Jeg blev modtaget af en meget venlig sygeplejerske, der viste mig til rette på en meget behagelig måde.	I meget høj grad
7	Ingen forslag til forbedringer, jeg blev godt modtaget.	I meget høj grad
11	Det var absolut perfekt.	I meget høj grad
21	Alt var i orden.	I meget høj grad
26	Jeg havde mødetid [om morgen], blev anvist en seng [tre en halv time senere] og blev opereret [to timer derefter]. Noget ventetid, synes jeg. Ellers var forløbet PERFEKT, og jeg er TAKNEMMELIG for min nye hofte!	I meget høj grad
27	Meget smilende personale.	I meget høj grad
33	Ingen kommentarer, udover at den var meget venlig og velorganiseret.	I meget høj grad
37	Perfekt modtagelse.	I meget høj grad
46	God og venlig modtagelse klar med relevante forberedelser.	I meget høj grad
48	Vi var flere, der mødte ind på samme tid, men der gik ikke lang tid, før man med den bedste modtagelse blev henvist til en seng.	I meget høj grad

 20 Akutindlagt. Hofte gik af led [] igen efter at have fået ny hofte.

Slet ikke

K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
15	Det opererede ben forekom længere end det andet (ca. en til to centimeter).	Ja
23	På overvågningsafdelingen fik jeg [tabletter], selvom jeg ved forundersøgelsen havde oplyst sygeplejerske NN, at jeg ikke kan tåle [disse tabletter]. Jeg oplyste også, at den smertebehandling jeg fik ved en tilsvarende operation [tidligere] ikke gav komplikationer. Jeg havde det meget dårligt i flere timer med voldsom opkast. Den person, der foreskriver smertebehandlingen på overvågningsafdelingen, må have "glemt" at læse min journal. Ingen kritik, men måske noget, der kan forbedres af hensyn til andre.	Ja
28	Under operationen blev en af mine nerver så generet, at den næsten syv uger senere stadig giver en lammende fornemmelse i højre fod. (Jeg er fortrøstningsfuld og arbejder med fysioterapeut, det skal nok gå over!).	Ja
32	Jeg var sidst på operationsprogrammet. Kom indlagt på afdelingen [om eftermiddagen] og en time efter fik jeg besøg af fysioterapeut. Hefter var der gennemstrøm af forbindelse to gange totalt (i bund).	Ja
35	[I vinters] var anden afdeling lukket pga. vinterferie. Der var meget kaos pga. dette, så de antog mig for en anden patient, som jeg hurtigt fik rettet og som gik over i latter og humor fra begges side.	Ja
36	Der skete en lille fejl, som jeg bøvler lidt med endnu. I venstre hånd var der anbragt en nål/kanyle til at koble drops og antibiotika til. Problemet var, at når jeg skulle have en ny omgang antibiotika, skulle man skylle kanylen igennem med saltvand (fik jeg at vide), så man satte en kanyle til dropset og trykkede salt vandet igennem, og det gjorde bandsat ondt, selv om jeg bad om, at man ikke ville gøre det forsigtig, da det brændte helt vild i venstre hånd. Jeg spurgte om, at det var normalt, at det skulle gøre så ondt, men fik at vide, at det slet ikke gjorde ondt, da det kun var saltvand til at rense dropset med inden antibiotika et skulle kobles på. Jeg brokkede jeg hvergang for at fortælle, at det gjorde enormt ondt og bad om, at man evt. brugte den jeg havde i højre hånd, men der var ingen der gjorde noget. Da den sidste flaske var kommet igennem droppet, spurgte en sygeplejerske mig om, jeg gerne ville af med droppet nu, da dens funktion nu var ovre, jeg sagde meget gerne, da den sved helt vild. Hun fjernede så nettet og plaste-ret fra hånden og så, at min hånd var helt vild hævet og pølset/tyk. Det ser ikke godt ud, sagde hun så, ja det var det. Jeg tror, at nålen havde flyttet sig, så det hele gik lige ind i vævet istedet for i åren. Her ca. seks uger efter er hånden stadigvæk hævet og øm. ØV.	Ja
41	Personalet havde ikke kontaktet de relevante samarbejdspartnere, og mit forløb blev udskudt [nogle] dage, fordi de ikke kunne påbegynde behandlingen, før der var lagt en klar plan i forhold til min sygdom. Efterfølgende fik jeg betændelse [] og [flere] ugers penicillin.	Ja
43	Jeg fik et medicinsk præparat, jeg ikke ønskede. Jeg var ikke informeret om navnet.	Ja
47	Store smerter efter udskiftning af hoftedel.	Ja
49	Rygmarvsbedøvelsen virkede ikke. Derfor havde jeg ekstraordinære smerter det første døgn (havde sindssygt ondt). Først efter lang tid fik jeg [] morfin []. Det tog [flere] uger, før smerterne [i knæ] fortog sig []. Vær OBS i tilfælde af lignende patienter! Patienter i ubedøvede tilstand [].	Ja
40	Alle læger og sygeplejersker under operationen og læge NN var vidunderligt GODE. Men på afdelingen, hvor vi blev modtaget, blev vi ikke behandlet ordentligt af sygeplejersken. Sygeplejersken var sød ved de andre patienter/forældre og snakkesagelig og tilbød dem kaffe undtagen os, selvom vi sad i samme rum. Hun ignorerede os fuldstændigt, og snakkede kun fem minutter med os og min datter lige da vi kom på stuen. Min datter/vi blev MEGET ked af det!	Nej
3	Jeg syntes, det er svære spørgsmål, så jeg skriver, at jeg blev fint behandlet, imens jeg var indlagt.	Uoplyst

