

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
MS1  
Medicinsk afdeling  
Regionshospitalet Randers**

## **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 projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

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

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	124
Besvarelser fra patienter:	80
Afsnittets svarprocent:	65%

### 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

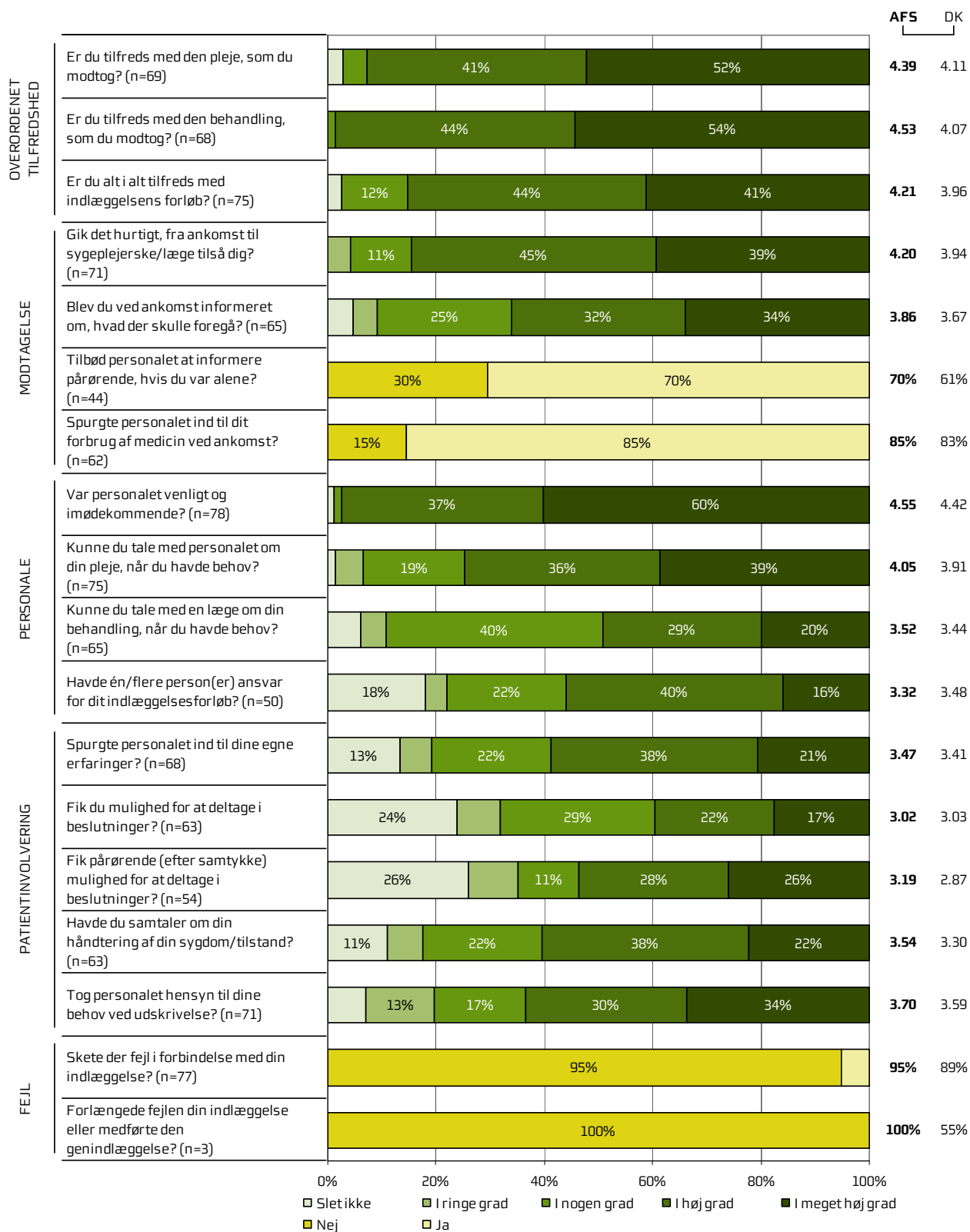
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

