

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
Akutafsnit2  
Akutafdelingen  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard .....	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo .....	28
	Hjemmepleje .....	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

## 1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

### Formål

Formålet med LUP er at:

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

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør 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	382
Besvarelser fra patienter:	164
Afsnittets svarprocent:	43%

### 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

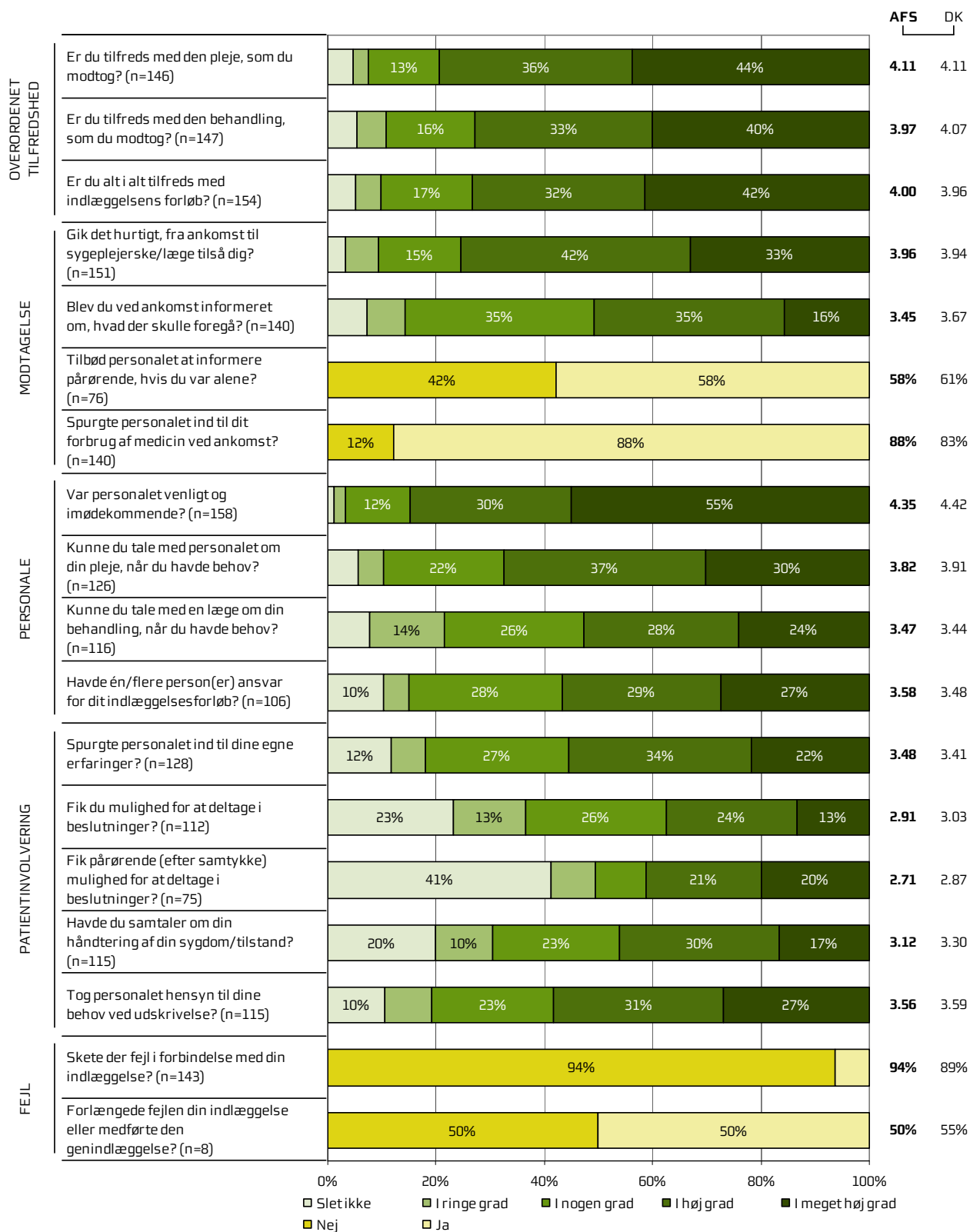
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

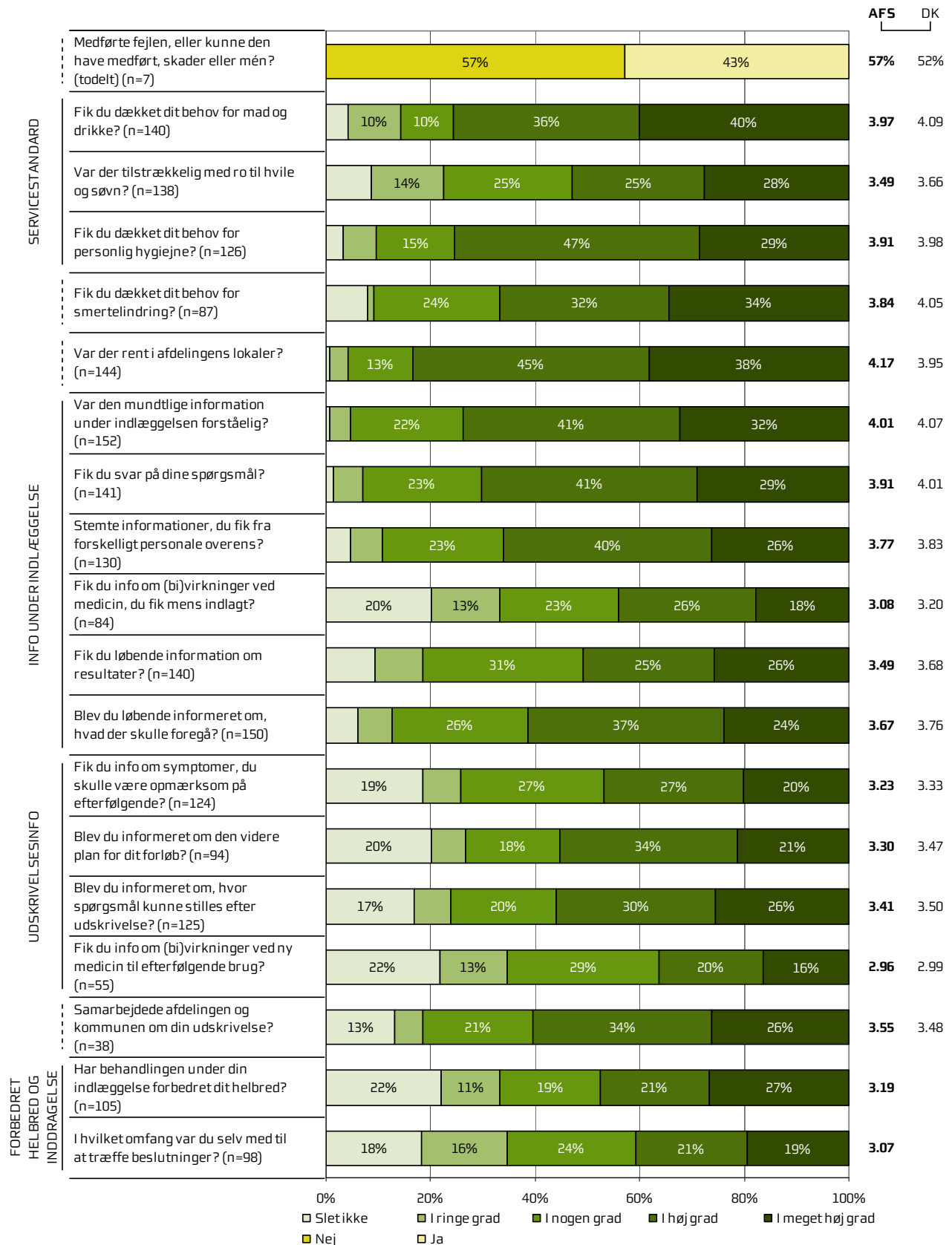
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