K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
22	[]Behandler ringer ikke tilbage. Efter flere opringninger får jeg besked på, at hun ikke er []koordinator længere. Det er ikke ok, at der ikke reageres ved ændringer i organisationen.	I høj grad
42	For så vidt angår ovennævnte kan jeg samstemmende give udtryk for, at informationsniveauet oplevedes som værende særdeles højt og meget overraskende. Her kunne mange andre sygehuse lære noget.	I høj grad
53	Manglede information omkring medicin abstinenser! Var ikke forberedt på, hvordan kroppen kan reagere, når man trapper ned på medicin (morfin, malfin).	I høj grad
3	Vores søn og svigerdatter hentede mig hjem, vi var alle tre undrende over, at der ikke var nogen tilstede, da vi forlod afdelingen.	I meget høj grad
10	Fik en meget god patientvejledning i et hæfte.	I meget høj grad
33	Det var helt igennem et positivt forløb, så stor ros til personalet på sengeafdeælingen, operationsafdelingen og opvågningen. De var alle venlige og meget hjælpsomme.	I meget høj grad
34	Det ville have været nyttigt med mere fysioterapi. Standarden var fremragende. Tre dages indlæggelse, især for patienter, der bor alene, bør være normalt.	I meget høj grad
35	Udskrivelse: En laborant ville tage en blodprøve, fordi, som hun sagde: "Du skal jo hofteopereres". Jeg [er lige blevet opereret for noget andet], oplyste jeg om, mit navn er blevet forvekslet med en med samme [navn]. Så vi morede os igen, hun nåede jo ikke at spørge om mit personnummer, før jeg var på banen.	I meget høj grad
32	Jeg kunne ikke tåle [medicinen] og blev udskrevet kun med [anden medicin]. Dette var ikke nok, så måtte ringe samme dag til [afdelingen] for at få [mere medicin], som jeg kunne supplere med.	I nogen grad
44	Manglede kontakt til læge efter endt operation. Ville gerne have hørt, hvordan operationen var forløbet, og om tilfældet viste sig at være som indledningsvist antaget.	Ikke relevant for mig

