

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på  
B2 Team 1  
Hjertemedicinsk overafd. B  
Aarhus Universitetshospital**

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

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard .....	22
	Smertelindring.....	24
	Info før og under.....	26
	Udskrivelsesinfo .....	28
	Hjemmepleje .....	30
	Sammenhæng i forløb .....	32
	Forbedret helbred og inddragelse.....	34
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	37

# 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 Planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	111
Besvarelser fra patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	68%

### 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

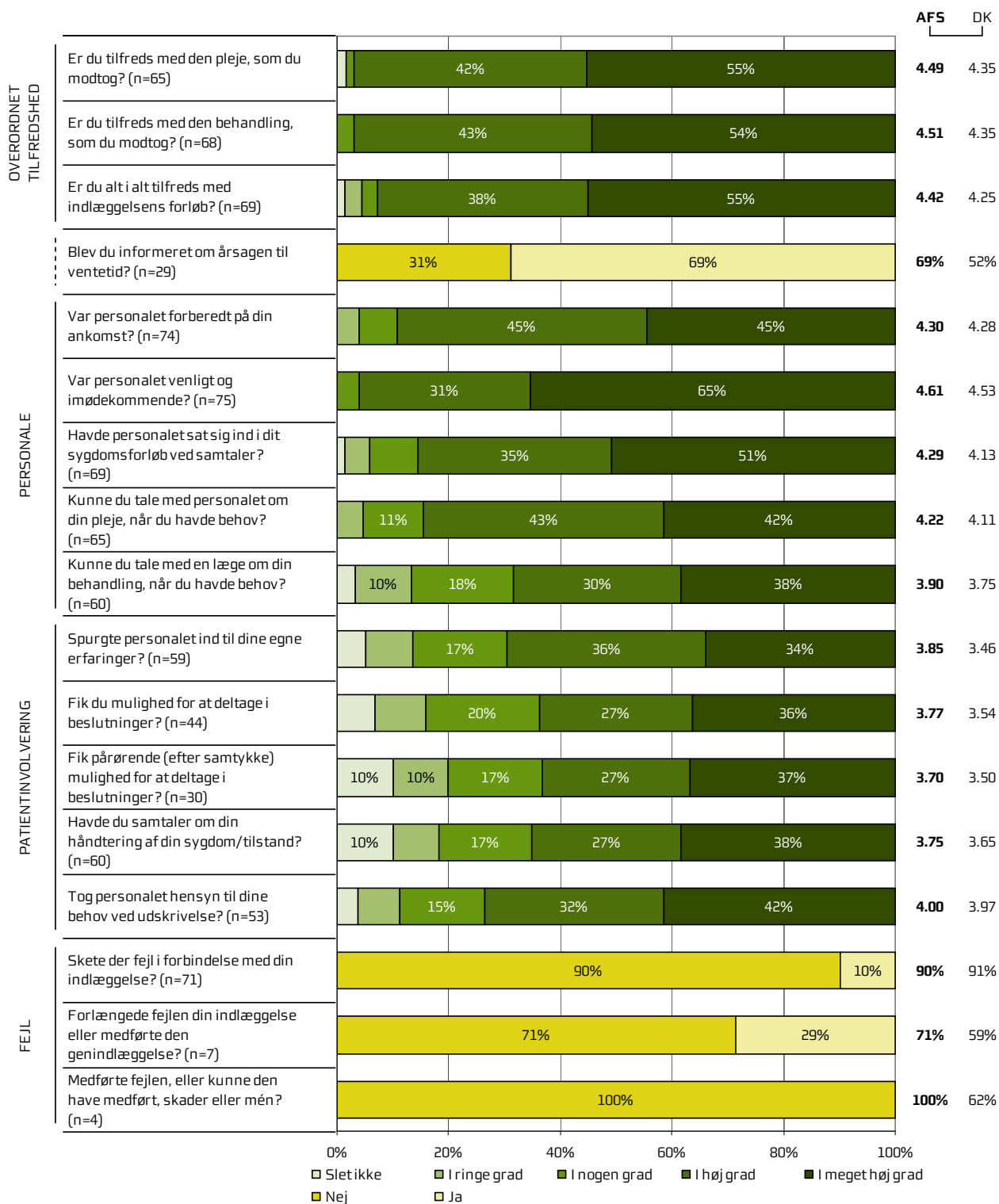
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

