

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
Hjertemedicinsk Sengeafsnit  
Hjertemedicinsk Afdeling  
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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	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 sekretariatet. 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	395
Besvarelser fra patienter:	251
Afsnittets svarprocent:	64%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

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

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

### Oversigtsfigur

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



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

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

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



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

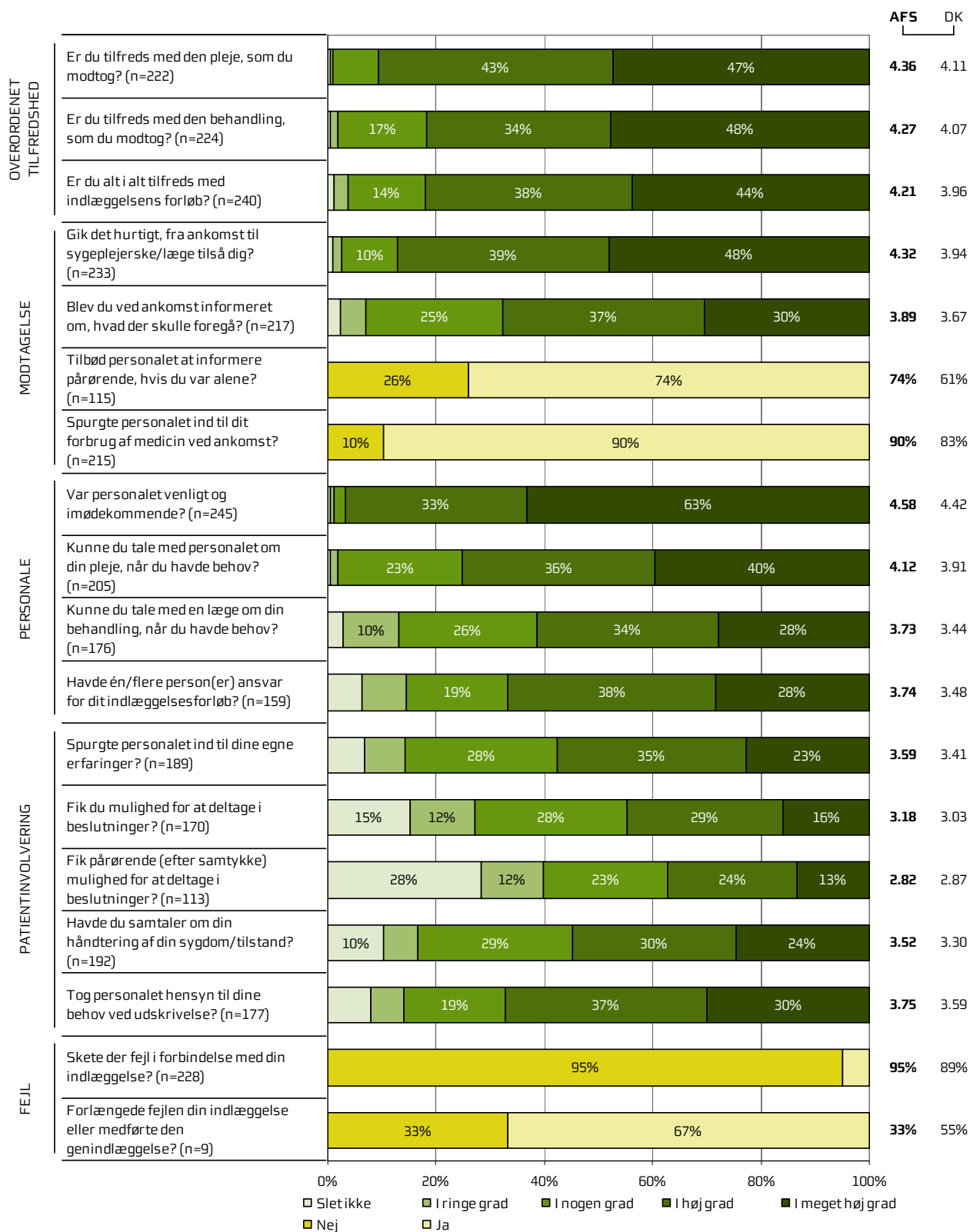
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

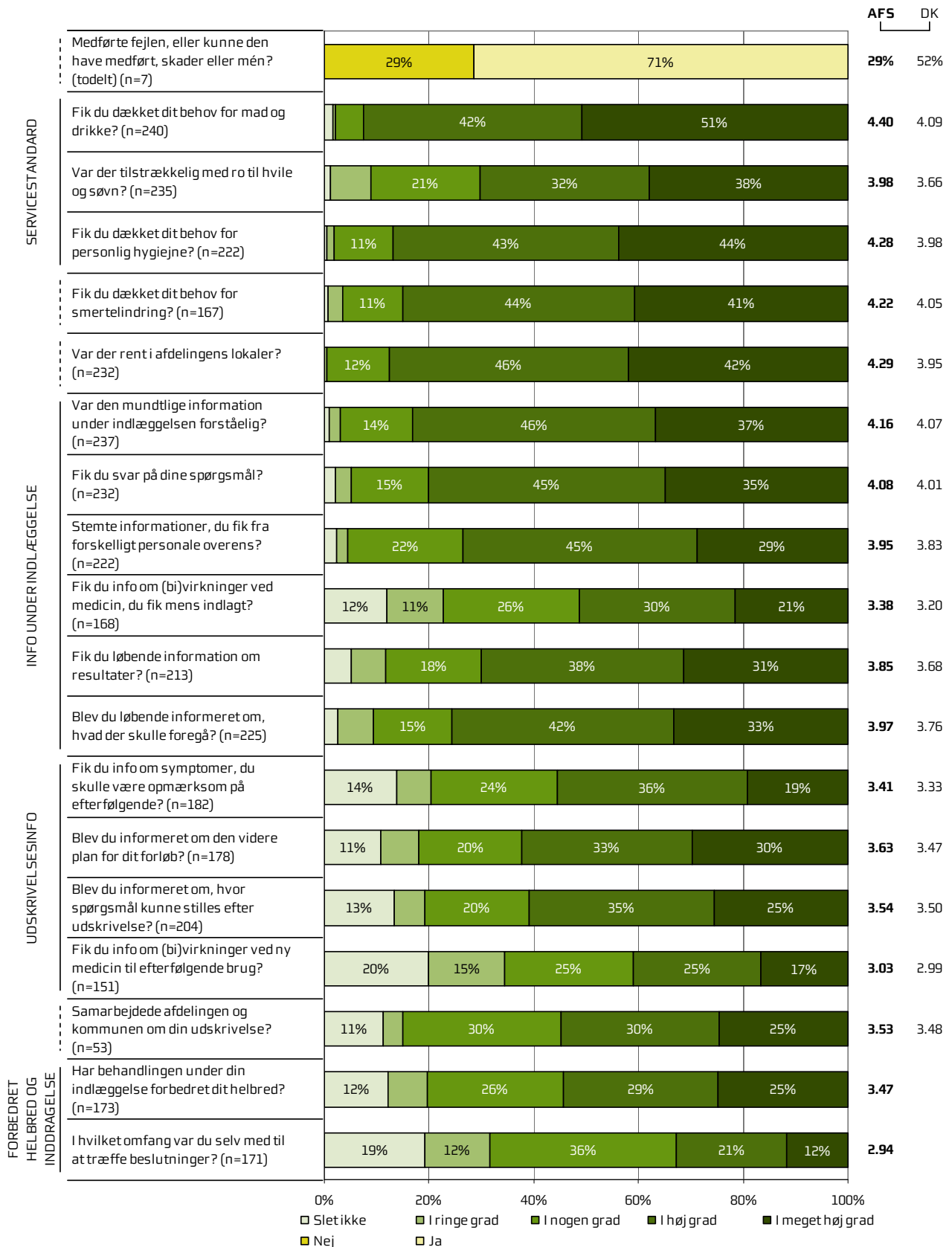
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

