

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Akut Sengeafsnit  
Afdeling For Hjertesygdomme  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## 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
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 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 2015.

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	241
Besvarelser fra patienter:	175
afsnittets svarprocent:	73%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: B1

**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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### 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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### 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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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 akut indlagte 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

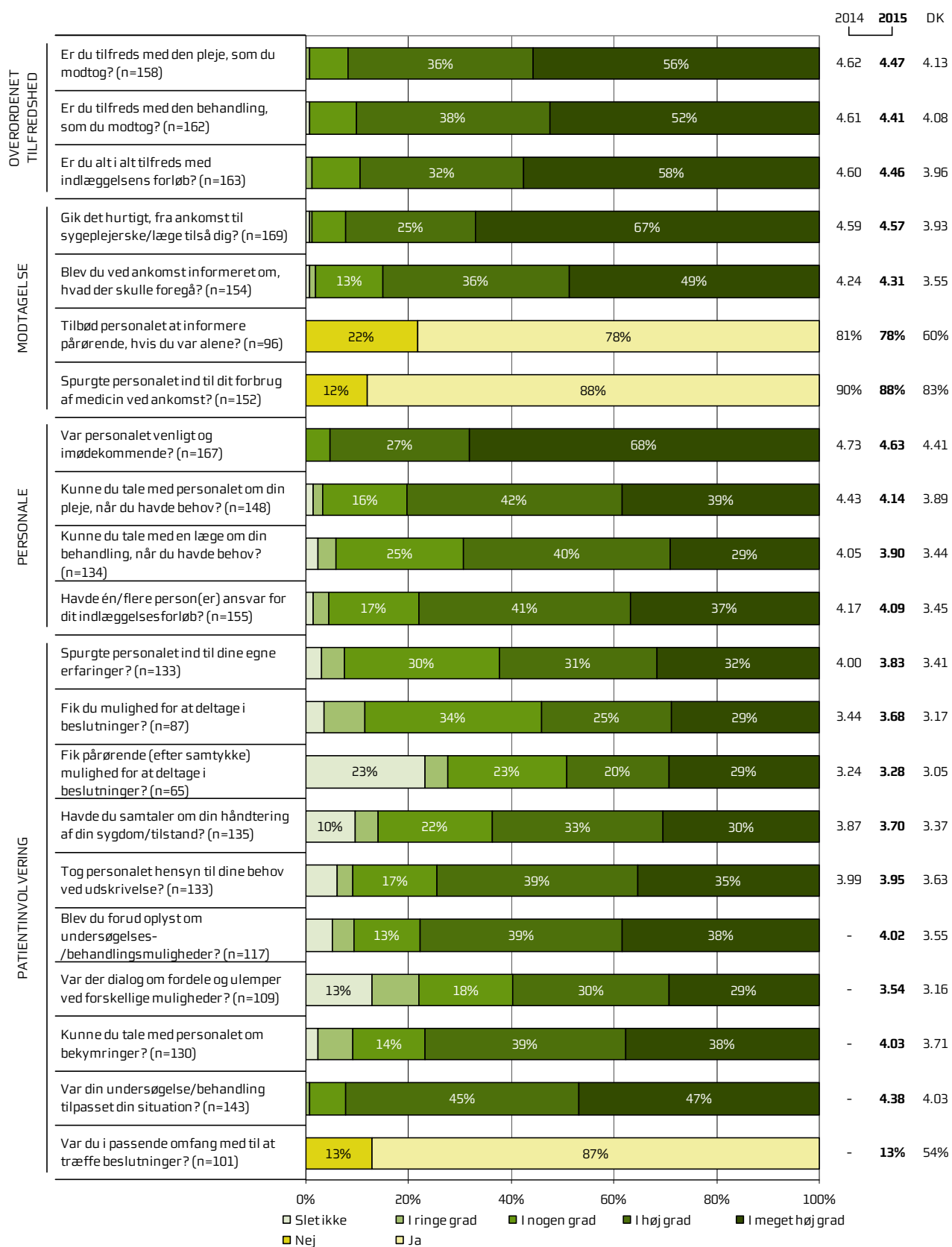
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

