

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
B1  
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](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	254
Besvarelser fra patienter:	150
Afsnittets svarprocent:	59%

### 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

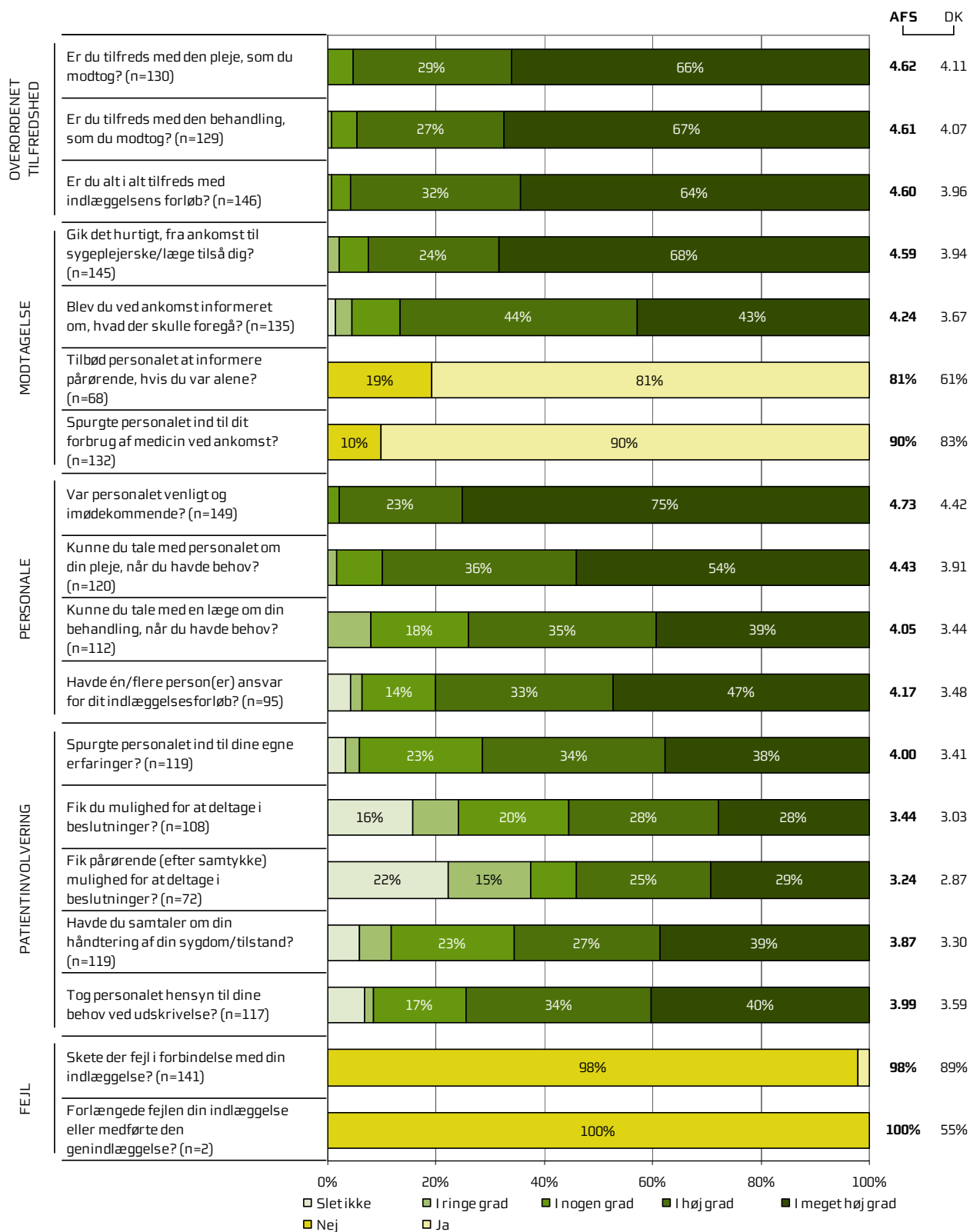
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

