

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
M1 Medicinsk Sengeafsnit
Diagnostisk Center
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

© 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	248
Besvarelser fra patienter:	122
Afsnittets svarprocent:	49%

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

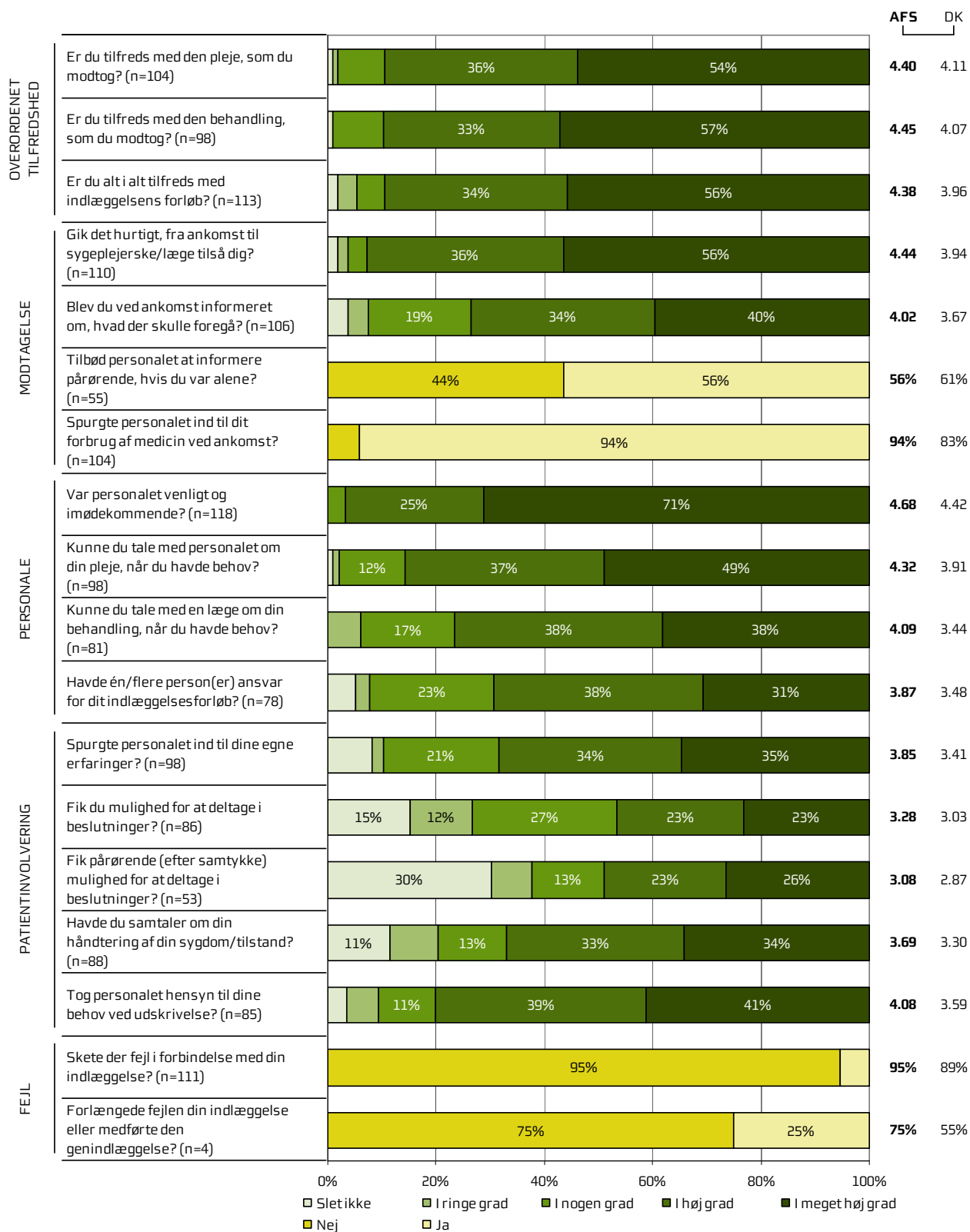
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