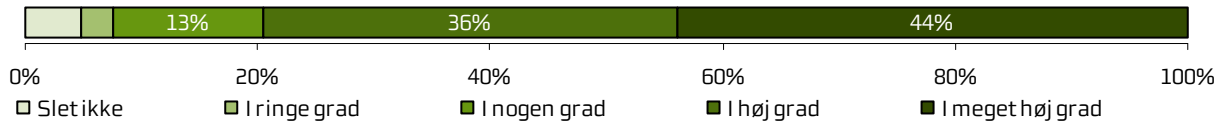
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

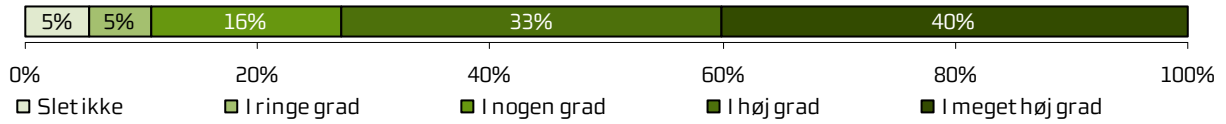
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

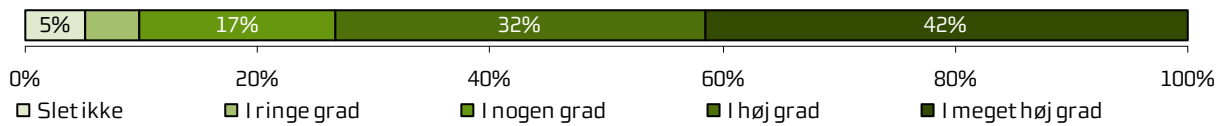
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=146)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=147)



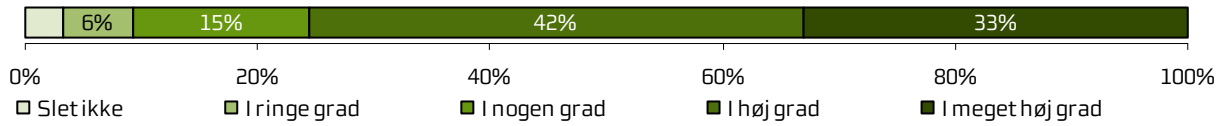
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=154)



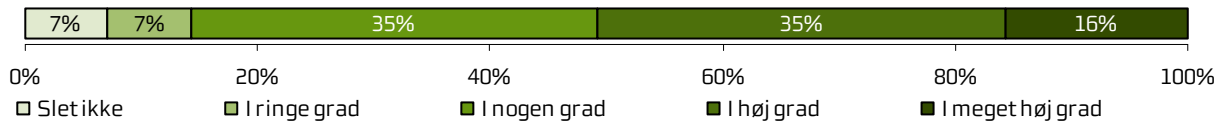
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,11		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,97		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4		3,96	

## Modtagelse

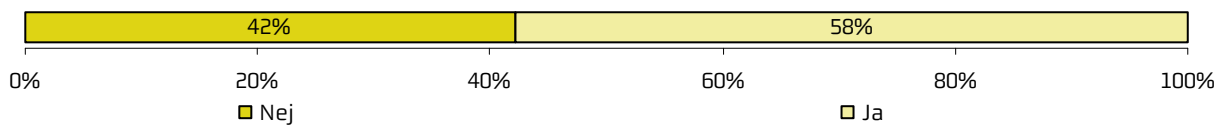
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=151)



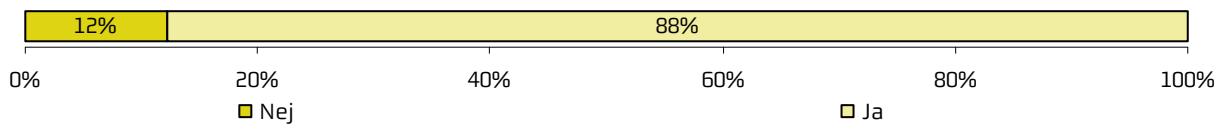
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=140)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=76)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=140)

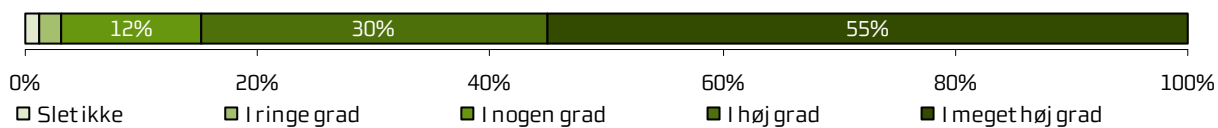




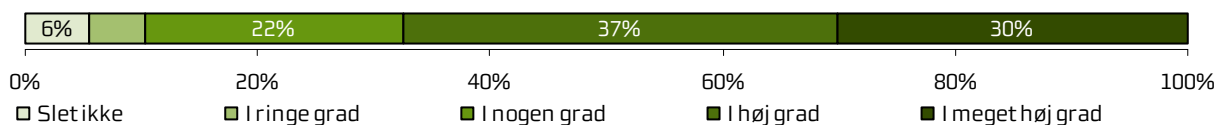
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,96		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,45		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		58 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		88 %	83 %	