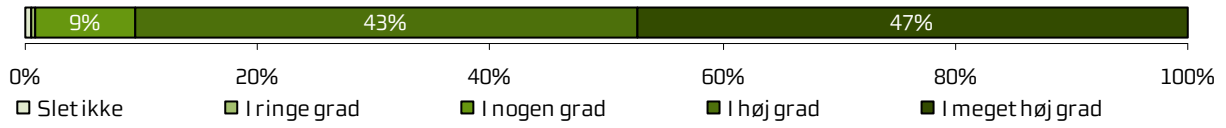
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

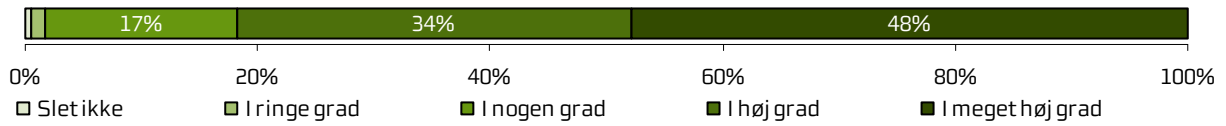
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=222)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=224)



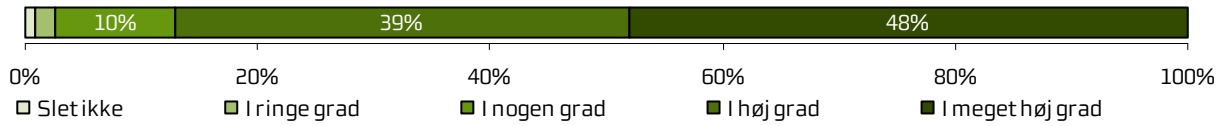
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=240)



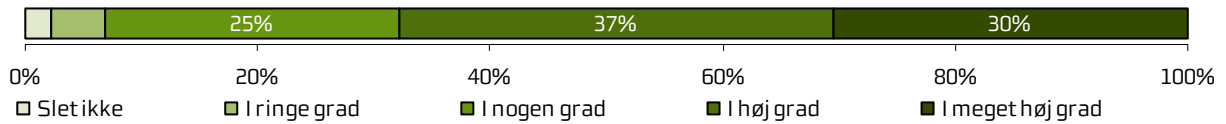
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,36		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,27		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,21		3,96	

## Modtagelse

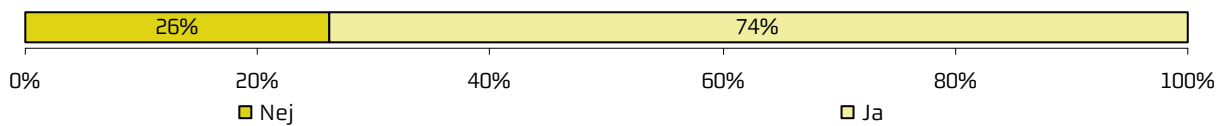
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=233)



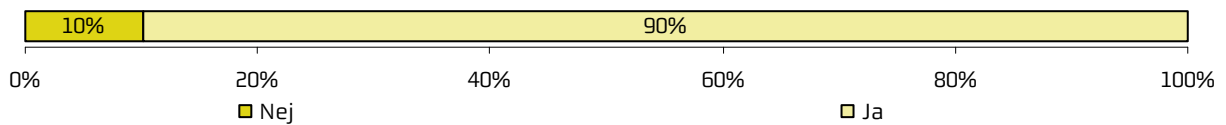
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=217)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=115)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=215)

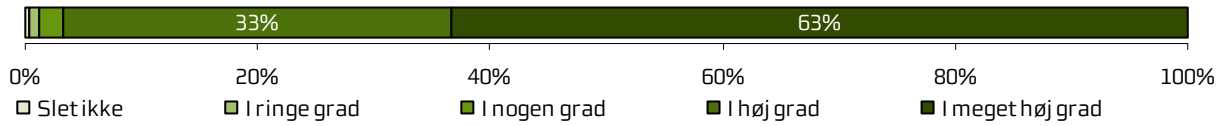




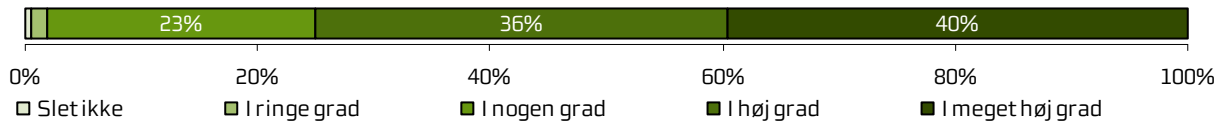
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,32		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,89		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		74 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		90 %	83 %	

