

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
MEA sengeafsnit
MEA
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
	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	233
Besvarelser fra patienter:	92
Afsnittets svarprocent:	39%

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

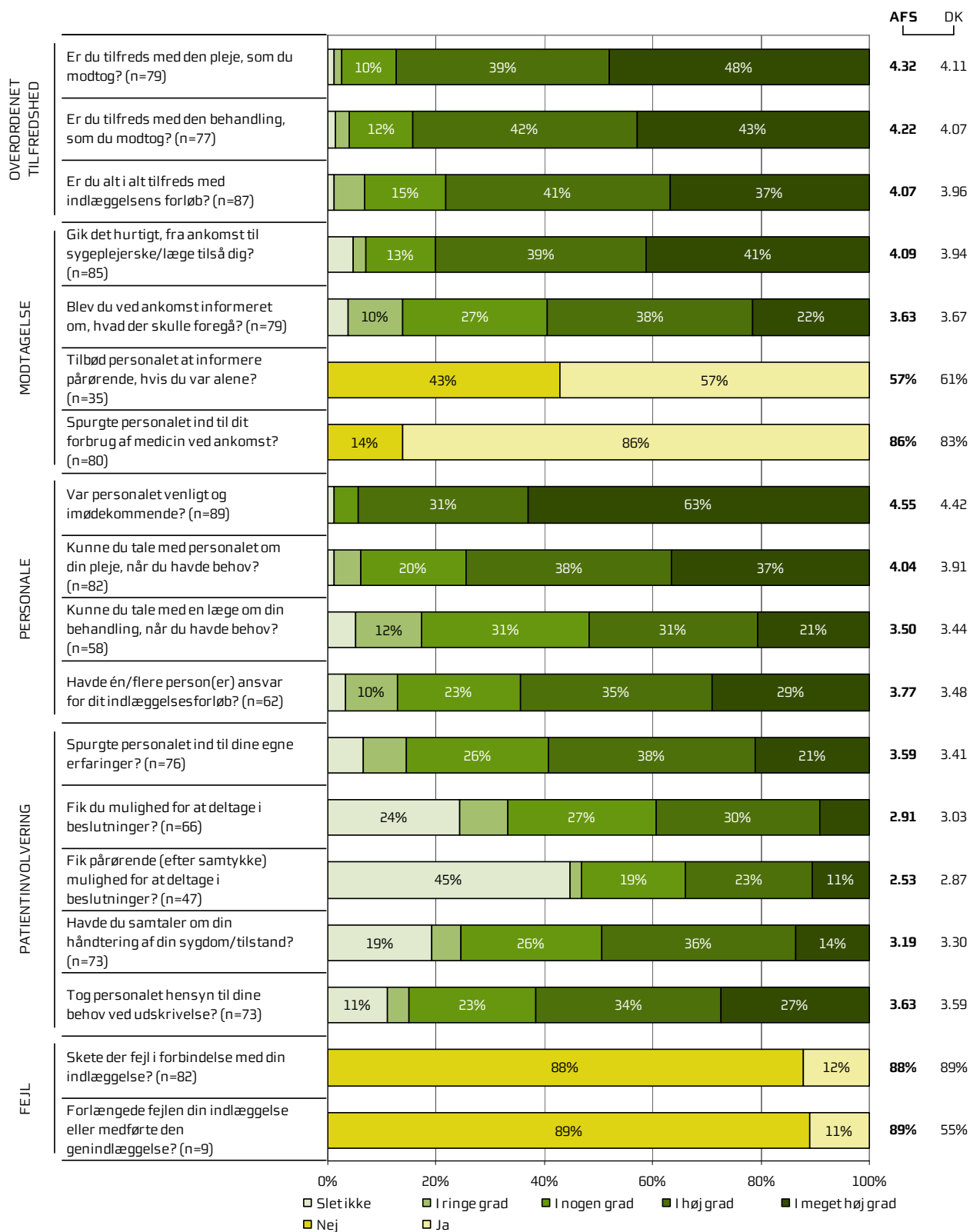
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