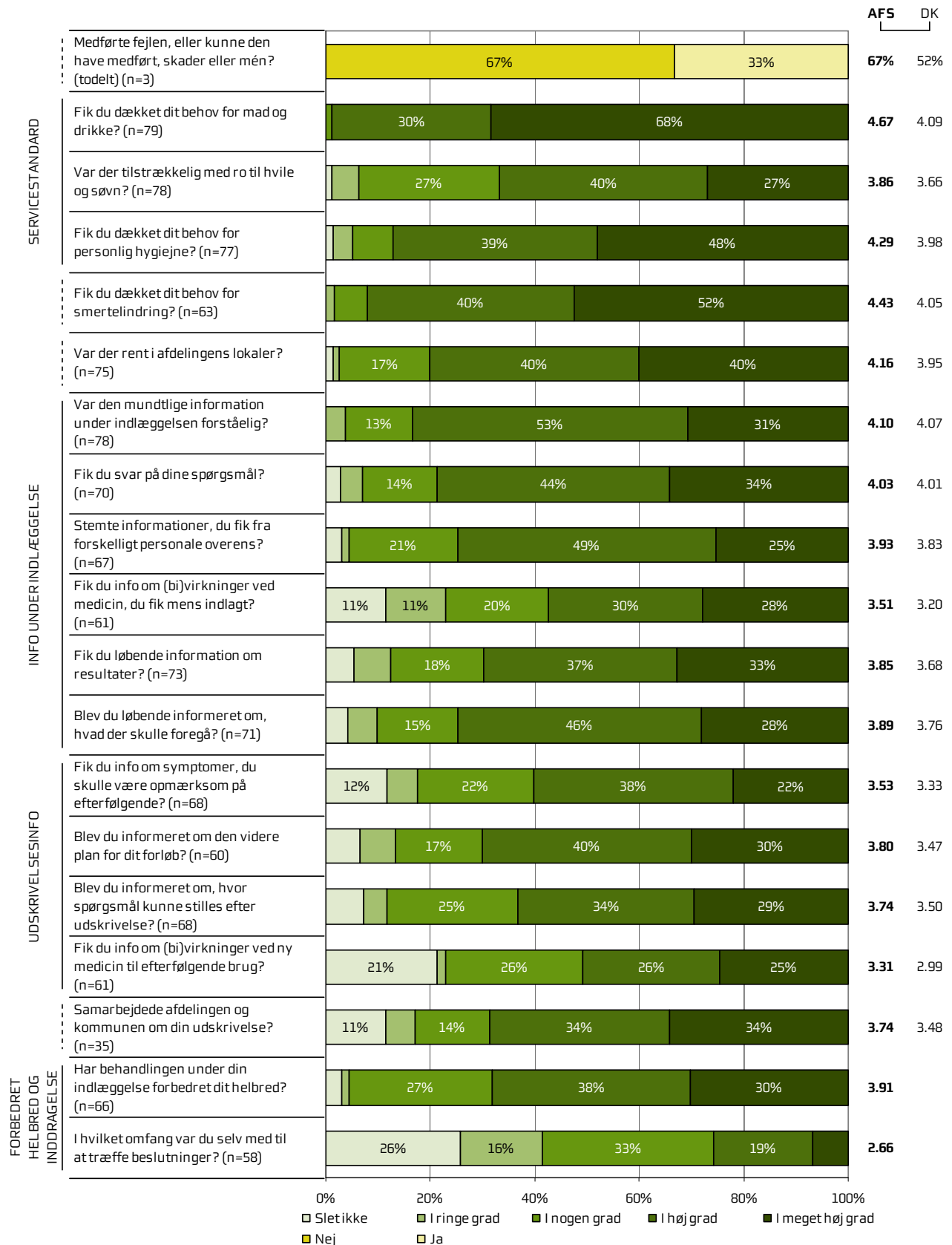
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

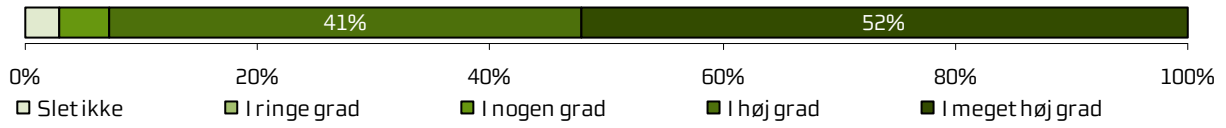
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

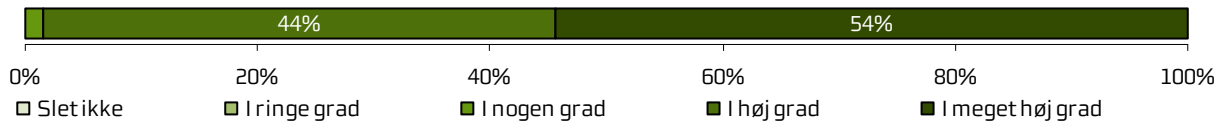
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

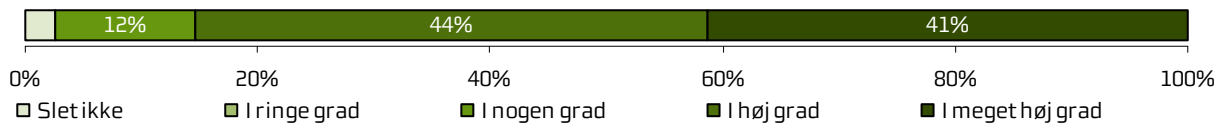
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=69)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=68)