## Personale

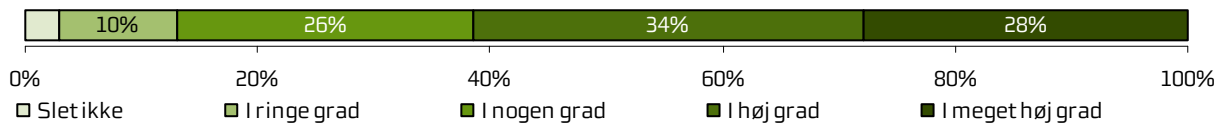
Var personalet venligt og imødekommende? (n=245)



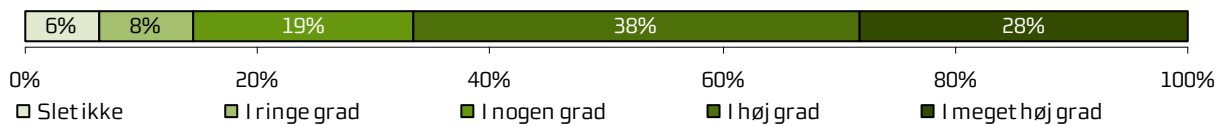
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=205)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=176)



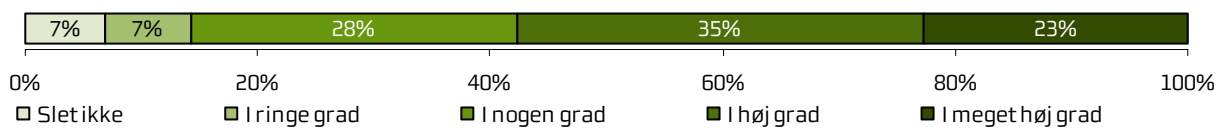
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=159)



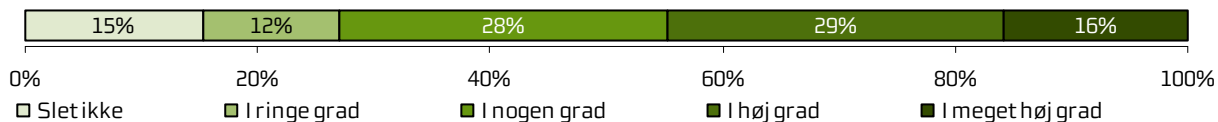
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,58		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,12		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,73		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?	3,74		3,48	

## Patientinvolvering

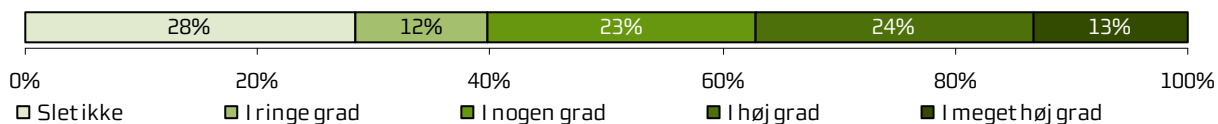
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=189)



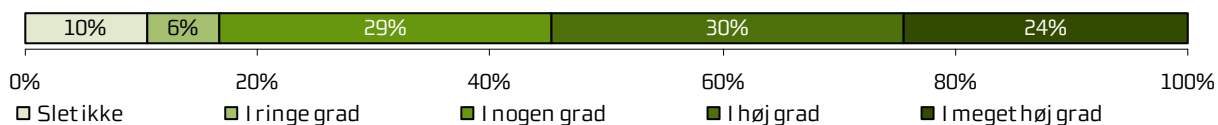
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=170)



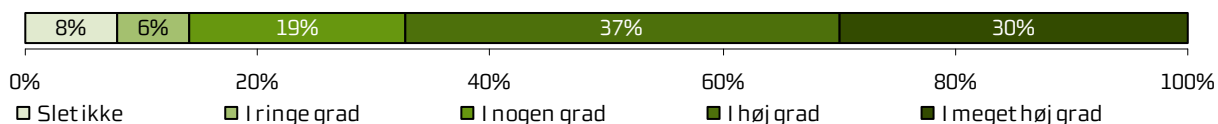
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=113)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=192)



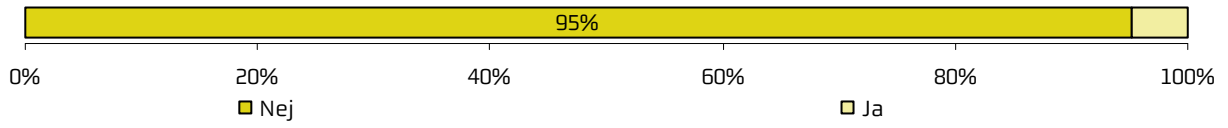
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=177)



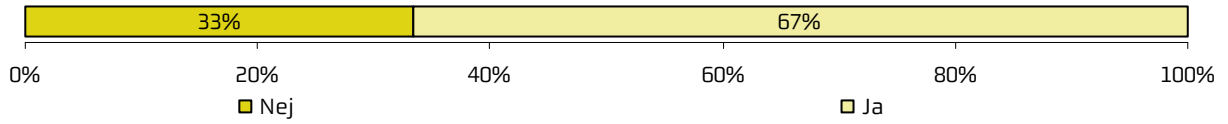
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,59		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,18		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,82		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,52		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,75		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=228)



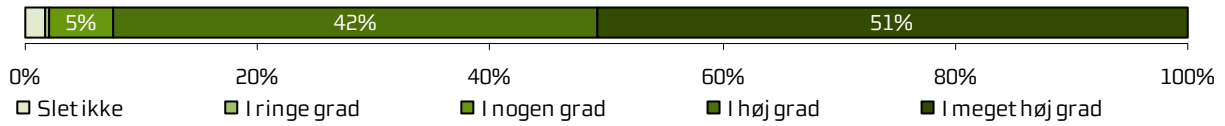
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



