

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit  
Medicinsk afdeling  
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	196
Besvarelser fra patienter:	73
Afsnittets svarprocent:	37%

### 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

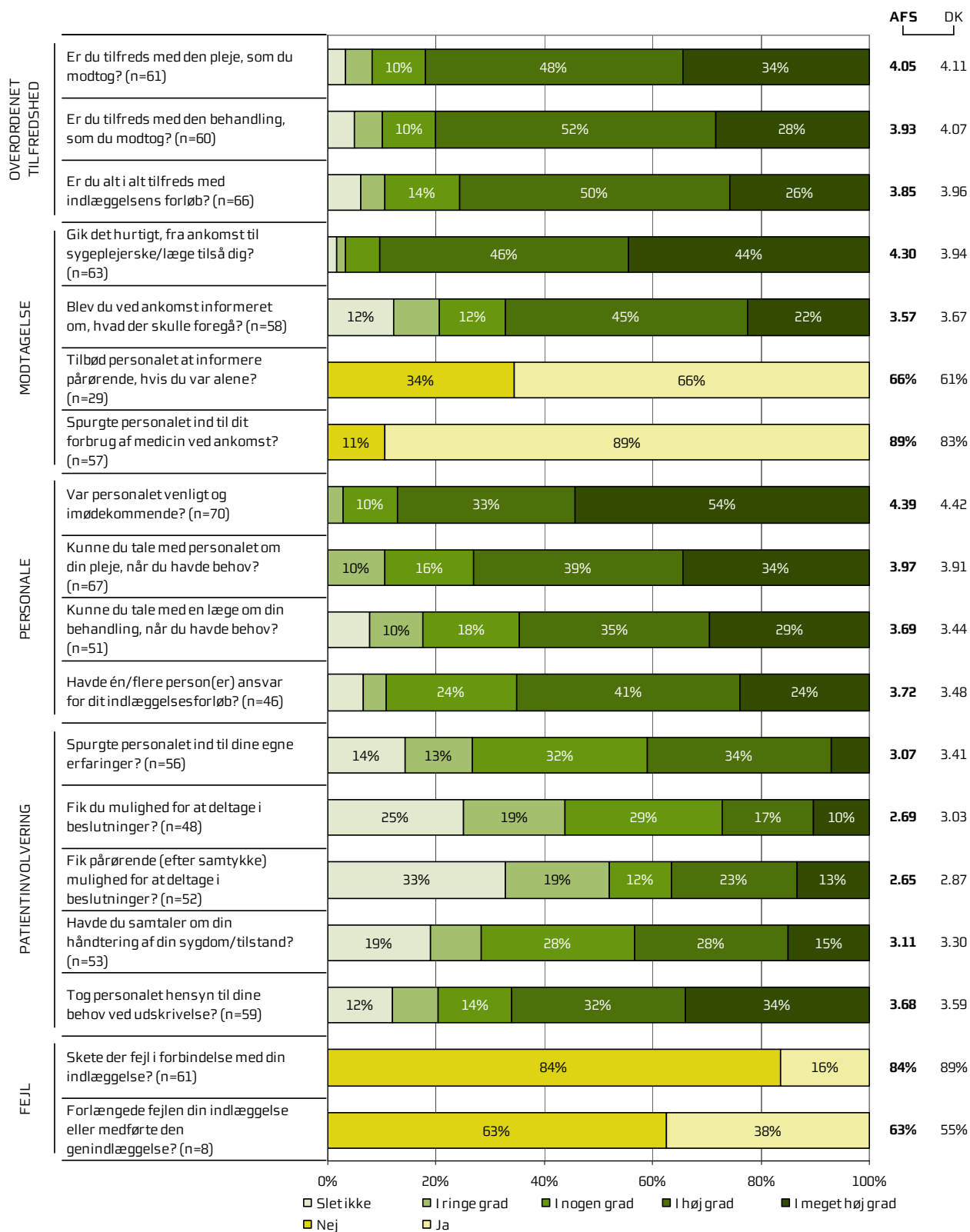
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