## Personale

Var personalet venligt og imødekommende? (n=158)



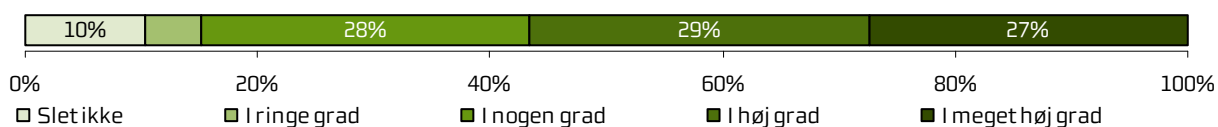
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=126)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=116)



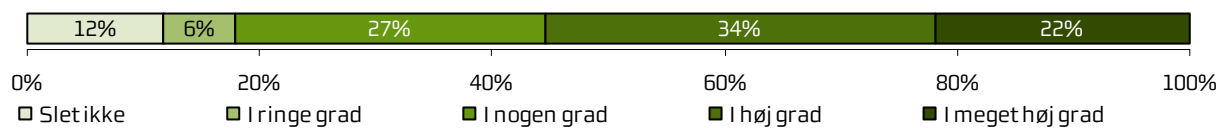
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=106)



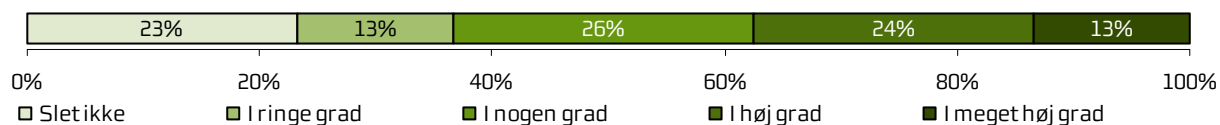
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,35		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,82		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,47		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?	3,58		3,48	

## Patientinvolvering

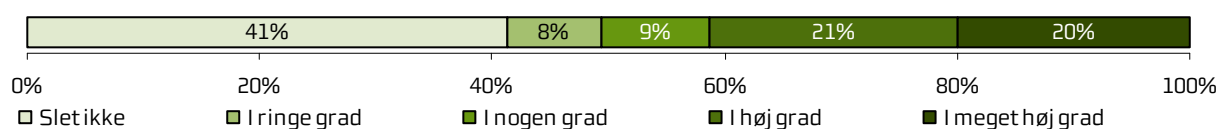
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=128)



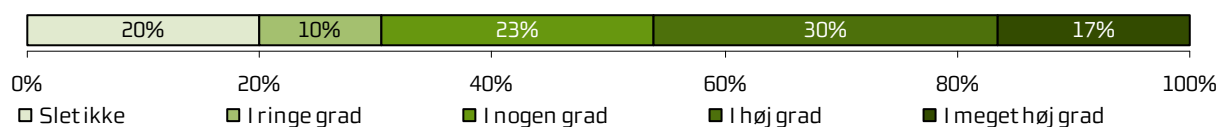
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=112)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=75)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=115)



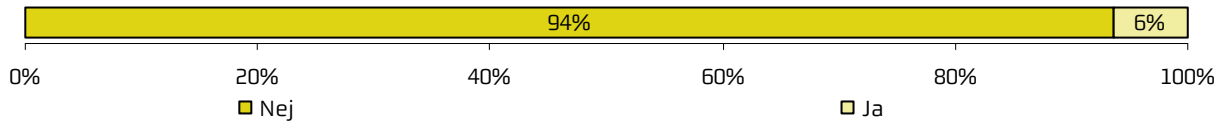
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=115)



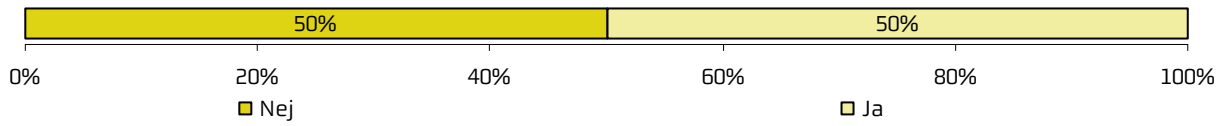
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,48		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,91		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,71		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,12		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,56		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=143)



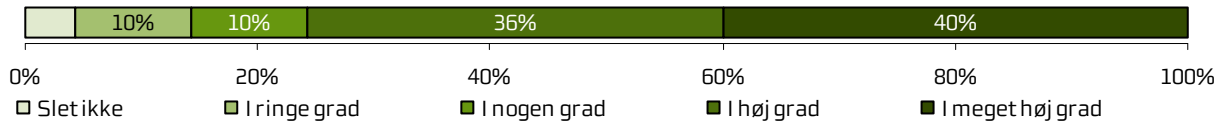
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=8)



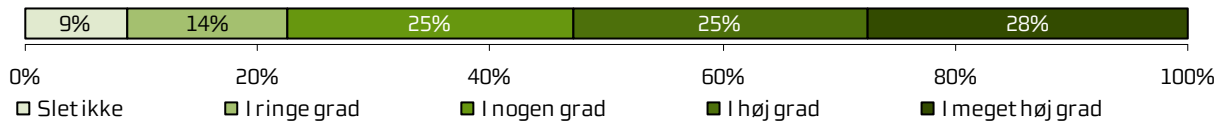
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	

## Servicestandard

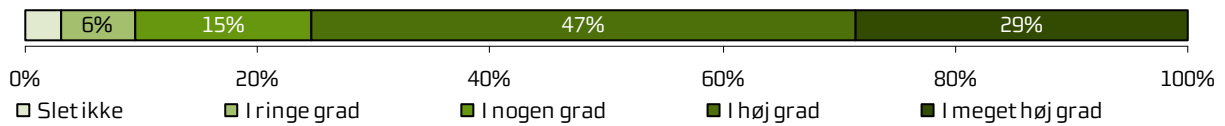
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=140)