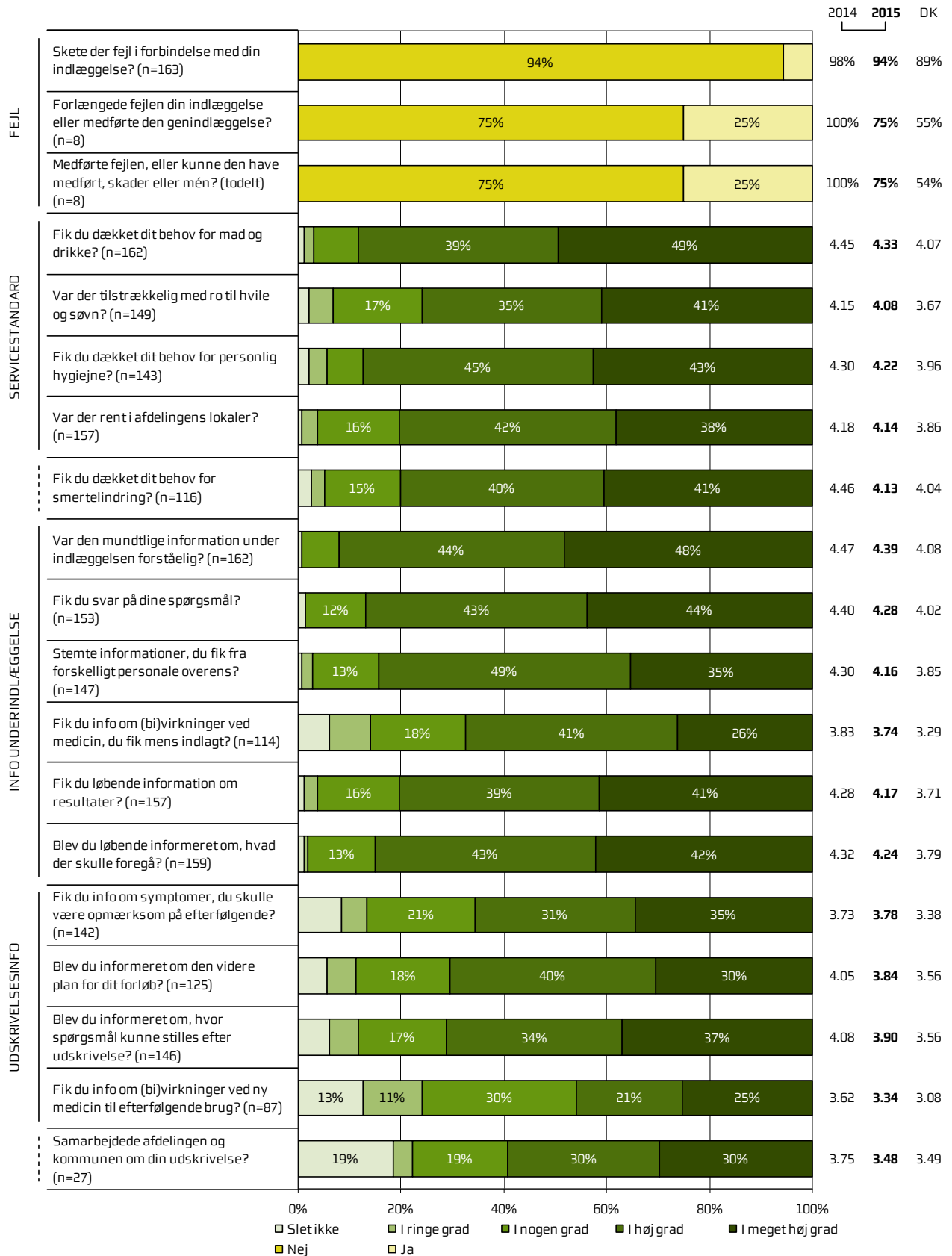
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### 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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

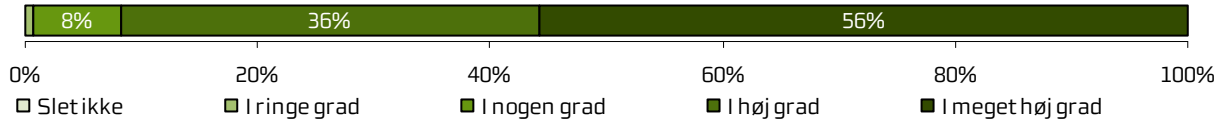
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