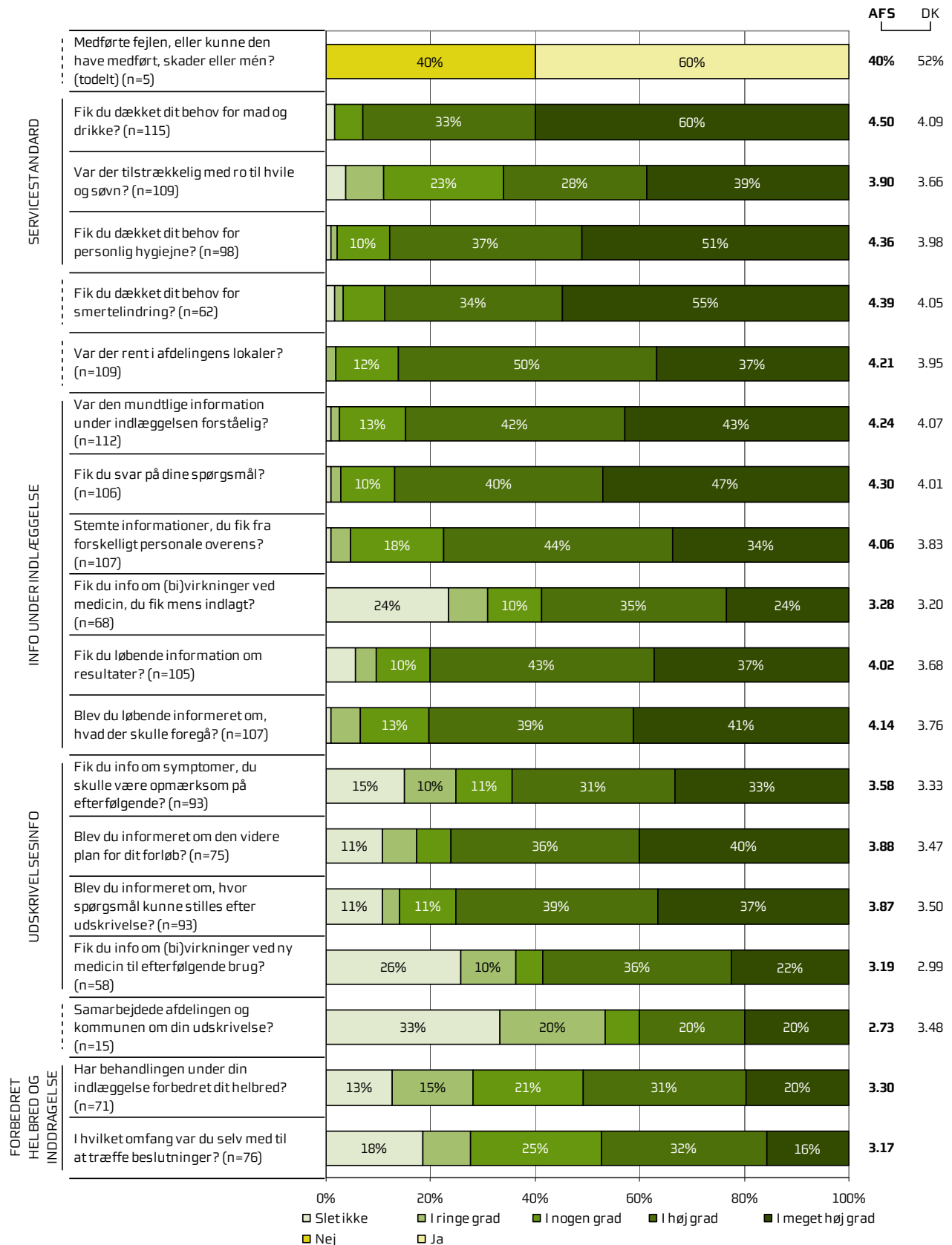
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

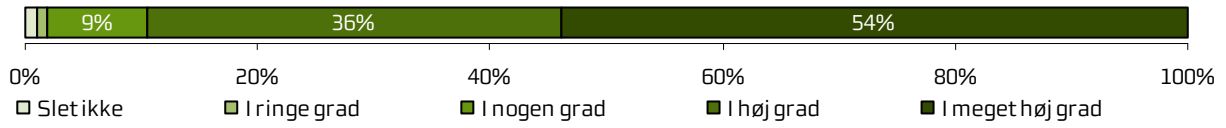
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

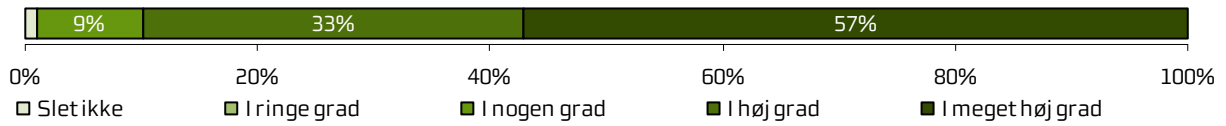
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

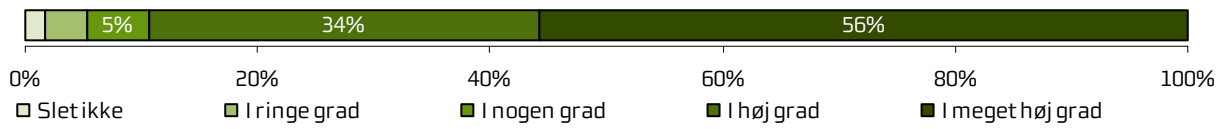
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=104)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=98)



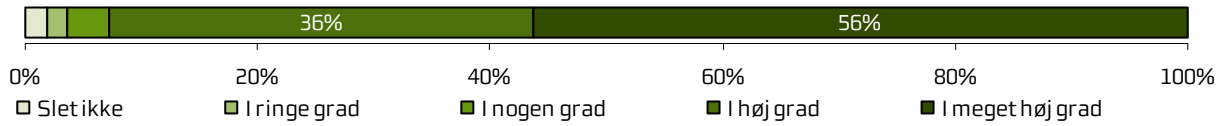
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=113)