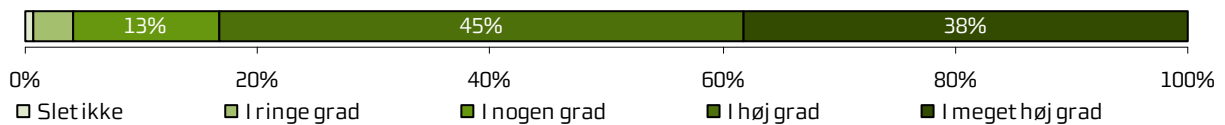
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=138)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=126)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=144)

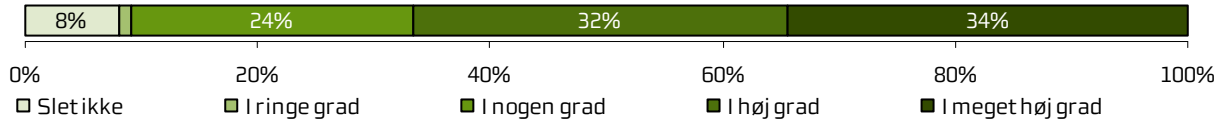




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	3,97		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,49		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,91		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,17		3,95	

## Smertelindring

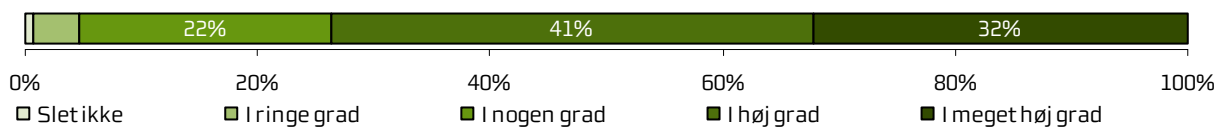
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=87)



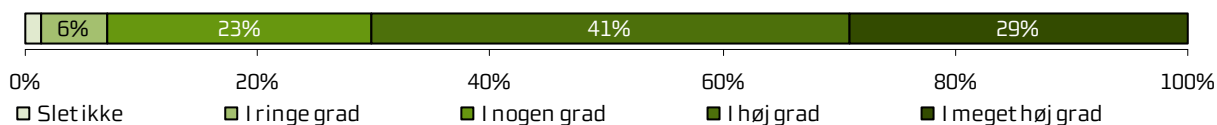
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,84		4,05	

## Info under indlæggelse

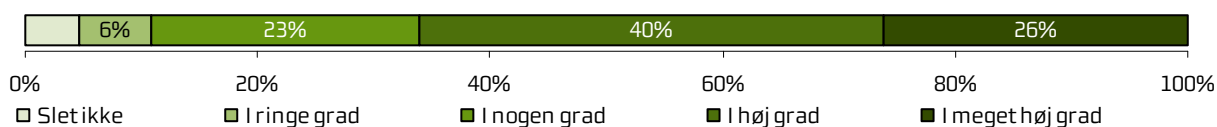
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=152)



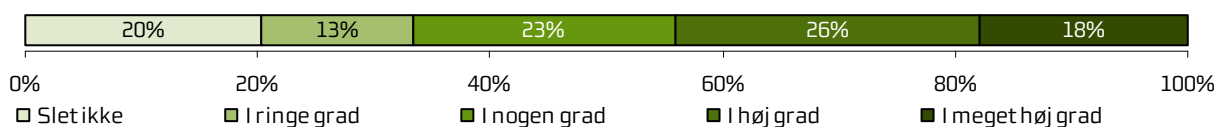
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=141)



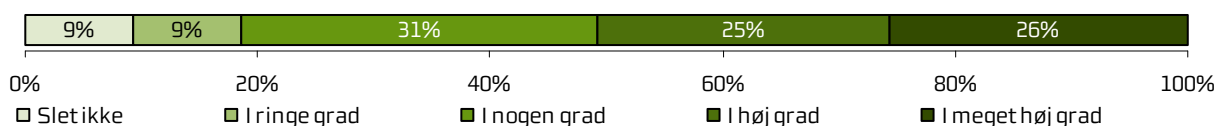
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=130)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=84)









Fik du løbende information om resultater? (n=140)



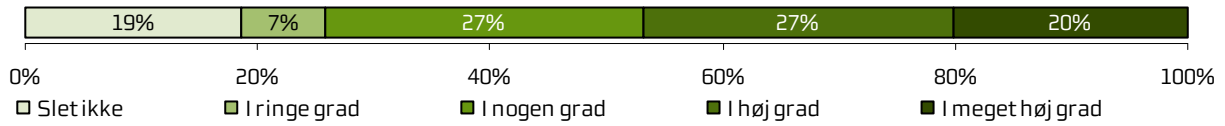
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=150)



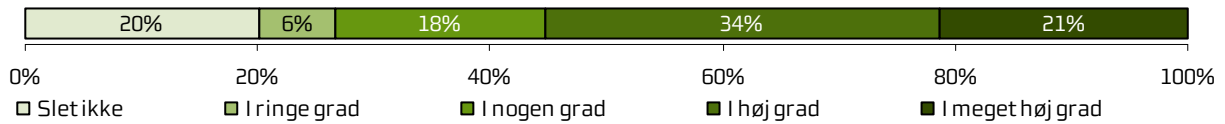
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,01		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,91		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,77		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,08		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,49		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,67		3,76	

## Udskrivelsesinfo

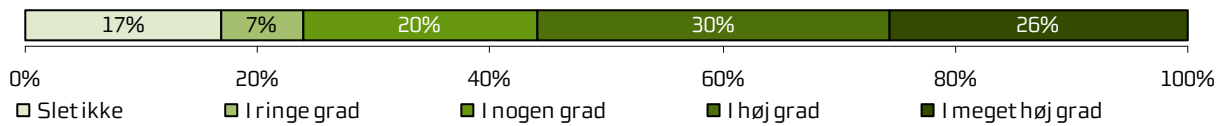
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=124)