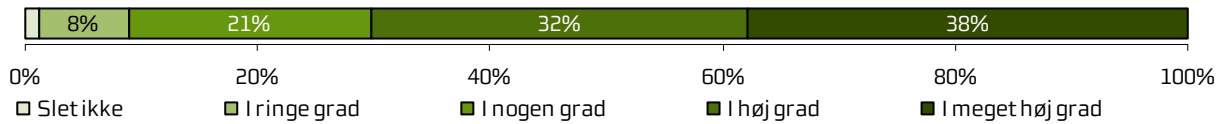
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		95 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	55 %	

## Servicestandard

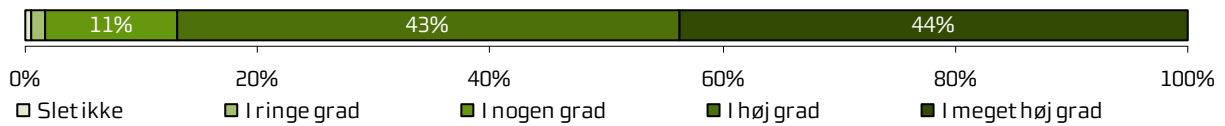
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=240)



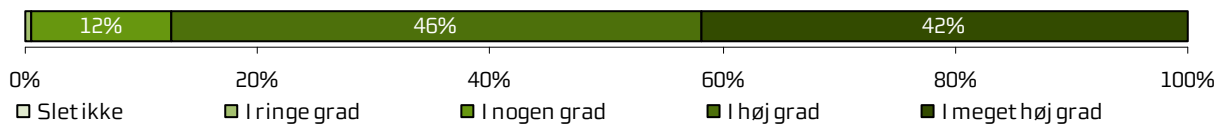
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=235)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=222)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=232)

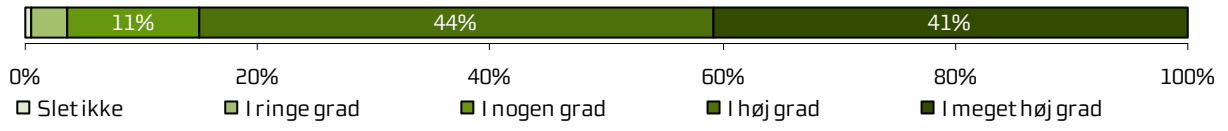




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,4		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,98		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,28		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,29		3,95	

## Smertelindring

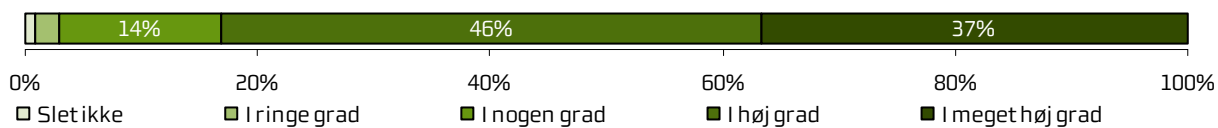
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=167)



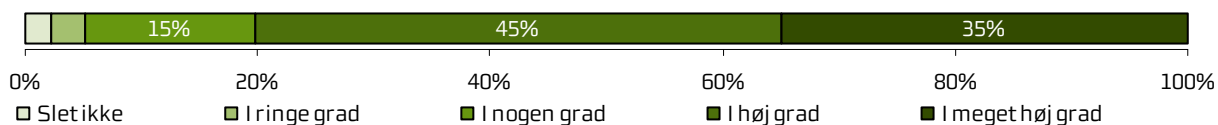
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,22		4,05	

## Info under indlæggelse

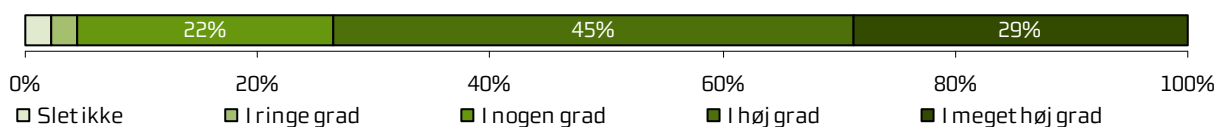
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=237)



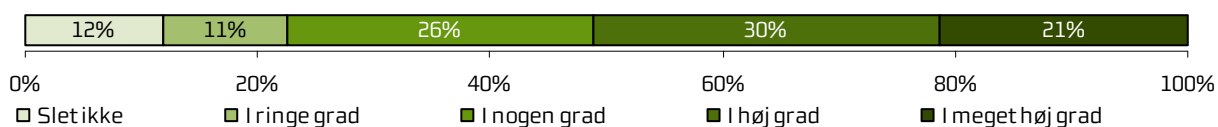
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=232)



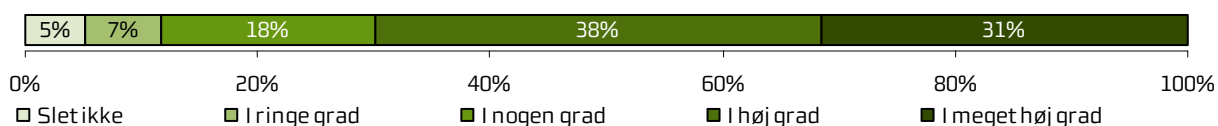
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=222)



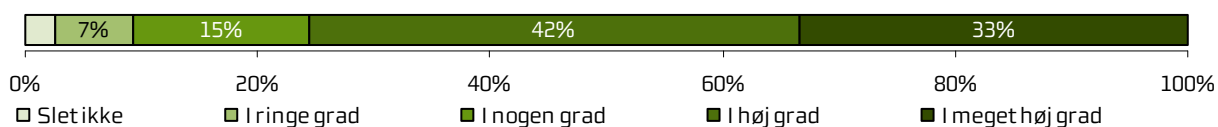
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=168)



