

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
B2 Team 3
Hjertemedicinsk overafd. B
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Sammenhæng i forløb	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling	37

1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør 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 Planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	109
Besvarelser fra patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	69%

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

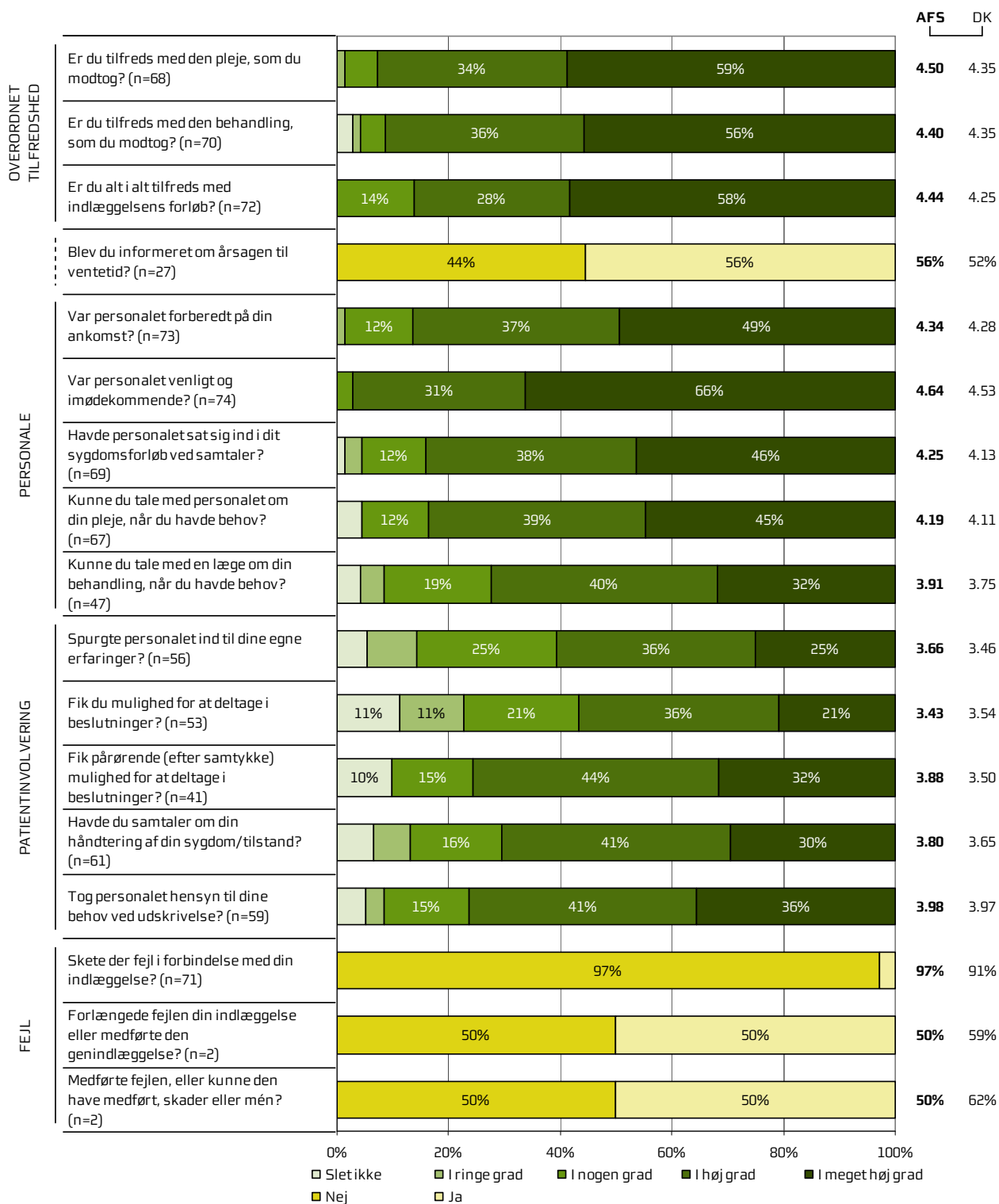
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