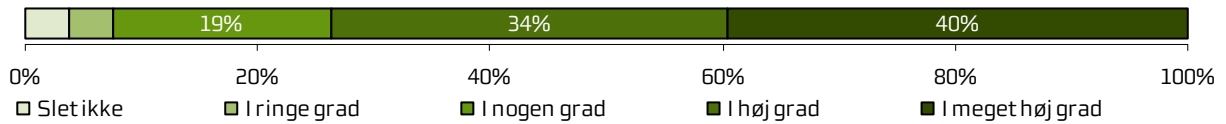
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,4		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,45		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,38		3,96	

Modtagelse

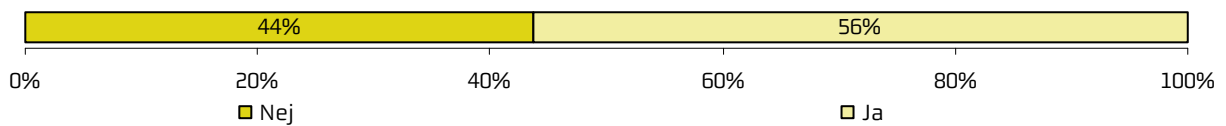
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=110)



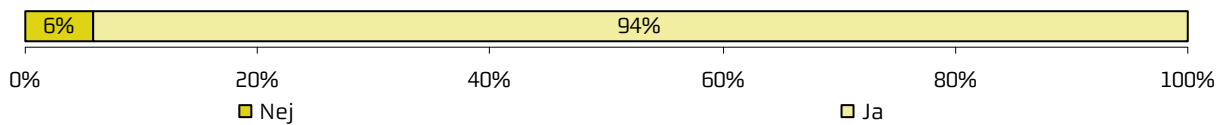
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=106)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=55)



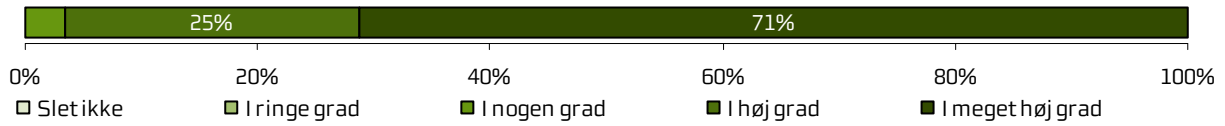
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=104)



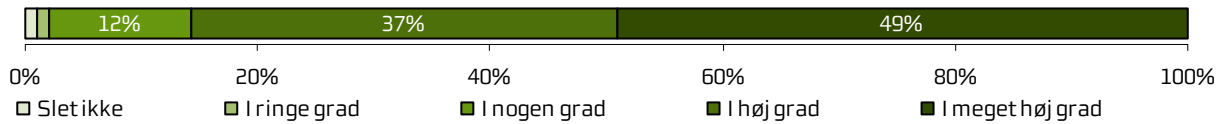
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,44		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,02		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		56 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		94 %	83 %	

Personale

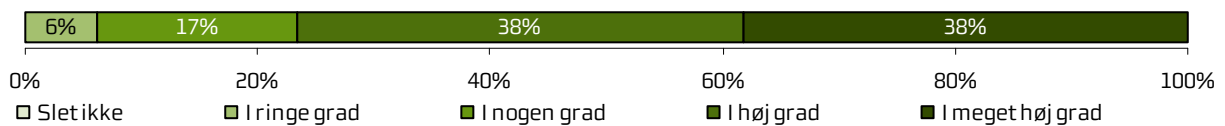
Var personalet venligt og imødekommende? (n=118)



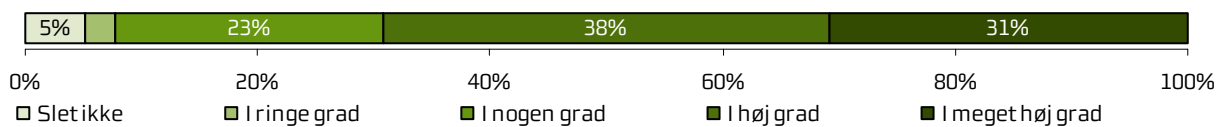
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=98)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=81)



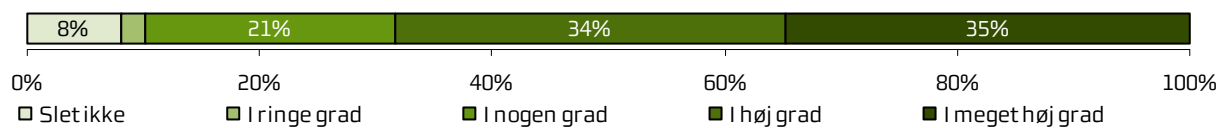
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=78)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,68		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,32		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,09		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?	3,87		3,48	

Patientinvolvering

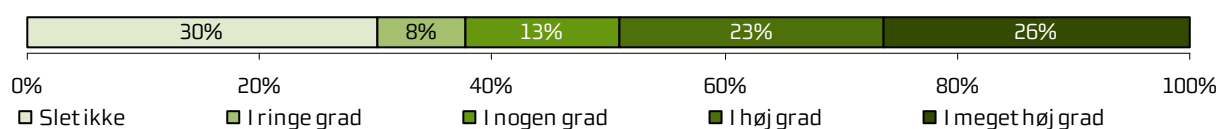
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=98)