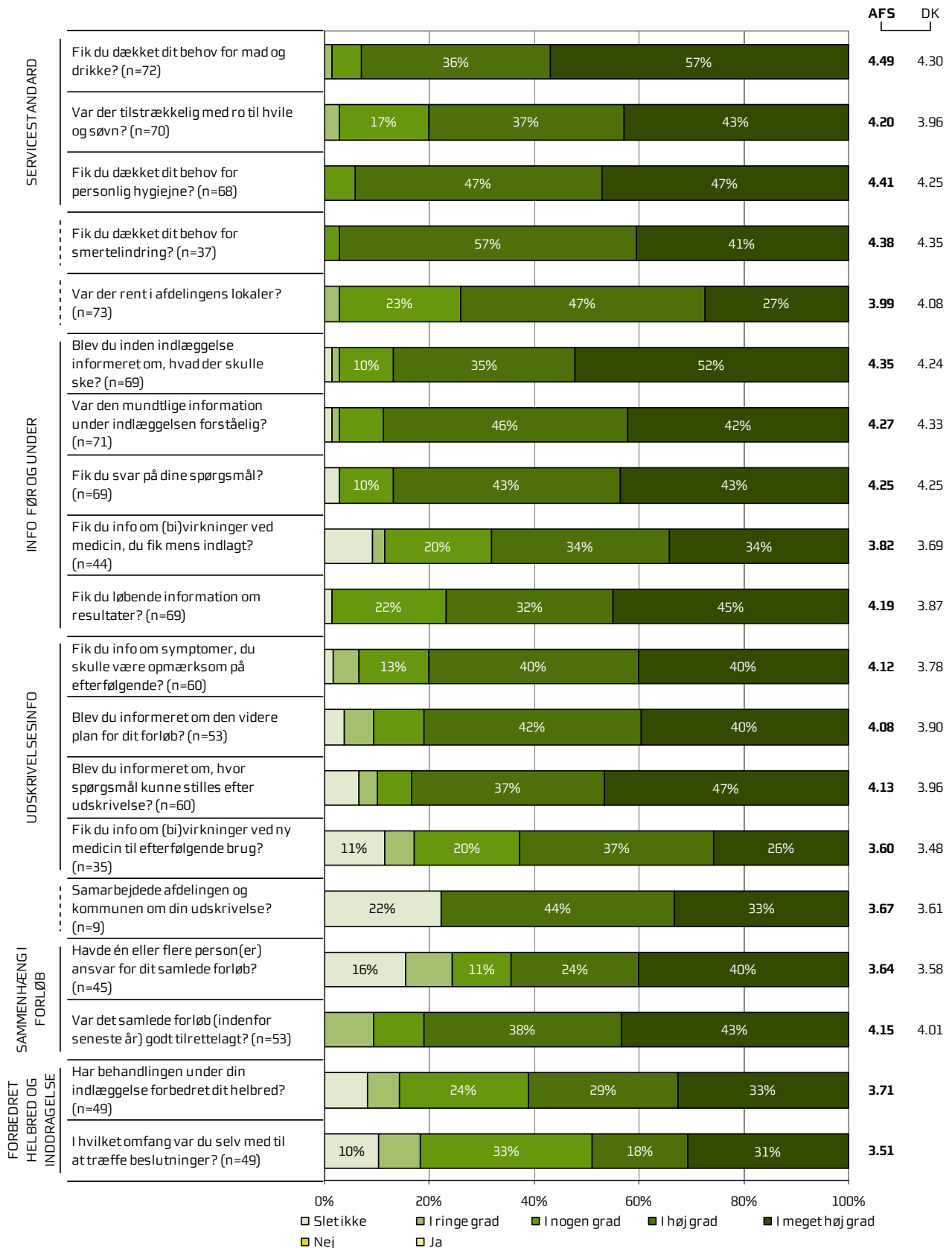
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

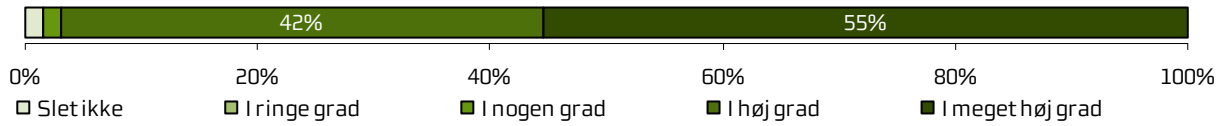
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

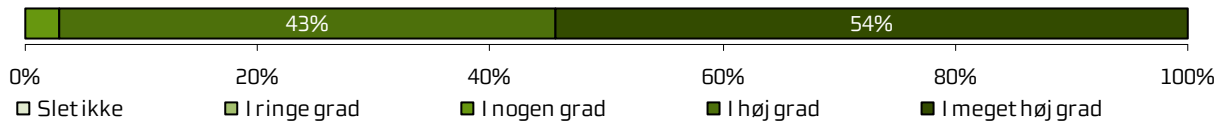
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordnet tilfredshed

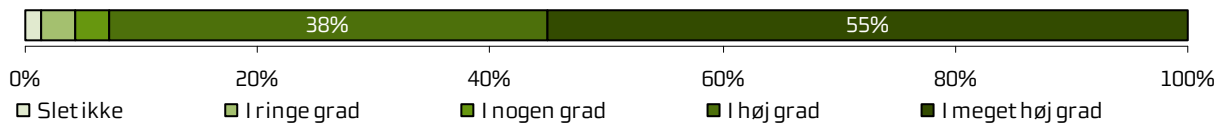
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=65)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=68)