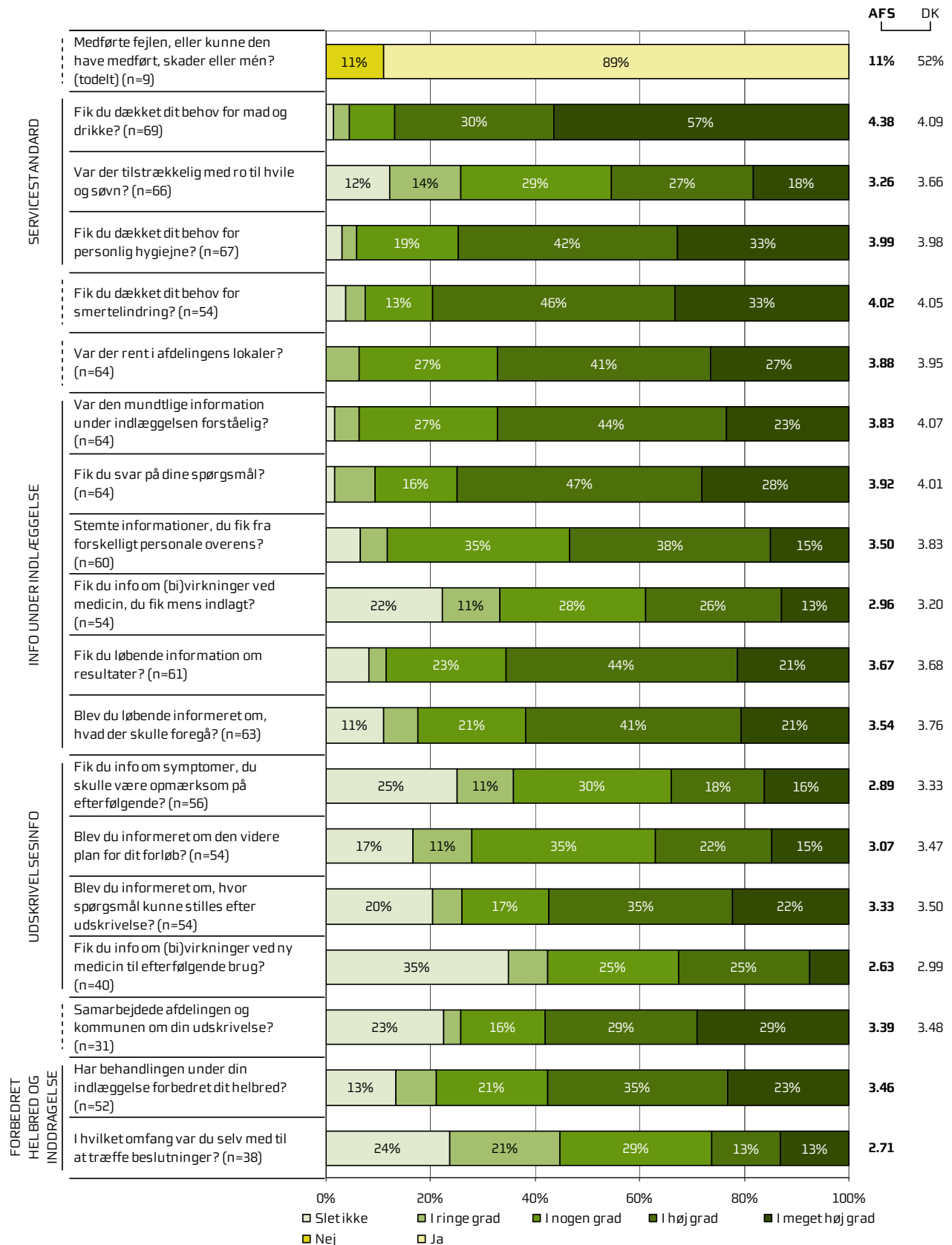
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

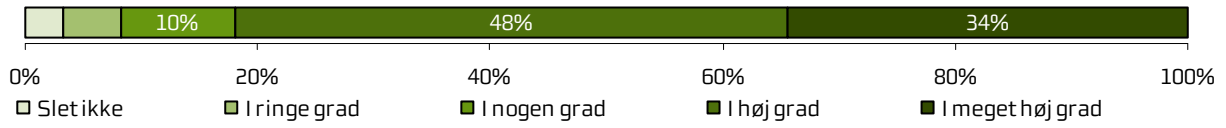
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

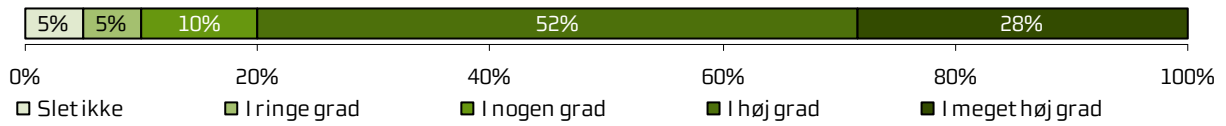
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

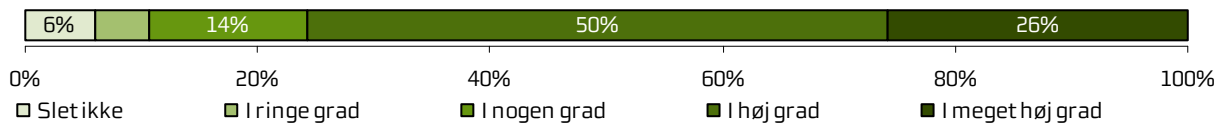
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=61)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=60)



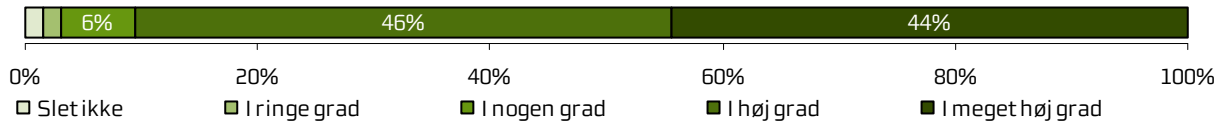
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=66)



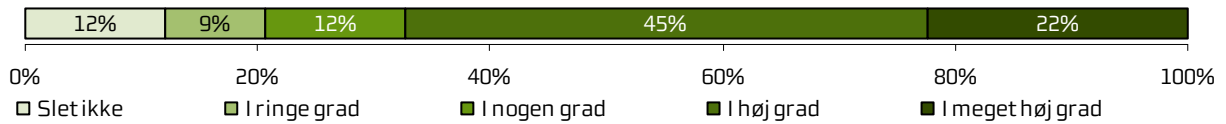
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,05		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,93		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,85		3,96	