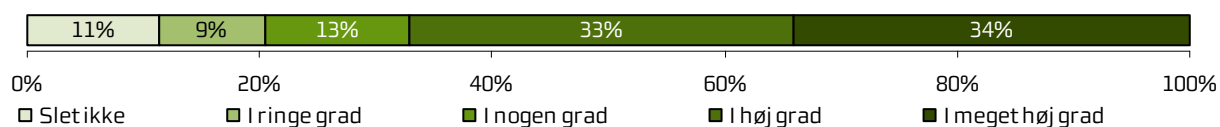
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=86)



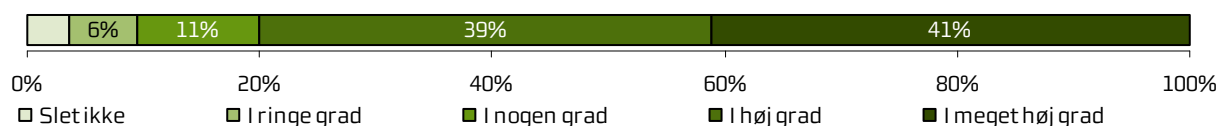
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=53)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=88)



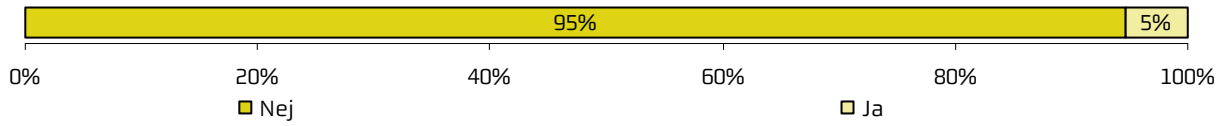
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=85)



	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?	3,85		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,08		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,69		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,08		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=111)



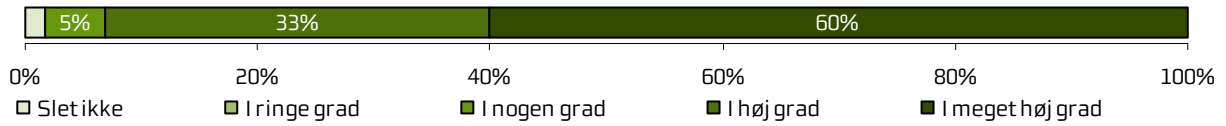
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



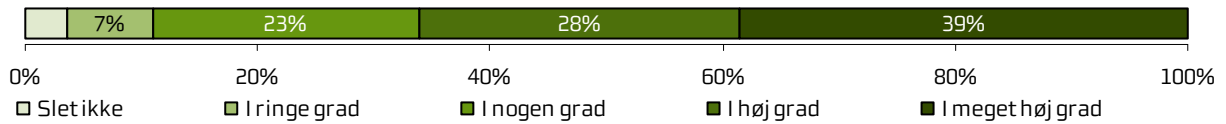
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		95 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		75 %	55 %	

Servicestandard

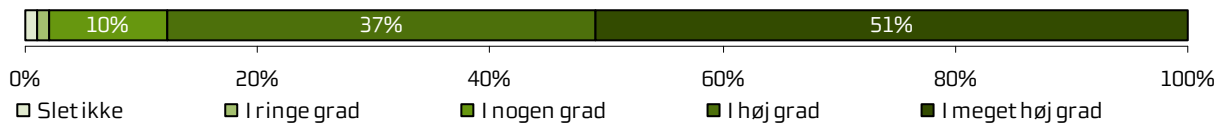
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=115)



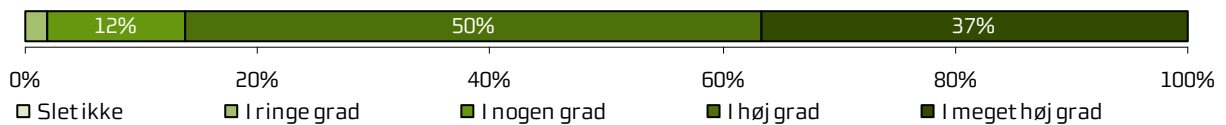
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=109)


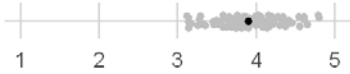




Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=98)



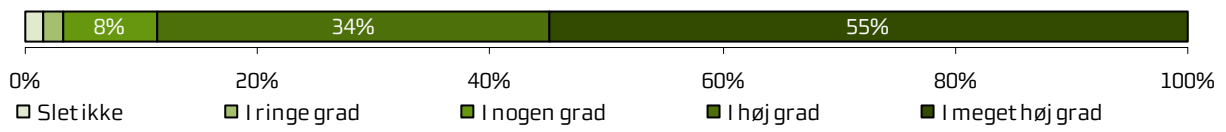
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=109)



	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?	4,5		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,9		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,36		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,21		3,95	