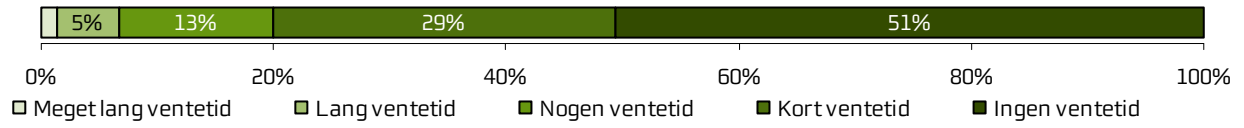
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=69)



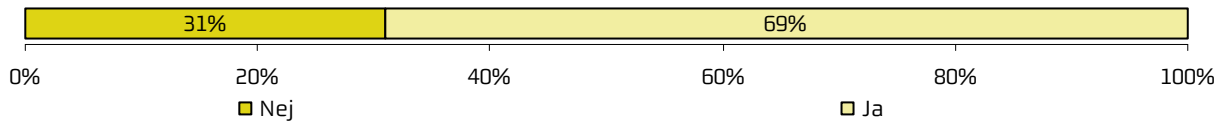
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,49		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,51		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,42		4,25	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=75)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=29)





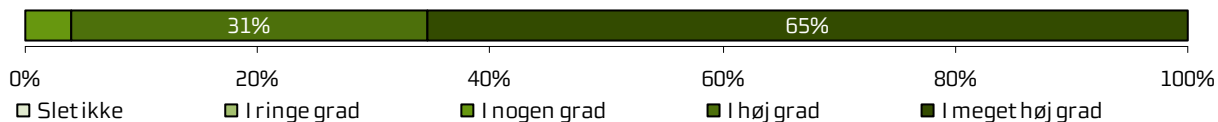
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	4,23		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		69 %	52 %	

## Personale

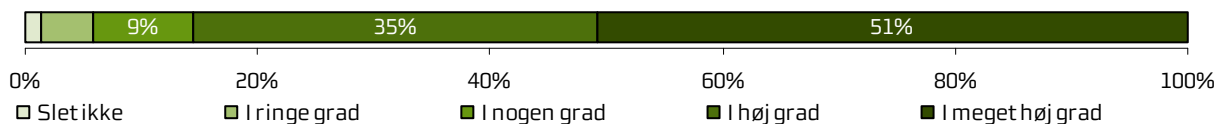
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=74)



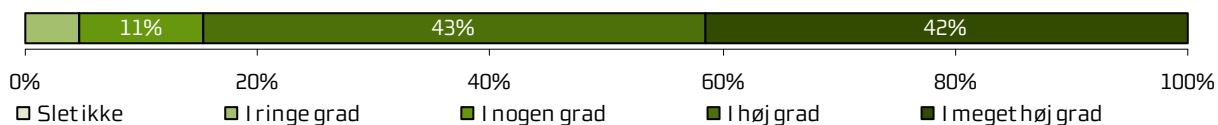
Var personalet venligt og imødekommende? (n=75)



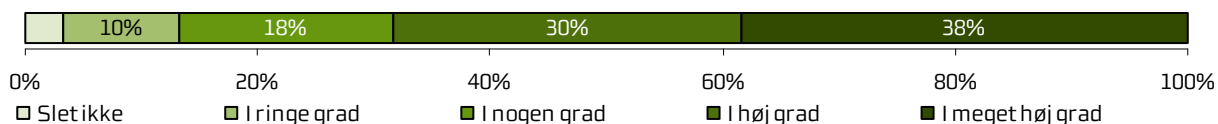
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=69)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=65)



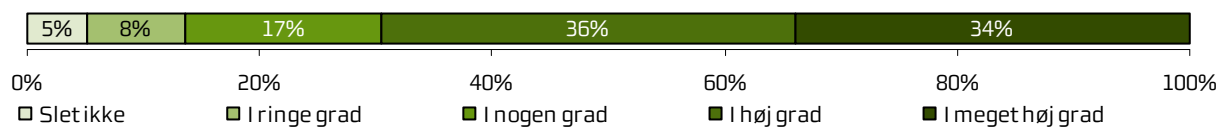
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=60)



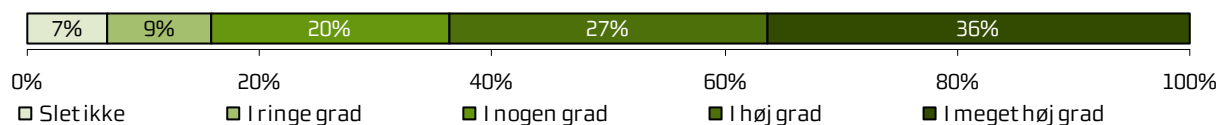
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,3		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,61		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,29		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,22		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,9		3,75	

## Patientinvolvering

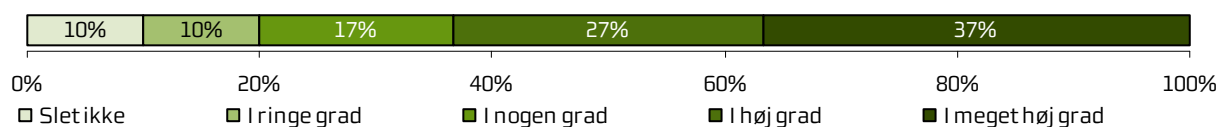
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=59)