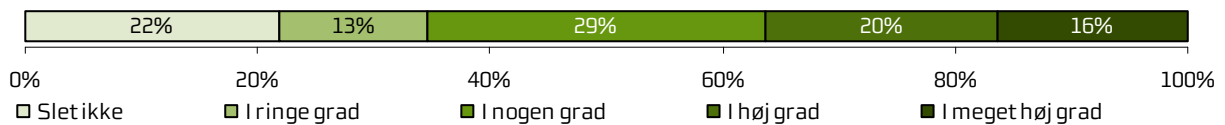
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=94)


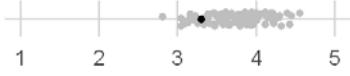
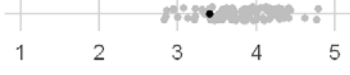



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=125)



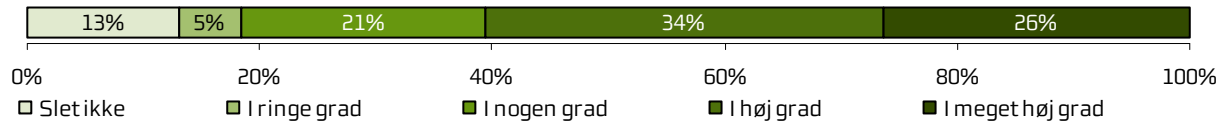
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=55)



	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?	3,23		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,3		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,41		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,96		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=38)

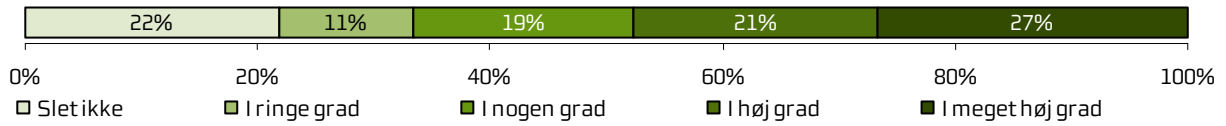




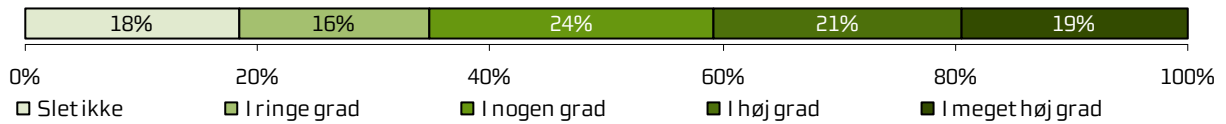
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,55		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=105)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=98)



	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?	3,19			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,07			



## 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.

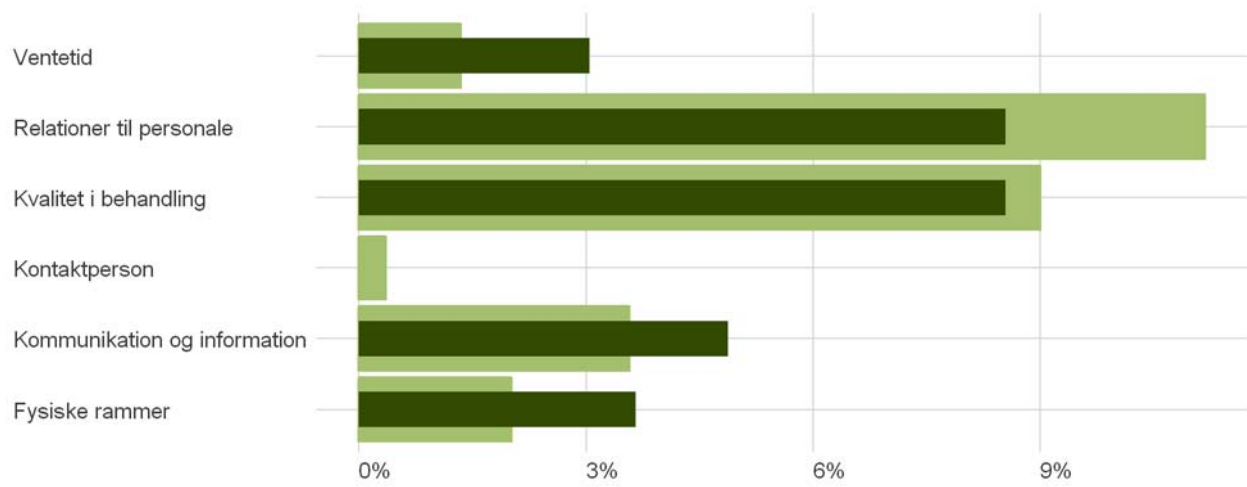
### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

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.






## Akutafsnit2

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

ID	Kommentarer - Akutafsnit2	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Vagtlæge.	I høj grad
12	Jeg kom ind med mange smerter, derfor er det for mig svært at huske ankomst, m.m.	I høj grad
27	Følte at ambulancefolk og sygeplejerske talte hen over hovedet på mig da jeg ankom. Det fik mig til at føle, at jeg var en byrde, da de (ambulance folk) åbenbart var kommet med mange hen under natten.	I høj grad
29	Blev venligt modtaget og fik hurtigt en tilfredsstillende samtale med en læge. Blev ikke indlagt.	I høj grad
44	Jeg kom direkte på afdelingen.	I høj grad
47	Var kun indlagt ca. et døgn. Kom på Akutafdelingen. Indlagt for smerter for galdesten. Ultralydsscanning viste udvidet galdegange, men ingen sten. Hjemsendt næste formiddag.	I høj grad
51	Jeg husker ikke helt klart ankomsten til sygehuset.	I høj grad
13	Alle var bare søde.	I meget høj grad
38	Blev tilset af overlæge med det samme, jeg kom, hvilket var meget betryggende. Pga. min sygdomstilstand ved ankomst, kan jeg ikke nu huske, om jeg blev spurgt om medicinforbrug ved ankomst.	I meget høj grad
40	Positiv oplevelse. Meget søde og tålmodige læger og sygeplejersker.	I meget høj grad
52	Super sød og venligt personale.	I meget høj grad
11	Jeg henvendte mig efter aftale med vagtlægen med henblik på at få sat EKG-måling på hjerterytmen for at fange den eventuelle arythmi, jeg følte der var. Blev derfor forundret over at jeg kom til at vente ca. 20 minutter før sygeplejerskerne fandt ud af hvad der skulle ske. Målingen kom først på noget senere efter at de valgte at indlægge mig, og da var hjerterytmen igen normal, hvilket gjorde mig ærgerlig.	I nogen grad
37	Senge/brikse til at kunne ligge på.	I nogen grad
50	Der gik rigtig lang tid før, der kom en læge.	I nogen grad
53	Der gik utrolig længe inden jeg blev tilset af en læge. Jeg tror, jeg ankom lige omkring aftenmad, og det er helt fair at lægerne og sygeplejerskerne lige skal sidde ned og spise, men det ville være rart at blive informeret om dette.	I ringe grad
54	Dårligt samarbejde lægerne imellem ved vagtskifte.	I ringe grad
19	Personale har alt for travlt. Indlogeret ca. 10.30. Indlagt fra læge med Prodogra urinsyreigt i ankel og knæ. Vi fik at vide før middag, at der blev taget røntgenbillede af knæ før middag og så en prøve fra knæet. Prøven blev taget ca. kl. 15.00 og suget ud. Røntgen klokken 18.30. Jeg spurgte, om de havde travlt. Svaret var: Nej, vi har først fået bud 18.20. Men de sagde, det skulle være omvendt, først røntgen derefter sugning. Udskrevet kl. 21.30. Men det er godt, man kan komme derind.	Uoplyst
22	Min mor, som har [sygdom] og er [gammel] og bor på plejehjem, var indlagt af to omgange. Først to dage i [efteråret] med lungebetændelse og senere i [efteråret] med blødende mavesår. Min mor forstod ikke, hvad der skete, men min mand og jeg oplevede, at hun blev behandlet professionelt, og personalet var venlige og nærværende. Vi talte med en læge, som var meget realistisk. Der blev sat en fast vagt ved min mor, og det var meget betryg-	Uoplyst