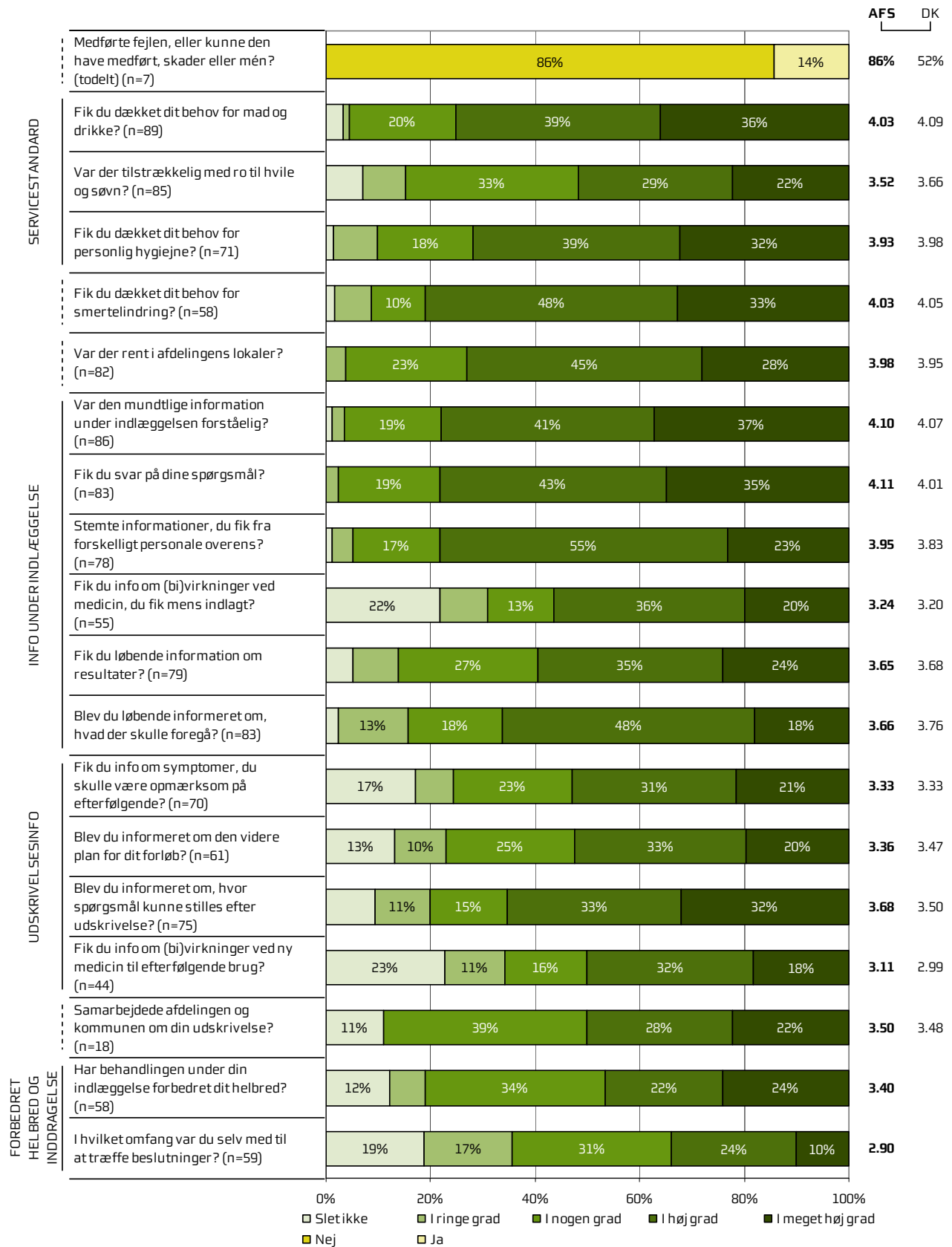
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

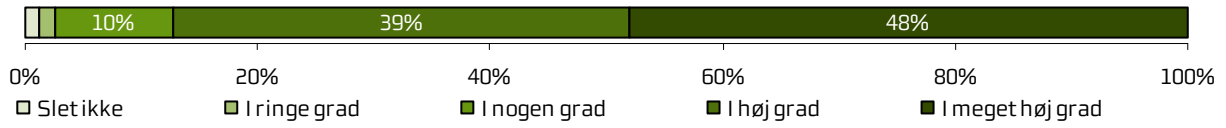
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

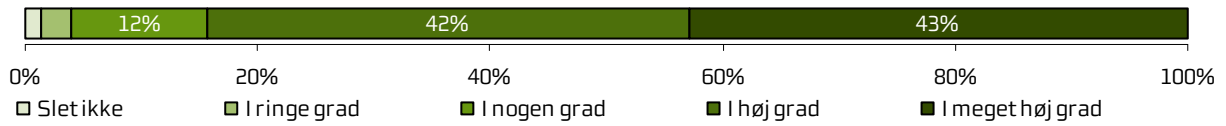
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

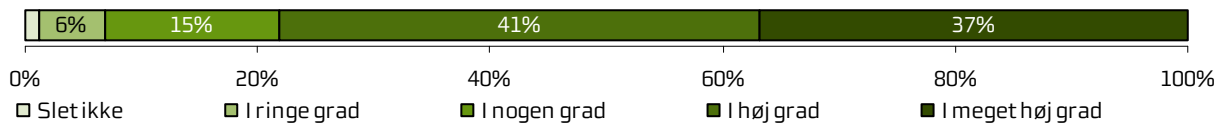
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=79)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=77)



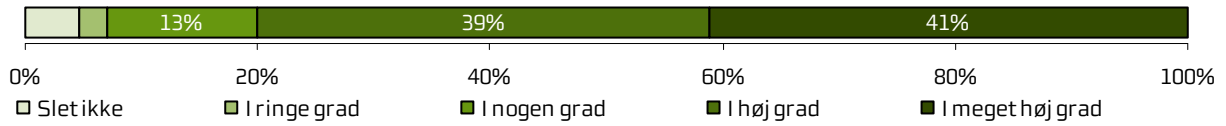
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=87)



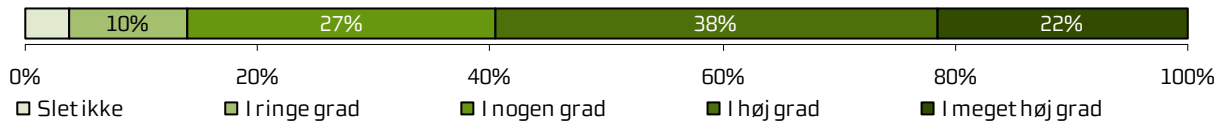
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,32		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,22		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,07		3,96	

Modtagelse

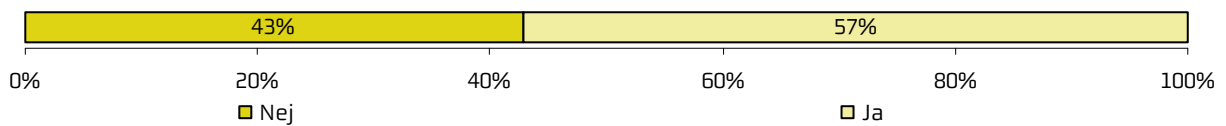
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=85)