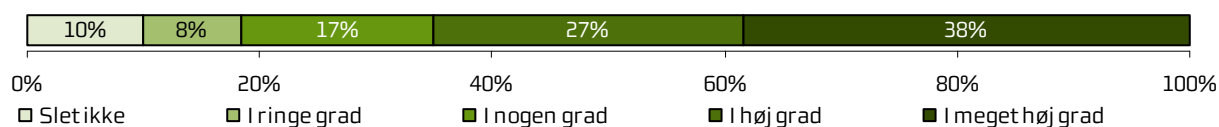
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=60)



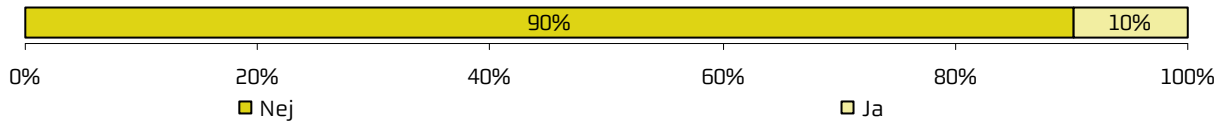
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=53)



	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		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,77		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,75		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4		3,97	

## Fejl

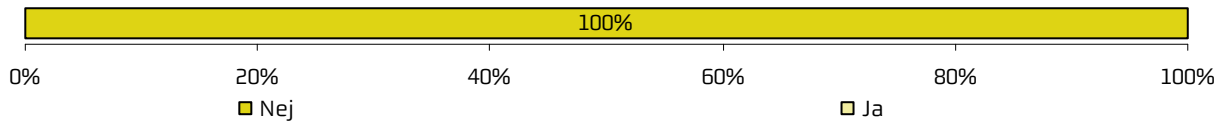
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=71)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=7)



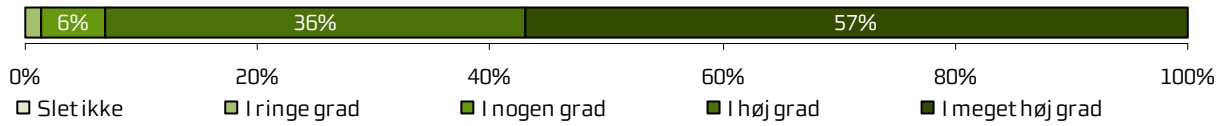
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=4)



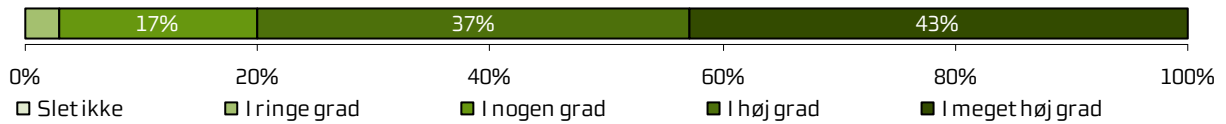
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		71 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		100 %	62 %	

## Servicestandard

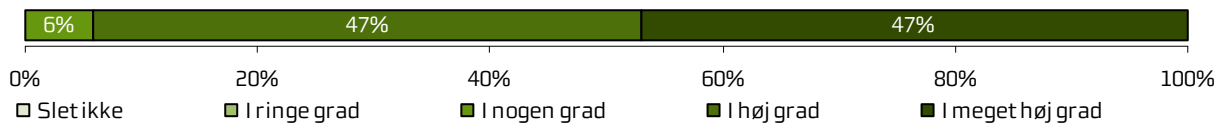
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=72)



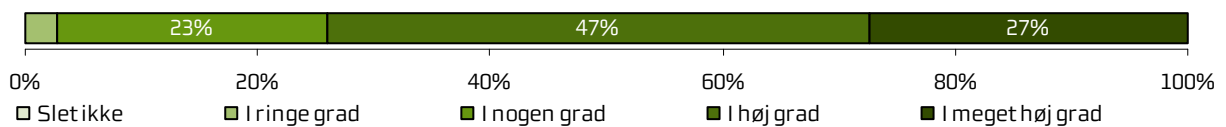
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=70)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=68)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=73)

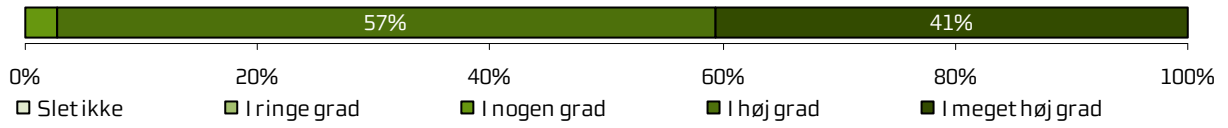




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,49		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,2		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,41		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,99		4,08	

## Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=37)



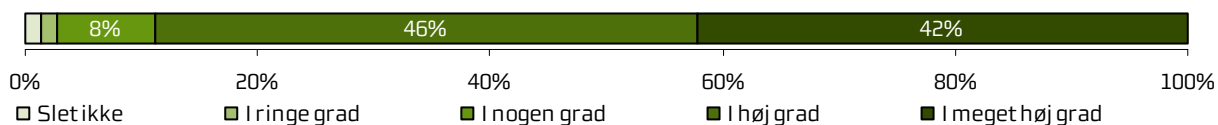
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,38		4,35	

## Info før og under

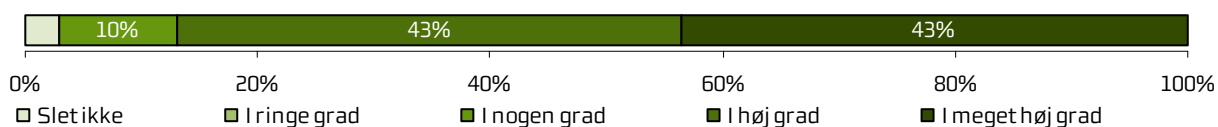
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=69)



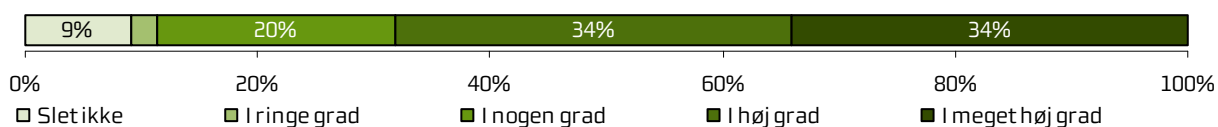
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=71)



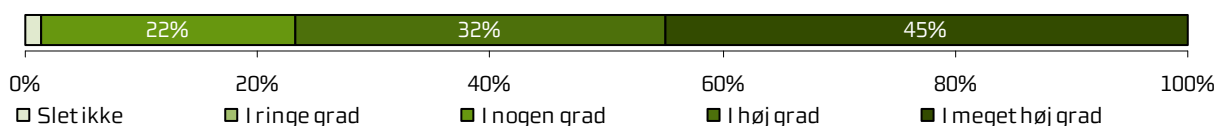
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=69)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=44)



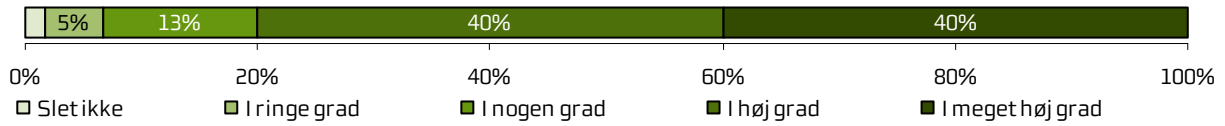
Fik du løbende information om resultater? (n=69)



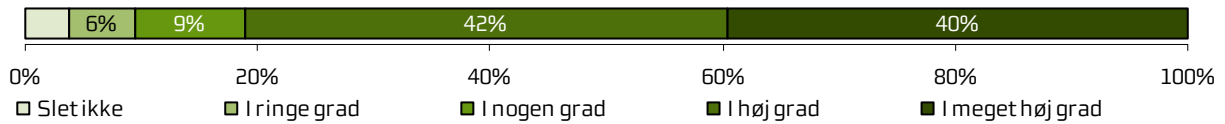
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,35		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,27		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,25		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,82		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,19		3,87	

## Udskrivelsesinfo

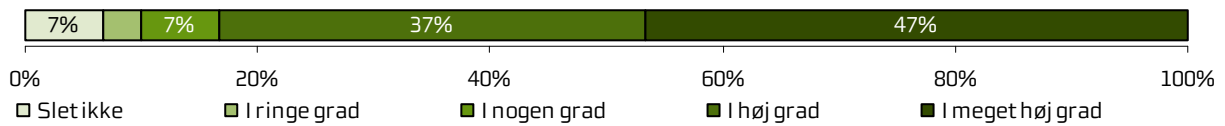
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=60)



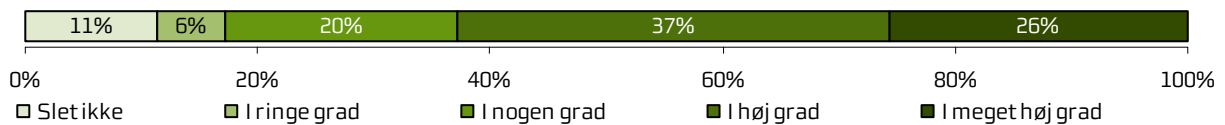
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=53)



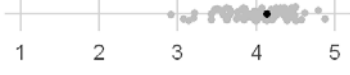



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=60)