Fik du løbende information om resultater? (n=213)



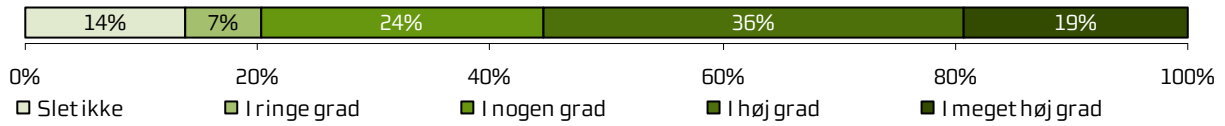
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=225)



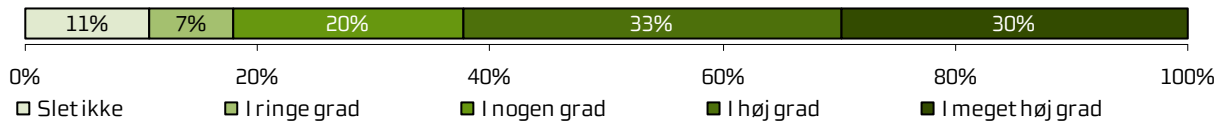
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,16		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,08		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,95		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,38		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,85		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,97		3,76	

## Udskrivelsesinfo

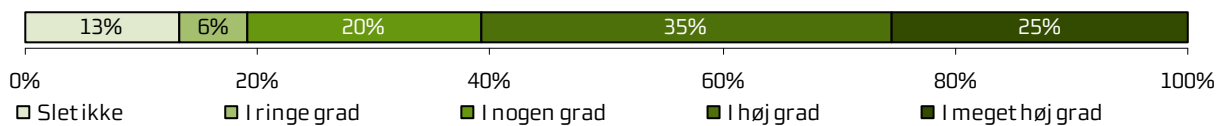
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=182)



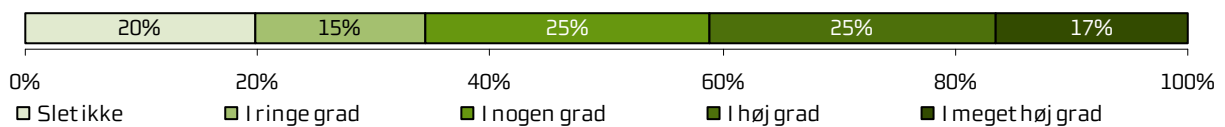
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=178)

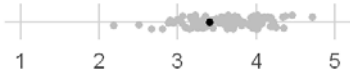
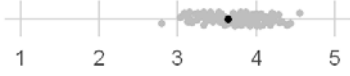




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=204)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=151)



	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?	3,41		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,63		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,54		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,03		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=53)

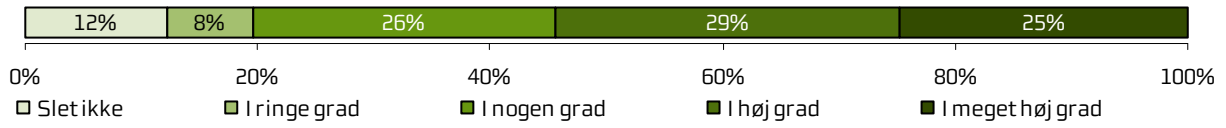




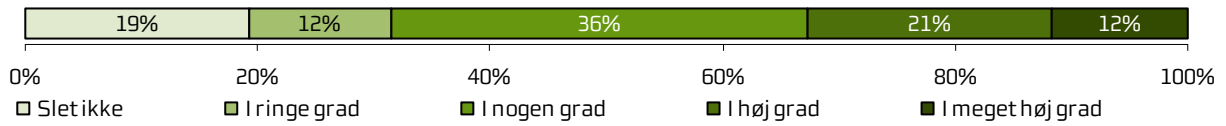
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,53		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=173)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=171)



	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?	3,47			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,94			



## 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.

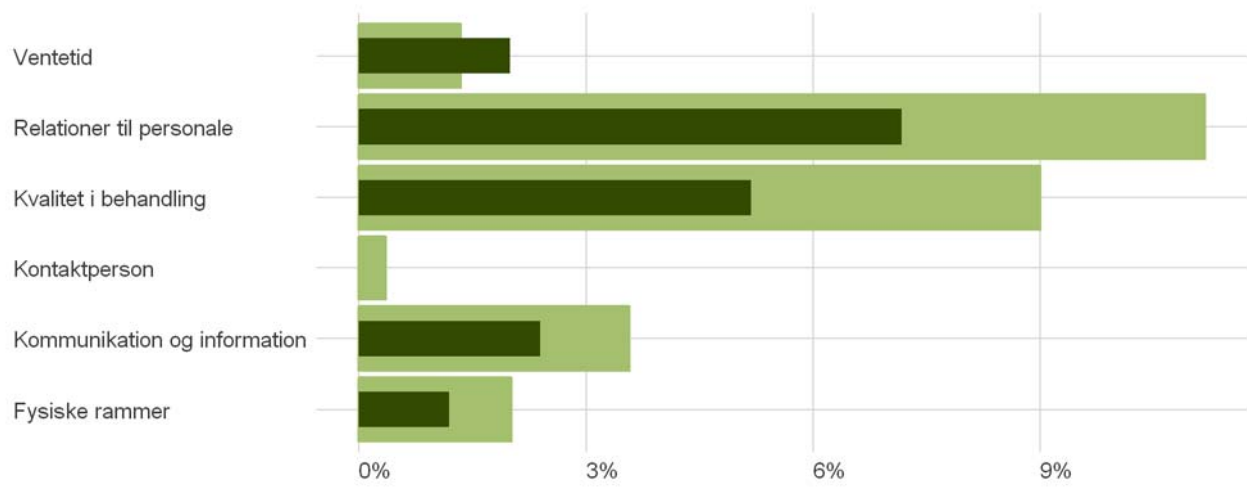
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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



## Hjertemedicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
19	Jeg var kun indlagt et døgn.	I høj grad
37	Kan ikke huske så meget.	I høj grad
40	Alt plejepersonale samt læger VAR UTROLIG SØDE, selvom der skete den fejl, der er beskrevet på anden side.	I høj grad
47	Jeg kan ikke huske, hvad der egentlig foregik.	I høj grad
56	Kom direkte på Hjerтеаafdelingen.	I høj grad
66	At de kigger noget mere ind til dem, der er indlagt, om de har det godt.	I høj grad
74	Falck-folkene reagerede både hurtigt og præcist.	I høj grad
76	Ganske udmærket.	I høj grad
77	Blev indlagt efter undersøgelse.	I høj grad
7	Hjertestop, så det er svært at deltage i selv.	I meget høj grad
18	Tak fordi de gjorde alt for at redde mit liv, da jeg var ved at "drukne". Tak, fordi jeg lever. Jeg fik at vide, at hvis jeg ikke var blevet indlagt [i sommers], overlevede jeg ikke.	I meget høj grad
20	Savnede overhovedet ikke noget de to første dage.	I meget høj grad
49	Indlagt af egen læge.	I meget høj grad
57	Alle var meget søde og rare. TAK :-).	I meget høj grad
62	Jeg er i allerhøjeste grad tilfreds med hele sygehusopholdet, modtagelse, informationer, behandling etc. Tak skal I have!	I meget høj grad
63	Kom direkte på Hjertemedicinsk Afdeling.	I meget høj grad
68	Overført fra Skejby Sygehus.	I meget høj grad
17	Spurgte på Akutafdelingen, om jeg skulle indlægges. Fik svaret "nej", men blev indlagt alligevel.	I nogen grad
15	Jeg var godt tilfreds.	Uoplyst
72	Spørgsmålene er for mit vedkommende uaktuelle, da jeg kun var der fra formiddag til aften. Men meget godt tilfreds under forløbet.	Uoplyst
8	Personalet på plejehjemmet, hvor patienten bor, sørgede for tilkaldelse af Falck og sendte besked om medicin med.	Ved ikke
39	Borgeren kan ikke huske noget om indlæggelsen og hvordan den var.	Ved ikke

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
11	Undersøgelse fra lysken( ikke gennemført).	Ja
23	Blev behandlet i [flere dage] inden man fandt blodprop [].	Ja
25	Ved undersøgelse gik der hul på aorta med indre blødning til følge.	Ja
65	Jeg fik blodprop i hjernen (stroke), men sygeplejer og læge forstod ikke hvad jeg sagde. Jeg snøvlede for meget. Det var pårørende som måtte sige fra.	Ja
66	Fik ikke ordentligt svar på, hvad der skal gøres efter indlæggelsen.	Ja
6	Medicinforveksling. Lægen sagde ét, personalet gav andet medicin. Blev løst, da jeg nævnte det anden gang.	Nej
40	Lægen, der udskrev mig, SEPONEREDE flere af mit FASTE VIGTIGE medicin såsom lungemedicin [samt andet medicin]. Dette var temmelig UHELDIGT, da jeg næste gang skulle bestille medicin, ikke kunne få det, men måtte have min egen [læge] og Lungeafdelingen til at ændre det igen.	Nej
61	Jeg fik en forkert medicinliste med hjem.	Nej
48	Der skete ingen fejl i forbindelse med min indlæggelse.	Uoplyst
52	Vi var meget skuffede over, at andre end pårørende kunne få besked om patientens tilstand. Vi mente, det kun var dem, der var telefonnummer og navn på.	Uoplyst
78	Blev flyttet fra den ene stue til en anden, som kun var til to, men det blev til tre. Det var ikke rart med så lidt plads. Meget urolig nattesøvn, men der var FULDT HUS, men de beklagede det også. Pyt, jeg er ok igen.	Uoplyst
9	Lægen ville give stød for hjerterytmie inden der var foretaget undersøgelse af hjertet, som så viste, at der var blodsamling i hjertekammeret. Pårørende fik standset stødet.	Ved ikke
32	Oplevede indlæggelse som overflødig. Har smerter i hjerteområdet som hele dagen og natten med. Blev sendt hjem næste formiddag uden forklaring af nogen art.	Ved ikke



## Hjertemedicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Manglede måske at få oplysninger om eventuelle bivirkninger ved nyt præparat ([ ]),	I høj grad
14	[I forhold til information ved udskrivelse:] har jeg fået noget at vide om hos læge og ved tidligere indlæggelser.	I høj grad
28	Blev efter udskrivelsen stillet i udsigt at blive indkaldt til at få monteret en bærbar EKG et par dage. Men har intet hørt efter to måneder.	I høj grad
29	Jeg kan ikke huske, hvor meget jeg blev informeret om de forskellige spørgsmål.	I høj grad
36	Har ikke manglet information.	I høj grad
40	En røntgen af lungerne blev glemt og fik dem derved ikke!	I høj grad
49	Afventer videre forløb efter seneste røntgen. Det kan derfor være enten mave eller muskler, som giver "smerter" på/i bryst. Smerter er de samme i dag.	I høj grad
59	Jeg ville føle mig mere tryk ved at kunne ringe eller skrive til afdelingen i en periode (ca. en måned) i stedet for at skulle henvende sig til egen læge.	I høj grad
70	Fik ingen information om bivirkninger af ny medicin.	I høj grad
76	Ganske udmærket. Både ind og ud.	I høj grad
6	Information om ny medicin, evt. bivirkninger.	I meget høj grad
20	Har ikke manglet information. Jeg spiser bare pillerne og så færdig.	I meget høj grad
21	Jeg synes, udskrivningen var meget kaotisk. Ventede længe på samtale med læge, der var optaget andetsteds, hvilket naturligvis var i orden. Men pludselig sagde sygeplejersken, at hun nu havde talt med lægen, og jeg kunne tage hjem, hvilket gjorde, at jeg ikke fik helt svar på mine spørgsmål.	I meget høj grad
46	Fik ingen information om medicinen. Og ingen information om bivirkningerne som var kraftige.	I meget høj grad
48	Jeg fik svar på de spørgsmål, jeg stillede og har ikke på noget tidspunkt under min indlæggelse manglet svar.	I meget høj grad
55	Jeg kunne have ønsket mig den videre information skriftligt. Kontrol igen af tilstand og blodprøver.	I meget høj grad
73	Jeg manglede en afrunding / afslutning på hele forløbet. Alle undersøgelser var med positivt resultat, og det var det som var formålet med undersøgelsen at afklare.	I meget høj grad
75	De fleste undersøgelser fik jeg svar på hurtigt, men fik aldrig forklaret, at der var noget på mine lunger. Det var først hos min egen læge?	I meget høj grad
24	Jeg var kun indlagt [under et] døgn.	I nogen grad
47	Jeg blev sendt til andet sygehus for at få ny hjerteklap.	I nogen grad