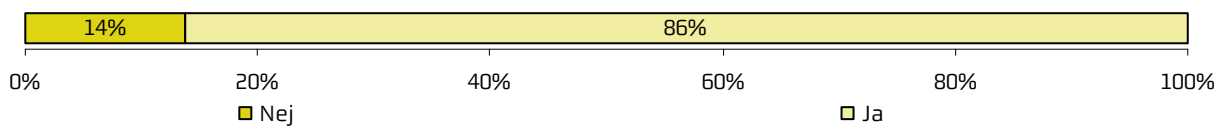
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=79)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=35)



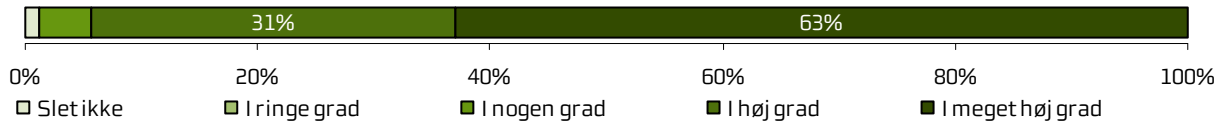
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=80)



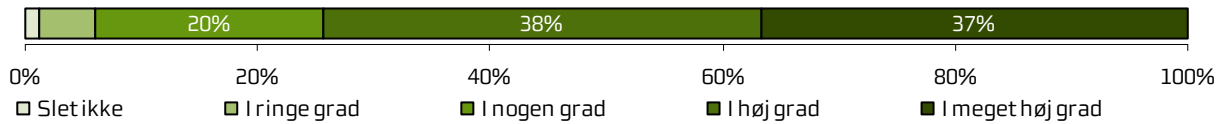
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,09		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,63		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		57 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

Personale

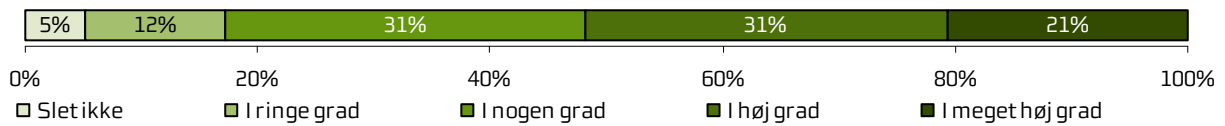
Var personalet venligt og imødekommende? (n=89)



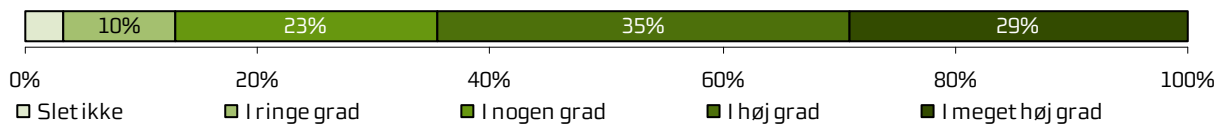
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=82)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=58)



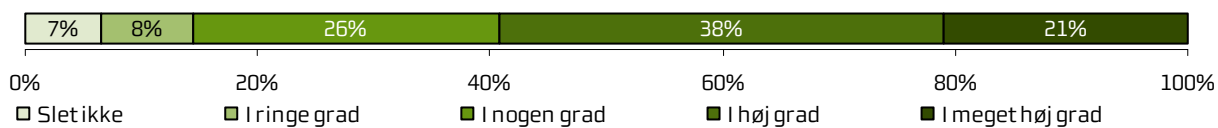
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=62)



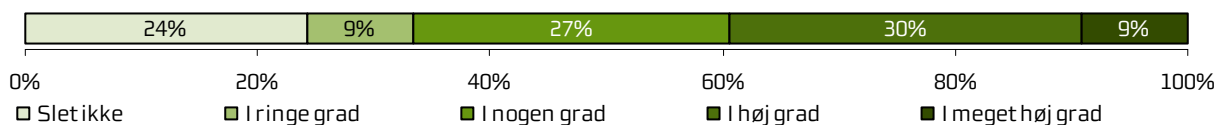
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,55		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,04		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,5		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?	3,77		3,48	

Patientinvolvering

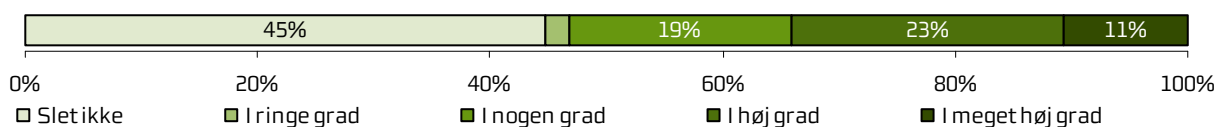
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=76)



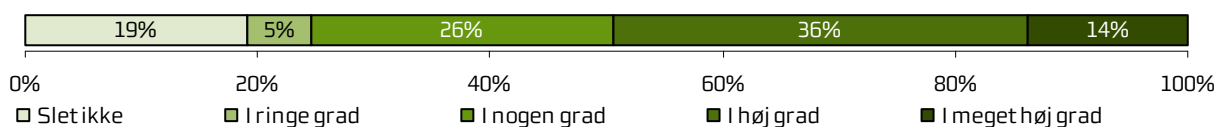
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=66)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=47)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=73)