## Modtagelse

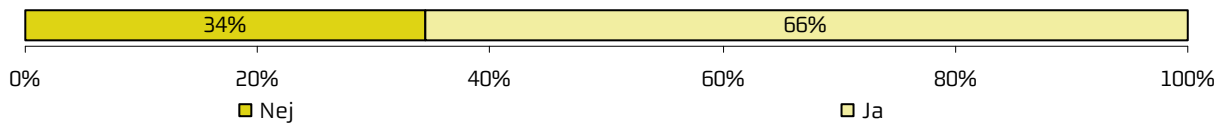
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=63)



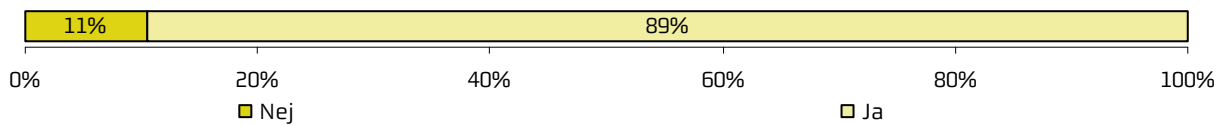
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=58)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=29)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=57)

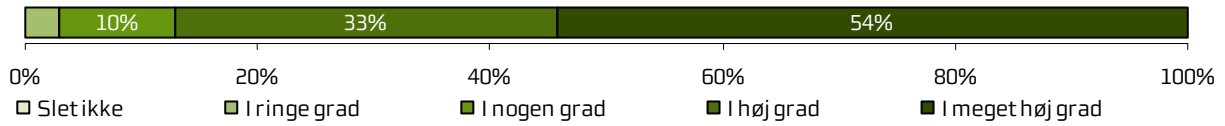




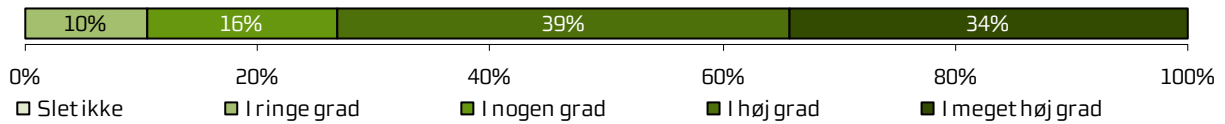
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,3		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,57		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		66 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		89 %	83 %	

## Personale

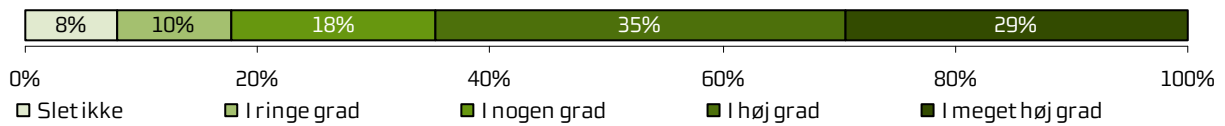
Var personalet venligt og imødekommende? (n=70)



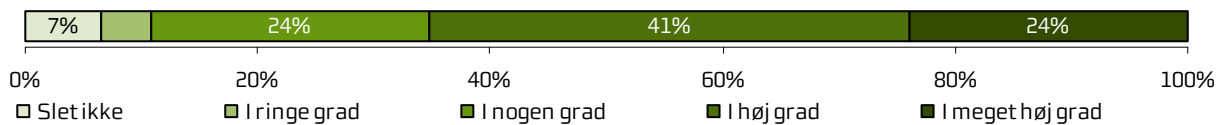
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=67)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=51)



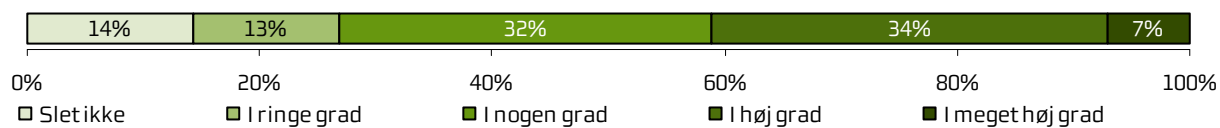
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=46)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,39		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,97		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,69		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?	3,72		3,48	

## Patientinvolvering

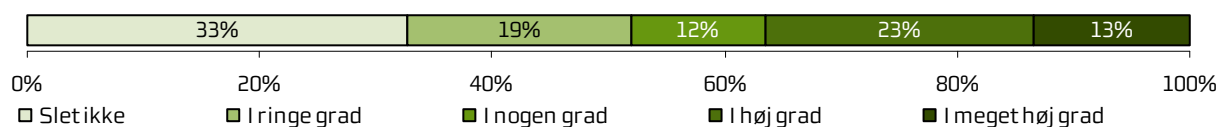
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=56)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=48)