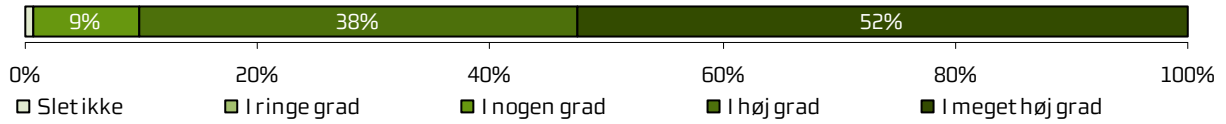
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

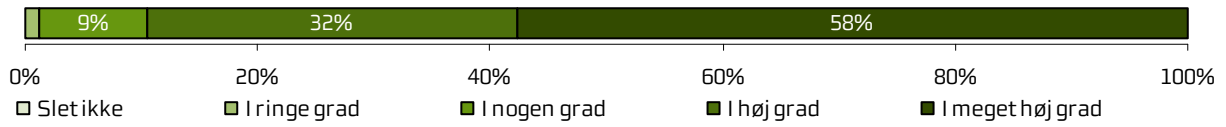
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=158)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=162)



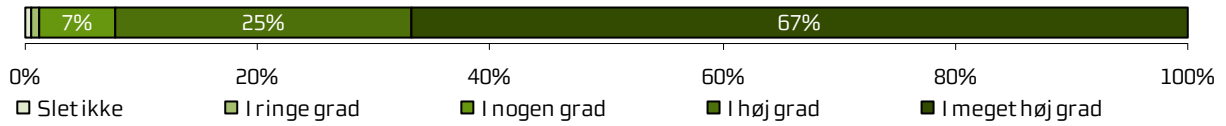
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=163)



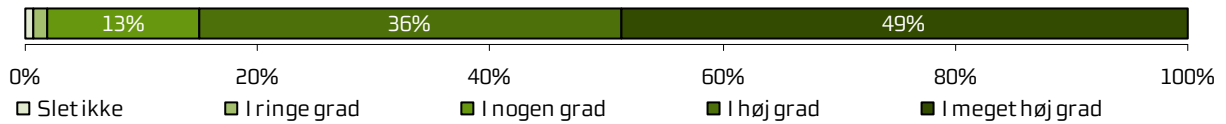
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,47		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,41		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,46		3,96	

## Modtagelse

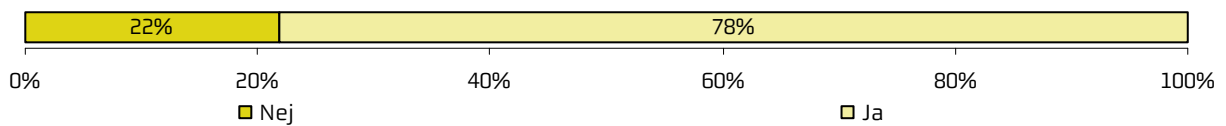
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=169)



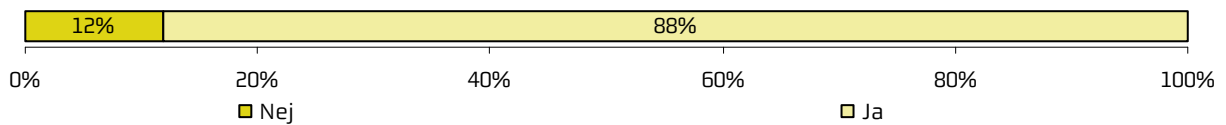
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=154)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=96)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=152)

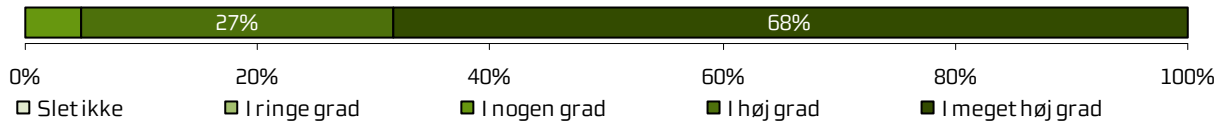




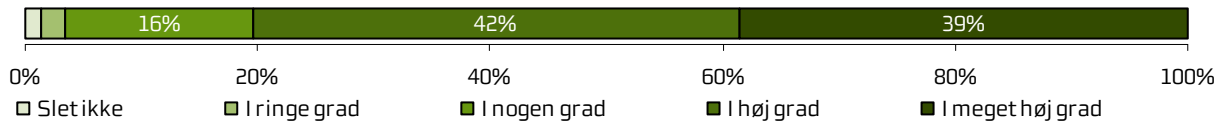
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,57		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,31		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		78 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		88 %	83 %	