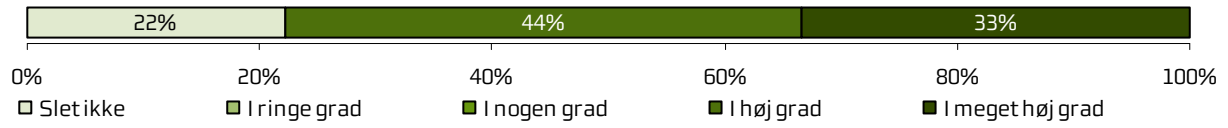
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=35)



	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?	4,12		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	4,08		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,13		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,6		3,48	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=9)

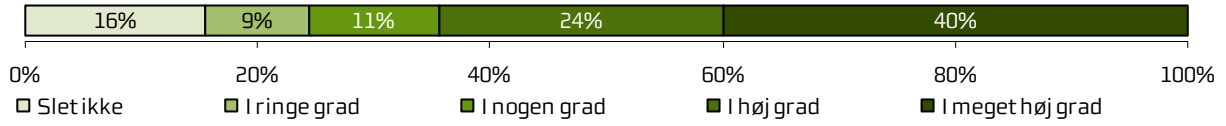




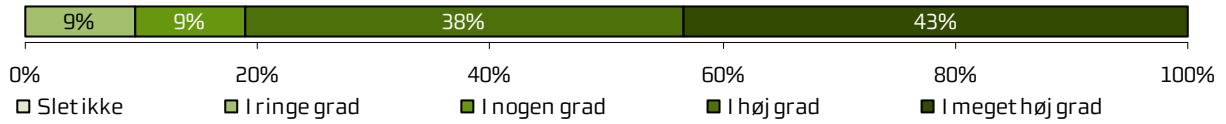
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,67		3,61	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=45)



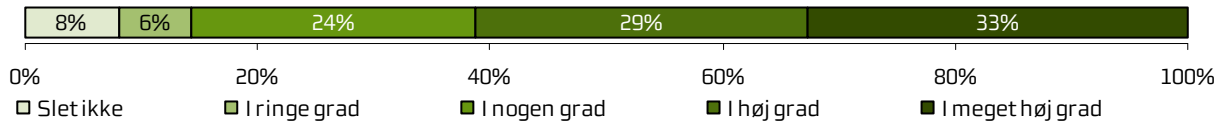
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=53)



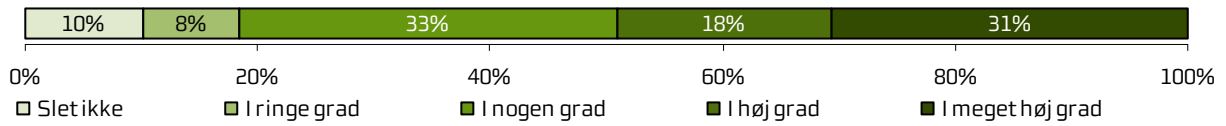
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,64		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,15		4,01	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=49)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=49)



	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?	3,71			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,51			



## 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 "Modtagelse", "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.

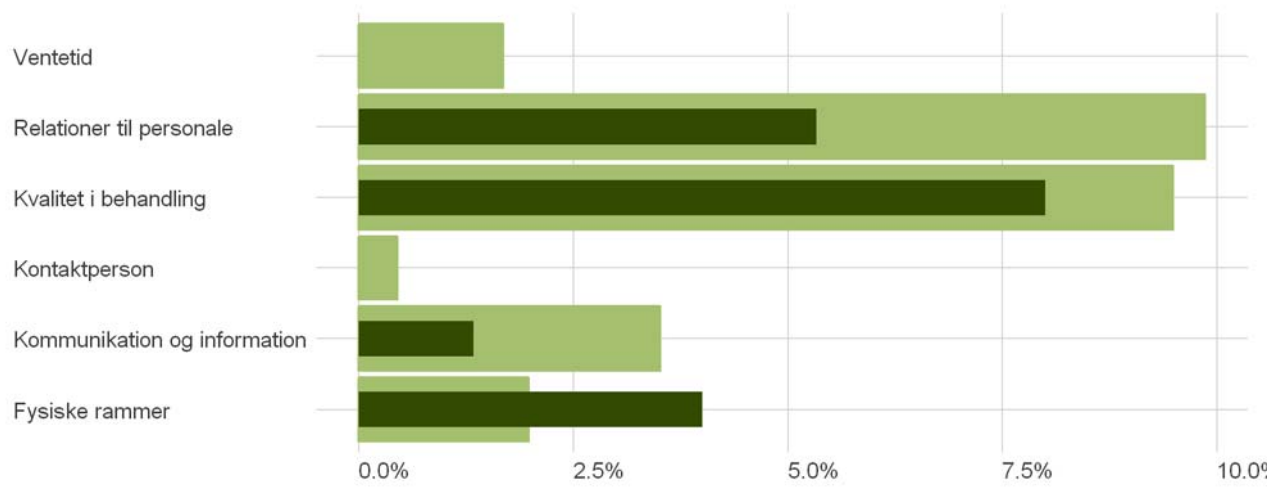
### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

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.