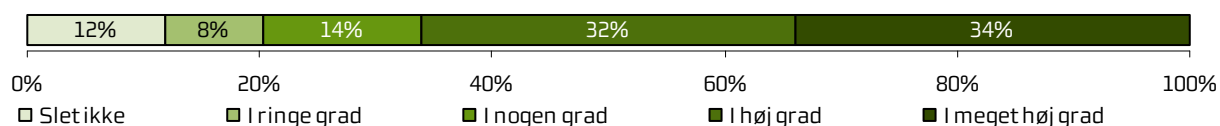
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=52)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=53)



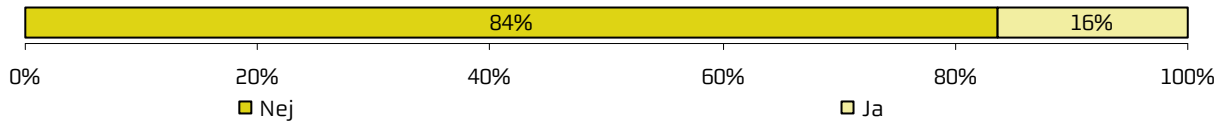
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=59)



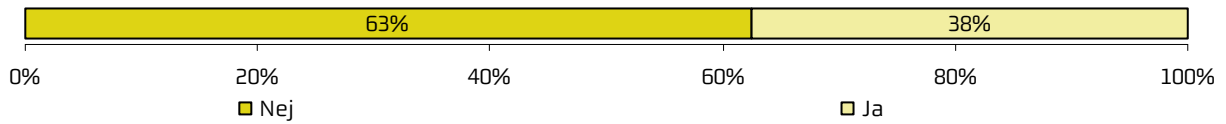
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,07		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,69		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,65		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,11		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,68		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=61)



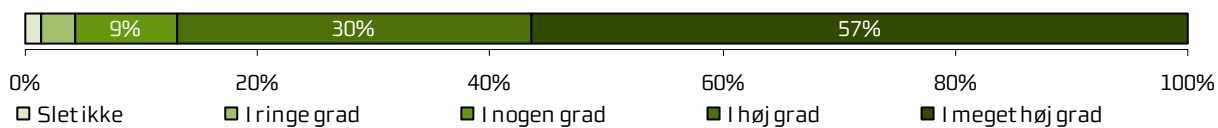
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=8)



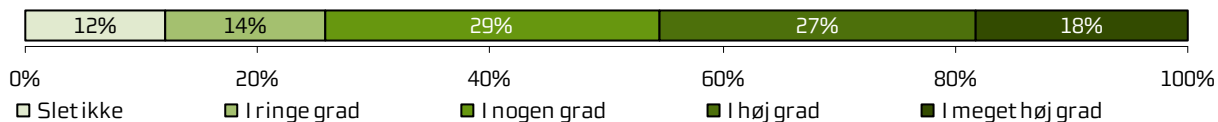
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		84 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		62 %	55 %	

## Servicestandard

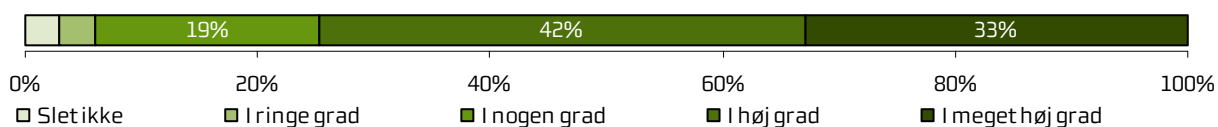
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=69)



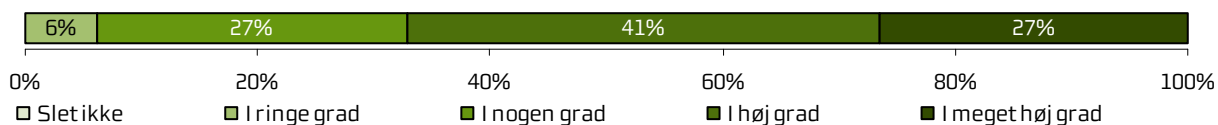
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=66)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=67)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=64)

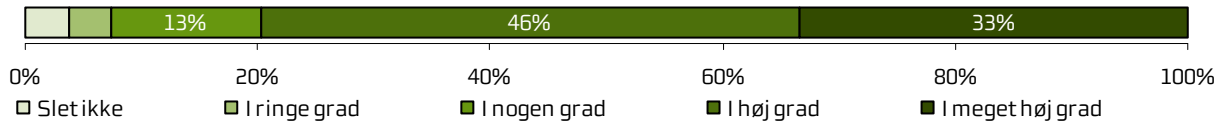




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,38		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,26		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,99		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,88		3,95	

## Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=54)



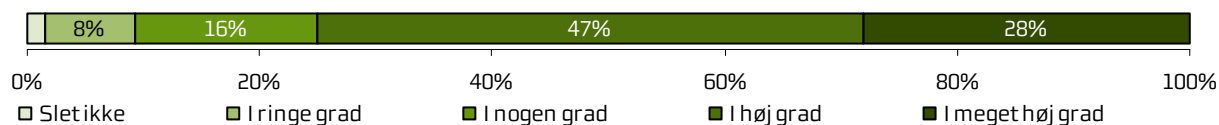
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,02		4,05	