## Personale

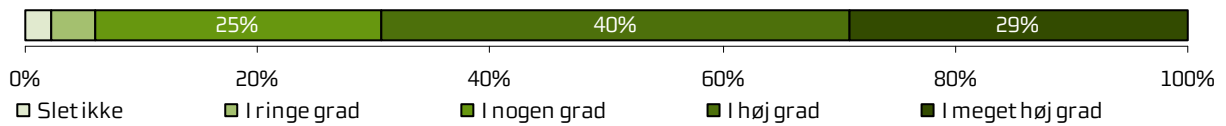
Var personalet venligt og imødekommende? (n=167)



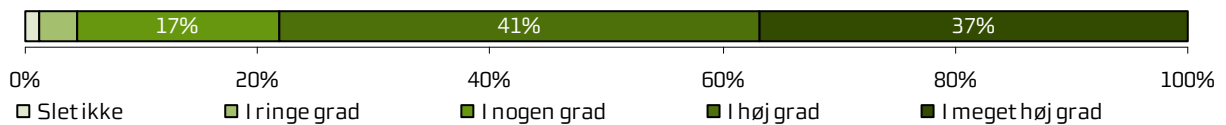
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=148)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=134)



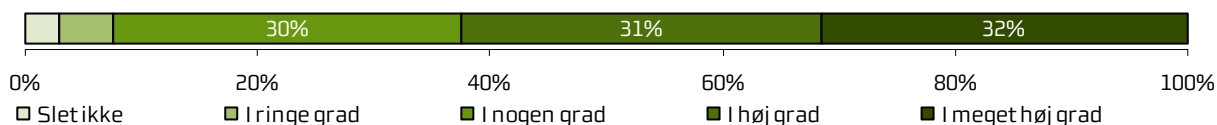
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=155)



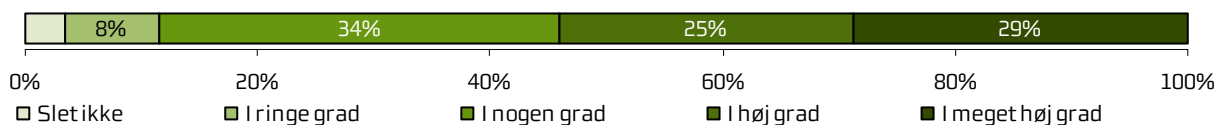
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,63		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,14		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,9		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?	4,09		3,45	

## Patientinvolvering

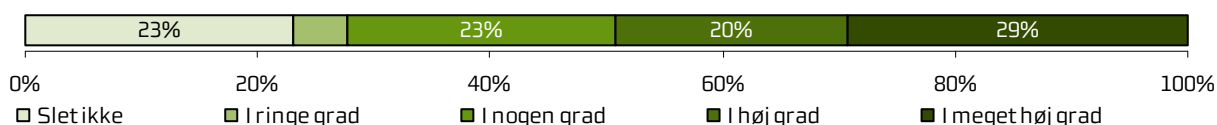
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=133)



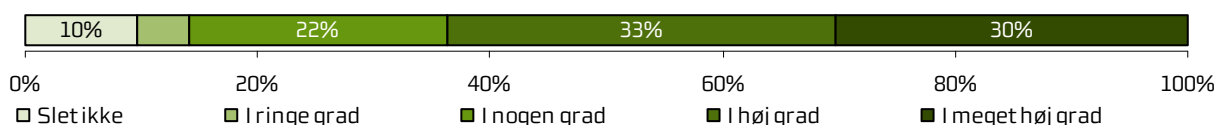
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=87)



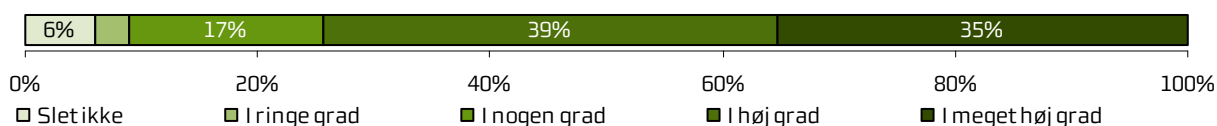
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=65)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=135)