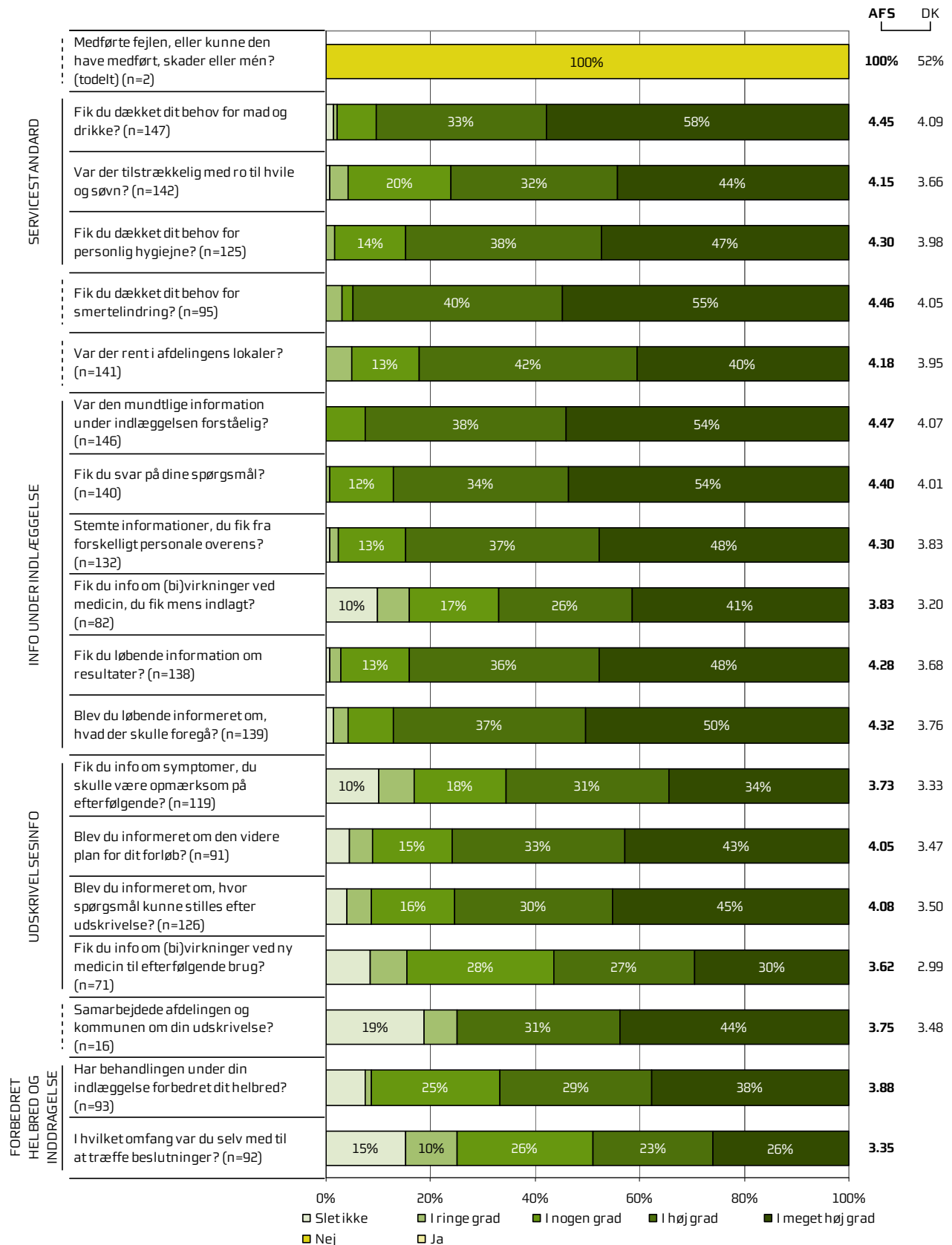
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

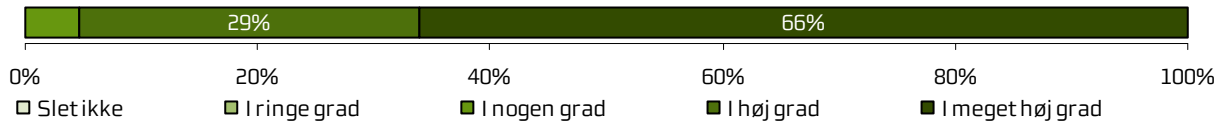
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

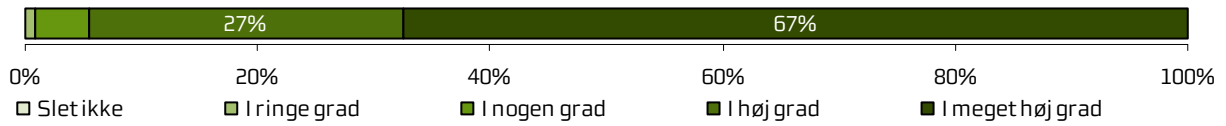
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

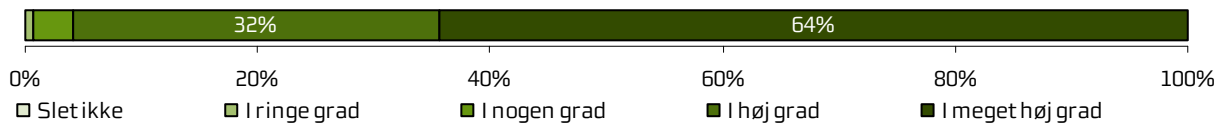
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=130)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=129)



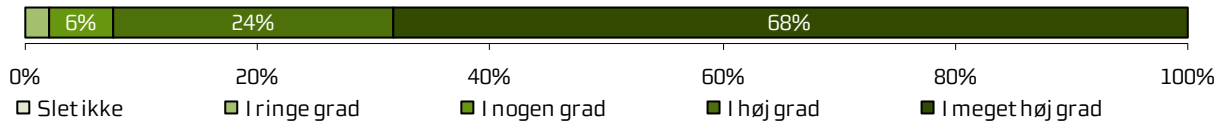
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=146)



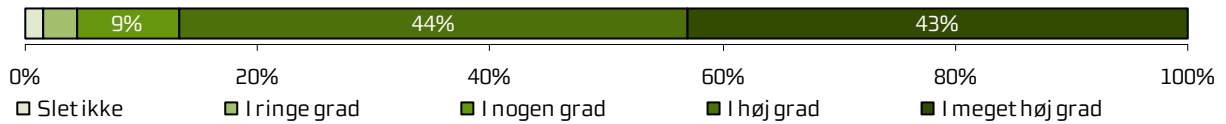
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,62		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,61		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,6		3,96	

## Modtagelse

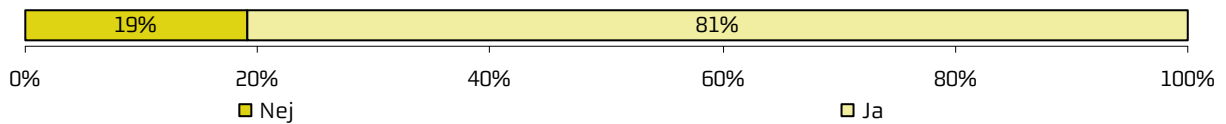
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=145)