Smertelindring

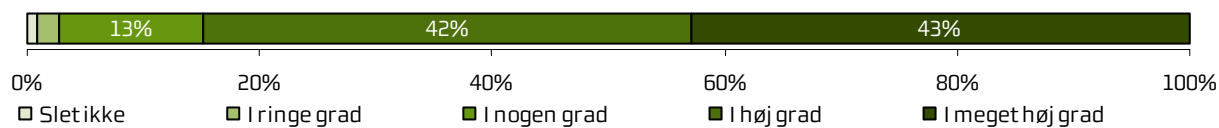
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=62)



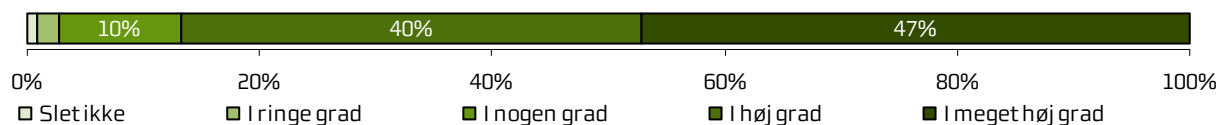
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,39		4,05	

Info under indlæggelse

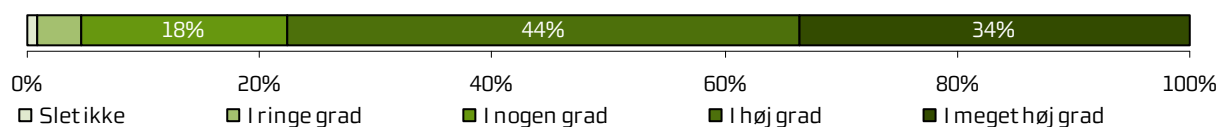
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=112)



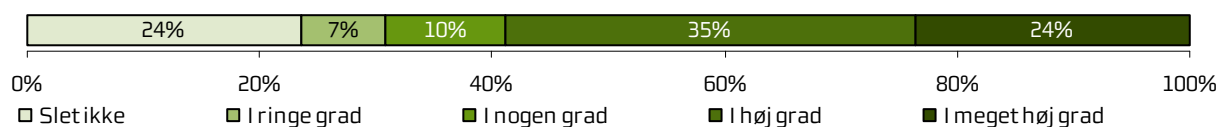
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=106)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=107)



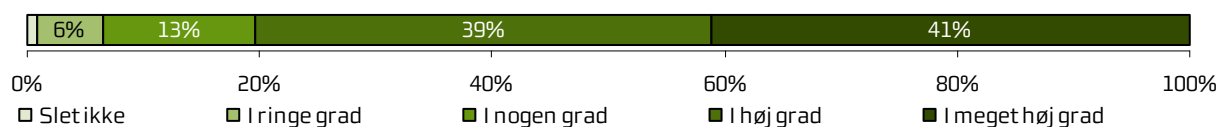
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=68)



Fik du løbende information om resultater? (n=105)



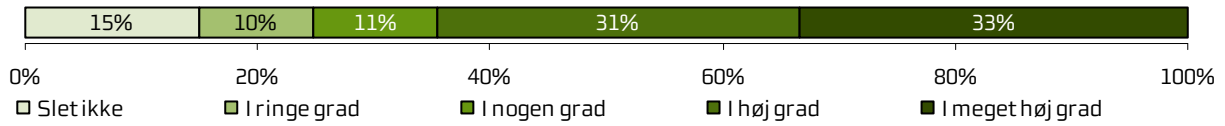
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=107)



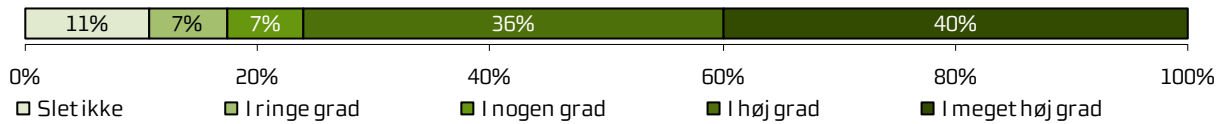
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,24		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,3		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,06		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,28		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,02		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,14		3,76	

Udskrivelsesinfo

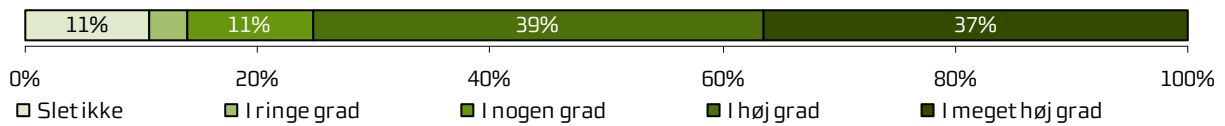
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=93)



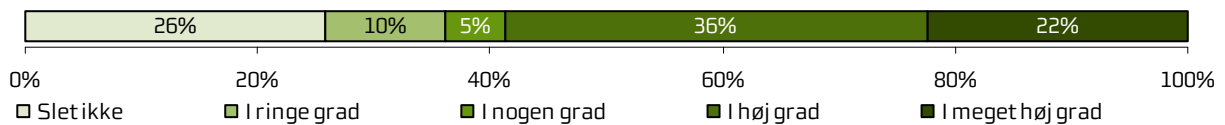
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=75)