## Info under indlæggelse

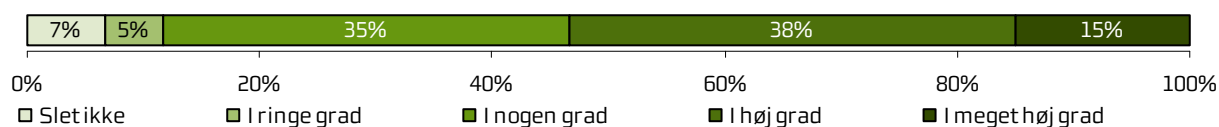
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=64)



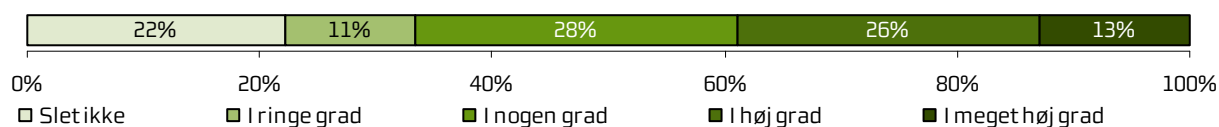
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=64)



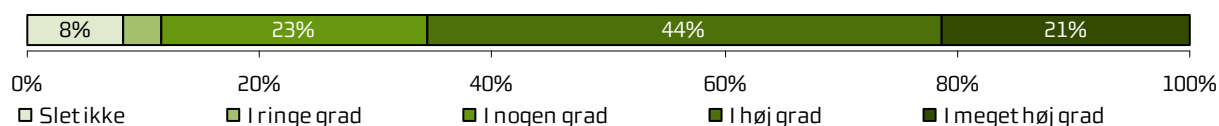
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=60)



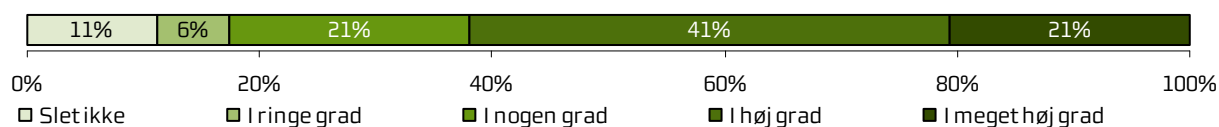
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=54)



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



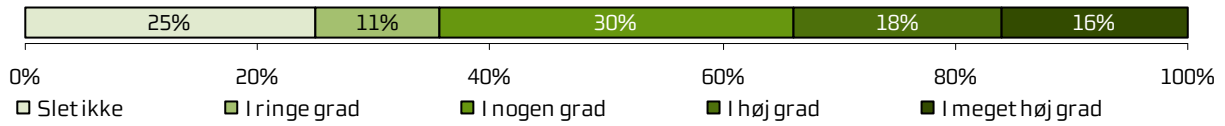
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=63)



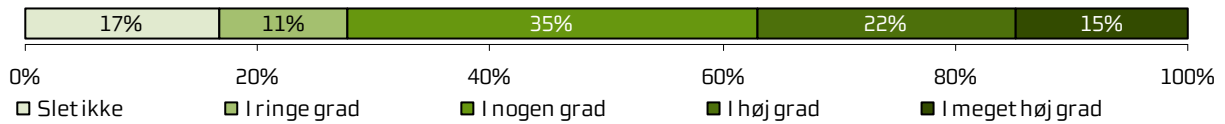
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,83		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,92		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,5		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	2,96		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,67		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,54		3,76	

## Udskrivelsesinfo

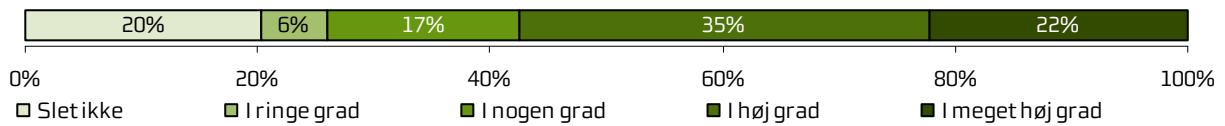
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=56)



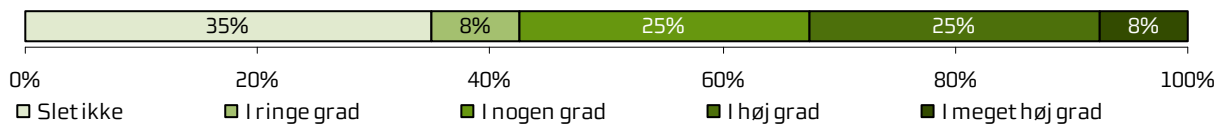
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=54)

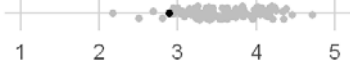
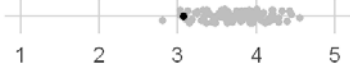
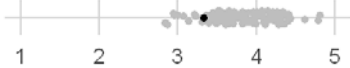



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=54)