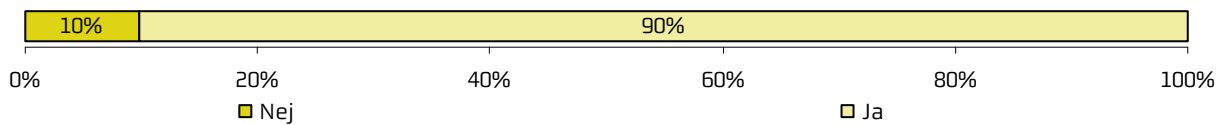
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=135)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=68)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=132)

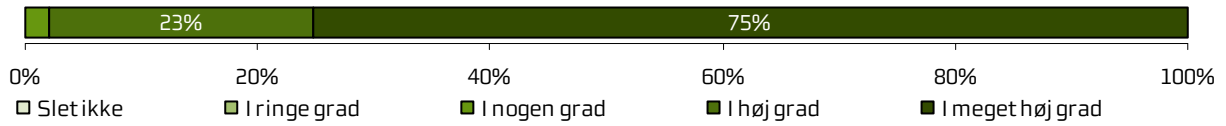




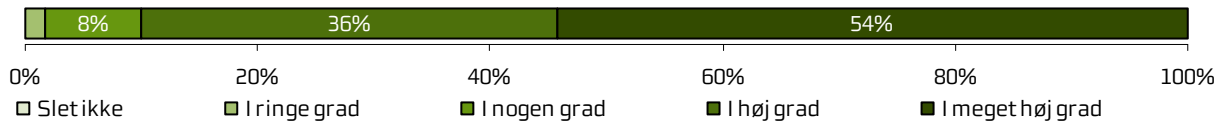
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,59		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,24		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		81 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		90 %	83 %	

## Personale

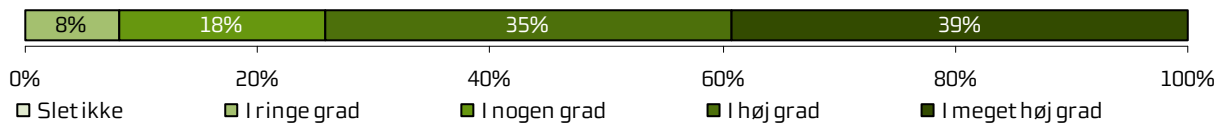
Var personalet venligt og imødekomende? (n=149)



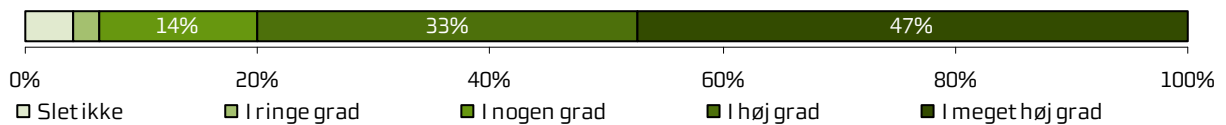
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=120)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=112)



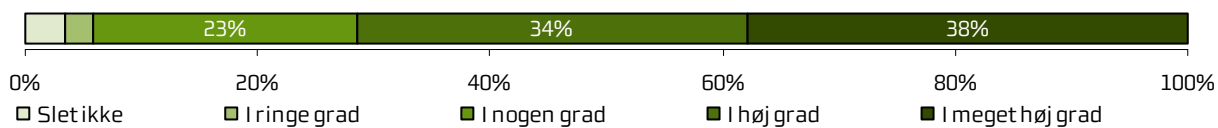
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=95)



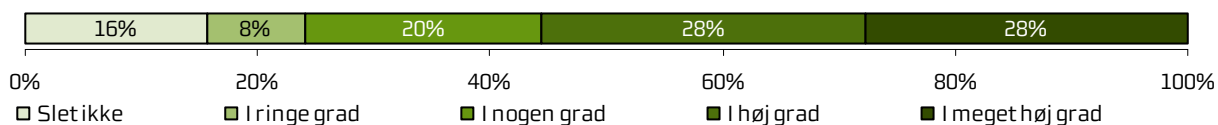
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,73		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,42		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,05		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?	4,17		3,48	

## Patientinvolvering

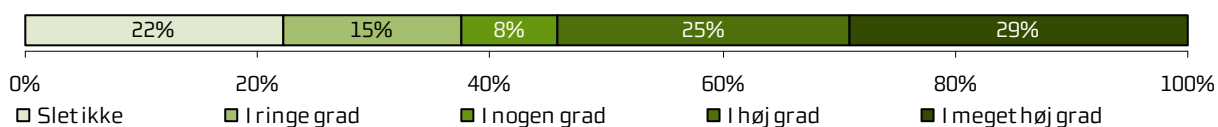
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=119)



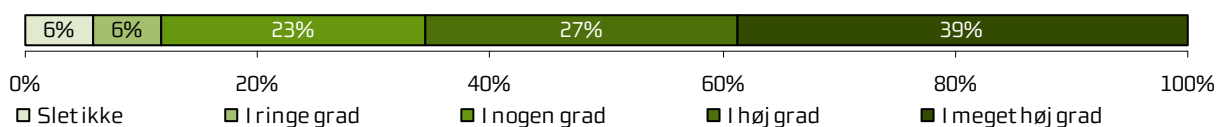
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=108)



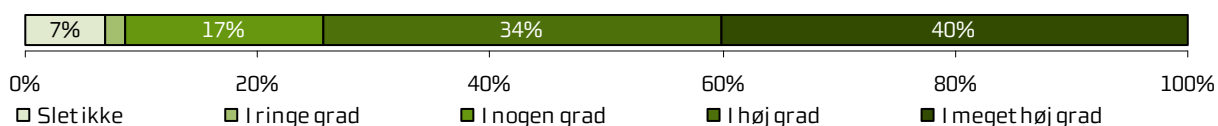
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=72)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=119)