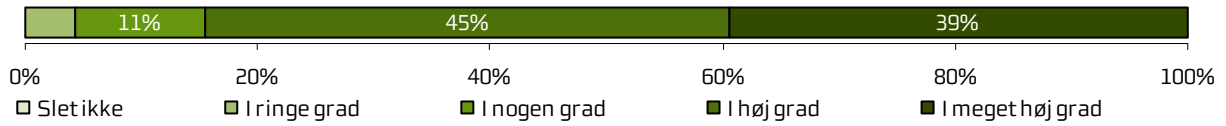
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=75)



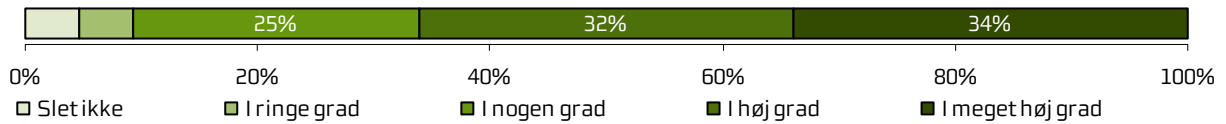
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,39		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,53		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,21		3,96	

## Modtagelse

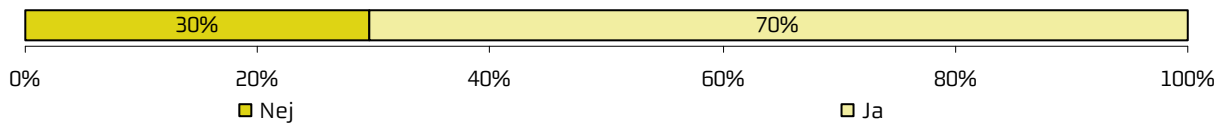
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=71)



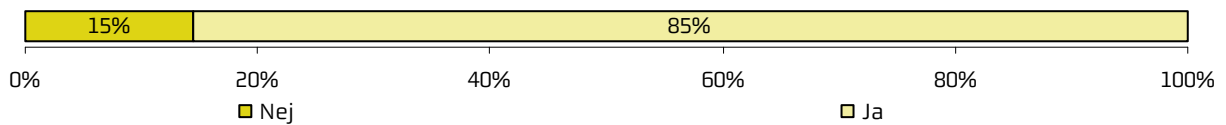
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=65)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=44)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=62)

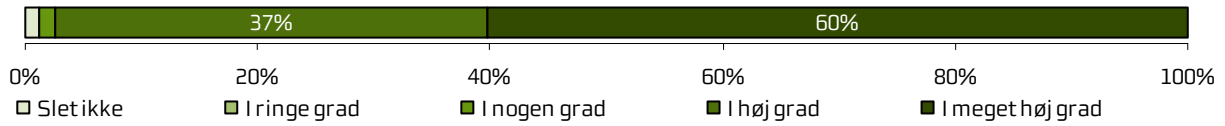




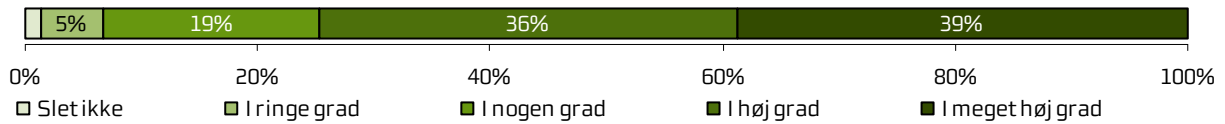
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,2		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,86		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		70 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		85 %	83 %	

## Personale

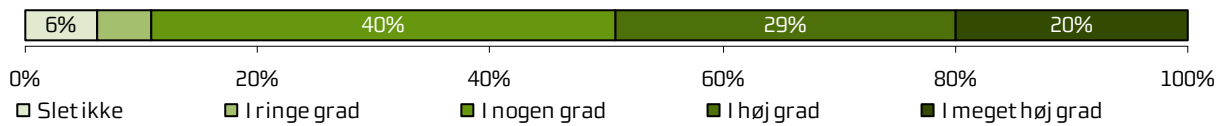
Var personalet venligt og imødekomende? (n=78)