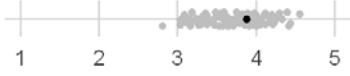




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=93)



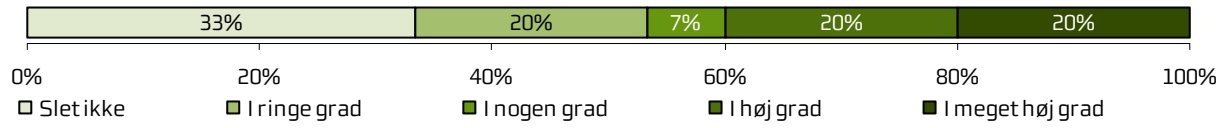
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=58)



	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?	3,58		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,88		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,87		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,19		2,99	

Hjemmepleje

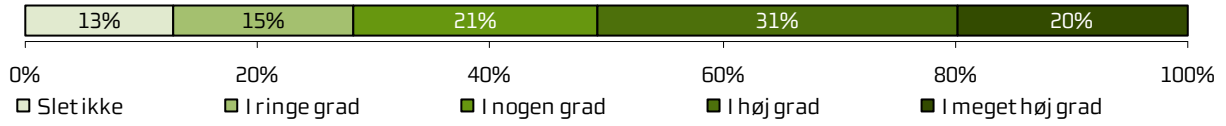
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=15)



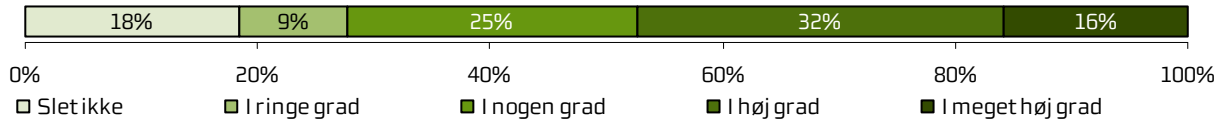
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	2,73		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=71)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=76)



	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?	3,3			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,17			

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.

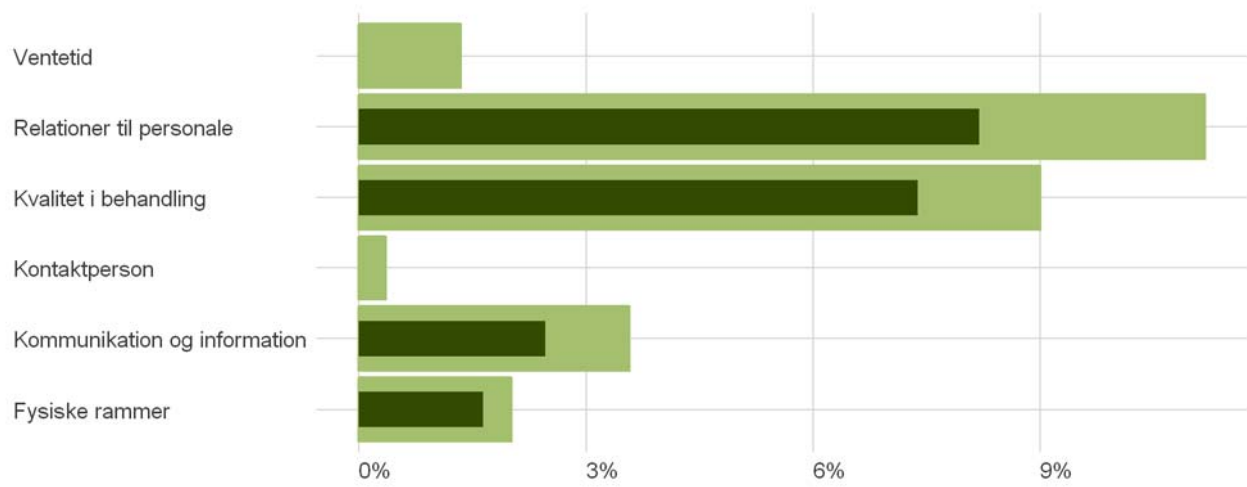
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.