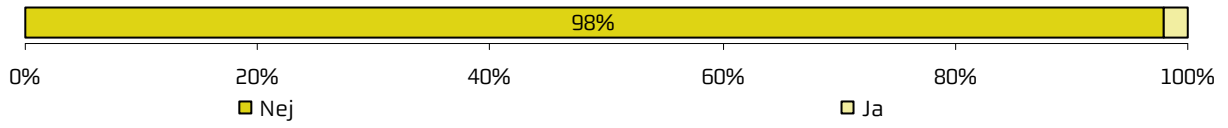
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=117)



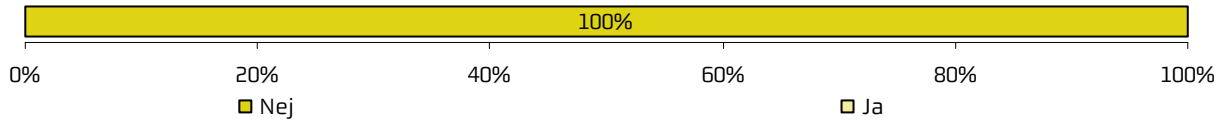
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,44		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,24		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,87		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,99		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=141)



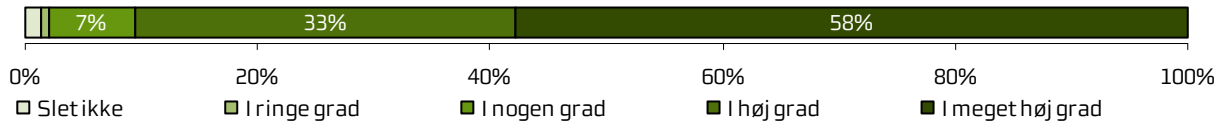
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



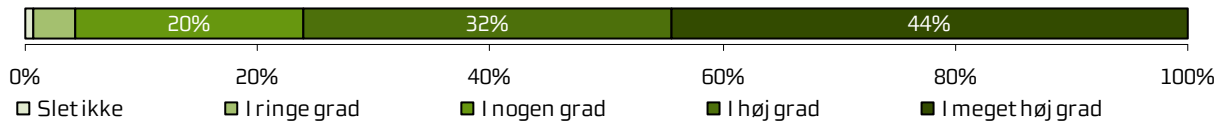
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		98 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	55 %	

## Servicestandard

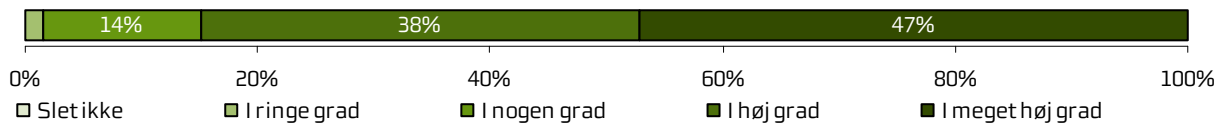
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=147)



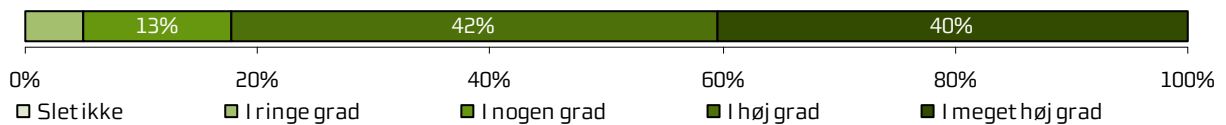
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=142)




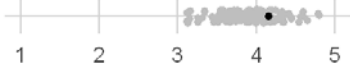


Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=125)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=141)

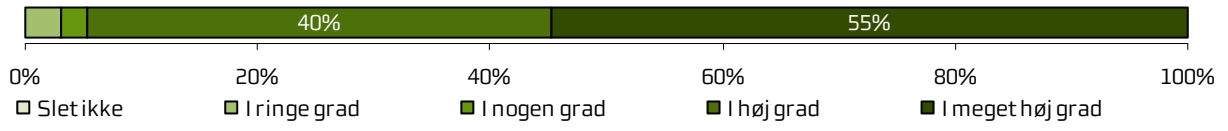




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,45		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,15		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,3		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,18		3,95	

## Smertelindring

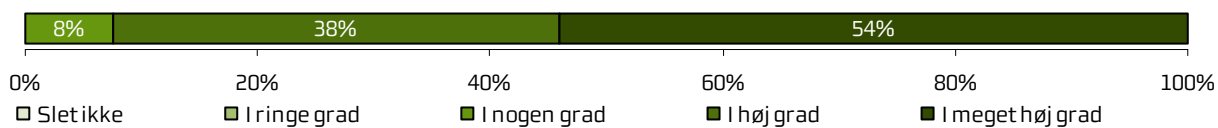
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=95)



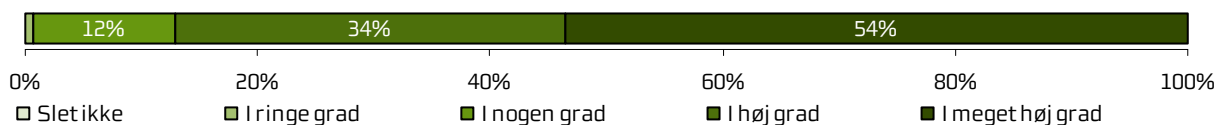
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,46		4,05	