K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
14	Professionelt uden, at det virker som ren rutine.	I høj grad
24	Skulle møde fastende [tidligt om morgenen]. [Jeg] fik seng efter kort ventetid, [og fik] besked om, at jeg kunne forvente at komme for [sidst på formiddagen]. [Om formiddagen] blev jeg bedt om at gå på toilet, da jeg snart ville blive hentet, og jeg fik mobiltelefonen låst inde. [Jeg] blev først kørt af sted [efter middag] uden forklaring på forsinkelsen. Jeg kunne ikke se noget personale at spørge i nærheden. Det var en lang ventetid for mig! Ellers var jeg godt tilfreds. [Ventetid]	I høj grad
28	Jeg vil gerne rose den behagelige og varme tone, der synes at gennemsyre hele hospitalet. Der føles rart at være. Man mærker, at personalet har det godt med hinanden. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Lidt for lang ventetid mellem undersøgelse og behandling. [Ventetid]	I høj grad
35	Alt i afdelingen var særlig godt. Sygeplejersken til vores stue var inde flere gang i løbet af vagten og spørge til os alle tre. Meget samvittighedsfuld ved udskrivelsen. Nogle gange vrilledede det med for mange instanser på samme tid, så det var svært at samle sig om sit eget []. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	Der kunne være brug for mere ro, idet besøgende "larmede" ret meget. Ca. otte til ti personer omkring en seng virkede voldsomt, når alle ville snakke med patienten. Ydermere var talelysten i mobilen meget stor. Det kan heller ikke være hygiejnisk, at mange besøgende hopper op i patientens seng. Personalet var ikke bange for at yde noget særligt på flere områder.	I høj grad
52	Alle var søde og hjælpsomme, så det blev til en rigtig god oplevelse at være indlagt. Er så tilfreds! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	[Dette er en af flere operationer på sygehuset]. Jeg har kun ros til alle, jeg har været i kontakt med. Specielt personalet på kirurgisk!	I meget høj grad
25	Jeg oplevede en god og behagelig stemning og effektivt samarbejde, både ved ambulans behandling og på sengeafsnittet. ALLE SKAL HAVE ROS, både for indlæggelsen [i foråret] og [i efteråret].	I meget høj grad
30	Afdelingen er bare særdeles god.	I meget høj grad
32	Det eneste, jeg har været utilfreds med, er den infektion, jeg fik bagefter. Det har tæret på kræfterne, og det er først nu, efter en måned, at det går fremad. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Alle var gode til at informere om forløbet og det næste trin i forløbet, og alle var utroligt serviceminded. Helt igennem en god oplevelse for mig. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Jeg var yderst tilfreds.	I meget høj grad
36	Jeg var indlagt for et år siden på patienthospitalet. Det var en mere positiv oplevelse. Følte mere omsorg om ens person, mere orientering hele vejen igennem. Rigtig GODT. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Alt var ok! Personalet flinke. Lægen dygtig.	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling]	grad
47	De passede særdeles godt på mig.	I meget høj grad
2	Mit ophold på hospitalet var en god og positiv oplevelse. Tak alle sammen! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
8	Holde på patienten lidt længere. I sin lidt omtågede morfintilstand, har man svært ved at holde styr på ting og informationer. Det går alt for stærkt! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
10	For første gang i flere år var der en læge NN, der tog mine klager til efterretning og fik mig behandlet. Mange stjerner til [vedkommende]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Forløbet var absolut perfekt. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	Afdelingen gjorde det særdeles godt.	Uoplyst
26	Jeg synes, at afdelingen gjorde et FLOT og altid informativt arbejde. Jeg er imponeret over det program, jeg som patient er gået igennem som hoftepatient. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
39	Ville gerne have haft hjemmesygeplejerske på tidligere, men blev først oplyst om muligheden efter [flere problemer med] såret. Den mellemliggende periode fra første til [sidste omgang] gjorde mig bange og utryg. Der blev først da taget hånd om mig i kræft af hjemmesygeplejerske og [nogle] tjek på sygehuset. Ellers indtil da kun telefonisk hjælp. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
40	Inde på afdelingen burde sygeplejersken være omsorgsfuld for alle patienter. Alle skal behandles på lige fod. Men ALLE undtagen sygeplejersken [] var fantastiske. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
48	Jeg har aldrig oplevet mere effektivt sygehus end Silkeborg Sygehus. Man fik en behandling, der altid lod en vide, at man var i centrum som patient. Største ros til personalet, som havde med mig at gøre :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
50	Jeg vil foreslå, at ALLE hofteopererede HENVISES til genoptræning via sygehus eller kommune. Når man laver selvtræning derhjemme bliver det ikke gjort 100 procent rigtigt. Det er et "must" med 100 procent genoptræning.	Uoplyst
51	Det var godt.	Uoplyst

K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K1 Ortopædkirurgisk Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	Det har været en meget positiv oplevelse at være på Silkeborg Sygehus i [flere] dage. Operationen har hjulpet så godt, at jeg i dag er smertefri efter, at jeg i [mange] år har haft frygtelige smerter. Jeg er opereret for spinalstenose.	I høj grad
18	Er nødt til at følge den vejledning, som specialisten mener, er den rigtige.	I høj grad
35	Fik tilbudt reoperation af venstre knæ, som kun fungerer 30 procent efter to år, og som pt. fungerer 80 procent og går stadig til genoptræning [nu].	I høj grad
52	Helbredstilstanden bliver forbedret langsomt, så der kan nemt gå et halvt år, inden man kan forvente at opnå det resultat, som er ønskeligt.	I høj grad
5	Jeg var indstillet til operation af hoften, men blev ikke opereret pga. rødme af benet. Jeg blev så opereret [en lille måned] senere.	I meget høj grad
17	Fantastisk dygtige læger og personale. God oplevelse at være på hospitalet.	I meget høj grad
30	Bevar Silkeborg Sygehus.	I meget høj grad
34	Genoptræningen er længere og hårdere, end jeg havde forventet.	I meget høj grad
47	Jeg er stadigvæk halt efter udskiftningen af [hofte] for tredje gang. Og har smerter endnu.	I meget høj grad
2	Da det er 14 dage siden operation, forventer jeg ikke allerede fuld helbredelse. Jeg træner på det!	Uoplyst
9	Hjemsendelsesproceduren var ikke i orden. For tidlig udskrivning, ingen hjemmehjælp ved hjemkomst, selvom lovet. Afslag på blot en uges aflastning. Jeg er [ældre] og alene i hjemmet. Min datter måtte tage en EKSTRA fridag for at redde mig. Hun havde i forvejen været om mig på hospitalet.	Uoplyst
10	Meget kvalificeret og dygtigt personale på den afdeling [hvor] jeg var samt en meget dygtig læge, der opererede mig.	Uoplyst
12	Jeg har stadig forbindelse og støvle på.	Uoplyst
19	Efter en hofteoperation skal der gå længere tid.	Uoplyst
39	Da der vel altid vil gå længere tid, før det endelige resultat viser sig. Indtil et år, som der også står i pjecen. Men alt i alt en god oplevelse.	Uoplyst
45	Jeg er her en måned efter et helt kunstigt knæ. Ikke færdig genoptrænet. Der har ikke været nogen form for komplikationer. Er allerede smertefri og tror, det endelige resultat bliver godt.	Uoplyst