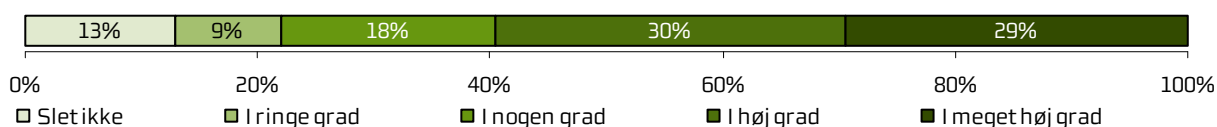
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=133)



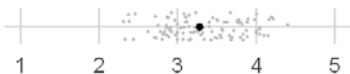
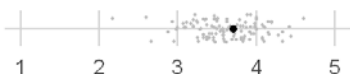





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=117)



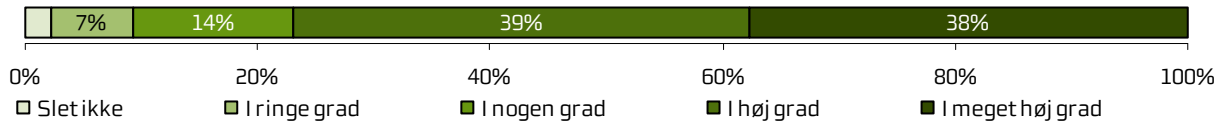
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=109)



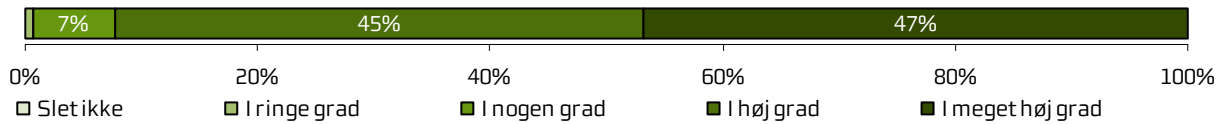
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,83		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,68		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,28		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,7		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,95		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,02		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,54		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

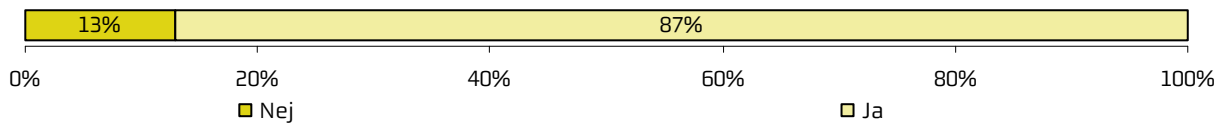
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=130)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=143)



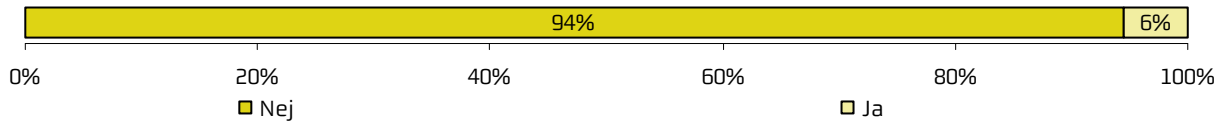
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=101)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,03		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,38		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		13 %	54 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=163)



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



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=8)

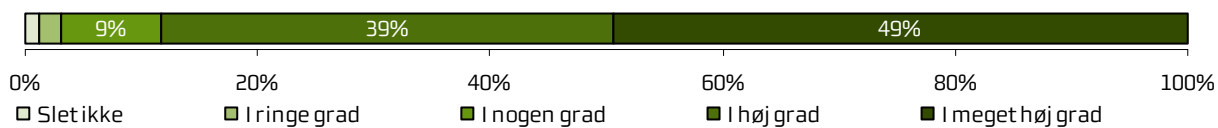




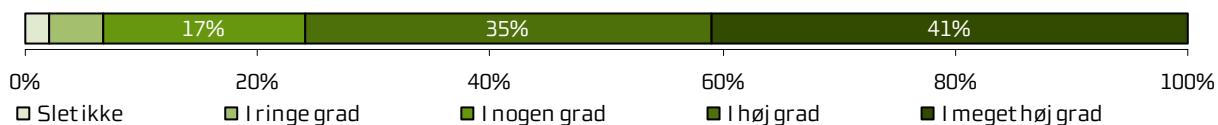
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		75 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	54 %	