## Info under indlæggelse

Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=146)



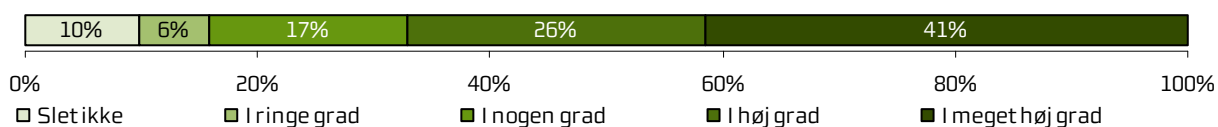
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=140)



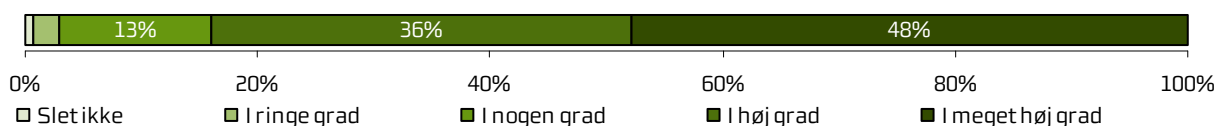
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=132)



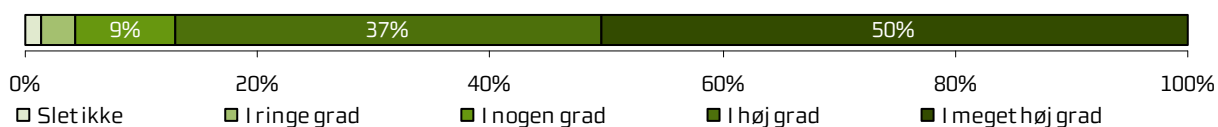
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=82)



Fik du løbende information om resultater? (n=138)



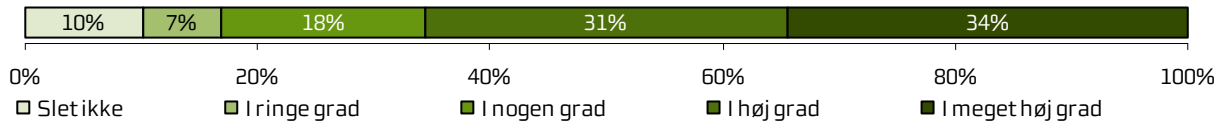
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=139)



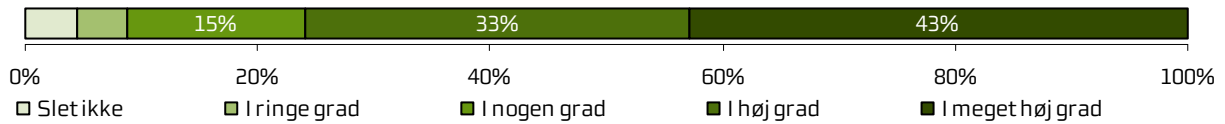
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,47		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,4		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,3		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,83		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,28		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,32		3,76	

## Udskrivelsesinfo

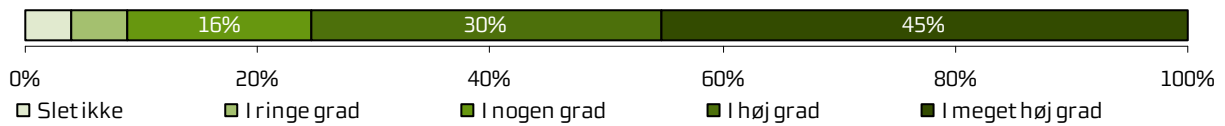
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=119)



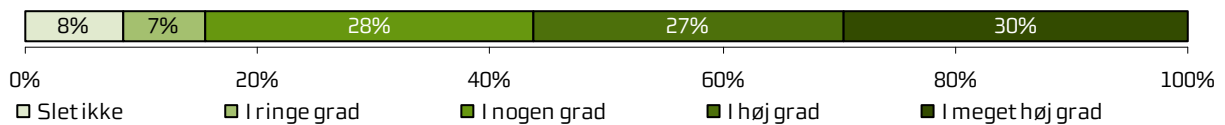
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=91)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=126)



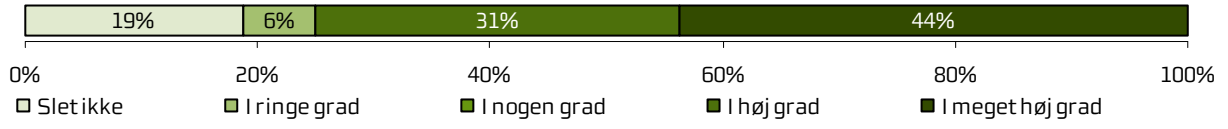
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=71)



	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?	3,73		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,05		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,08		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,62		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=16)

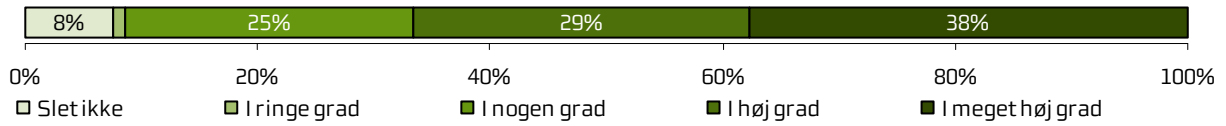




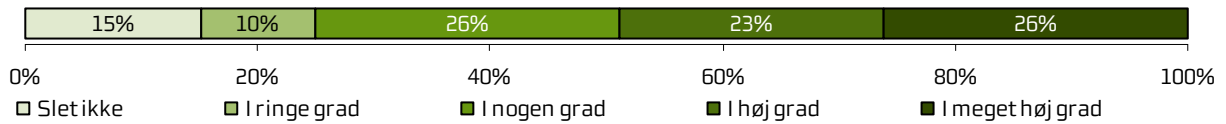
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,75		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=93)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=92)