gende. Min mor kan ikke udfylde dette skema, og det kan vi heller ikke, eftersom vi ikke var med ved indlæggelsen, men vi føler alle, at vi fik en god behandling.

- |  |   |          |
|--|---|----------|
|  30 | Jeg var kun indlagt et døgn.  | Ved ikke |
|  34 | Blev indlagt og var bevidstløs.   | Ved ikke |
|  58 | Jeg synes ikke resten er relevant, da jeg aldrig kom længere end "akut". Jeg blev hjemsendt efter 18 timer. | Ved ikke |



## Akutafsnit2

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akutafsnit2	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 21	Ja, slangen blev ved en fejl hevet ud af maven, da sygeplejersken tog elektroden til måling af hjertet af, så jeg måtte have en ny sat i ugen efter.	Ja
 24	Sygeplejersken var så stresset, at hun ikke kunne tænke rationelt. Måtte blive en dag ekstra på grund af forglemmelse på afdelingen.	Ja
 36	Lægerne perforerede [galdeblæren].	Ja
 57	Glemte at give fragmin før operation.	Ja
 4	Vagtlægen skrev, jeg havde ustabil hjerterytme, men i virkeligheden var alt ok. Ambulancen kørte mig fra anden by til Viborg, og de troede jeg havde ringet 112, og vidste altså ikke, at det var via vagtlæge, og de vidste heller ikke, at mit EKG var fint, som ambulancen havde fortalt under turen. Men deres mange procedurer for at undgå fejl gjorde jo så, at jeg blev indlagt til observation, hvilket trods alt er bedre end at sende en hjem, der så viste sig at have en blodprop. Så [det var] ikke generede eller noget, [det] var bare sjovt, at de ikke kunne se, at jeg kom fra vagtlægen.	Nej
 14	Fire forskellige forsøgte jeg at fortælle mit fastordinerede medicin. Der blev vist ikke snakket eller skrevet ret meget sammen i personalet.	Nej
 64	Jeg fik forkert medicin, som jeg ikke kunne tåle. Dette stod i min journal.	Nej
 2	Fik ikke nogle svar på mine lidelser. Talte med tre forskellige læger, og alle havde forskellige konklusioner på, hvad jeg fejlede.	Uoplyst
 8	1. Ved selve indlæggelsen/forløbet som jeg opfattede det: Nej.  2. Efterfølgende henvendelse til egen læge og ved behandling efterfølgende af speciallæge: Ja. Begge læger gav udtryk for deres STORE forbavselse over, at jeg ikke blev ultralydsscannet i Viborg. På Viborg antog man, at mine akutte stærke smerter måtte skyldes et nyrestens- eller galdestensanfald. Da jeg på andet sygehus blev ultralydsscannet, var der ikke tegn på nogle af disse sygdomme.	Uoplyst
 59	Personalet kunne ikke bruge port til drop, så det var ikke en succes.	Uoplyst