**B2 Team 1****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B2 Team 1</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 23	Jeg var indkaldt til [et team], men blev sendt videre til [et andet team]. Lidt rodet.	I høj grad
 27	Den afdeling, som stod på min indkaldelse, viste sig ikke at være den rigtige, og blev henvist til en anden afdeling.	I høj grad
 3	Blev modtaget i Skejby Hjertemedicinsk afdeling B2, og den sygeplejerske fra det nyåbnede dagsafsnit var i kontoret for at hente mine papirer, og hun kørte mig over til dagsafsnit i kørestol, da jeg havde smerter [] i [nogle tær]. Og herefter gik dagen slag i slag, og hurtigt fik jeg overstået mit indstik igennem til lysken, læge NN'erne kunne måle trykket i mit hjerte. Jeg er ked af at skulle sammenligne sygeafdelinger, [] men at være indlagt på andet sygehus' hjertemedicinsk afdeling på sjette etage er meget stressende for mig, da jeg kan ligge en hel dag, uden der sker noget med hensyn til en undersøgelse, som altid er meget sent på aftenen og med læger, som jeg ikke helt forstår mange gange, og føler mig derfor meget utryk deroppe. I Skejby derimod bliver man løbende orienteret, og de tidspunkter, man skal ind til, holder. Der er meget nyere udstyr og ingen stress, da der er rigeligt med medarbejdere. Jeg føler mig sikker i Skejby som hjertepatient, og det gør jeg ikke på andet sygehus.	I meget høj grad
 16	Alt var ok.	I meget høj grad
 20	Venlig og imødekommende modtagelse.	I meget høj grad
 28	Møder altid et glad og smilende personale, hvilket gør det til en fornøjelse at være indlagt.	I meget høj grad
 30	Jeg oplevede ikke ventetiden som en gene.	I meget høj grad
 22	Skriv, hvordan man skal melde sig på afdelingen.	I nogen grad
 13	Travlhed.	I ringe grad

**B2 Team 1****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - B2 Team 1	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
	8 1. Dobbel booking på forskellige afdelinger på samme tid. 2. Der var ikke bestilt hele undersøgelsespakken, derfor indlæggelse af flere omgange.	Ja
	10 Da jeg sad og kiggede i min journal, fandt jeg et blad fra en anden person med diverse data. Jeg gjorde opmærksom på det, og de beklagede meget og sagde, "at det er det, der IKKE må ske". Jeg troede, at den elektroniske patientjournal var indført.	Ja
	16 Da der blev lagt en hanke i en blodåre på håndryggen stak man igennem åren. Så da man senere lukkede antibiotika ind, svulmede hånden op, og det sved meget, da det løb ud under huden. En anden sygeplejerske satte en ny hanke i den anden hånd, som sad OK.	Ja
	23 Ligesom ved indlæggelsen blev jeg flyttet mange gange. Jeg nåede at være på fem forskellige afdelinger/teams på det døgn jeg var indlagt. Nu har jeg prøvet at være indlagt før, så det gjorde at jeg var ekstremt opmærksom på, om papirer og mine ting fulgte med. Det var nok ikke lige, hvad jeg havde brug for på det tidspunkt. Jeg ville gerne have haft mulighed for at slappe af.	Ja
	27 Personalet kom med medicin, som lægen dagen før havde sagt, jeg ikke skulle have. Det skulle jeg selv som patient styre.	Ja
	29 Forkert mødested.	Ja
	3 Fejlfrit. Og så var jeg en af de første patienter på dagsafsnittet og det gav en et stort kick, for tingene virkede som de skulle. Undtagen en alarm der pludselig gik i gang, men det sker jo og tingene skulle jo også lige afprøves først.	Nej
	6 Jeg er blevet fejlmedicineret, idet jeg er blevet opfordret til at fordoble dosis på en bestemt medicin. Dette medførte, at jeg er blevet stærkt utilpas og besvimelede.	Uoplyst

**B2 Team 1****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - B2 Team 1	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
✎ 23	Det havde været rart at vide noget om evt. kontrol. Det havde også været rart, hvis jeg havde haft en fast læge. På intet tidspunkt har jeg snakket med den samme læge to gange. Det er spild af tid at blive spurgt om de samme ting. Ligeledes synes jeg, det efterlader mig med ansvaret for at styre forløbet.	I høj grad
✎ 3	Lokationen til dagsafsnittet var ikke lagt ind i system, så ventede en time på chaufføren.	I meget høj grad
✎ 12	Mangelfuld information og medicinering vedrørende blodfortyndende medicin i kombination med bakterie i tolvfingertarmen, hvilket bevirker akut indlæggelse på andet sygehus med blødende mavesår. Burde være undgået.	I meget høj grad
✎ 14	Personalet er meget søde og flinke og ved, hvad de har med at gøre. En stor ros.	I meget høj grad
✎ 19	Efter [ ] har jeg endnu ikke (efter fire uger) modtaget resultat af undersøgelsen, og om der skal ske noget efterfølgende.	Ikke relevant for mig