	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?	3,88			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,35			



## 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.

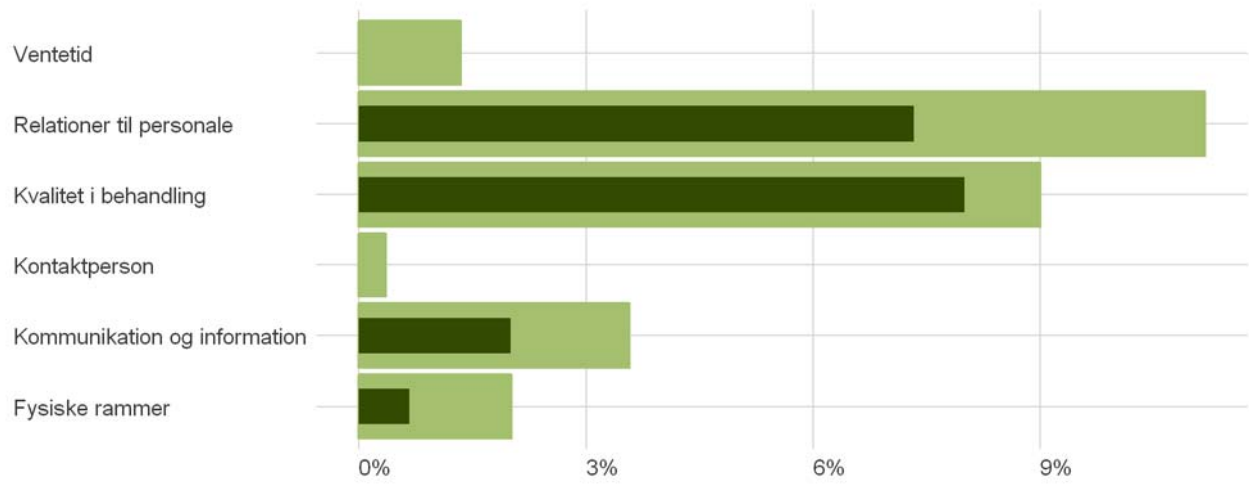
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



## B1

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

ID	Kommentarer - B1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
6	Bedre informationsoverdragelse fra Kommunehospitalets Akutmodtagelse (Aarhus) og Skejby. Jeg følte ikke, at Skejby var bekendt med min situation.	I høj grad
8	Jeg blev indlagt med hjerteflimmer med henblik på DC-konvertering. Det viste sig dog, at jeg havde fået normal hjerterytme (sinusrytme) og blev hjemsendt efter en GOD snak med en læge.	I høj grad
37	Jeg har lyst til at udtrykke min taknemmelighed for den måde, som paramedicineren på ambulancen agerede på. Han var professionel, oplyste hele tiden, hvad han foretog sig, og hvad jeg skulle gøre, han gjorde mig tryk. Jeg følte mig også godt behandlet og tryk på hospitalet.	I høj grad
45	Blev indlagt via Ambulatorium B og NN.	I høj grad
1	Kun ros til personalet, nem og smidig behandling.	I meget høj grad
4	Lægen og sygeplejersken stod klar ved indgangen og fulgte med til stuen fra ambulancen. Det var meget trygt at opleve.	I meget høj grad
9	Ingen forslag til forbedringer. Jeg er stadig MEGET imponeret over hvor hurtigt 112-ambulancen kom, og det efterfølgende arbejde inden vi kørte mod Skejby. Det var DYGTIGE folk. Det var professionelt! Og var MEGET beroligende. Kort sagt PERFEKT!	I meget høj grad
12	Føler mig meget tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
16	Jeg følte mig tryk ved modtagelsen med de venlige og ansvarsfulde mennesker, som var omkring mig.	I meget høj grad
17	Ualmindelig fin "betjening". Både af Falckfolk, akut læge og læger og sygeplejerske på akutmodtagelsen på Skejby.	I meget høj grad
30	Ingen beklagelse.	I meget høj grad
32	1. Alt var perfekt, fantastisk kontakt/kommunikation med sygeplejerske og læge. Meget kompetent Falck-personale. 2. Jeg blev informeret, undersøgt og beroliget i forhold til akutindlæggelse for evt. blodprop i hjertet. Havde ingen BLODPROP.	I meget høj grad
39	Jeg skulle bare have et rutinetjek af hjertet. OK.	I meget høj grad
40	Jeg kom ind til hjertemodtagelsen, da der var mistanke om en blodprop i hjertet.	I meget høj grad
41	Ved ikke hvad Akutmodtagelsen er? Ringede til vagtlægen, som kom og indlagde mig via 112.	I meget høj grad
5	[I efteråret] blev jeg indlagt til undersøgelse for hjertet på et andet sygehus. Undersøgelsen resulterede i en beslutning om, at jeg skulle have en pacemaker. Operationen skulle foregå på Skejby [i efteråret]. Jeg blev hurtigt tilset af en sygeplejerske ved ankomsten og informeret om operationen. Personalet fik oplyst mit brug af medicin, og at jeg er allergisk overfor penicillin.	Uoplyst
38	Min ægtefælle har ikke kunnet svare på alle spørgsmål. Indlæggelse via fly. Jeg ankommer til [sygehuset] [om aftenen]. Flyttes dagen efter til Tage-Hansens Gade. Spørgsmål er derfor besvaret efter MIN opfattelse af forløbet.	Ved ikke