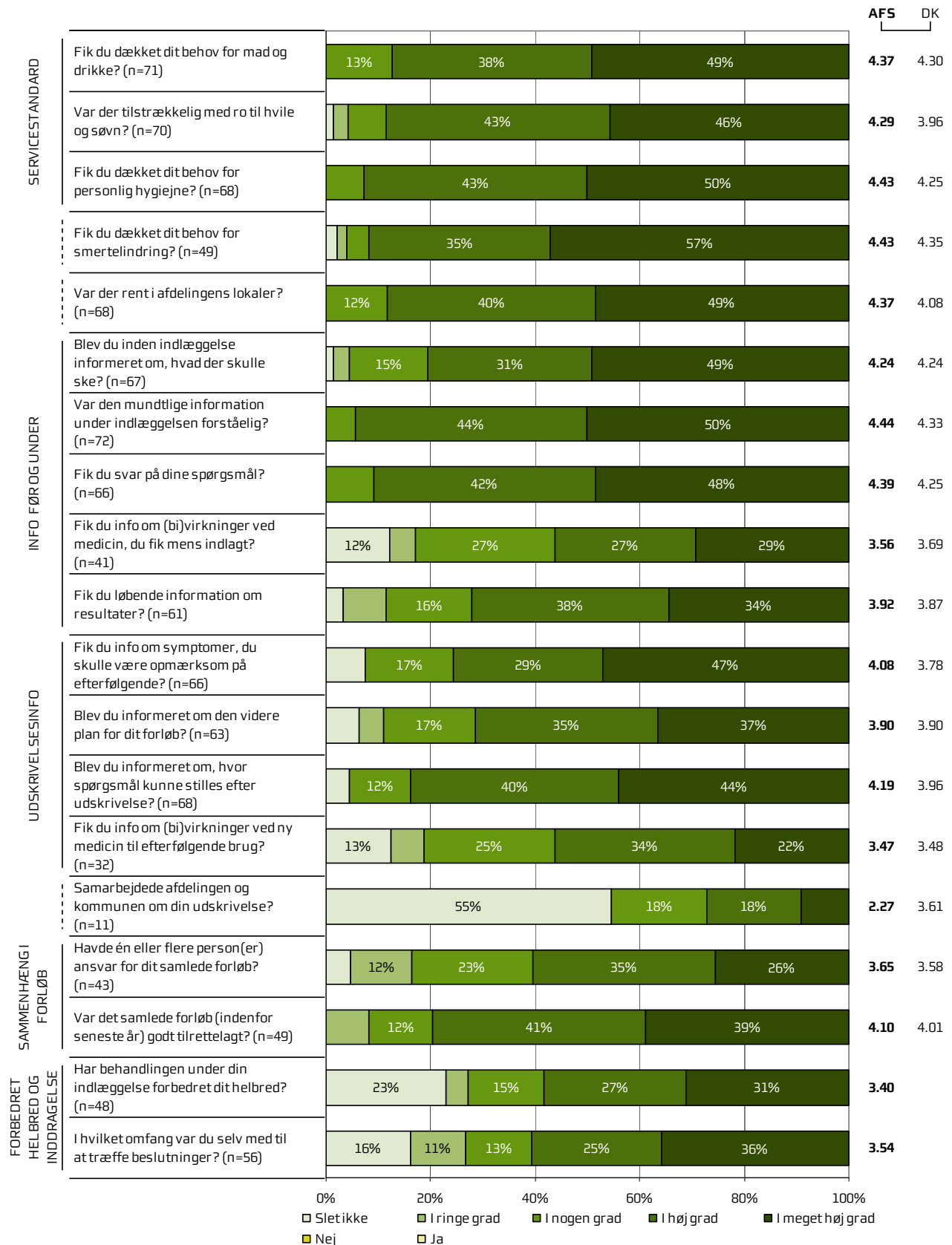
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

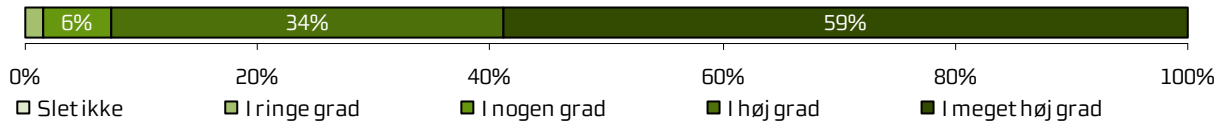
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

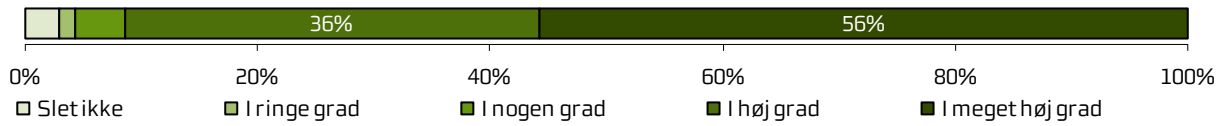
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

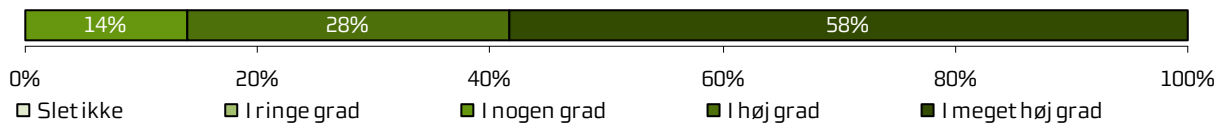
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=68)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=70)