- ✎ 69 Jeg følte ikke, jeg blev ordentlig orienteret efter at have fået [en pulsåre] undersøgt for indsnævring. Jeg fik besked om, at der muligvis var [flere] indsnævring, og at jeg skulle til Skejby, så de kunne undersøge, om jeg skulle have en ballonudvidelse. Denne besked fik jeg på gangen lige udenfor undersøgelsesstuen. Da jeg kom til Skejby, fik jeg at vide, at der kun var en indsnævring, og skulle ikke undersøges for mere end én. Dette var meget forvirrende for mig, da jeg troede, at der var [flere] indsnævring. Jeg mener, lægen efter at have undersøgt resultatet burde have orienteret mig, så jeg var helt klar over, hvad de skulle undersøge i Skejby. Lægen sagde også, at jeg kunne regne med at blive udskrevet samme dag, men havde ikke lavet noget notat, som den læge der var der om aftenen kunne finde ud af, men da jeg sagde, at jeg regnede med at blive udskrevet, sagde lægen så, at jeg godt kunne tage hjem. Jeg var indlagt i i [kort tid], og havde kontakt til otte forskellige læger, og mit indtryk var, at der ikke blev kommunikeret mellem lægerne, at de ikke vidste, hvad de andre havde lavet. I nogen grad
- ✎ 9 Det er for sent nu. I ringe grad
- ✎ 17 Blev ikke informeret om de madvarer, man ikke må spise/spise for meget af. I ringe grad
- ✎ 66 Fik ikke svar på, hvad der skulle ske bagefter. I ringe grad
- ✎ 32 Så slet intet personale. Slet ikke
- ✎ 35 Dårlig information og fik senere andet medicin hos egen læge pga. HOVEDPINE efter indtagelse af ny medicin. Slet ikke
- ✎ 60 Alle kendte til resultatet af min undersøgelse fra ugen før, men ingen sagde det til mig. Jeg måtte selv på andendagen gå ind og bede om aktindsigt. En sur sekretær sagde, at det kunne hun ikke sådan bare lige skrive ud til mig. Jeg fik min vilje til sidst. Slet ikke

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Fik ikke besked om, at min hjælp hjemme samarbejdede med kommunen. Det kostede mig to-tre nye for alt var i orden.	I høj grad
10	Personalet havde travlt. Men man følte ikke travlhed, når de tog sig af patienterne. Var altid smilende og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Jeg følte mig godt informeret om undersøgelsen og selve behandlingen, men [] lidt bedre information om udskrivelse ville have været godt. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	For lang ventetid på svar på, hvad der skulle ske efter stuegang. [Ventetid]	I høj grad
31	Kan ikke vurdere. Kun stor tilfredshed med behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Den gjorde, hvad den kunne.	I høj grad
40	Jeg synes ABSOLUT ikke, de skal seponere medicin, som er livsvigtig for en uden at spore, om man bruger det stadig. Var jeg ikke åndsfrisk, kunne det have fået fatale følger. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
41	Særdeles venligt og imødekommende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
44	Der var styr på tingene og oplevelsen var okay. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
55	Personalet var meget venlige og imødekommende hele tiden. Gerne udskrivningsinformation på skrift. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
56	Ja. Da vi kom dagen efter om eftermiddagen til apoteket var der ingen medicin. De havde på afdelingen glemt at give besked.	I høj grad
75	Det meste af forløbet lige efter bogen. Hvis ikke der var nogen fejl med hjerte eller blodet, og de mener, at det er noget andet, hvor skal man så henvende sig?	I høj grad
4	Selvom personalet har meget travlt, er der altid et smil og en sød bemærkning. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Mere kontrol med udlevering af medicin. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Jeg synes, at afdelingen M27 skal have ros. De var alle flinke, de havde travlt, men gav sig tid. Alle var meget syge patienter. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	De kunne ikke gøre det bedre, det var et rent luksus ferieophold for mig. TAK til alle (også køkkenpersonalet: god mad og drikke. []). [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
25	Personalet har hele vejen igennem været omsorgsfulde, hjælpsomme og professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad








33	Jeg blev overført fra andet sygehus og var kun i Viborg [få] dage, men jeg oplevede, at personalet var venligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Alle på afdelingen var søde og imødekommende. Jeg synes, at maden var god, men jeg forstår ikke, at der ikke var flere grønsager, og at der var fede mejeriprodukter (på Hjertemedicinsk Afdeling). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	Imødekommenhed og god kommunikation fra afdelingen var nøgleordene under min indlæggelse. Meget positivt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Afdelingen gjorde, hvad de kunne. Og de gjorde det godt, men der var en overbelægning på [mange] patienter, så jeg fik plads på gangen! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
53	Altid venlig og smilende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
54	Alle var utrolig søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Jeg kunne godt bruge lidt mere tid til samtale med læge. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
58	Personalet var svære at forstå. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
59	Det var dejligt, at man kunne spørge personalet, når man kom i tanke om noget, og at de så tog sig tid til at svare, for de havde godt nok travlt, men var altid flinke. Godt gået. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
67	Følte mig tryk ved, at der var de faste hjælpere omkring en hele tiden og ikke konstant et nyt ansigt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
71	Det er meget svært at svare på mange af spørgsmålene, da jeg kun skulle være hos jer for at blive overvåget. Da det er en måned siden, har jeg svært ved at huske forløbet, da det var [].	I meget høj grad
79	Personalet var utroligt venligt, men det var forstyrrende for mig, i min alder, at den sygeplejerske som havde mig blev udskiftet hver eneste dag. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Jeg og flere andre ventede i mange timer (jeg ventede i ca. 8 timer) på, at en læge havde tid til at udskrive mig. [Ventetid]	I nogen grad
17	Mere information om det videre forløb EFTER udskrivning. [Kommunikation og information]	I nogen grad
22	Alt gik planmæssigt og hurtigt, men min behandling blev forsinket i [flere] timer grundet lang ventetid på [personalet]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
27	Afdelingen gjorde, hvad der var personale til... [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
49	Lang ventetid inden udskrivning efter svar på sidste prøve. [Ventetid]	I nogen grad
69	Der skal laves notater, som kan forstås af alle, der skal gå ud fra dem, og orienteringen til patienten skal være bedre. [Kommunikation og information]	I nogen grad
70	Meget venligt og imødekommende personale. Meget grundig rengøring. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