## Akutafsnit2

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

ID	Kommentarer - Akutafsnit2	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
12	Da det heldigvis ikke var akut livstruende, blev jeg hurtigt udskrevet igen, men jeg manglede en forklaring på smerterne. Det ligger i baghovedet, hvor og hvorfor kom disse smerter, og hvem kan give mig og min familie svar på dette?	I høj grad
15	Vi aftalte, at lægen skulle sende recept på [medicin] til apoteket []. Det skete ikke. Blev klaret via egen læge! Lægen ville sende rapport til Hjertemedicinsk Afdeling til indkaldelse derfra. Der skete intet. Efter nogen tid kontaktede jeg selv akutafdelingen og Hjertemedicinsk Afdeling. Så reagerede Akutafdelingen.	I høj grad
38	Fik meget forskellig slags antibiotika under min indlæggelse, men blev ikke informeret om bivirkninger, måske fordi jeg er sygeplejerske, og personalet derfor måske gik ud fra, at jeg kendte alle bivirkninger, hvilket jeg jo også til en vis grad gør. Men jeg var for syg til at tænke klart og huske særligt meget. Ville gerne have været informeret om bivirkningerne alligevel.	I høj grad
28	Jeg var indlagt efter et fald med hjernerystelse. Jeg manglede information om, at jeg skulle undgå synsindtryk og høreindtryk i længere tid ad gangen (eksempelvis TV, musik og læsning).	I nogen grad
53	Man fandt aldrig ud af præcis hvad der var galt. Jeg ankom med mistanke om blindtarmsbetændelse, men blev udskrevet næste morgen, men et par "muligheder" det kunne have været. Jeg har siden haft ubehag, men lægerne dengang fandt ikke ud af hvad det var, og sagde ikke hvad jeg skulle være opmærksom på efterfølgende (udover hvis jeg havde ekstrem smerte 24 timer efter udskrivning). Under min indlæggelse havde jeg tre læger, to om aftenen og en om morgenen. De spurgte alle tre de helt samme standard spørgsmål, så det virkede ikke til der var skrevet i min journal eller havde været anden kommunikation. Det eneste jeg fik at vide fra læge til læge eller fra sygeplejerske til sygeplejerske var, at der snart ville komme nogen nye og kigge på mig.	I nogen grad
66	Efter behandling kunne jeg godt have brugt, at lægen konsulterede mig igen og fortalte mig, hvad undersøgelsen havde vist og [] undersøgelse eller forslag i fremtiden. Manglede information og [].	I nogen grad
18	Der var mange forskellige læger hos mig, som ikke virkede til at have læst min journal. Jeg fik meget ringe/slet ikke svar på, hvad der skulle ske fremover. Derudover havde de ikke styr på, hvilket sygehus (deres) jeg var MR-skannet på. Har derfor ikke fået svar på skanning endnu.	I ringe grad
20	Der gik noget tabt ved kommunikationen i begyndelsen af indlæggelsen pga. [forståelsesvanskeligheder]. Kunne ikke altid forstå/høre, hvad der blev spurgt om.	I ringe grad
35	Jeg fik ikke af vide, før EFTER anden blodprøve, at jeg skulle have taget to.	I ringe grad
55	Blev udskrevet med den information, at jeg var henvist til hurtigst mulig koloskopi grundet blod i afføringen. Efter tre uger henvendte jeg mig på afdelingen, da jeg ingen indkaldelse havde modtaget. Svaret var: "desværre har vi glemt at henvise dig til kikkertundersøgelse".	Slet ikke

## Akutafsnit2

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

ID	Kommentarer - Akutafsnit2	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
7	Ventede længe på lægen, som skulle udskrive mig. Kunne spare tid, sengeplads og personale, hvis jeg blev tilset af lægen noget før. [Ventetid]	I høj grad
15	Var indlagt [i over et døgn]. Det var en MEGET positiv oplevelse.	I høj grad
25	Afdelingen påsatte måler til aflæsning af hjerterytme, inden man hjemsendes.	I høj grad
26	Kunne være udskrevet [om morgenen, men ventede på lægen til [om eftermiddagen]. [Ventetid]	I høj grad
28	Vi havde alle (firesengsstuer) behov for at sove, men blev vækket kl. 5.40 (!), fordi én skulle have taget blodtryk. Jeg lærer aldrig at forstå, hvorfor syge mennesker ikke kan få lov til at sove, når de er indlagte!  Maden var elendig. Men alle personaler var søde, rare og tålmodige. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Jeg synes, at afdelingen skulle skride ind mod den støj, der var, da der kom en ny ind. Vi var to på stuen, men han havde et følge med. Jeg vil anslå ca. otte stykker med flasker og kaffe, og de blev ved at råbe. Jeg synes ikke, det var i orden, når der lå en syg på samme stue.	I høj grad
45	Jeg blev behandlet rigtig godt og fik lavet en del undersøgelser, men vi fandt aldrig ud af, hvad jeg fejlede. Det kunne derfor have været rart med en scanning, da jeg stadigvæk har smerter. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
56	De kan vente med at sende patienten hjem, til jeg var klar. Jeg var bange for at komme hjem, da der blev sagt, jeg skulle. Hjælpemidler og hjælp var ikke på plads, og mine pårørende måtte gå ind og hjælpe med at få hjælp på plads fra hjemmeplejen. Jeg tror ikke helt, jeg forstod, hvad der foregik, og hvad jeg svarede på. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
5	Stor ros til alle på afdelingen. I gør det super godt, selvom I har meget travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	1. Superflot indsats af personalet (alle) hele vejen igennem. 2. Vil dog opfordre til, at en patient som jeg bliver ultralydsskannet, hvilket blev overvejet af Viborgs læger, og som sagt stor undren hos de to læger, jeg efterfølgende var i kontakt med på andet sygehus (for at finde ud af, hvad jeg fejlede). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
38	Jeg synes, det var godt, at de beholdt mig i akutafdelingen, indtil jeg var færdigudredt med hensyn til, hvilket speciale jeg hørte til, selvom det strakte sig over mange dage, og at der ikke var nogen "mellestationer". Jeg blev udskrevet til videre behandling ved akutteamet, hvilket fungerede fint, og det var betryggende, at akutteamet havde mulighed for at konferere direkte med en vagthavende på akutafdelingen, og at jeg kunne blive meget hurtigt genindlagt, da jeg blev mere syg. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	Jeg var meget tilfreds med mit ophold på Viborg Sygehus. Alt foregik roligt og stille. For mig en god oplevelse trods min sygdom.	I meget høj grad
40	Jeg var meget glad for den vurdering af min tilstand der gjorde, at jeg blev flyttet til patienthotellet, hvor der var fokus på mine behov. Alt den ro jeg havde brug for til at hvile, hvilket ikke ville have været muligt på den afdeling, jeg skulle være flyttet til. (Overfyldt afdeling. Risiko for, at jeg skulle ligge på gangen, fortalte en af lægerne mig)	I meget høj grad