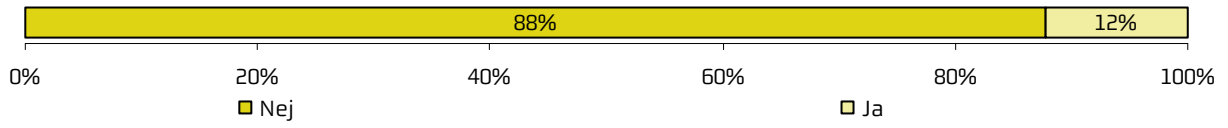
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=73)



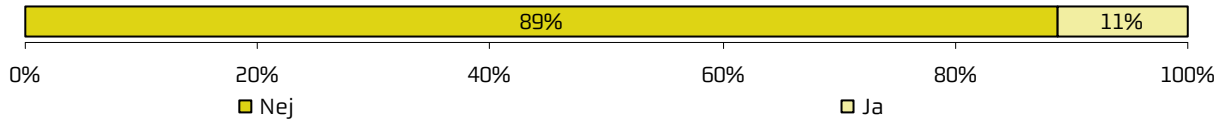
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,59		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,91		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,53		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,19		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,63		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=82)



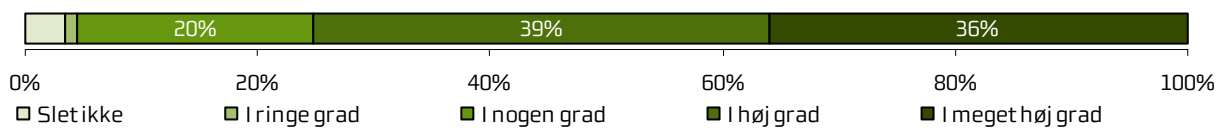
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



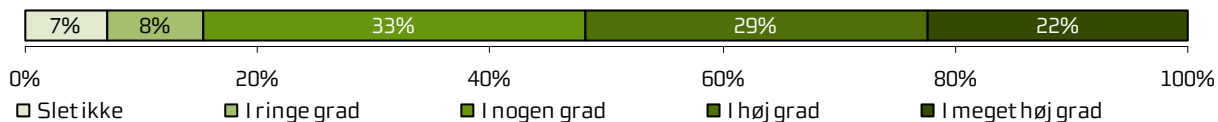
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		88 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		89 %	55 %	

Servicestandard

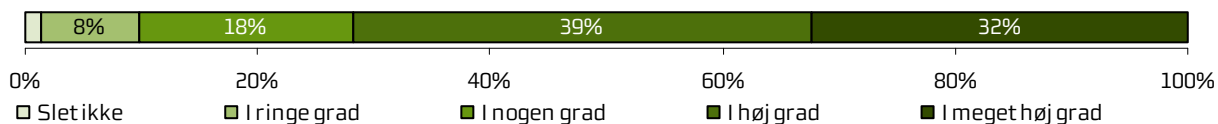
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=89)



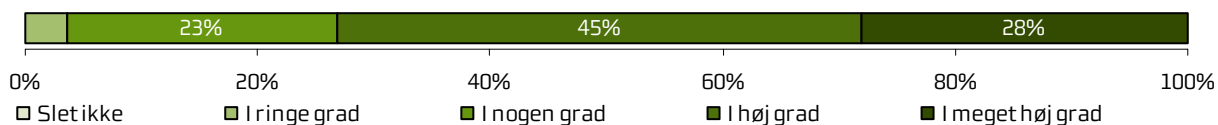
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=85)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=71)



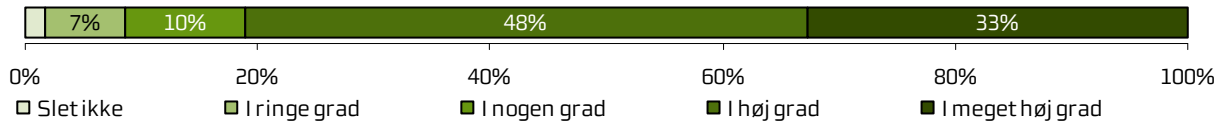
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=82)



	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?	4,03		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,52		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,93		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,98		3,95	

Smertelindring

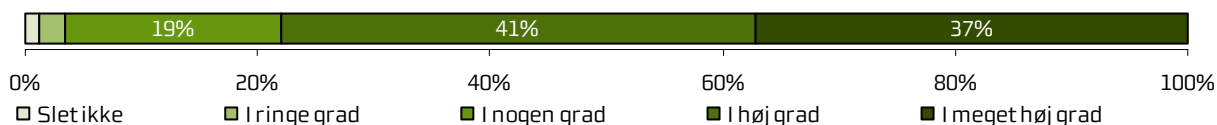
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=58)



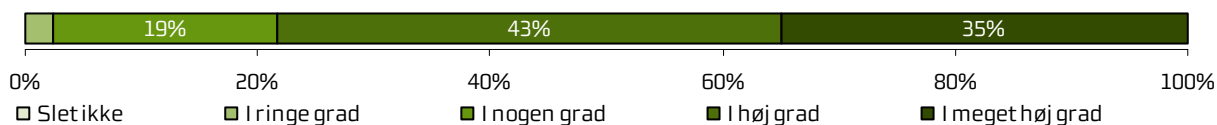
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,03		4,05	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line with vertical end-caps spans from 1 to 5. Numerous grey dots are scattered along this line, representing other units in the region. A single black dot is positioned at the value 4.03, which is slightly to the left of the 4 mark. The overall distribution of grey dots is centered around 4, with a few outliers extending towards 3 and 5.</p>

Info under indlæggelse

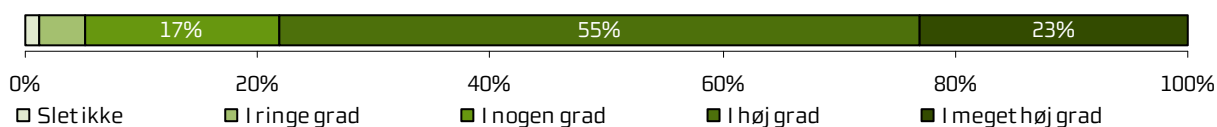
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=86)