## Servicestandard

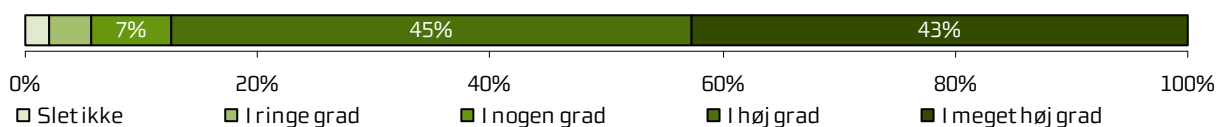
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=162)



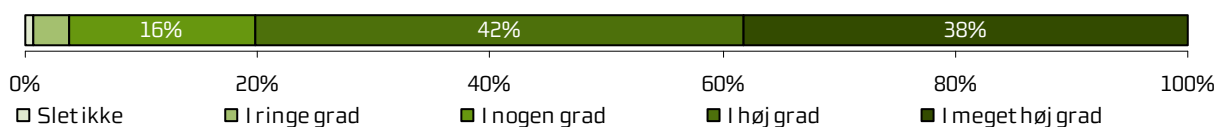
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=149)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=143)



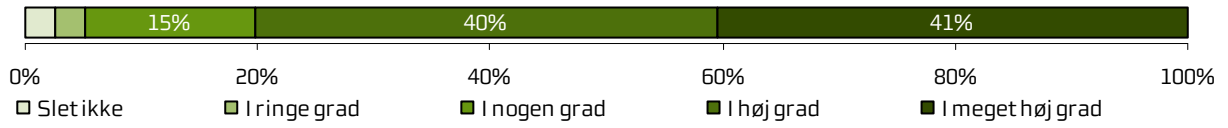
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=157)



	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?	4,33		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,08		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,22		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,14		3,86	

## Smertelindring

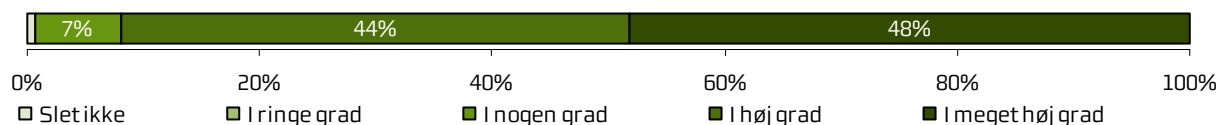
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=116)



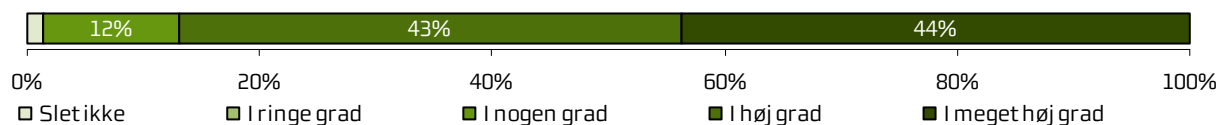
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,13		4,04	

## Info under indlæggelse

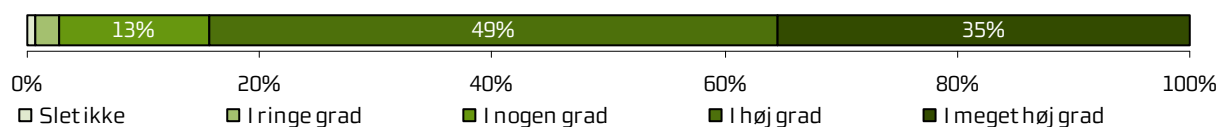
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=162)



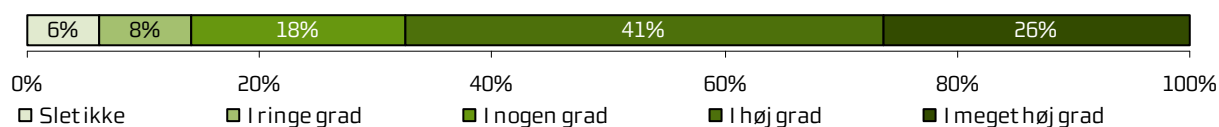
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=153)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=147)