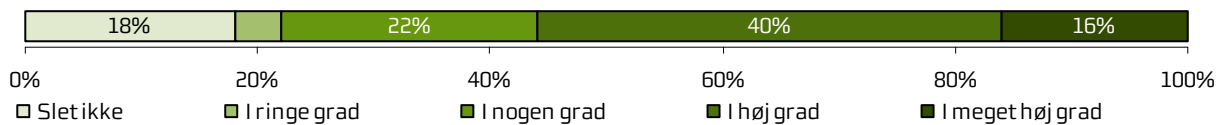
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=75)



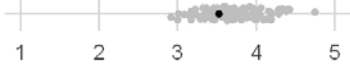
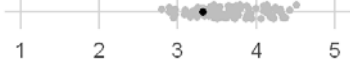


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=65)



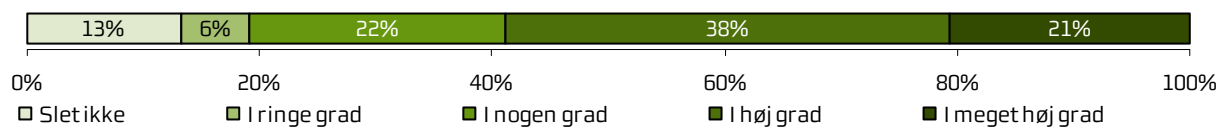
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=50)



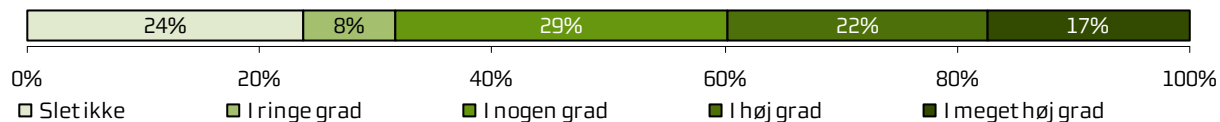
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,55		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,05		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,52		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?	3,32		3,48	

## Patientinvolvering

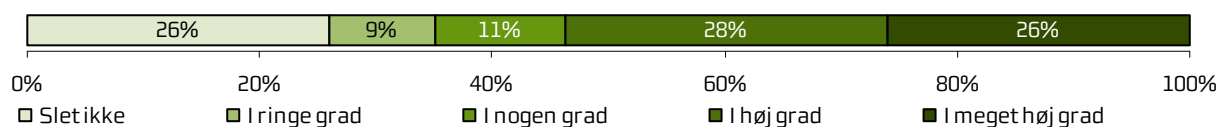
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=68)



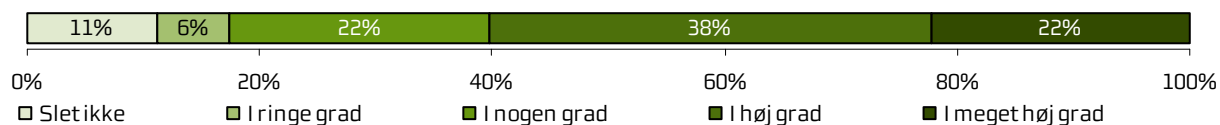
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



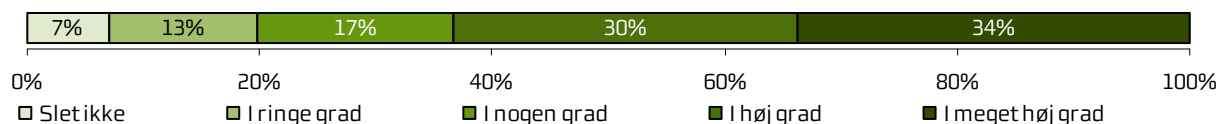
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=54)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=63)



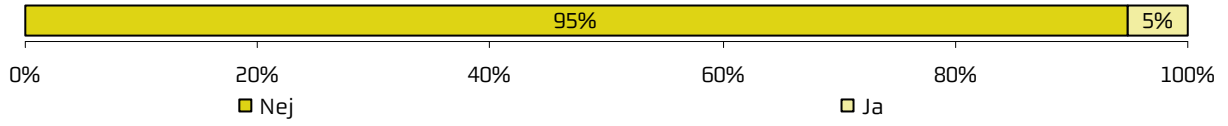
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=71)



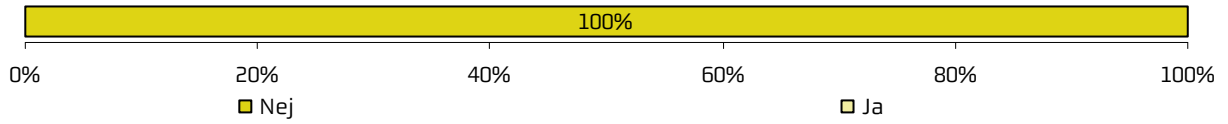
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,47		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,02		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,19		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,54		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,7		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=77)