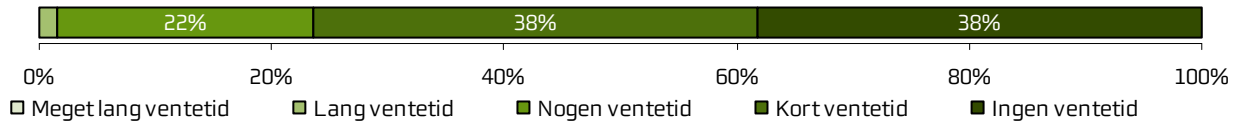
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=72)



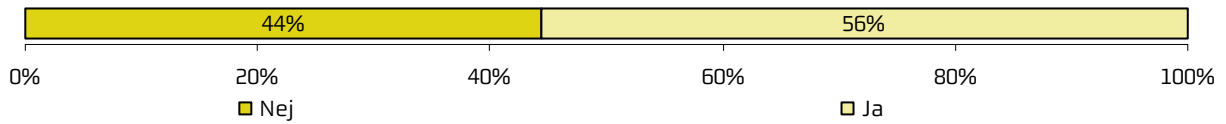
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,5		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,4		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,44		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=68)



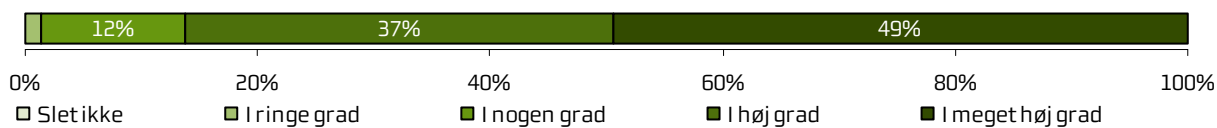
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=27)



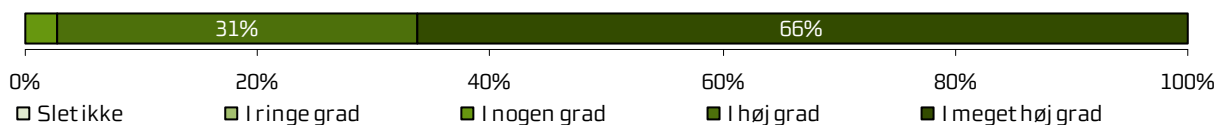
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,13		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		56 %	52 %	

Personale

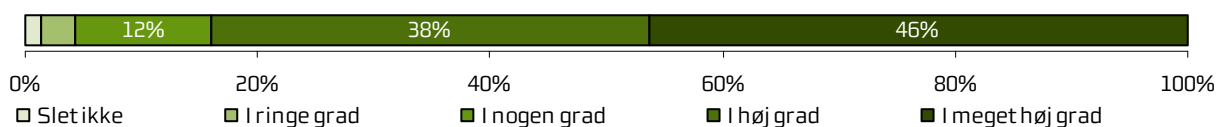
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=73)



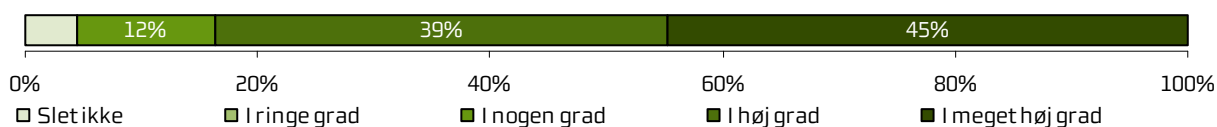
Var personalet venligt og imødekommende? (n=74)



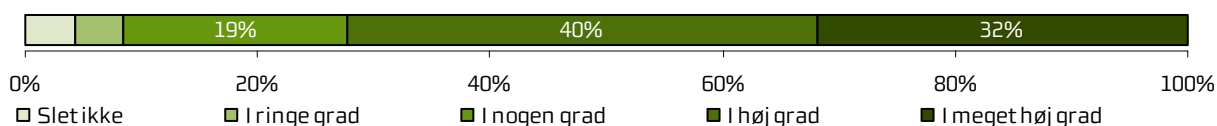
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=69)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=67)



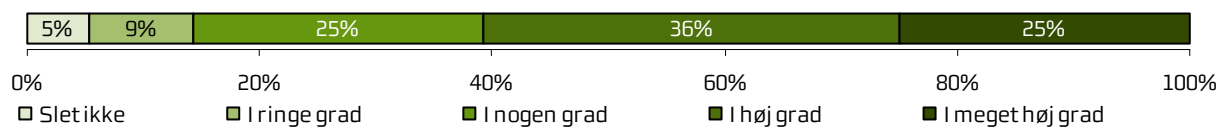
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=47)