M1 Medicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Fik en god behandling.	I høj grad
16	Det ville være godt, hvis pårørende bliver inddraget i behandling/resultater osv.	I høj grad
40	Jeg kørte selv ind på sygehuset efter hvepsestik.	I høj grad
41	Følte mig godt taget imod og oplevede en høj grad af professionalisme.	I høj grad
7	Virkelig god og rolig. Meget handlekraftig læge også.	I meget høj grad
8	Lidt forvirrende da indlæggelse skete midt i et vagtskifte, men OK.	I meget høj grad
10	Jeg fik modstridende information om, hvad der skulle ske under indlæggelsen, og det var meget forvirrende. Hvor meget medicin, jeg skulle have og hvor længe, jeg skulle være der.	I meget høj grad
19	Næ. Super oplevelse at systemet virker.	I meget høj grad
22	Det var en rigtig god oplevelse med fyldestgørende information.	I meget høj grad
24	Kontaktede selv sygehuset.	I meget høj grad
26	Via lægevagten.	I meget høj grad
32	Blev indlagt i forbindelse med undersøgelse.	I meget høj grad
35	Da jeg var indlagt, var der pludselig ikke plads til mig på nogen af stuerne. Personalet undskyldte meget. Det var meget kortvarigt, at jeg lå på gangen. Og heller ikke personalets skyld. Blev mødt af et smilende personale.	I meget høj grad
3	Der burde være personale til at modtage patienten ved informationen, når man kommer og er dårlig, men spurgte en forbipasserende i hvid kittel, hvordan jeg blev indlagt. Skulle gå langt op ad gangen, og fik her at vide, at jeg skulle gå tilbage på stuen "alene" i min tilstand. Ikke i orden. Men det gik denne gang.	I ringe grad
13	Jeg blev overflyttet fra et andet hospital og blev modtaget af sygeplejerske, men der var ikke noget specielt akut i min situation. OK med modtagelse.	Ikke relevant for mig
27	Det er femte gang, jeg svarer på det?	Slet ikke
17	Jeg har været indlagt ca. to timer. Det foregik på gangen.	Uoplyst
31	Jeg var kun indlagt i to timer. Alt var ok.	Uoplyst
37	Jeg var bevidstløs ved ankomsten. Ingen kommentar.	Ved ikke

M1 Medicinsk Sengeafsnit**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 16	Jeg har været indlagt to gange med samme diagnose. Ved første [indlæggelse] glemte personalet at bestille penicillin. Hvis min hustru ikke havde opdaget det, havde jeg ikke fået det. Jeg havde mange smerter og var ikke smerte-dækket ordentligt. De behandlede kun symptomerne, undersøgte ikke årsag til symptomer.	Ja
 9	Indlæggelse foretaget af lægevagten var ikke relevant.	Nej
 13	Usikkerhed omkring opstart af behandling med [medicin], men jeg oplever det ikke som fejl. Blot <input type="checkbox"/> lægers usikkerhed og efterfølgende tilbagemelding til mig. Jeg har fået aktindsigt i min journal.	Nej
 20	Var til scanning for lunger og nyrer og skulle vendes hele tiden. Der var ikke håndtag til hjælp ved vending. Det gav et knæk under en vending, der senere skulle vise sig var et brud på en hvirvel.	Nej
 30	Jeg var heldigvis kun indlagt en nat. Jeg fik rigtig ondt i lænden af at ligge i sengen. Det var en alt for tynd madras. Jeg døjede i godt en uge efter.	Uoplyst

M1 Medicinsk Sengeafsnit










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

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 21	Desværre ventede jeg mellem tre og fem timer på at blive udskrevet. Men ved, der var overfyldt. Mange akutte.	I meget høj grad
✎ 42	Der blev fokuseret på det, jeg blev indlagt for. Ikke på min samlede situation. Blev indlagt for symptomer på eventuel hjerte/kransåre forsnævring. Det var det ikke. Hvad var det så?	I meget høj grad
✎ 1	Jeg manglede at tale med læge, før jeg skulle hjemsendes, og føler ikke, at de havde fundet ud af noget vedrørende min sygdom.	I nogen grad
✎ 29	Blev indlagt akut med mistanke om blodprop. Behandling inden 70 timer. Blev kørt til andet sygehus efter cirka 100 timer. Undersøgt kranspulsåre, fejlede absolut intet. Blev hjemsendt dagen efter. Blev hentet af min kone. Har intet hørt siden.	I nogen grad
✎ 16	Ved udskrivelse har jeg ikke fået en ambulant tid i [ambulatorium], hvor jeg ellers er tilknyttet. Må nok selv kontakte dem, normalt plejer jeg at få ny tid ved udskrivelse.	Slet ikke

M1 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 - M1 Medicinsk Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Jeg ville gerne have haft lidt mere forklaring på, om det ville kunne mærkes fremover. [Kommunikation og information]	I høj grad
4	Det er lang tid at ligge på stuen uden kontakt med personale i ca. 30 minutter, når man er utryg omkring, om man har en blodprop eller ej. Men som sygeplejersken sagde, de havde travlt, og de kom så hurtigt, de kunne. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Meget tilfreds.	I høj grad
13	Der er et stort behov for mulighed for samtaler, hvor medpatienter ikke skal få indsigt i oplysninger, der ikke er dem vedkommende. I øvrigt meget imødekommende personale, der ikke var præget af den travlhed, som der var i afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Havde indtryk af at der manglede mandskab, og det på trods, gav personalet sig tid til den enkelte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
42	Alle var venlige og hjælpsomme. Alt var så effektivt som et skema, der skulle hakkes af. At falde uden for skemaet, ikke at se på hele mennesket, oplevede jeg som frustrerende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Utilfreds med toiletpapiret, væsentligt bedre i Herning. Dagsygeplejerske fem. Natsygeplejerske to-tre. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
5	Der er for lidt personale. Det er utilfredsstillende at være tredjeperson på en tomandsstue. Men personalet gør virkelig et godt stykke arbejde. Jeg mener virkelig, at det er synd, at de bliver presset så meget. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Generelt rigtig tilfreds. God service hele vejen fra ambulancen til udskrivelsen. Desuden rolig/ustresset stemning. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Det virkede meget kaotisk, og det kunne være svært at få fat i personale, da de virkede som om de havde meget travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Jeg fik en meget grundig gennemgang af min tilstand af den tilstedeværende læge NN. En god og venlig behandling! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Hermed vil jeg gerne udtrykke min bedste tak for sygehusets hjælp ved indlæggelsen og med særlig adresse til læge NN for den meget resolute, grundige og professionelle indgangsvinkel til en diagnose: Blodpropper i lungerne. Ved den efterfølgende afhjælpning/indlæggelse kan alle øvrige ansatte roses for deres faglighed, omsorg og venlighed. Regionshospitalet Silkeborg fortjener absolut højeste karakter.	I meget høj grad
19	Flinkt personale og god behandling. Føler alt klappede. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