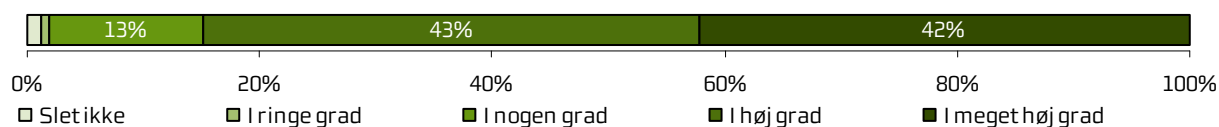
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=114)




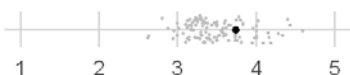




Fik du løbende information om resultater? (n=157)



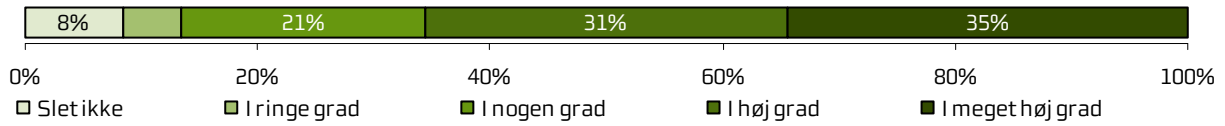
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=159)



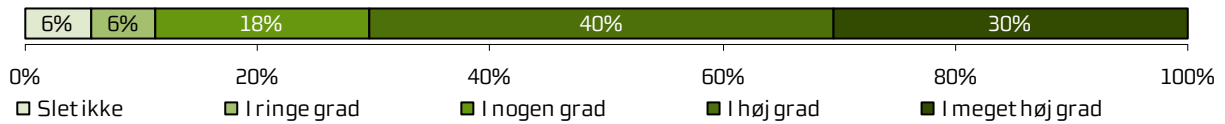
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,39		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,28		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,16		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,74		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,17		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,24		3,79	

## Udskrivelsesinfo

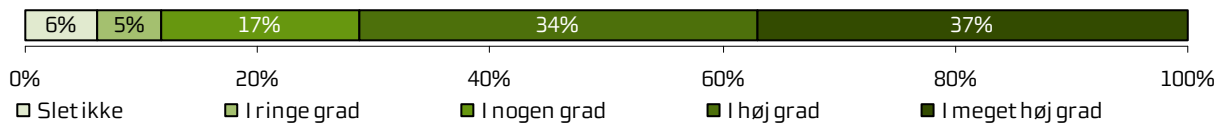
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=142)



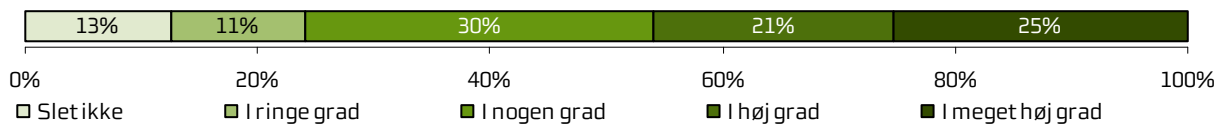
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=125)



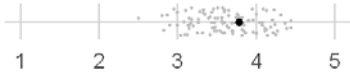
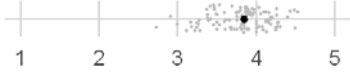


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=146)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=87)

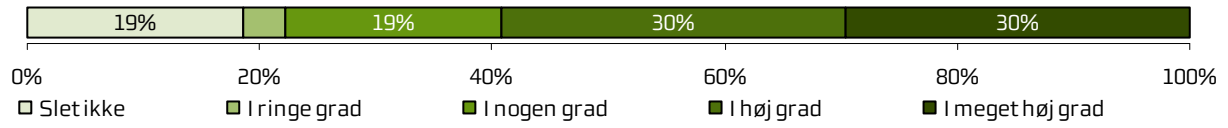




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,78		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,84		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,9		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,34		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=27)



	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?	3,48		3,49	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire 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 [].