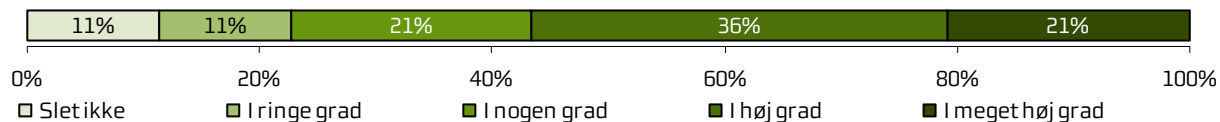
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,34		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,64		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,25		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,19		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,91		3,75	

Patientinvolvering

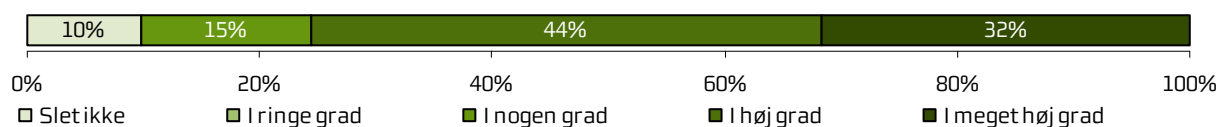
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=56)



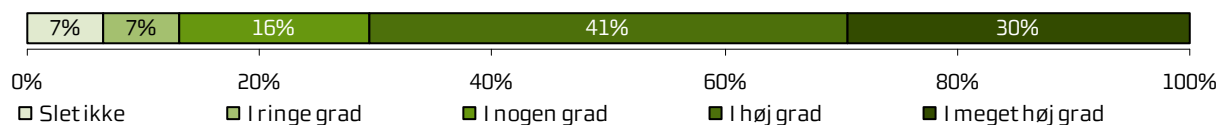
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=53)



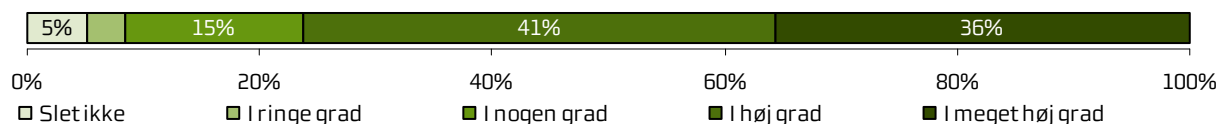
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=41)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=61)



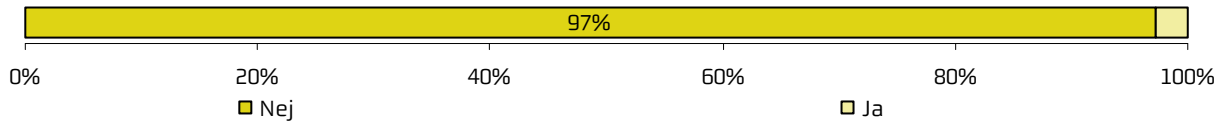
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=59)



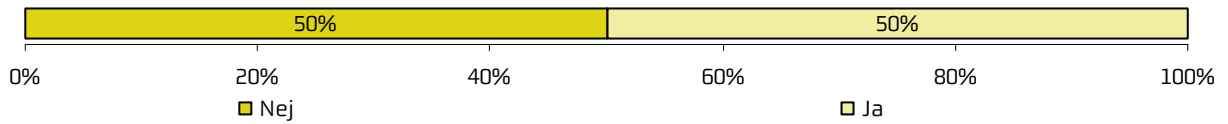
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,66		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,43		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,8		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,98		3,97	

Fejl

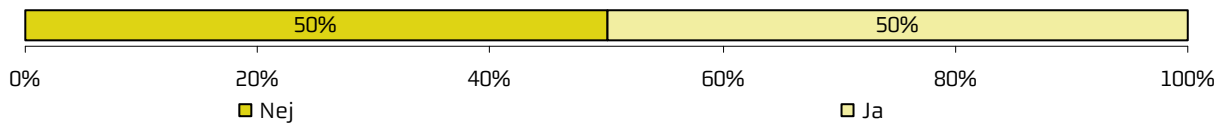
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=71)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



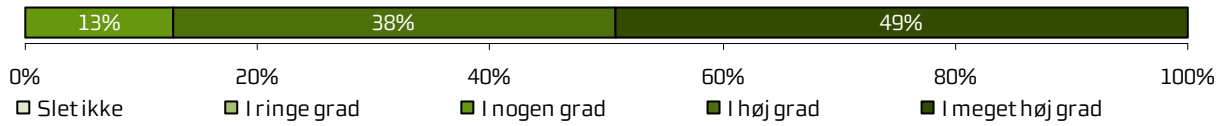
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=2)



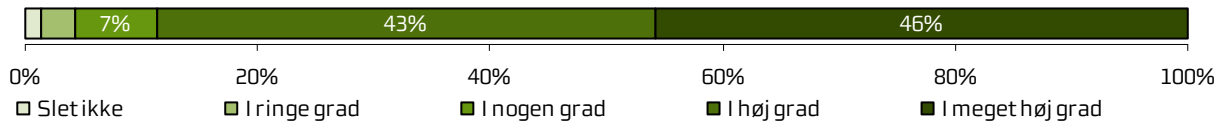
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		97 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		50 %	62 %	