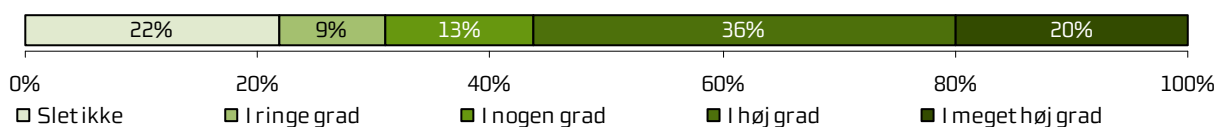
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=83)



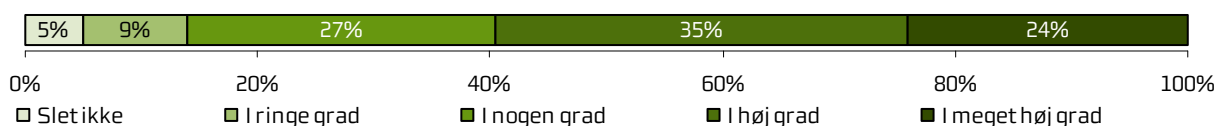
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=78)



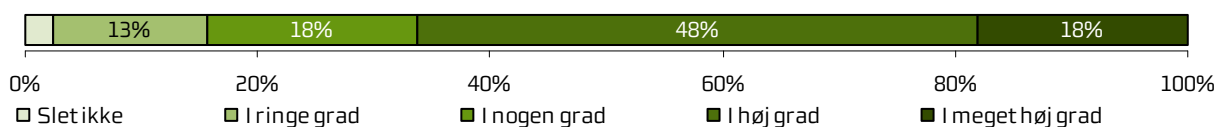
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=55)



Fik du løbende information om resultater? (n=79)



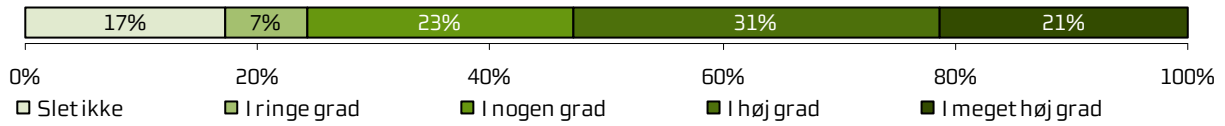
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=83)



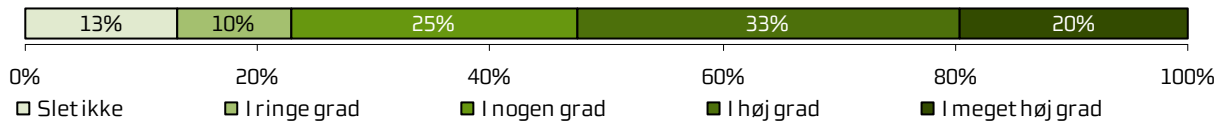
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,1		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,11		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,95		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,24		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,65		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,66		3,76	

Udskrivelsesinfo

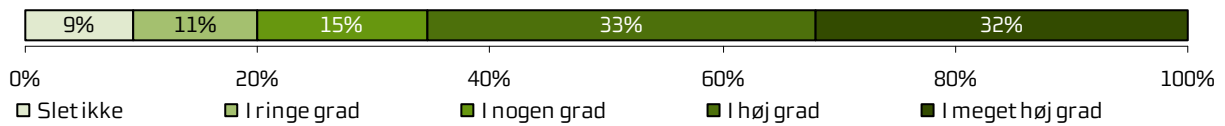
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=70)



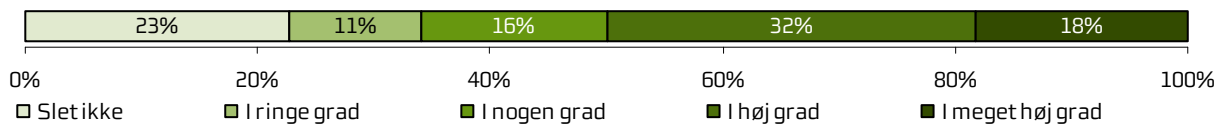
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=61)


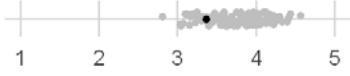




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=75)



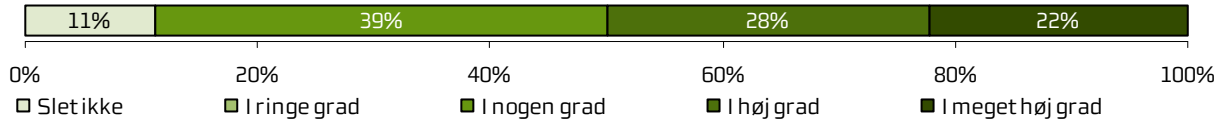
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=44)



	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?	3,33		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,36		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,68		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,11		2,99	

Hjemmepleje

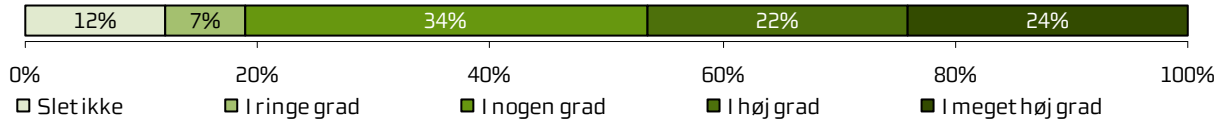
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)



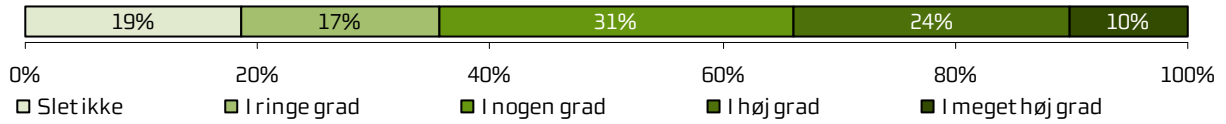
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,5		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=58)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=59)



	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?	2,9			

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.