## B1

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - B1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
19	1. Ikke informeret om at ICD-enheden var to-kamret, da den skulle anlægges, så indgrebet blev aflyst og flyttet. Tilfældet meldt som utilsigtet hændelse. 2. To af dagene jeg var indlagt, blev jeg forestillet, at en læge ville komme forbi og informere mig, men [jeg] oplevede, at der ikke dukkede nogen op.	Nej
41	Ved ikke, om man kan kalde det en fejl. Men min hjertelidelse skyldtes bivirkninger fra noget blodtryksmedicin, jeg havde fået siden [foråret], og dette resonerede jeg mig selv frem til efter udskrivelsen, og læge NN gav mig medhold i dette og indberettede bivirkningerne efter mail-korrespondance mellem lægen og mig efterfølgende. Jeg stoppede med medicinen, og mit helbred og psykiske tilstand blev væsentligt forbedret allerede efter [få] dage.	Nej
3	Jeg blev akut indlagt med, hvad jeg selv troede, var hjerteproblemer. Falck og lægeambulancen indlagde mig. Det var heldigvis falsk alarm.	Uoplyst
6	Andet hospital, hvilket medførte, jeg først fik mad sent om natten på trods af, jeg havde bedt om det. Fejlen sker så igen pga. personaleskift på Skejby.	Uoplyst
10	Generelt var der ikke megen praktisk information.	Uoplyst
11	Ingen fejl.	Uoplyst
23	Overset revner i blodåre under [] i forbindelse med første [].	Uoplyst
29	Tværtimod, de opdagede, jeg havde svamp under hængemaven og omkring lille mand. Helbredelse sat i gang.	Uoplyst
36	Der var ikke nogen fejl.	Uoplyst
39	Jeg var her kun et døgn med diagram på hjertet. OK.	Uoplyst
40	Punkt 11 til 13 kunne vi/jeg jo ikke spørges om, da det var nyt og akut.	Uoplyst
43	Alt har været i skønneste orden!	Uoplyst
26	Jeg blev indlagt direkte af min praktiserende læge, og det, forstod jeg, var imod sygehusets normale procedure. Jeg skulle være ankommet med ambulance.	Ved ikke



## B1

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

ID	Kommentarer - B1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
20	Indlæggelsen var en overførsel fra Nørrebrogade pga. hjerteproblemer. Indlæggelsen varede ca. otte timer [].	I høj grad
33	Både og.	I høj grad
38	Der blev givet skriftlig information. Her var nok et problem med ny medicin, som vores læge IKKE var enig i.	I høj grad
44	Jeg har en utæt hjerteklap og undrer mig over, at jeg ikke bliver indkaldt til kontrol f.eks. hvert femte år med henblik på at vurdere, om det er blevet værre.	I høj grad
4	Vi bad om tid til samtale med kontaktlæge inden udskrivelsen med hustru. Dette var først muligt en måned efter udskrivelsen. Hustru bad om samtale med præst/psykoterapeut, [men] denne havde desværre ikke tid.	I meget høj grad
9	Jeg manglede information om: "Hvad nu?" Men [med min uddannelse] kan jeg nok selv finde svarene. Men hvor længe skulle jeg tage den nye medicin, hvad skulle jeg passe på, og hvad kunne jeg forsat gøre (spille badminton, lave gymnastik og gå otte til 10 kilometer []) manglede.	I meget høj grad
25	Kom videre til andet sygehus samme dag.	I meget høj grad
28	Var kun indlagt én dag. Havde indtryk af, at den læge, der skulle have den afsluttende samtale ved udskrivning, havde glemt mig. Var blevet forladt på afdelingen. Da det lykkedes at finde en personale, kom lægen med det samme.	I meget høj grad
32	Fik kort udleveret ved udskrivelsen med kontaktsygeplejerskens navn og telefonnummer.	I meget høj grad
40	Blev overladt til en anden region (andet sygehus). Fin information angående virkning, men ingen information angående bivirkninger.	I meget høj grad
42	Ingen medicin!	I meget høj grad
13	Brystsmerter havde heldigvis ikke noget med hjertet [at gøre].	I nogen grad
15	Jeg fik efter indlæggelsen en EKG-måler på i et døgn, men der gik meget lang tid, før jeg fik svar på dette.	I nogen grad
46	Jeg blev overført til andet sygehus.	I ringe grad
14	Efterfølgende på andet sygehus er jeg til tjek og fik at vide, at pga. min travlhed kunne være pga. det der skete, og kroppen havde været udsat for stress.	Uoplyst