Servicestandard

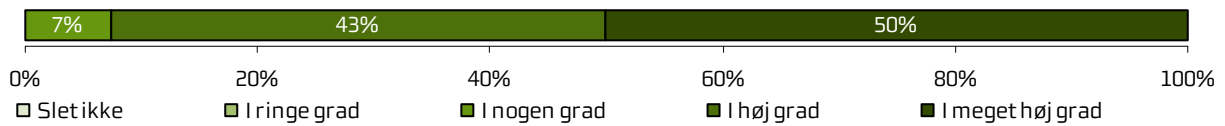
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=71)



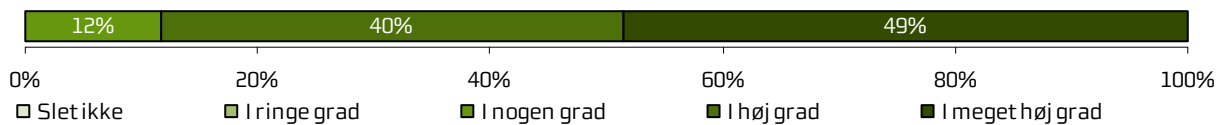
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=70)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=68)



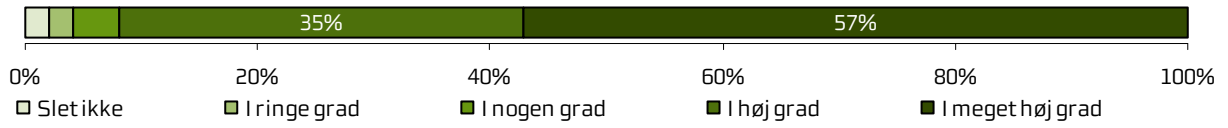
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=68)



	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?	4,37		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,29		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,43		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,37		4,08	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=49)



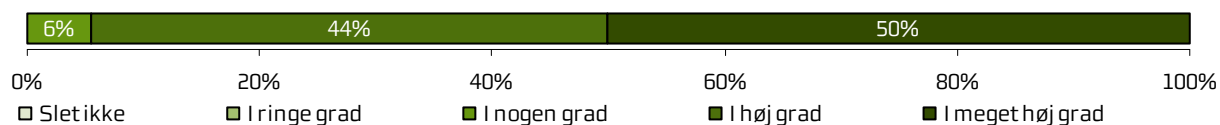
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,43		4,35	

Info før og under

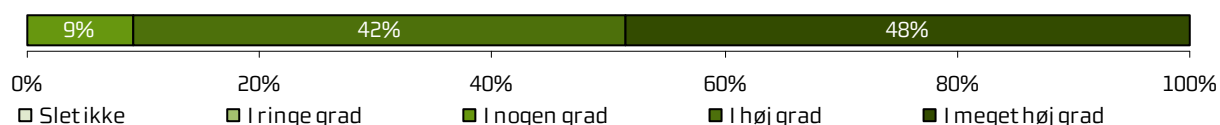
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=67)



Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=72)



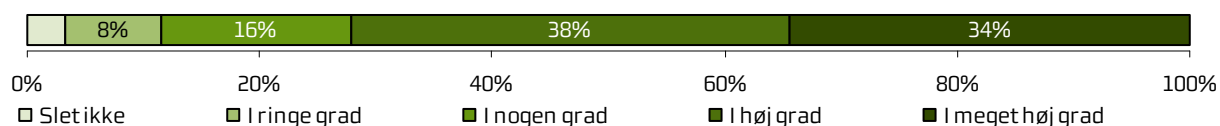
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=66)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=41)



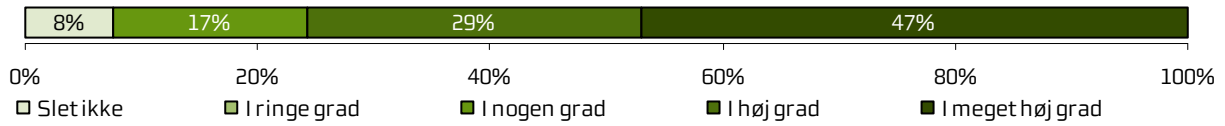
Fik du løbende information om resultater? (n=61)



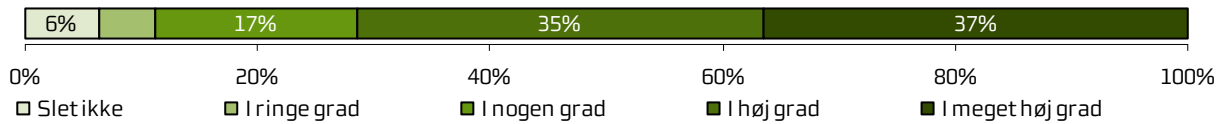
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,24		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,44		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,39		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,56		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,92		3,87	