	21	God information. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
	25	Det var et fint forløb. Generelt masser af information og set på kryds og tværs. Helt igennem professionelt og med indlevelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	35	En rigtig god oplevelse at møde smilende, rart personale med humor. Selv om de havde travlt, kunne de bevare roen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	36	Sygeplejerskerne virker i imponerende grad professionelle med overskud, ro og venlighed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	37	Region Midtjylland Silkeborg er et meget fint sted, og stor tak til personalets omhu og ekspertise, på både akutmodtagelsen og M1. Jeg kunne ikke tænke mig en bedre behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	33	Jeg havde nok forventet, at jeg blev sendt til videre behandling, efter at man ikke fandt noget akut ved de undersøgelser/blodprøver, jeg fik foretaget den ene dag, jeg var indlagt. Jeg går fortsat til ambulant undersøgelse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	14	Pleje af tænder. Mere ro på stuen.	I ringe grad
	23	Da jeg blev transporteret fra afdelingen til undersøgelse, havde jeg kun en tynd pyjamas på. Jeg frøs og følte mig ubehageligt tilpas. For lidt omsorg. For lidt hjælp til mad. Medpatienter havde besøg sent (efter 21), og de snakkede så højt, at jeg ikke kunne hvile. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	16	Man bliver behandlet, mere medicin oveni, og man undersøger ikke, hvorfor jeg har de symptomer, jeg har. Det er min pårørende, der har observeret, hvorfor jeg har det, som jeg har.	Slet ikke

M1 Medicinsk Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
7	Det er mere de efterfølgende samtaler, som har hjulpet, da jeg ikke i direkte forbindelse med indlæggelsen fik noget nyt medicin.	I høj grad
11	Meget godt tilfreds både i Silkeborg og andet sygehus.	I høj grad
13	Min helbredstilstand bliver ikke bedre af en indlæggelse, men indlæggelsesforløbet har været medvirkende til opmærksomhed på min helbredstilstand i rehabiliteringsforløbet.	I høj grad
5	Jeg var indlagt pga. en virusinfektion. Så min generelle helbredstilstand er nok den samme som før.	I meget høj grad
1	Kan ikke tåle [noget bestemt medicin], da det giver ubehag, når jeg lægger i ming seng. [Noget andet medicin] tager jeg kun halv dosis af, da den ikke er god. [En tredje medicin] tager jeg halv portion af, da jeg får det dårligt af alt det medicin.	I nogen grad
19	Fulgte lægens/plejepersonalets ANVISNINGER.	I ringe grad
10	Jeg føler, der blev taget god hånd om mig.	Ikke relevant for mig
12	Jeg fik udelukkende undersøgelser, ikke behandling. Alt var ok.	Ikke relevant for mig
18	Blev orienteret om brug af Fragmin i forbindelse med indlæggelsen og [anden medicin] i forbindelse med udskrivning.	Ikke relevant for mig
28	[Jeg] følte mig godt behandlet, men sov det meste af tiden.	Ikke relevant for mig
37	Undersøgelsens spørgsmål er ikke alle relevante for mig. Min indlæggelse skyldtes en overdosis af [et bedøvelsesmiddel], som jeg havde fået for en harmløs gastroskopi [] en time før min indlæggelse. Jeg var blevet bedøvet med ti gange den ordinære dosis. Jeg faldt bevidstløs om på vej hjem, men nåede dog lige at ringe til min mand, som kom og greb mig da jeg faldt om. Tænker somme tider på, hvad hvis jeg var i bil. Det er ikke en rar tanke. Men herligt, jeg fejler ikke noget, det fik jeg dog ud af det ufrivillige ophold på vores dejlige sygehus. Jeg har efter bedste evne besvaret dette spørgeskema.	Ikke relevant for mig
38	Jeg var indlagt til observation.	Ikke relevant for mig
8	Min indlæggelse skete i forbindelse med ultralydsscanning af hjertet som en del af udredningen. Er i øvrigt af den opfattelse, at udredningsperioden er alt for lang. For lange peroder mellem de forskellige besøg på ambulatorium Silkeborg inden videresendelse til [andet sygehus] med en yderligere ventetid på ca. to måneder.	Slet ikke
34	For lidt væske og to gange fejlmedicin.	Uoplyst
39	Spørgsmålene er ikke så relevante, da jeg var indlagt et lille døgn.	Uoplyst
23	Svært at bedømme, da jeg var indlagt efter et fald.	Ved ikke