## B1

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

ID	Kommentarer - B1	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
19	Personalet [] var fantastiske og tog jeg sig utroligt godt af mig og mine pårørende under min indlæggelse på trods af, at de havde rigeligt at se til. Lægerne ved afdelingen virker utroligt fortravlede, hvilket ikke giver den bedste stemning og medfører manglende kommunikation med patienterne. En enkelt læge oplevedes som værende særdeles dårligt klædt på til at tackle patienter, og fremstod direkte forladt for empati. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
37	Jeg har [problemer med tarmen], så jeg skal have [speciel] mad. Jeg informerede en sygeplejerske om dette forhold mange timer før spisetid, men da spisetiden/aftenmåltidet stod for døren, var beskeden ikke nået frem til dem, der sørger for mad til afdelingen. Så jeg fik ikke noget at spise i [mange] timer. Derpå kunne jeg tage en taxa, som jeg selv betalte, hjem fra hospitalet. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
41	De burde måske have tjekket, om min situation kunne skyldes bivirkninger fra den blodtryksmedicin, jeg fik, fordi mit blodtryk var temmelig lavt. Da jeg kom hjem læste jeg indlægssedlen, fordi jeg ikke kunne finde sammenhæng i, at jeg hverken havde blodprop eller forkalkning, og der stod, at en ud af 100 fik [medicin]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
44	Information om, hvorfor der ikke skal ske kontrol af [] hjerteklap. [Kommunikation og information]	I høj grad
1	Fik en prima behandling og en positiv oplevelse af forløbet i gode, professionelle hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Dejligt personale på afdelingen. Smilende og søde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Det var et forløb præget af professionalisme og ensrettethed. Det var trygt at opleve for både patient og hustru. Meget menneskelig og faglig behandling, trods tydelig travlhed. Kunne ønske bedre [] for personalet, ISÆR i weekenden. Der mangler SÅ meget en psykolog tilknyttet B1. Der er meget at bearbejde, især i akutte forløb, for både patient og pårørende!! Og for børn. [] Ene-stuer er []. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Har ikke før været i kontakt med sygehuse i forbindelse med indlæggelse. Jeg var MEGET positiv over for hele forløbet! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	I stedet for bare at sende mig hjem igen, fik jeg en god samtale med en læge. Tak for det!	I meget høj grad
9	Jeg ville jo gerne have vidst: Hvad så nu? Og hvor længe skal jeg tage af den nye medicin? Var der noget ved min livsførelse, jeg kunne gøre anderledes/bedre. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
16	Der var en rigtig god kontakt rent personligt, hvor jeg følte, at der virkelig blev draget omsorg for mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Jeg synes, at jeg fik en fantastisk behandling og tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Afdelingen havde styr på, hvad der skulle ske allerede ved modtagelse, der var indkaldt personale, da indlæggelsen [skete sent i løbet af weekenden]. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

- ✎ 22 Fantastisk ro, der blev skabt omkring mig, selvom jeg blev akut indlagt med mistanke om blodprop[] Ingen forhastelse, men koncentreret opmærksomhed.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 24 Jeg er taknemmelig for at bo i Danmark og tæt på [et sygehus]. Personalet er fantastisk, og der var bare styr på det hele, fra jeg blev hentet af ambulance, til jeg lå på stuen. På Afdeling B var sygeplejerskerne supersøde og opmærksomme.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 25 De var gode, og skrev til et andet sygehus, hvad de skulle gøre. Meget sød [] sygeplejerske.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 27 Alle personer jeg talte med og/eller mødte i forløbet, fra jeg foretog opkald til 1-1-2 til [og fremefter], synes at være meget kompetente til at løse deres opgaver og udviste venlighed og omsorg. Med andre ord er der intet at beklage sig over, men stor anerkendelse af den hjælp jeg har modtaget.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 29 Det hele var rigtig godt og professionelt. Tak for det.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- ✎ 32 Fantastiske, kompetente sygeplejersker og læge.  
  
God kommunikation.  
  
Dygtige falckfolk.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- ✎ 34 Den elementære og specielle sygepleje var i top. Jeg følte mig tryk og i yderst kompetente hænder. Rengøring på stuen var mangelfuld. Tørret over lidt her og der, meget runde hjørner og steder med blodpletter.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- ✎ 35 Det var en god service, at min kone fik stillet en drømmeseng til rådighed og fik lov til at overnatte hos mig de to nætter, jeg var indlagt. I meget høj grad
- ✎ 40 Personalet var simpelthen så enestående, så det skal I som ledelse også huske at påskønne. De var der både for mig som patient, og også super gode for min mand og børn.  
[Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- ✎ 45 Altid venligt og fagligt dygtigt personale på Afdeling B. Jeg har altid fået en god behandling på den afdeling. Et stort plus er, at det er enmandsstuer, så jeg ikke skal forholde mig til andre patienter.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad

## B1

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

ID	Kommentarer - B1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
2	Fik påsat holdermonitor Afdeling B Skejby [i efteråret]. Haft den påført i syv dage. Rykket for svar grundet medicinsk forhåndsgodkendelse. Rykket [for tre gange i efteråret]. Først svar [sidst i efteråret].	I meget høj grad
16	Jeg forventede, at min helbredstilstand ville blive forbedret på lang sigt på grund af den medicin, jeg skulle begynde at tage, når jeg kom hjem. Jeg var kun indlagt i et døgn.	I meget høj grad
31	Terapeuten tog med mig hjem og så på, hvordan jeg kunne klare mig. Jeg har min mands hjælp.	I meget høj grad
32	1. En blodprop i hjertet blev afkræftet. 2. Ingen problemer i forhold til [] scanninger og []røntgenfoto. Nu er jeg rolig, selvom jeg stadig har smerter af og til.	I meget høj grad
45	Jeg fik et stød pga. atriflimmer.	I meget høj grad
41	Som nævnt problemer med blodtryksmedicin. Og desuden tager jeg heller ikke længere kolesterolmedicin og [anden medicin], da jeg ikke har brug for det, fordi min lidelse skyldtes bivirkninger fra blodtryksmedicinen, som jeg selvfølgelig heller ikke tager mere. Mit blodtryk var [bestemt værdi] i går uden medicin siden [efteråret :-)]. Så for meget medicinsk behandling er konklusionen.	I ringe grad
27	Blev indlagt med en akut [tilstand], og i den situation mener jeg, at det er bedst at følge personalets anvisninger.	Ikke relevant for mig
1	Jeg svarede ingen opfyldelse på behandlingen. Jeg fulgte de råd og vejledninger, jeg fik.	Slet ikke
40	Følte mig i kompetente hænder med stor omsorg for den enkelte patient. Virkelig flot, tusinde tak for livet.	Slet ikke