Udskrivelsesinfo

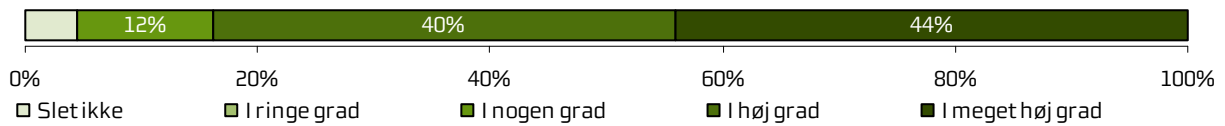
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=66)



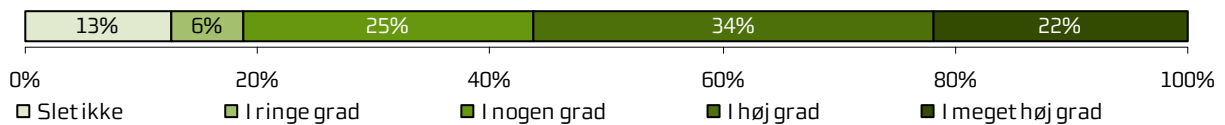
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=63)


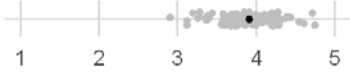
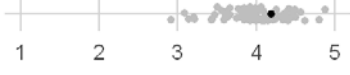



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=68)



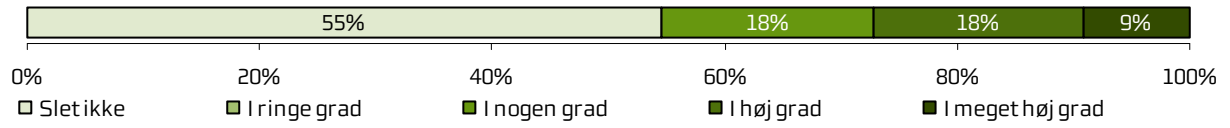
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=32)



	Gennemsnits-score	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?	4,08		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,9		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,19		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,47		3,48	

Hjemmepleje

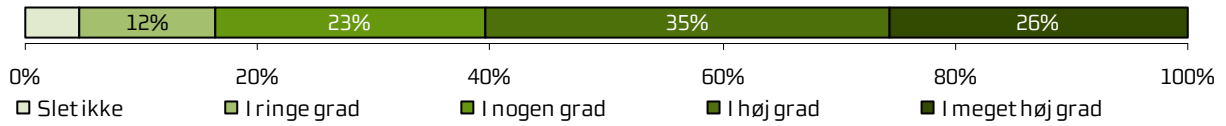
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=11)



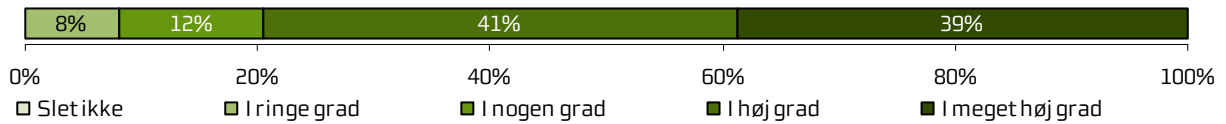
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	2,27		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=43)



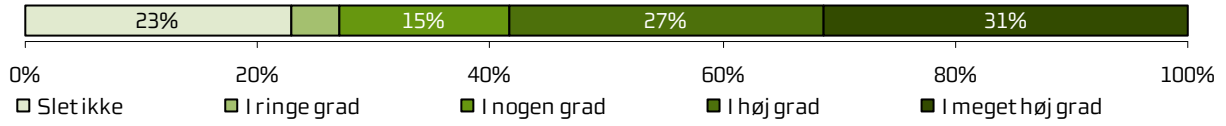
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=49)



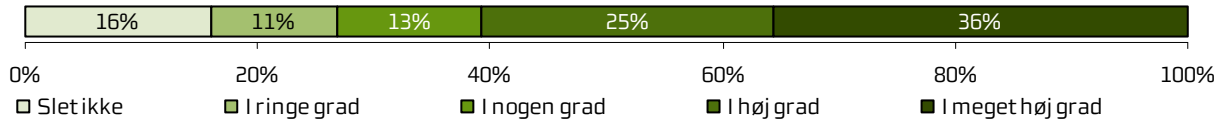
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,65		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,1		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=48)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=56)



	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?	3,4			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,54			

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.