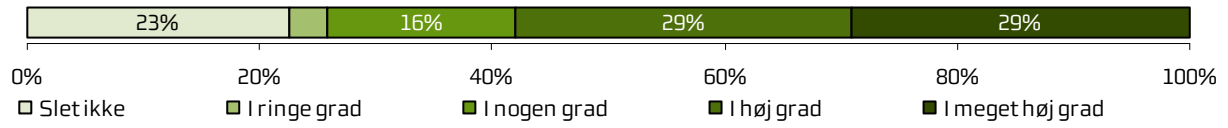
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=40)



	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?	2,89		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,07		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,33		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,62		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=31)





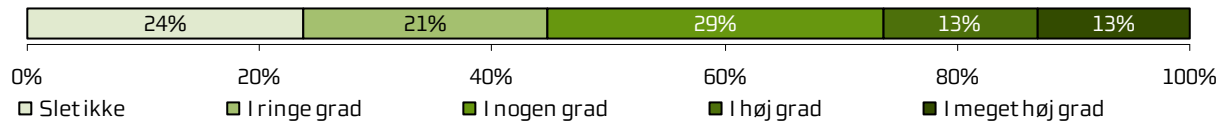
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,39		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=52)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=38)



	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?	3,46			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,71			



## 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.

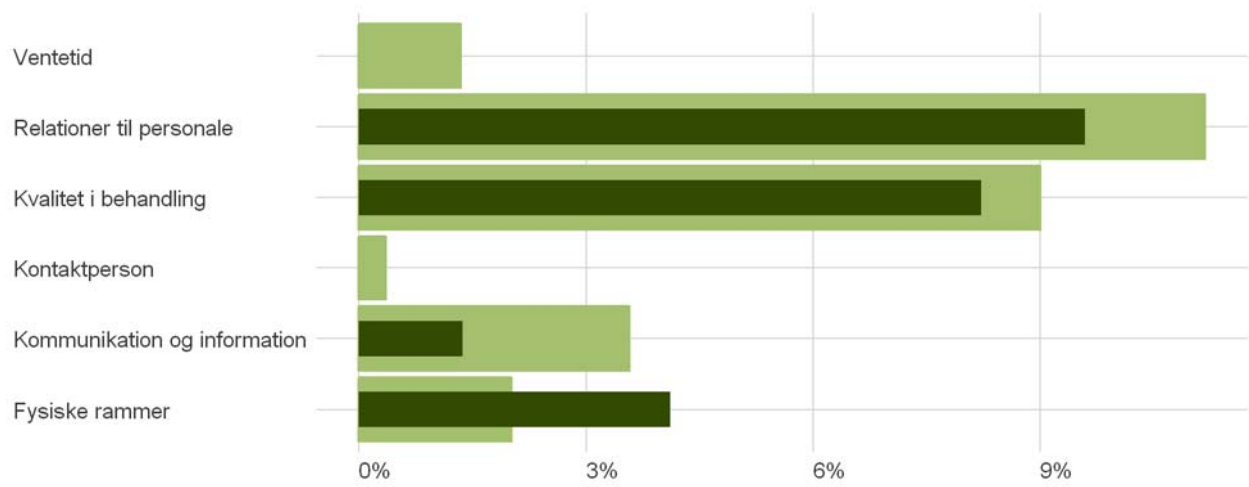
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



## M13-1 Medicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
16	Der var en sygeplejestuderende, som ikke var nærværende. Hun hørte ikke mine svar på spørgsmålene og spurgte tit om det samme flere gange. Heldigvis var hendes vejleder rigtig sød, og jeg følte mig tryk ved hende.	I høj grad
19	Det er bare fint.	I høj grad
27	Ved sidste indlæggelse (akut) på grund af fejl dosering af smerteplaster fra [privat lægepraksis], således at naturlige funktioner som at hoste slim op og synke var helt væk. Første indlæggelse var på grund af at den blodfortyndende [medicin] var sat på tre ugers pause. Hun havde fået det i [mange] år.	I høj grad
28	På Akutafdelingen blev jeg informeret (tilset) af to forskellige læger. Efter overflytning [] var det to nye læger. Opfølgende samtale var med endnu en ny læge. Det kan virke lidt belastende, når man er "syg" og træt!	I høj grad
6	Det kunne de ikke, da jeg var livløs.	I meget høj grad
8	Indlagt via nyreambulatoriet (har altid åben. Indlæggelse) som nyrepatient er lig med dialysepatient.	I meget høj grad
9	Nogle af sygeplejerskerne spurgte til det samme, jeg havde svaret på flere gange.	I meget høj grad
14	Alt det med jo og nej er for indviklet. Min kone faldt ned ad trappen og slog sig slemt. Jeg fik hurtigt tilkaldt en ambulance [] til [sygehuset], hvor hun var indlagt i tre dage. Derefter blev hun sendt hjem i bevidstløs tilstand, idet [hospitalet] skønnede, hun var rask? Den samme eftermiddag blev hun igen indlagt, idet hun selvfølgelig ikke skulle have været hjemme?! Derefter kom hun efter 12 dage [på et] ændrecenter, da en læge skønnede, at hun havde taget ekstra skade.	I meget høj grad
20	Når man kommer ind på afdelingen i aften timerne/nat, kan det være lidt svært at finde personale at melde sin ankomst til (Jeg ankom selv til afdelingen på baggrund af telefonsamtale).	I meget høj grad
23	Kan ikke selv huske de første fire fem dage.	I meget høj grad
25	Hurtig og god modtagelse. God behandling og omsorg.	I meget høj grad
10	Egen læge.	I nogen grad
13	Jeg husker ikke noget.	Ikke relevant for mig
7	Læge NN indlagde mig direkte efter en konsultation hos hende. Jeg kan ikke huske så meget deraf, at jeg kan besvare ovenstående spørgsmål.	Uoplyst
12	Der skal drages bedre omsorg om familien. De står lige ved siden af i det her tilfælde.	Uoplyst