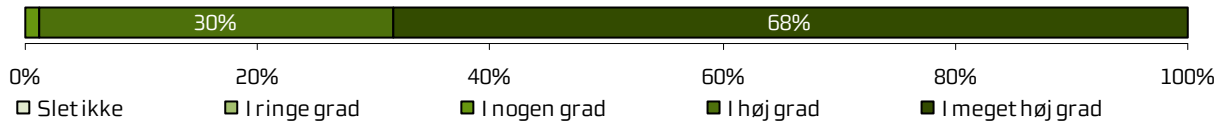
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



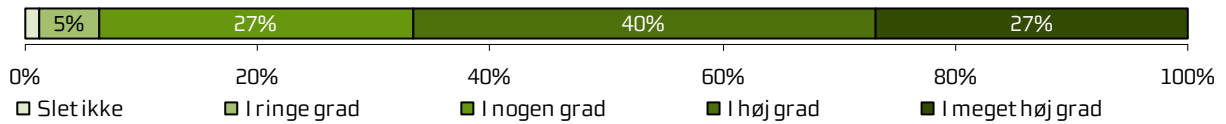
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		95 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	55 %	

## Servicestandard

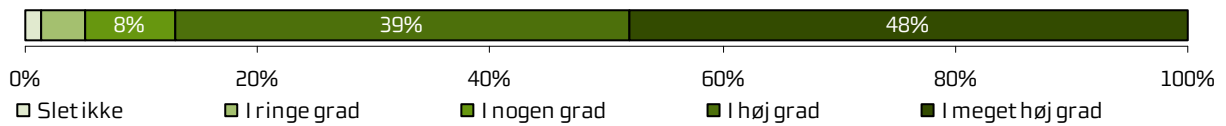
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=79)



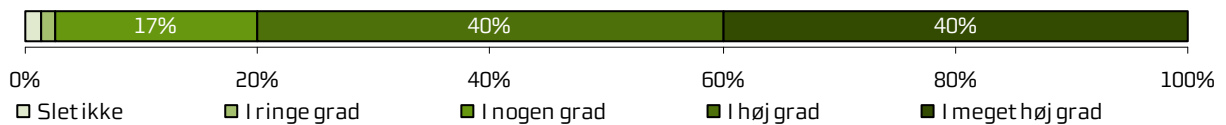
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=78)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=77)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=75)

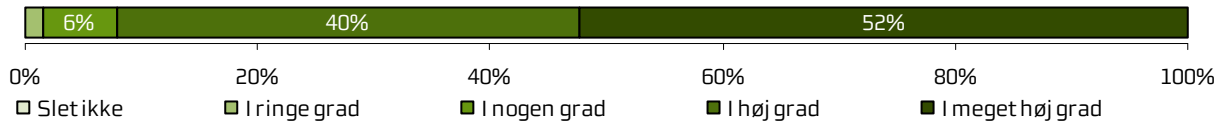




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,67		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,86		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,29		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,16		3,95	

## Smertelindring

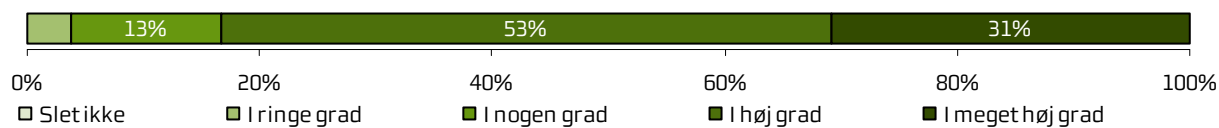
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=63)



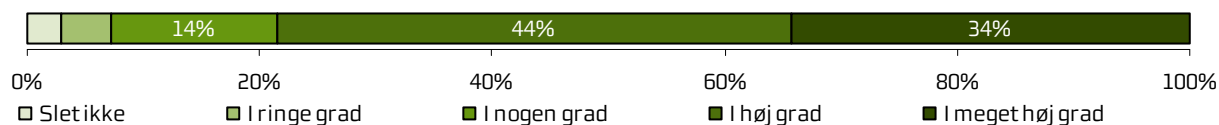
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,43		4,05	<p>The dot plot displays scores from 1 to 5. The distribution is centered around 4, with a mean of 4.05. A specific result of 4.43 is indicated by a black dot, which is higher than the mean and the majority of the data points.</p>

## Info under indlæggelse

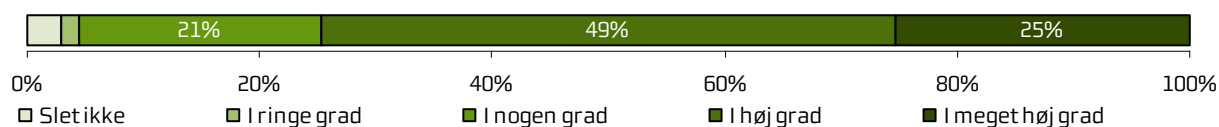
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=78)