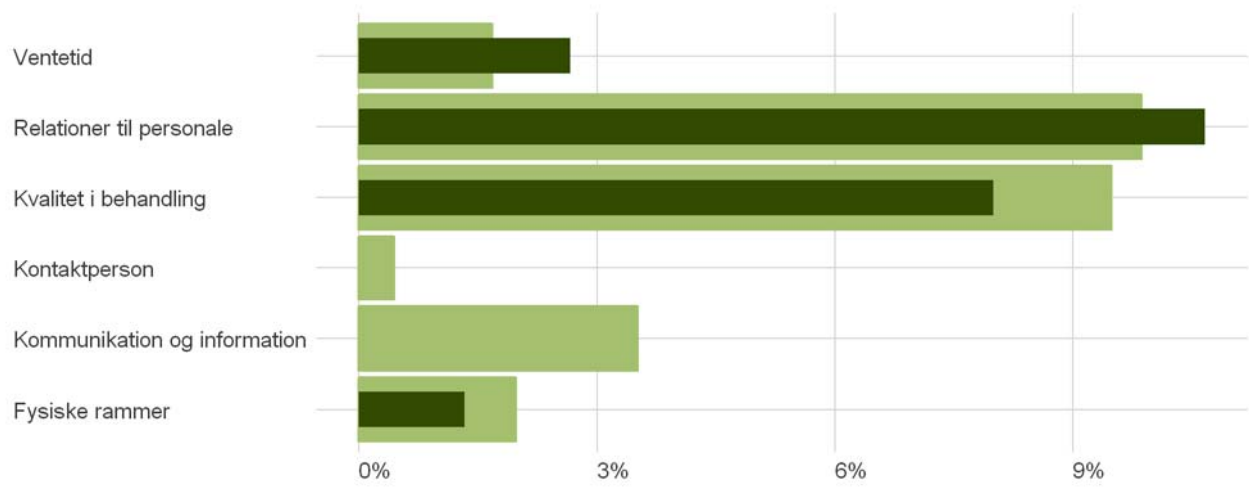
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.






B2 Team 3**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Var personalet forberedt på din ankomst?
✎ 10	Anden placering af indlæggelsessted. Ikke ved siden af kapellet. Afskærmning mellem senge kan let gøres enklere og lettere. Der bør være samtaleværelse, så samtaler mellem patient og personale kan ske ugeneret, hvis dette ønskes.	I høj grad
✎ 12	Var indkaldt til [en afdeling], men blev henvist til [en anden].	I høj grad
✎ 18	Kan ikke huske, om der var ventetid.	I høj grad
✎ 25	Fin og omhyggelig behandling.	I høj grad
✎ 26	Det var lidt svært at finde afdelingen.	I høj grad
✎ 3	Alt gik efter min forventning.	I meget høj grad
✎ 14	At der hurtigt kommer en læge og skitserer behandlingsforløbet.	I meget høj grad
✎ 7	[Flere] patienter skulle have en pacemaker denne dag. Vi mødte alle fastende [om morgenen]. Jeg blev opereret [om eftermiddagen], havde ikke spist i tyve timer. Det var en ulidelig ventetid. Det kan garanteret gøres bedre.	I nogen grad
✎ 23	Ønsker kortere ventetid, da man oplever lange ventetider.	I nogen grad

B2 Team 3**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 9	Efter eller under behandlingen gik der infektion i såret.	Ja
 12	Skulle møde på [én afdeling], men blev vist til [anden afdeling].	Ja
 2	Ikke udskrevet, men flyttet til anden afdeling.	Nej
 4	Ledelsen havde lukket et sengeafsnit i ferietiden. Det plejede man at gøre hvert år. Som patient er det svært at forstå sengene skulle være et problem.	Nej
 6	Indstiksstedet i lysken måtte presses hårdt for lukning i flere timer, hvorfor det blev nødvendigt med overnatning.	Nej
 10	Mine erfaringer med sygdom blev ikke diskuteret, og dette er også ligegyldigt. Deltagelse i beslutning om behandling var jo truffet, idet min indlæggelse på dagshospitalet havde det ene formål at få åbnet lukkede årer. Diskussion med pårørende kom ikke på tale, da jeg blev bragt og afhentet af Falck, men jeg bad om epikrisen og fik denne udleveret, som min kone så ved min hjemkomst. Udlevering af epikrise bør ske rutinemæssigt. Da jeg har været inde [mange] gange er jeg helt klar over, hvordan min sygdom håndteres. Da det er et dagsafsnit, jeg var til behandling på, er sidste spørgsmål vel irrelevant!	Uoplyst

B2 Team 3**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 10	Da indgrebet ikke medførte helbredelse, blev det kort nævnt, at der formodentlig skal laves en mini bypass[operation], og at jeg skal henvende mig til egen læge, da der ikke kommer yderligere fra afdelingen.	I høj grad
 2	Ikke udskrevet, men flyttet til anden afdeling.	I meget høj grad
 19	Kan ikke huske nu efter [mange] uger.	I meget høj grad