**M13-1 Medicinsk Sengeafsnit****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 2	Jeg blev opereret uden at være fuldt bedøvet.	Ja
✎ 21	Min journal blev væk. Jeg fik derudover at vide, at jeg skulle have medicin, og personalet gik efter det. En anden kom og fortalte, at man ikke vidste, om jeg skulle have medicin?? Min journal blev ikke fundet inden, at jeg blev udskrevet. Vi blev flere gange "forladt" i undersøgelseslokaler, uden at vide, hvad der skulle ske.	Ja
✎ 3	På trods af at mine symptomer og blodprøver viste, at det IKKE var min [sygdom], der var aktiv, insisterede læge NN på, at jeg skulle i behandling med binyrebarkhormon. Da jeg sagde, at det lød forkert og kontaktede anden læge for udredning, blev det ganske forfærdeligt for mig på afdelingen.	Nej
✎ 4	Jeg formoder, at årsagen til manglende journalskrivning skyldes travlhed (lægerne). Jeg fik en flov undskyldning i forbindelse med den manglende (senere) skrivning af min journal.	Nej
✎ 8	Der blev taget blodprøve i venstre arm, selvom der var skilt på sengen om, at dette ikke måtte ske []. Min mand er også ramt af Alzheimers demens, og kan ikke altid forstå og sige fra, når der sker sådan noget.	Nej
✎ 19	[Flere dage med høj feber]. Første behandling med antibiotika virkede ikke. Anden behandling med anden type antibiotika virkede perfekt. To dropbehandlinger [], og feberen er væk. Så blev jeg sendt hjem :-). Et døgn efter var feberen der igen. Behandlet af EGEN LÆGE.	Nej
✎ 27	Situationen var så slem, at nærmeste familie blev kaldt til NNs sygeleje for at sige farvel, idet de to læger NN ingen løsning [ havde på], hvordan man fik slimen op, så hun kunne trække vejret i det nødvendige omfang. Vi kontaktede en af lægerne om råd i vores familie.	Nej
✎ 14	Skønnede, at hun havde taget ekstra skade efter først at skulle hjem, og så igen fragtes til Viborg Hospital. Derefter var hun indlagt i [mange] dage, hvor jeg fik lov at sove i det samme rum som hende, hvilket jeg er meget taknemmelig for i dag. Men da hun nu [har det værre], tænker jeg på hvor meget skade, der ekstra er sket, da hun absolut skulle sendes hjem i bevidstløs tilstand i stedet for at være blevet på hospitalet og kommet under behandling. Hun har [en lidelse], men indtil hun faldt, var hun fuldt mobil. Jeg er som sagt meget taknemlig for, at jeg måtte være hos hende i samme værelse i de [mange] dage, men.	Uoplyst
✎ 12	Pårørende til patienten er blevet dårligt informeret flere gange. NN er denne patient. Han kan ikke selv informere om noget. "Er meget usynligt". Godt der er en hustru. Skal det være nødvendigt? Dårligt.	Ved ikke
✎ 15	Jeg har været inde på min journal. Mit febertal var ikke rigtig, da jeg blev indlagt. Jeg havde nogen med, så de kunne fortælle det. Personalet er søde og venlige, men har alt for travlt. F.eks. glemmer at fortælle om den medicin man får, at den må man ikke spise/drikke mælkeprodukter til. Og glemmer hvad de går efter.	Ved ikke



**M13-1 Medicinsk Sengeafsnit**

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

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 9	Mangler plan for opfølgning. F.eks. hvornår de kontakter mig for at høre, hvordan det går. Ved et tilfælde fik jeg at vide, at jeg ville blive ringet op [efteråret], men det kunne de jo godt oplyse mig om på forhånd.	I høj grad
✎ 16	Jeg har ikke en endelig plan for, hvilke undersøgelser jeg skal til efterfølgende. Den sidste undersøgelse fra 13/11 har jeg ikke fået svar på. Jeg er alt i alt usikker på fremtiden.	I nogen grad
✎ 19	Jeg var bestemt IKKE rask. Hvorfor skulle jeg sendes hjem?	I ringe grad
✎ 26	Jeg blev udskrevet og skulle få videre behandling på andet sygehus med jeres diagnose []. Andet sygehus kontaktede mig på telefon. De havde overtaget mig. Ny diagnose.	I ringe grad
✎ 10	Et af de medikamenter jeg modtog, gav en bivirkning, som var [ensartet] med sygdommen. Dette blev ikke oplyst.	Slet ikke
✎ 14	Hjem i bevidstløs tilstand i stedet for at være blevet på hospitalet og kommet under behandling. Hun har [bestemt sygdom], men indtil hun faldt, var hun fuldt mobil. Jeg er som sagt meget taknemmelig for, at jeg måtte være hos hende i samme værelse i de [mange] dage, men...	Uoplyst
✎ 12	Pårørende fik ikke nogen information om, at NN fik to liggesår. Når der er pårørende, synes jeg, at det er relevant at få besked. Besøg dagligt, telefonen er da opfundet.	Ved ikke