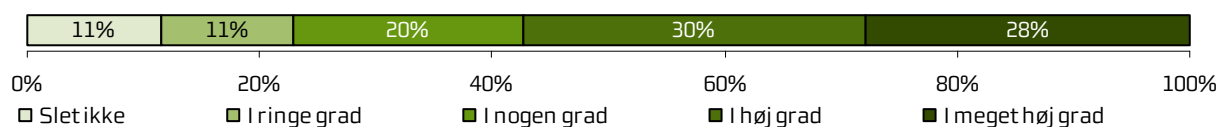
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=70)



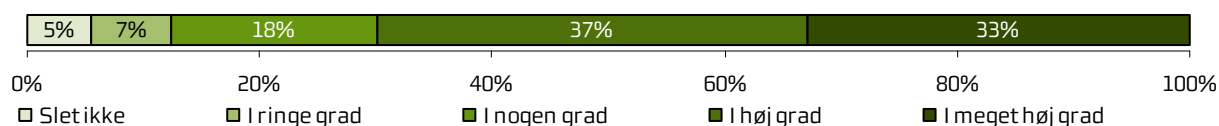
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=67)



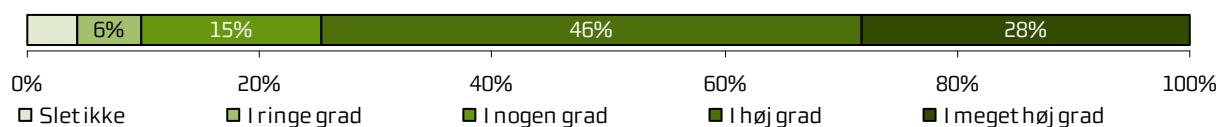
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=61)



Fik du løbende information om resultater? (n=73)



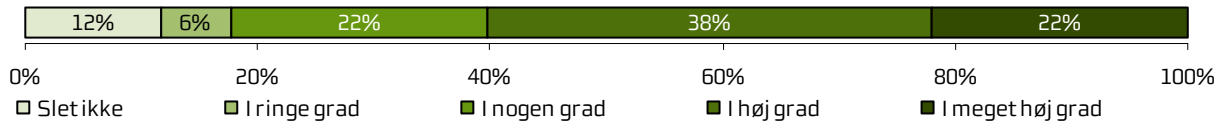
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=71)



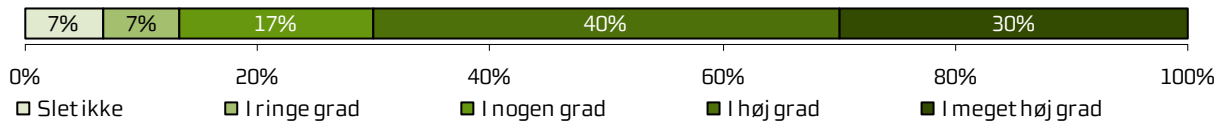
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,1		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,03		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,93		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,51		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?	3,89		3,76	

## Udskrivelsesinfo

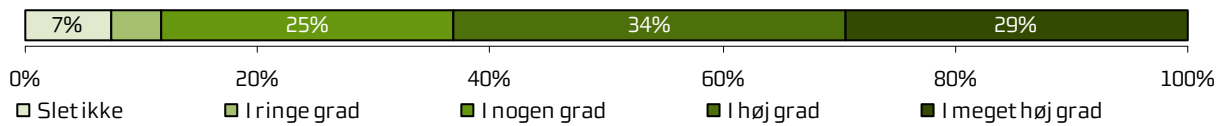
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=68)



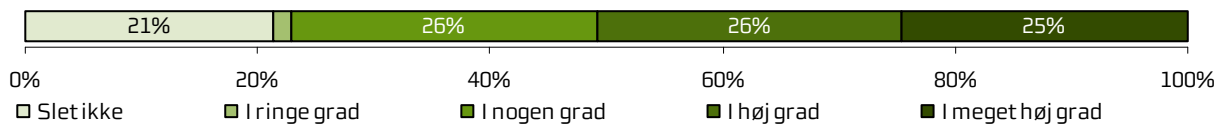
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=60)


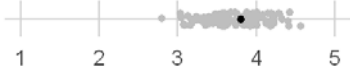

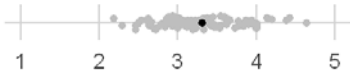


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=68)