B2 Team 3

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

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
13	Jeg var ude for en meget afvisende sekretær ved henvendelse efter udskrivning. Har talt med vedkommende og givet udtryk for min mening omkring dette. Har valgt at lade det være ved det, og håber hun tager det konstruktivt fremadrettet. Man ringer jo kun hvis man har problemer! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Et super godt team. Alle ansatte havde altid plads til et smil, hvilket er godt for den mentale tilstand. Alle virkede meget professionelle, og der var en god tone personalet imellem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Afdelingen havde stort fokus på "kunden" (patienten). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Jeg har aldrig været på sygehus før, og var meget bange. Man har jo hørt så meget, men jeg havde en dejlig oplevelse. Alle var søde og rare, hvilket hjalp meget. Nu skal jeg have ny hjerteklap, så jeg er fuld af fortrøstning. Jeg håber så inderligt, at jeg også overlever det. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Mine symptomer [] kom [i foråret]. Jeg tog derfor kontakt til den afdeling, jeg sidst var indlagt på for at få et eventuelt check. Dette kunne ikke lade sig gøre. Jeg skulle have henvisning fra egen læge. Dette fik jeg, hvorefter jeg blev indkaldt til scanning, hvor det blev besluttet, at jeg skulle til en medicinsk [prøve], hvor det blev konstateret, at mit hjerte ikke fik tilstrækkeligt ilt. Dette resulterede i, at jeg skulle have en [behandling], som mislykkedes. Den endelige [behandling] lykkedes kun delvist, da der kun blev en smule mere passage i [] hjertet. Dette blev erkendt efter forsøget, uden at der dog blev planlagt yderligere. Ovenstående er alt for langvarigt og omkostningstungt grundet alle de beskrevne undersøgelser. En [test] kunne have afsløret problemet, og denne kan umuligt være lige så omkostningskrævende som det beskrevne forløb. Hvis jeg så tager initiativ til den beskrevne [behandling], skal vi formodentlig gennem det samme eller et lignende forløb igen med deraf følgende omkostninger og ventetid. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
22	Bedre planlægning. At møde op fastende og tørstende [om morgenen] og at vide, at man er sat på til [om eftermiddagen] er ikke rart! At jeg så yderligere blev skubbet og til sidst ikke kunne få besked på, om jeg kom til samme dag var yderligere frustrerende. Jeg kom til operation [om aftenen, ti timer senere] [Ventetid]	Ikke relevant for mig
7	Indkalde de seks patienter på forskellige tidspunkter. Lade være med at pjatte så meget under operationen. Det lignede for meget samlebandsproduktion. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
8	Fik mange gode smil under indlæggelsen. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Jeg ved bakterier er svære at forhindre, og dem jeg har pådraget mig ved undersøgelsen på Skejby Sygehus er et hændeligt uheld. Men så længe det væsker fra såret, mener jeg IKKE, man skal sende en patient hjem, som jeg blev. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
11	Jeg synes, at alt fungerede vældig godt. Godt modtaget og plejet. Det kunne ikke være bedre. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
16	Mit samlede indtryk af et andet sygehus er, at sygehuset er et velfungerende sygehus med meget kompetent personale. Mit indtryk af Skejby Sygehus er knap så positivt, bortset fra selve behandlingen af min hjertesygdom. Den var meget fin. Renlighed på Skejby Sygehus mangler noget. Jeg overværede f.eks. rengøring og klargøring af en tom seng, som stod ved siden af mig på stuen. Denne rengøring foregik meget hurtigt og med anvendelse af samme klud uden op-	Uoplyst

vridning i vand. Meget tilfældigt, hvor der blev tørret af. Man tænker så på, hvordan ens egen seng er rengjort. Bortset fra én sygeplejerske var personalet venligt, imødekommende og dygtigt. Den ene undtagelse tror jeg ikke magter sit job og virkede derfor meget skrap og afvisende.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

B2 Team 3**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - B2 Team 3	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 18	Pacemaker udskiftet.	I høj grad
 20	Jeg fik fastlagt en undersøgelse af hovedkranspulsåren forud for udskiftning af hjerteklap, og jeg forventede ingen forbedring af min tilstand ved undersøgelsen, men jeg blev behandlet rigtig rigtig godt af alle.	I høj grad
 5	Jeg tog selv kontakt til afdelingen [].	I meget høj grad
 15	Jeg besluttede mig selv til operation.	I meget høj grad
 21	Det var forundersøgelse til en hjerteoperation.	I meget høj grad
 7	Jeg gik til læge først. Jeg var en del svimmel. Det endte med en pacemaker. Og jeg er lige svimmel, men jeg håber, at min pacemaker kan afhjælpe et andet problem, nemlig at hjertet altid vil slå.	Uoplyst
 11	Jeg synes, at alt var godt planlagt og gennemført.	Uoplyst
 17	Forundersøgelse til ny hjerteklap. Da min datter kunne overnatte hos mig, kom jeg hjem til aften samme dag.	Uoplyst
 24	Forundersøgelse til hjerteoperation. Derfor nej.	Uoplyst