	[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	
41	Flere læger, så man ikke skal vente i lang tid for at blive tilset af læge, og få ens behandling på plads. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
48	Jeg blev modtaget med et smil. Fik en meget god behandling på begge afdelinger. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
51	Jeg synes, at det er rigtig godt, at jeg har fået et brev med hjem om, hvad der er sket på sygehuset, og hvordan jeg skal forholde mig ved eventuelle fremtidige lignende tilfælde. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
52	Jeg oplevede et super professionelt personale. Varme, rolige og fagligt kompetente. En tryk og god oplevelse under omstændighederne. Stor ros til ALLE. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
65	Altid smilende og dygtigt personale. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Maden var ikke god. Få valgmuligheder. Personalet bar præg af stress, men klarede det godt. Vi var fem personer på en firemandsstue. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Det var super behandling af plejepersonalet og den første læge, men derefter var det som om, den næste læge ikke anede, hvad der var foregået. Jeg blev hurtigt udskrevet med modsatrettet medicinbefaling? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	Man fandt aldrig ud af hvad jeg fejlede og sendte mig hjem med antibiotika. Et mere klart svar ville have været dejligt :-).	I nogen grad
18	Først efter [flere] dages indlæggelse var jeg i kontakt med læge NN, selvom jeg havde spurgt efter det flere gange. Jeg var indlagt pga. kraftig hovedpine.	I nogen grad
20	Rigtig godt med informationsbrevet ved udskrivelsen. Både for patient og pårørende. [Kommunikation og information]	I nogen grad
37	Ekstrem travlhed. Ventede en time og 15 minutter på smertestillende. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
42	Kunne godt have givet besked om, at blodprøverne var kommet tilbage, og sygeplejersken kunne godt have henvendt sig efter vagtskifte. [Kommunikation og information]	I nogen grad
62	Lang ventetid. Uro på fire-mandsstue. Manglende information om hjemtransport. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
2	Lægerne bør i høj grad tale sammen, før de kommer med et svar på, hvad man fejler, til patienten. [Kommunikation og information]	I ringe grad
50	Man snakkede med mange forskellige læger med lige så mange forskellige meninger. Det var frustrerende. Jeg synes, lægerne var under alt kritik, men social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne var gode. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
53	Det var svært at få nogen konkret fra svar én, da jeg havde tre forskellige læger og mange forskellige sygeplejersker. Og er desuden ikke særlig glad for, at jeg blev udskrevet uden at vide, hvad der var galt eller fik nogen information om, at jeg skulle gå til min læge igen eller noget andet. En læge sagde desuden til mig, at jeg skulle have en scanning, men da den næste læge kom, blev det ikke nævnt igen. Sygeplejerskerne var rigtig søde, og det var mine læger også. Lægerne specielt virkede desværre bare alt for stressede. Min kæreste, som var med, følte også at han ingen informationer fik i løbet af indlæggelsen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
57	Overvej koordinerende teams.	I ringe grad

	[Kvalitet i behandling]	
✎ 63	Bedre service. Prøv bare at se på et andet sygehus. Maden var elendig. [Fysiske rammer]	I ringe grad
✎ 32	Har efterfølgende været træt af, at læge NN [flere] gange lavede en form for scanning omkring mit problem, savnede selve lægen i forløbet. Hende traf jeg først syv timer senere på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
✎ 16	Jeg blev indlagt mandag []. Valgte at overnatte hjemme, da jeg delte stue med en [] patient og to [] piger, der havde spist for mange piller. Næste morgen mødte jeg igen [] og fik taget nye blodprøver. Ventede indtil [eftermiddag] på disse svar, så jeg kunne blive udskrevet. (Og det var ikke [anden afdeling], der var skyld i den lange ventetid). Men [denne dag] var også meget interessant... Jeg overhørte to [] tilsyn. Det er ikke ok, at de to [] piger skulle fortælle alt til en psykiater på en firesengsstue. [Om eftermiddagen] blev jeg udskrevet uden mad eller drikke siden [dagen forinden].	Slet ikke
✎ 31	Alt kan gøres bedre og bruge mere tid på patienten. Prøv at sætte jer selv i patientens sted og tænke på, hvordan du selv gerne vil behandles. Brug mere tid på den enkelte patient. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 35	Der var ALT for lang ventetid! Og informationerne om forløbet var mangelfulde. [Kommunikation og information, Ventetid]	Slet ikke
✎ 49	Der er snavset. Toiletter er uhumske, snavset tøj og bind på gulvet. Det døgn jeg var der. Personalet der har alt, alt for travlt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 55	Blev indlagt [om morgenen] og mødt af en meget uvenlig [] læge. Hun spurgte mig kort om mine smerter, og var ude efter [få] minutter med dette svar: "Ja, du har nok [alvorlig sygdom], men nu må vi se". Hun gik, og derefter så eller talte jeg ikke med NOGET personale før [mange] timer efter. Personalet havde ikke styr på, hvem der havde min stue, så der kom ingen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎ 58	Jeg fik ikke at vide, hvad jeg fejlede. Havde kun besøg af en læge, som fortalte, at jeg skulle udskrives dagen efter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst

## Akutafsnit2

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

ID	Kommentarer - Akutafsnit2	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
9	Kontaktede egen læge. Han afviste hjemsendelse. Tog selv initiativ til indlæggelse, da jeg var i en frygtelig forlegenhed. (Er meget utilfreds med egen læge).	I meget høj grad
33	Indlagt til observation for blindtarmsbetændelse. Ingen betændelse [konstateret]. Kom hjem igen efter seks til syv timer og ingen behov for efterbehandling.	I meget høj grad
41	Super søde sygeplejersker, der virkelig løber stærkt og gør alt de kan for at servicere patienterne efter behov og ønsker. Der er travlt. Flere læger og sygeplejersker vil øge behandlingstiden markant. Ved, det er urealistisk, der er jo ikke penge til det!	I meget høj grad
36	Sygdomsforløbet blev meget langt med modstridende informationer hele tiden.	I nogen grad
60	Allergianfald. Ved stadig ikke, hvad der udløste det.	I nogen grad
18	Går til kontrol. Ringede selv og bad om at blive sat op i medicin, da behandlingen ikke virkede.	I ringe grad
42	Der kunne godt være sket mere, da jeg havde været under en kræftpakke.	I ringe grad
23	Jeg var kun indlagt i få timer til udredning efter et fald. Der blev lavet en scanning af hjerte og lunge, der viste normale forhold. Jeg er meget tilfreds med behandlingen, og det gik hurtigt.	Ikke relevant for mig
31	Indlægges med opblussen af KOL, udskrives [med anden diagnose]. JEG VIL GERNE HAVE EN SKRIFTLIG UNDSKYLDNING OG ET BREV, DER LOVER, AT FEJLEN ER SLETTET.	Slet ikke
1	Indlæggelse var galdeste. På grund af, at jeg er kræftpatient, var der kun smertestillende at tilbyde, det var ok.	Uoplyst
6	Jeg skulle undersøges, fordi jeg er gammel og træt, så måske fejlede mit hjerte og blod noget. Men jeg lå en hel dag uden andre at snakke med. Personalet kom kun, når jeg skulle spise. Jeg har svært ved at følge med i ting, men ingen prøvede at forklare mig hvorfor og hvad, jeg skulle.	Uoplyst
61	Min udskrivning.	Uoplyst