✎	11	Lytte. Troede tilsyneladende ikke på mig. Blev behandlet for mavesyre og derfor voldsomme hjertesmerter i tre til fire timer. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎	16	Vedrørende udskrivelse fik jeg at vide, at jeg skulle hjem [omkring middag], men papir var ikke klar før [om aftenen]. Det er mere vigtigt at drikke kaffe??? [Ventetid]	I ringe grad
✎	9	Mere venligt personale. Kaldte på personale pga. smerter i nedre regioner. Sygeplejerske hev kateterposen op foran og sagde "sludder og vrøvl, se der kommer masser af urin. Du kan blive til natten". Anden sygeplejerske, der havde taget fri fra arbejde, men da vi kom, sagde sygeplejersken, at det kunne den anden sygeplejerske ikke sådan gøre. Det var så forgæves for os, desværre. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎	32	Ingen mad. Ingen oplysninger. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎	1	[Om formiddagen] fik jeg at vide, jeg skulle udskrives, men blev først udskrevet [om aftenen], da lægen ikke havde tid. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	43	Meget godt, ingen problemer. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

## Hjertemedicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
73	Det var 100 procent undersøgelser og ikke behandling, derfor besvarelser som udført.	I høj grad
20	Jo mere man selv følger med og "lytter", jo hurtigere kommer man hjem, hvor man nok altid det (for de fleste) helst vil være. Har ALDRIG været rigtig syg før.	I meget høj grad
30	Var meget opmærksomme på alle måder, både læger, sygeplejersker og på operationsgangen. Kanon god læge.	I meget høj grad
27	Beboer på plejehjem... De gør, hvad personalet har tid til.	I nogen grad
36	Fin behandling.	I nogen grad
44	Fik konstateret mave-/halsbrok, men ingen operation eller lignende. Har haft det i meget høj grad i [mange] år.	I nogen grad
74	Jeg har det meget bedre efter udskrivelsen, og jeg fik bl.a. en ny medicinliste med hjem, inklusiv ændring af medicin til nyere præparater.	I nogen grad
80	Jeg blev efter udskrivelsen meget syg. Om det skyldes medicinændring eller forgiftning, vides ikke, men jeg fik det først bedre efter at jeg, på eget initiativ, stoppede med den ordinerede medicin og vendte tilbage til det forhenværende.	I nogen grad
21	Jeg havde prøvet behandlingen før.	Ikke relevant for mig
24	Manglede besked om de prøver jeg gik til []. Fik først besked efter en måned.	Ikke relevant for mig
34	Var kun indlagt et døgn i Viborg, efter min hjerteoperation på andet sygehus.	Ikke relevant for mig
38	Jeg blev indlagt med en akut blodprop i hjertet [].	Ikke relevant for mig
43	Andet sygehus og Viborg var de bedste. Tak.	Ikke relevant for mig
51	Fik røntgenfotograferet skulder og kraveben. Viste intet. Fik smertestillende tabletter med hjem.	Ikke relevant for mig
64	Jeg har ikke noget at klage over. Fik en god behandling og har haft det godt siden.	Ikke relevant for mig
3	God behandling indtil patienten blev påvist [bakterietilstand]. Derefter ingen tilsyn, mad [eller] drikke. Man følte sig som den udstødte. Meget ubehageligt ovenpå en akut indlæggelse (find ud af, hvordan sygehuset skal takle det, så patienten har det godt med det)	Slet ikke
7	Jeg har ikke selv deltaget i, hvad behandlingen skulle være, da jeg havde hjertestop på sygehuset, endda to gange. Da jeg har det fint i dag, må jeg da sige, at behandlingen har hjulpet.	Slet ikke
13	Var akut indlagt pga. mistanke om blodprop. Det var det ikke.	Slet ikke
40	Det hele gik så stærkt, og det er positivt ment, for hvis jeg havde haft en blodprop, er det betryggende, men da det heldigvis viste sig ikke at være, så er dette jo ikke relevant :-).	Slet ikke

 71	Meget forvirrende efter den bratte opvågning.	Slet ikke
 8	Patienten (min mand) er dement og kan ikke huske så længe ad gangen, men da jeg ankom til hospitalet, var personalet i gang med undersøgelsen, og jeg mødte kun venlige, men travle personer omkring ham. Jeg var der hele dagen, og for at han ikke skulle have en overnatning et fremmed sted, fortsatte undersøgelseerne så længe (til hen på aftenen), at jeg kunne få ham med tilbage til plejehjemmet. Og anledningen til indlæggelsen var afklaret og forebygget fremover.	Uoplyst
 12	Tak for god behandling! Fortsæt med det, og lad være med at bruge tid på brugerundersøgelser m.v.	Uoplyst
 42	Ved et opslag i min journal på sundhed.dk kunne jeg læse, at jeg ville blive indkaldt til døgnblodtryksmåling. Jeg blev udskrevet [i efteråret] og har intet hørt.	Uoplyst
 45	Samarbejde med egen læge.	Uoplyst
 14	Jeg er kronisk syg [med flere sygdomme].	Ved ikke
 25	Skal have en operation.	Ved ikke