## B2 Team 1

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

ID	Kommentarer - B2 Team 1	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
2	Måtte selv rykke for en henvisning fra [et andet sygehus] til Skejby Sygehus.	I høj grad
10	På stuen fik vi [] at vide, at der ikke var nogen fjernbetjening til det højtophængte fjernsyn, da de bare bliver stjålet. Dvs. at hvis man vil se fjernsyn, skal man op at stå på en stol for at tænde. Det var jeg personligt ikke i stand til. [Fysiske rammer]	I høj grad
16	Var til pacemakerkontrol [i oktober] i Aarhus, hvor man udelukkende koncentrerede sig om det. Vi fik ikke rigtigt lejlighed til at stille spørgsmål. Lidt forvirrende, da man heller ikke rigtig stolede på målingerne, man fik, og derfor tog []. Men alle var flinke og søde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Skulle hjemmefra udfylde en del skemaer, som skulle medbringes, men ingen var interesseret i disse. Spild af min tid og besvær med at finde oplysning om nogle af de ting, der skulle findes journalen.	I høj grad
3	Burde kunne dæmpe loftslyset, da det er meget skarpt og svært at finde hvile. Større afskærmninger til de enkelte senge. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
18	De første indledende undersøgelser var godt planlagt. Jeg blev taget godt imod af hele personalet. Jeg var tilknyttet en sygeplejerske og havde flere kyndige læger, som virkelig hjalp mig videre. Efterforløbet har været lidt mærkeligt, da anden afdeling er blevet lagt sammen, og det har været svært for personalet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
21	Hjertemedicinsk Afdeling B Skejby er DE BEDSTE.	I meget høj grad
30	Jeg er imponeret over den effektivitet, der var over mit behandlingsforløb. Gående fra egen læge til et andet sygehus til et tredje sygehus og til Skejby. Flot. Samtidig en venlig og imødekommende atmosfære på afdelingerne af alle faggrupper. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	1. Breve var forsinkede.  2. Det ville være rart med påmindelse om blodprøver 14 dage inden indlæggelse. [Kommunikation og information]	I nogen grad
5	At der i Afdeling B er en diskretionslinje. Oplevede at stå side om side med andre patienter, hvor CPR-numre bliver sagt højt og undersøgelse omtalt.	I nogen grad
8	Undersøgelsen til transplantation [] blev delt ud på to indlæggelser og et ambulante besøg over to måneder. Da der IKKE var bestilt til hele undersøgelsen i første indlæggelse. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
25	Mine hjerteproblemer begyndte for [nogle år] siden, og forløbet i Hjerreambulatoriet på Horsens Sygehus har været præget af manglende kontinuitet, uerfarne læger uden mulighed for at tale med læger NN, og uden mulighed for at blive fulgt af Hjerreambulatoriet på Skejby Sygehus. Dette har efter min mening medført, at jeg er blevet dårligere og dårligere gennem hele forløbet. Jeg har oplevet det urimeligt, at jeg ikke hver gang er blevet tilset af en læge. Allerede i begyndelsen af forløbet spurgte jeg til muligheden for at komme til Skejby, men dette kunne ikke lade sig gøre. Horsens Sygehus Hjerreambulatoriet har oplyst, at de har ressourcer nok, i form af læger. Hvis det er tilfældet, mener jeg, at det er regionens opgave at sørge for, at uanset hvor man bor har mulighed for at blive tilset og behandlet af specialister på området. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad

- |   |   |         |
|---|---|---------|
| ✎ | 7 Jeg er altid blevet behandlet godt, har ikke haft problemer. Alle læger, sygeplejerske og andet personale gør et rigtig stort stykke arbejde. Jeg kunne godt tænke mig, at have den samme læge hver gang. Sådan var det for et par år siden.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ | 9 Jeg synes ikke, at jeg fik tilstrækkelig information om, hvorfor jeg fik [bestemt medicin] under indlæggelsen. Men eller var jeg godt tilfreds med indlæggelsen.<br>[Kvalitet i behandling]   | Uoplyst |
| ✎ | 13 En lille smule usikker. Ondt ved højre skulderblad. Usikker på monitoren.  | Uoplyst |
| ✎ | 15 Alt for trange forhold i venteafsnittet (sengeafdeling).<br>[Fysiske rammer]   | Uoplyst |
| ✎ | 24 Super afdeling.  | Uoplyst |
| ✎ | 26 Fuld tilfredshed.  | Uoplyst |

**B2 Team 1****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - B2 Team 1</b>	<b>Var det samlede forløb godt tilrettelagt?</b>
 17	Skulle udredes for videre behandling, så skulle have af- eller bekræftet hjerte-/karproblemer først.	I høj grad
 4	Jeg blev indlagt med henblik på [operation]. Dette er ikke sket, da man ønsker at foretage yderligere undersøgelser.	I meget høj grad
 11	Jeg er yderst tilfreds efter halvandet døgn indlæggelse. Læger og personale var dygtige og venlige.	Uoplyst