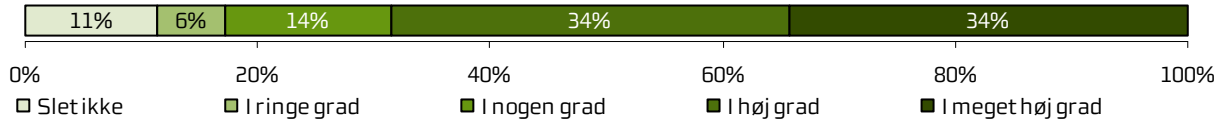
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=61)



	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?	3,53		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,8		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,74		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,31		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=35)

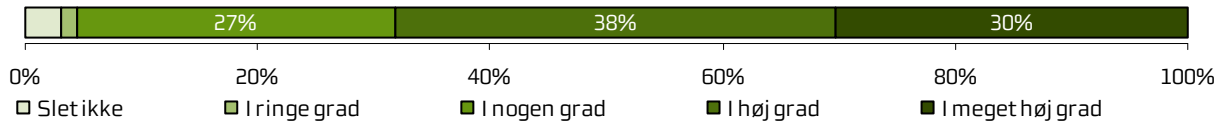




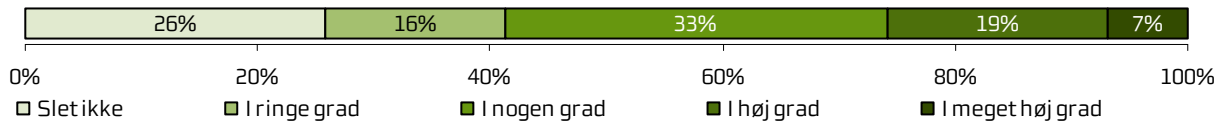
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,74		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=66)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=58)



	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?	3,91			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,66			



## 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.

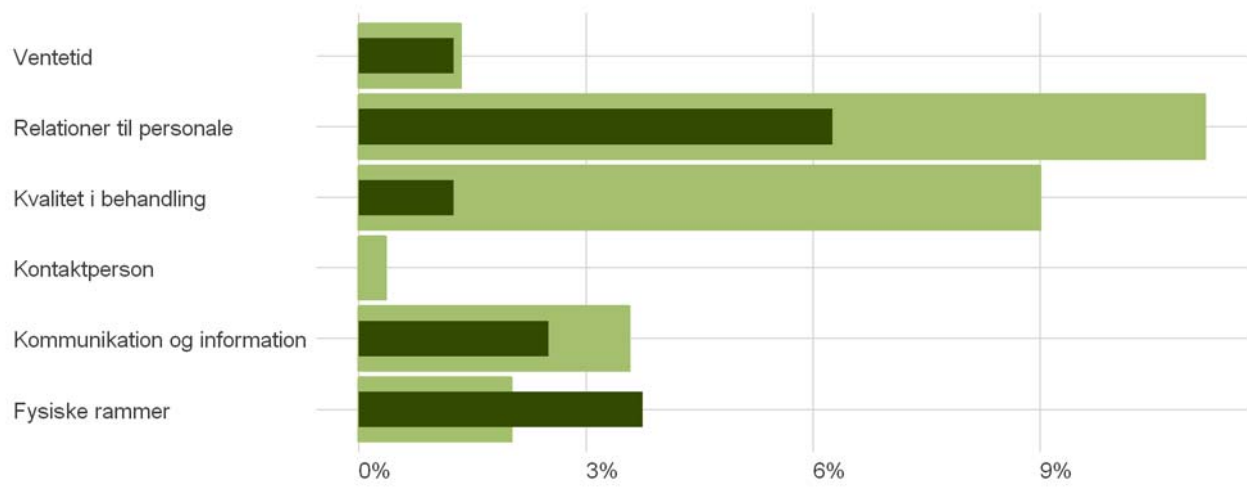
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.