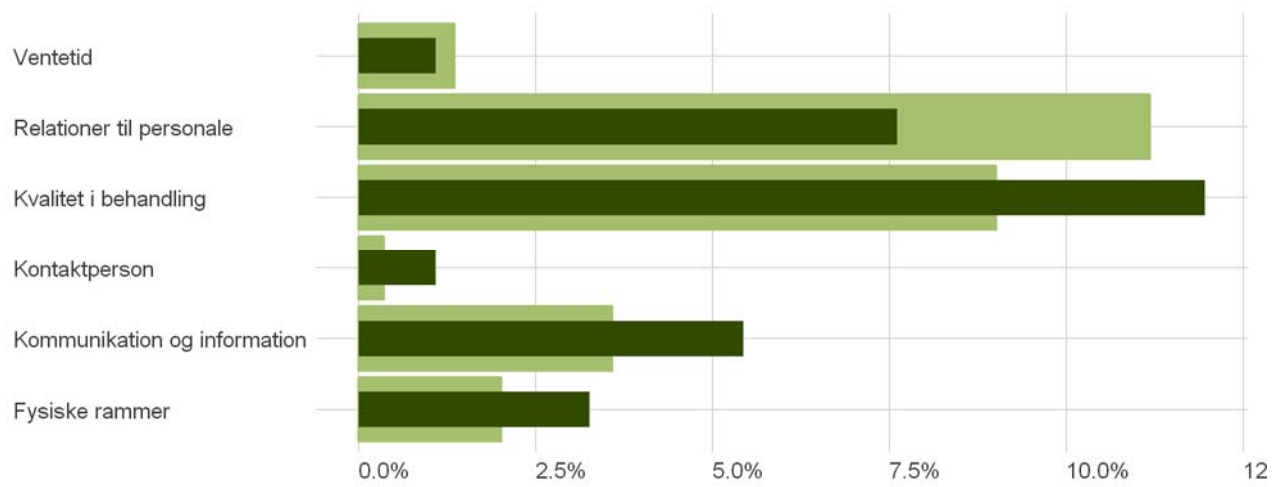
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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/

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.



MEA sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
14	Det gik rimelig hurtigt fra ankomsten, til jeg blev set af en sygeplejerske.	I høj grad
18	Jeg havde lidt problemer med at finde ud af, hvor jeg skulle henvende mig, da jeg ankom til afdelingen.	I høj grad
29	Jeg var omtåget af medicin og husker ikke ret klart, hvad der foregik.	I høj grad
34	Der har været en gang her i [sommeren], at min bror var faldet udenfor sin dør, hvor der blev ringet efter hjælp, hvor der blev [spurgt, om han var fuld]. Drikker ikke, hvorefter personale måtte hidse sig op, inden hjælpen kom.	I høj grad
8	En tydeligere angivelse af, hvor man skulle henvende sig ved ankomst på akutafdelingen, ville være godt. Kunne ikke se noget indskrivningsskilt og fandt personalet i deres pauserum.	I meget høj grad
26	Da det er lidt uklart for mig, om "ankom til sygehuset" også tæller lægevagten, skriver jeg følgende: Jeg ankom ved lægevagten og vidste ikke på dette tidspunkt, hvor slemt det var selv. Der sad jeg i to timer, før jeg blev kaldt ind til lægevagten, hvor jeg efterfølgende fik taget hurtigere prøver (fik taget temperatur bl.a.) og sendt direkte til "Medicinsk Endokrinologisk Afd. MEA". Der blev jeg modtaget af sygeplejerske med det samme. Lægevagten havde allerede spurgt ind til medicin og går ud fra, at det er derfor at sygeplejersken ikke spurgte til dette.	I meget høj grad
27	Blev indlagt via læge.	I meget høj grad
28	God modtagelse, meget professionel og velinformerende.	I meget høj grad
35	I modtagelsen gik alt hurtigt: Undersøgelser, samtaler osv.	I meget høj grad
16	Jeg blev informeret, at jeg skulle på Akut 2, men ved ankomst blev jeg sendt på Akut 1. Det var forvirrende.	I nogen grad
39	De var virkelig søde, og jeg følte mig så godt tilpas.	I nogen grad
11	Blev lagt i seng og fik taget blodtryk m.m. af sygeplejerske. Lægen kom ind efter ca. to timer og sagde, at nu ville han ordinere noget [bestemt medicin]. Spurgte, hvorfor jeg skulle have [det? Fik så [anden medicin] på eget forslag. Ingen yderligere kontakt med lægen. Efter fire timer undersøgt af en læge NN m.m. Meget uerfaren. Blev overmedicineret halvandet døgn før scanning. På forespørgsel hvorefter en vrissen sygeplejerske i forbifarten svarede på mit spørgsmål om resultatet. Der er ikke noget galt, så du kan godt sendes hjem. STOR TRAVLHED og meget forvirring med psykisk syge og demente patienter. Der ville [jeg hjem] og blev udskrevet midt om natten.	I ringe grad
12	Der var tvivl om, hvilken afdeling jeg skulle være på, og jeg blev sendt tre steder rundt, før nogen tog sig af mig. Dette var frustrerende for mig og også for falckfolkene.	I ringe grad
20	Pårørende tog sig af kommunikationen med personalet, da jeg intet selv kunne huske.	Ikke relevant for mig
9	[Min pårørende] husker ikke forløbet. []	Uoplyst
10	Jeg var akut indlagt i tre dage og blev modtaget meget fint, og blev behandlet rigtig fint. OK.	Uoplyst
30	Var desværre ikke vågen.	Ved ikke