### M13-1 Medicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
17	Da jeg havde brug for meget ro og mørkt lokale, blev jeg straks flyttet til eneværelse. Meget ros for det :-). Da jeg var blevet udskrevet skulle jeg selv opsøge personale. Det var ikke let at finde :-(. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Men jeg savnede nok, at sygehuset selv havde en løsning på []problemet. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Hun fik en fod skadet meget slemt. Hun endte med at komme tilbage til hjemmet, hvor der var tilsyn af plejepersonale. Problemer gjorde dog, at hun fik blodpropper og endnu et sygehusophold. Efterfølgende var der også her adskillige problemer i behandlingen. Bl.a. med for meget smertestillende, som umuliggjorde kommunikation med hende. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
24	Jeg har [] kendskab til sundhedssektoren og ved, at plejepersonalet er voldsomt udfordret af overbelægning, fusion og nedskæring. Alligevel mødte jeg et veloplagt, imødekommende og omsorgsfuldt personale, der har deres kerneydelse for øje. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
15	Ja, men de har bare alt for travlt.	I nogen grad
16	Der er alt for travlt, og jeg var utryk ved, om det var det rigtige, der blev gjort. Det er fortrinsvis en anden afdeling, der har for travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Bør tage mere hensyn til tre patienter udad fire patienter på en stue. Det er ikke acceptabelt, at en patient styrer stuen. I min situation måtte jeg forlade stuen. Jeg mistede appetitten og måtte undvære at hvile mig i løbet af dagen. [Fysiske rammer]	I nogen grad
12	Er det muligt at ligge på almindelig madras i over en uge, inden der sker noget. Har plejepersonalet ikke set, at der er to tryksår. Dårlig pleje. Pårørende fik ikke noget at vide om det, først da NN kom tilbage til ældrecentret. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
3	Der var [i weekenden] en social- og sundhedsassistent fra andet sygehus. Hun var så empatisk, faglig dygtig og glad. Hun var det eneste positive fra den indlæggelse. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
19	Stort set alle de læger, jeg mødte, havde hver sin mening, og den sidste [] læge, der stoppede behandlingen, som virker, bør efter min mening IKKE være læge. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
21	Personalet havde alt for travlt. Jeg fik hele tiden af vide, at der kom "traumer" ind. Jeg fik en forfærdelig behandling af en læge. Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne, selvom de havde alt for travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
14	Jeg er tilfreds med plejen, som min kone fik (tror jeg nok, jeg er ikke doktor). Men som [lægen] sagde: Det er helt sikkert, at det ikke har fremmet din kones tilstand, at hun skulle sendes hjem i bevidstløs tilstand. Det tænker jeg på dagligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

**M13-1 Medicinsk Sengeafsnit**

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

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
✎ 3	Nummer 43. Men hverken læger eller sygeplejersker synes godt om, at man sætter sig imod en behandling på trods af, at man som patient kender sin egen krop og sygdom.	I meget høj grad
✎ 11	Eftersom patient er dement, har al kommunikation med pårørende været dårlig. Ingen information. Oplevede som pårørende, at afdelingen var meget travlt påvirket og havde slet ikke tid til patienterne pga. travlhed.	I ringe grad
✎ 16	Jeg var utryk ved at de resultater egen læge havde fra hans undersøgelser ikke kunne bruges på hospitalet. Som om hans faglighed ikke er god nok. Det gør mig utryk.	I ringe grad
✎ 21	Jeg er faktisk bange for at blive syg en anden gang. Der skete så mange fejl, og jeg følte mig slet ikke i trygge hænder. Hvis man pludselig får en blodprop, som jeg gjorde, så var det bestemt ikke trygt.	I ringe grad
✎ 18	Jeg fik en mave-/tarmundersøgelse med kikkert i maven, UDEN bedøvelse. Ikke i orden!	Ikke relevant for mig
✎ 27	Jeg, hendes mand, føler efter episode otte og ni på medsendte bilag, at begge episoder næsten har taget min kone fra mig. Det er jeg meget ked af.	Slet ikke
✎ 1	Jeg har været fuld tilfreds under hele min indlæggelse, både hvad personale, pleje, mad m.v. [angår]. Jeg har fået det bedre efter hjemkomsten.	Uoplyst
✎ 5	Svært at svare på ovenstående spørgsmål, da jeg kort efter blev indlagt af helt anden årsag.	Uoplyst
✎ 14	Da NN blev indlagt havde hun guldsmykker i ørerne. De blev taget af, da hun blev indlagt. Vi har ledt alle vegne efter dem. Da vi ikke kunne finde dem, må de stadig ligge på Viborg Hospital. De var meget dyre. Hun havde fået dem af sin familie i sølvbryllupsgave. I må have dem et sted på [nogle af etagerne]?	Uoplyst
✎ 22	Alt sammen var meget fint og trygt. Tak for det.	Uoplyst