## MS1

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






ID	Kommentarer - MS1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 7	I forbindelse med min akutte indlæggelse [før weekenden] blev jeg orienteret af en læge om, at jeg [efter weekenden] ville blive overført til Skejby. Jeg var fastende, men [midt på dagen] blev aftalen aflyst. [Dagen efter blev aftalen også aflyst, og først dagen efter igen, blev jeg overført til Skejby. (Ventetiden var belastende for mig)].	I høj grad
✎ 13	Hospital og service er vidunderlig.	I høj grad
✎ 14	Fik en god modtagelse.	I høj grad
✎ 4	Det var utilfredsstillende, at jeg lå på gangen en dag og jeg kunne ikke kalde på hjælp, da der ikke var en alarm. Samt at jeg lå foran toilettet som [gjorde at jeg] ikke kunne få ro. Der var ikke det, man kaldte privatliv tilstede, og der var ikke flere afskærmninger.	I meget høj grad
✎ 6	Super fin oplevelse. Kompetent, faglig unik, der var gang i undersøgelserne hele tiden samtidig med, at vi blev informeret løbende om, hvad der skulle ske hvornår. Virkelig positiv :-).	I meget høj grad
✎ 15	Blev modtaget godt, flot information.	I meget høj grad
✎ 21	Der gik lang tid imellem en læge besøgte mig.	I meget høj grad
✎ 24	Jeg følte, at personalet gjorde alt, der stod i deres magt. MEN! Hvor er de stressede. Det er helt tydeligt, at der mangler personale. Specielt på [ ]afdelingen. Hvis man ikke løser dette problem, kommer det til at gå galt. Dette er ikke en kritik af personalet (tværtimod), men af bemanningen.	I nogen grad
✎ 25	Det var det værste, jeg har oplevet. Totalt kold person, uegnet til at modtage akutte patienter. Jeg græd over total mangel på respekt og hjælpeløshed.	I nogen grad
✎ 10	Ankom fra akutindlæggelse på andet sygehus.	Ikke relevant for mig

**MS1****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - MS1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	9 Kom ikke på den rigtige afdeling.	Nej
	17 Man glemte at give mig nok medicin med hjem til min [sygdom], og der blev ikke udskrevet medicin på receptserveren. Måtte selv have fat i egen læge for at udrede denne behandling/medicin. Desuden var journalen, der var sendt til lægen, meget uklar omkring denne behandling. Ligeledes blev der udskrevet blodtrykssænkende medicin, som jeg ikke længere skal tage. I det hele taget virkede håndteringen af medicin/recepter noget uprofessionel.	Nej
	12 Jeg fornemmede, at min indlæggelse blev trukket i langdrag, fordi der blev insisteret på, at jeg skulle kontrastundersøges (hjertet) på [andet sygehus]. Proceduren med Falck frem og tilbage var omstændelig, og ventetiden var lang på [andet sygehus]. Havde haft en forventning om, at jeg blev udskrevet fra [andet sygehus] (skulle tage alle mine ejendele med), men det ville de ikke høre tale om på [andet sygehus]. Derfor kom jeg til Randers igen og måtte vente endnu et døgn på udskrivning.	Uoplyst



**MS1****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS1</b>	<b>Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?</b>
 11	Der blev pauseret noget af min vanlige medicin, uden at jeg blev orienteret om det og uden begrundelse.	I høj grad
 12	Kun i forhold til hvem der egentlig kunne udskrive mig, og at det altså ikke forholdte sig sådan, at Skejby ville gøre det. Det var en lidt træls misforståelse.	I høj grad
 17	Jeg fik aldrig den lovede folder om pacemakerbehandlingen, som man glemte at give mig i Skejby.	I meget høj grad
 24	Personalet kan slet ikke nå at opfylde alle disse krav. Hvor er det synd for dem, de vil jo så gerne nå det hele.	I meget høj grad
 16	Jeg har på fornemmelse, at der ikke var samarbejde mellem læger og sygeplejerske.	Slet ikke

**MS1**

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - MS1</b>	<b>Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?</b>
8	De var meget hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Personalet var til UG, men de har alt for travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Hygiejnen på firesengsstue kunne være bedre! [Fysiske rammer]	I meget høj grad
2	For lidt personale. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Der er fem stjerner herfra, hvilket er det højeste :-)	I meget høj grad
21	Ros til afdelingen.	I meget høj grad
3	Jeg har kun det bedste at sige. Tak for alt. Var til et STORT tital. God mad, god pleje og fint rent. Så jeg siger tak for alt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
7	Gulvet i baderummet trængte til en kærlig hånd, da der var blod og afføring på gulvet (hvem skal holde baderummet rent?)	I nogen grad
11	Der var for lang ventetid og for dårlig information på den undersøgelse, der skulle ske på et andet hospital. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
17	Få styr på udskrivning af medicin. Man foreslog at kontakte hjemmeplejen for opfølgning hjemme. Det skete aldrig. Bedre rengøring af lokaler, tak! Følg op på at skriftlig information er udleveret. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I nogen grad
23	Der var en læge, der var ubehagelig, fordi jeg havde været ryger. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

**MS1**

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

ID	Kommentarer - MS1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
✎ 1	Fik selve behandlingen på et andet sygehus. Blev observeret i Randers.	I høj grad
✎ 22	Fin behandling.	I høj grad
✎ 8	Jeg er meget tilfreds med behandlingen.	Ikke relevant for mig
✎ 19	Min mand er for dårlig til at svare.	Uoplyst
✎ 20	Jeg havde hjertestop. Alt var perfekt efter, at hjertet kom i gang igen.	Uoplyst