MEA sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	Forkert medicin.	Nej
5	Jeg skulle være henvist til et andet ambulatorium til videre udredning. Efter henvendelse ved egen læge en måned senere viste det sig, at henvisningen ikke var sendt.	Nej
6	Forkert diagnose var rosen. Reel diagnose var betændt slimsæk i fodled.	Nej
13	Medicinsk behandling blev ordineret uden samråd med mig. Der blev derfor ikke givet information om virkning og eventuelle bivirkninger ved de forskellige præparater. Jeg blev heraf utryk og usikker omkring medicineringen.	Nej
19	[Medicinen] blev håndteret meget ringe. Den skal kontinuerligt ligge på køl. En gang var den kommet i fryseren (jeg fik derfor en ny). En anden gang havde sygeplejersken haft den i sin lomme i over en time, inden jeg fik den.	Nej
22	En læge fortalte, at man ville rykke for undersøgelse ved lægerne NN, hvilket blev gjort. Næste læge sagde, at der var bestilt tid til operation. Forkert tredje læge vidste ikke noget om det, de to andre havde sagt. Det gjorde indlæggelsen stressende, og jeg blev bange for, om jeg blev behandlet rigtigt.	Nej
30	De gav mig ble på!	Nej
2	Jeg har nu haft nyrebækkenbetændelse [flere] gange over [nogle] år i en [ung] alder. Jeg har været på forbyggende medicinkure og ligeledes både været på utallige penicillin og nogle gange været nødsaget til at blive indlagt. Jeg synes, det er "en fejl" at blive proppet med piller uden virkning i stedet for at gå i dybden med det og se, hvad der forårsager det (for det er ikke normalt, som [ung] i så stor en grad).	Uoplyst
16	Dog, som pumpebruge, burde jeg blive tilset af en læge med forstand herpå.	Uoplyst
20	Jeg fik intravenøst [] ved ankomsten [] pga. manglende dokumentation i EPJ.	Uoplyst
24	Min læge kom forsendt, jeg ventede ca. fem timer på ham.	Ved ikke

MEA sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Jeg fik at vide af lægen, at jeg var et "besværligt tilfælde", da de ikke vidste, hvad de skulle gøre. Derudover fik jeg for et år siden at vide, at jeg skulle til en samtale her tidligere i efteråret, hvilket ikke er sket.	I høj grad
4	Fik lovning på opfølgning af videre behandling inden for en uge. Der gik tre uger.	I høj grad
15	Opholdet på Akutafdelingen og MEA varede fra [om aftenen] til [middagstid dagen efter] [mange timer].	I høj grad
11	Blev ikke ved indlæggelsen bekendtgjort med, hvad der skulle ske. Først meget sent (efter ti timer) og (over)-medicineret indtil da.	I nogen grad
17	Jeg var ikke selv klar over min tilstand (dobbeltsyn, manglende balance- og koordinationsevne, [sprogvanskeligheder]). Vores egen læge fik en meget ufyldstgørende beskrivelse, som beskrivelse som ikke svarede til min kones og Falckmændenes observationer af min tilstand.	I nogen grad
18	Der gik ret lang tid, fra jeg blev indlagt, og til jeg blev undersøgt og efterfølgende udskrevet. Dette skyldtes givetvis, at man hurtigt konstaterede, at jeg ikke var i nogen former for risiko for død eller varige mén, så man fokuserede på de mere alvorligt syge patienter. Jeg har intet imod, at man prioriterer på den måde, men personligt ville jeg have foretrukket, at man gjorde opmærksom på det overfor de patienter, som må vente.	I nogen grad
22	Fik smertestillende medicin, som jeg blev meget syg af på hjemturen i taxaen. Vidste ikke, jeg kunne blive syg af medicinen.	I ringe grad

MEA sengeafsnit

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







ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
5	Der kunne have været mere information om, hvad jeg skulle gøre, hvis tilstanden ikke blev bedret. [Kommunikation og information]	I høj grad
21	Jeg var kortvarigt indlagt på [enkelstue]. Det virkede ikke overbevisende, men det var formentlig en nødløsning. Jeg havde ikke adgang til et toilet. Havde toiletstol på stuen. [Det er] ikke så rart, når man har kraftig diare. Men fint for mig, [da] jeg kun var indlagt en dag. Ellers en meget fin behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I høj grad
26	[Alt i alt] syntes jeg, at det var en god behandling ved MEA og vil gerne rose de meget søde og rare sygeplejersker! Men syntes ikke, at lægevagten var særlig effektiv! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Jeg var kun indlagt en enkelt nat, så derfor blev det ikke til så stor en gene for mig, men alarmlyden fra de forskellige stuer lød konstant. Jeg tænker, at det er med til at stresser både patienter og personale. Ville være godt for alle, hvis man kunne "kalde" på personalet på en mere lydløs måde. [Fysiske rammer]	I høj grad
32	Det hele var perfekt, tusind tak!	I høj grad
37	Kunne godt forbedre fulde folks opførsel om natten.	I høj grad
3	Jeg var pårørende til en patient med forbigående tab af korttidshukommelsen (TGA), og oplevede en fantastisk professionalisme og omsorg fra opringningen til vagtlægen og hele vejen igennem forløbet. Klar kommunikation i hele udredningen og efterfølgende dagen efter i forbindelse med udskrivningen. En særlig tak til NN og vores sygeplejerske NN, der trods en hård [dag] på sygehuset formåede at blande omsorg, professionalisme, humor og menneskelighed i den helt rette blanding. Ingen tvivl om, at det er det rette sted (for ham) efter mange år i jobbet. NN gjorde en forskel for os. Tak for det! Og på Akutafsnittet, hvor NN skulle overnatte var der ligeledes omsorg, myndighed og klar kommunikation, som hele tiden gjorde, at vi følte os meget trygge, selv i de første timer af udredningen, hvor jeg som pårørende ellers følte mig magtesløs, da jeg ikke kunne trænge igennem til min mand. Tak fordi I gør en forskel hverdag, og fordi I gjorde en forskel for os []. Vi betaler med glæde vores skat :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Alt gik godt og som forventet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
27	Alle var venlige og omhyggelige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Det var specielt, hvor søde og imødekommende [de var], og jeg skylder dem mit liv! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
39	Trods tydelig travlhed var personalet smilende og utroligt søde. De fik mig til at føle mig godt tilpas og tryk i en træls situation. Servicen var bare i top. Jeg har kun ros. Og jeg er taknemlig for, at de passede mig, mens jeg havde det skidt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Meget unge læger med manglende erfaring. Begrundet i forkert diagnose. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	Jeg var tilfreds med min kontaktperson, social- og sundhedshjælper og med undersøgelsesernes forløb og informationsmaterialet hertil. Opholdet var samlet set meget belastende. Jeg var	I nogen grad

indlagt med stærk hovedpine og svimmelhed. Min medpatient på stuen var stærkt konfus, og sygeplejersken havde ikke situationen under kontrol, hvilket resulterede i kun en halv times nattesøvn. Om dagen stod døren åben konstant, og der var ingen mulighed for ro og hvile pga. larm.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]

✎	23 De [stillede] ikke diagnose.	I nogen grad
✎	24 De kunne give hurtigt svar til den person, der bliver indlagt. <input type="checkbox"/> Ventetiden er meget lang. [Ventetid]	I nogen grad
✎	38 Synes godt, man kunne have foretaget en MR-scanning. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	25 1. Være bedre til at forklare, hvad der skal ske i stedet for, at man selv skal spørge indtil det. 2. Blive bedre til at "give sig tid" til at lytte. 3. Alt i alt synes jeg, at det er alt for dårligt, at man har mellem fem og ti forskellige sygeplejersker indover, og man skal gentage sig selv hele tiden i stedet for, at de enkle sygeplejersker har sat sig ind i, hvad man fejler!! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎	36 Efter at have opsøgt anden læge efter udskrivelsen og fået en ganske anden diagnose efterfølgende, synes jeg selvfølgelig ikke, at behandlingen var god nok. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	11 Noget mere respekt og lydhørhed kunne ønskes fra personalet side. ALT for meget travlhed og stress i afdelingen. F.eks. kom en sygeplejerske til at tage min telefon, som jeg så måtte forsøge at opspore og nærmest blev anklaget for eller skulle bevise, at det var min, ingen undskyldning! Maden var uspiselig, og man følte sig nærmere som en <input type="checkbox"/> end som en patient. Kan ikke komme med noget positivt. Den værste afdeling jeg endnu har været indlagt på. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎	34 Min far syntes, der gik for lang tid inden han fik sin pacemaker. Han faldt ofte i hjemmet. Det medførte indlæggelse. Det gik hurtigt, efter der blev ordineret pacemaker. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	17 Jeg forlod hospitalet uden at forstå, hvad der var sket, om det kunne ske igen og i så fald, hvad vi skulle gøre. Den information har jeg fået af min egen læge bagefter. [Kommunikation og information]	Ved ikke

MEA sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - MEA sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 7	Generel kommentar: Jeg var ikke indlagt på THG, men på AKUT2 NBG - i brevet stod der THG. Jeg blev videregivet til allergiambulatoriet på NBG efter udskrivelse, men min henvisning blev aldrig sendt af sted fra AKUT2. Det blev først opdaget, da jeg selv henvendte mig pga., jeg ikke havde modtaget en indkaldelse til allergiambulatoriet.	I nogen grad
 3	Tak for det! Og på Akutafsnittet, hvor NN skulle overnatte, var der ligeledes omsorg, myndighed og klar kommunikation, som hele tiden gjorde, at vi følte os meget trygge selv i de første timer af udredningen, hvor jeg som pårørende ellers følte mig magtesløs, da jeg ikke kunne trænge igennem til min mand. Tak fordi I gør en forskel, og fordi I gjorde en forskel for os [i sommers] Vi betaler med glæde vores skat hver dag.	Ikke relevant for mig
 14	Jeg blev indlagt på Akutmodtagelsen i nogle timer med henblik på undersøgelse og udredning.	Ikke relevant for mig
 22	Jeg blev observeret, hvilket nok også var det rigtige. Mine forventninger var nok bare, at jeg kunne hjælpes. Men ingen kan jo trylle :-).	Slet ikke
 33	Lungecancer. Er ikke udredt endnu. Venter på operation på Skejby.	Uoplyst
 35	Da jeg er fra en anden region, har jeg senere været til en del undersøgelser, der har gjort, at jeg nu har fået en diagnose, som var svær at finde.	Uoplyst