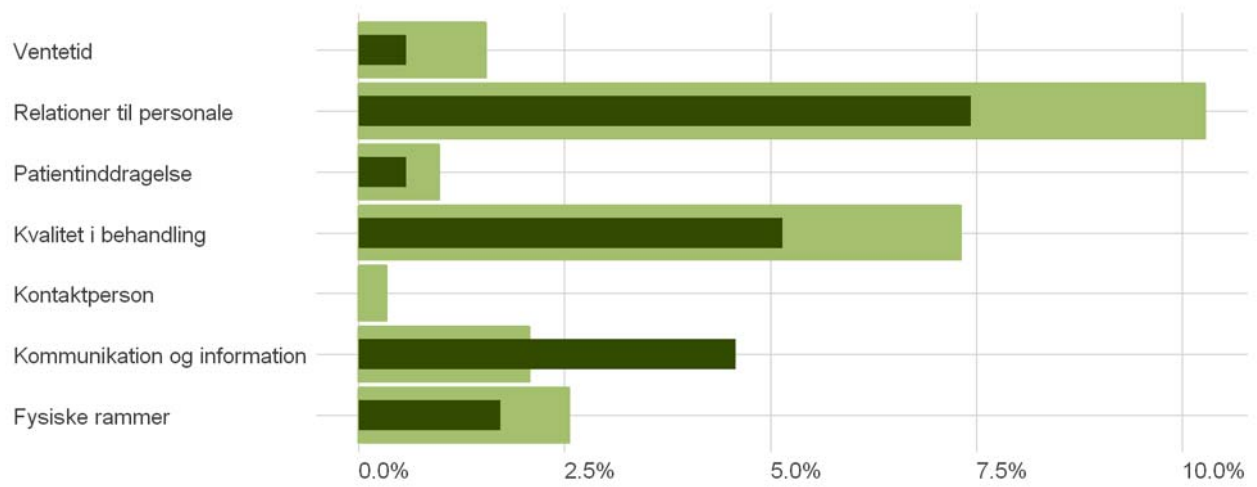
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



## Akut Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Akut Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
6	Personalet var meget stresset! Glemte tit f.eks. drikke! (Jeg er [funktionshæmmet])! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	På enestuer er der ro, så man kan tænke på livet. [Fysiske rammer]	I høj grad
23	Jeg synes, at afdelingen gjorde det rigtig godt.	I høj grad
27	Familien var tilfreds, men jeg kan ikke huske noget.	I høj grad
31	Meget sød læge og sosu. Sygeplejerskerne virkede ikke så tålmodige/orienterende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Mulighed for at sove sammen med kæreste, kone eller forlovede eller familiemedlem, man føler sig tryk. [Fysiske rammer]	I høj grad
42	Jeg oplevede, at jeg ved denne korte akutte indlæggelse, blev helt tilfredsstillende behandlet og orienteret. Ved min indlæggelse for et halvt år siden, til behandling for atrieflimren, oplevede jeg også, at behandlingen var god, men at informationerne, både de tilsendte skriftlige og de mundtlige, var noget utilstrækkelige og lidt rodede, så visse oplysninger blev gentaget flere gange og andre tilsyneladende glemt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
43	Alt foregik fint, bortset fra ventetiden på lægen. [Ventetid]	I høj grad
56	Jeg var der så kort, så jeg ikke nåede at danne mig et indtryk.	I høj grad
3	Alt var godt. Særlig godt.	I meget høj grad
4	Uheldet med første pacemaker-operation er hændeligt, og re-operationen forløb anmærkningsfrit. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	Det var især godt at blive informeret om, hvad der skulle ske, og ca. hvornår det kunne ske. Jeg følte mig rigtig godt taget imod og undersøgt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Tak for god behandling.	I meget høj grad
14	Mener, at jeg blev grundigt informeret og behandlet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
16	Der var en [] sygeplejerske udlånt fra en anden afdeling, og han var bare god til at informere om, hvad der foregik, og hvad der skulle foregå. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
17	Alle på afdelingen var yderst hjælpsomme og gjorde deres arbejde godt, så har kun ros tilovers for hele forløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg var kun indlagt [nogle] timer, men alt fungerede til ug.	I meget høj grad

21	Både undersøgelser og kommunikationen med personalet på afdelingen, herunder både læge og sygeplejerske, var helt perfekt! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
26	Generelt var alting bare supergodt. Specielt var personalet utroligt flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Venligt og imødekommende personale. God dialog. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Jeg har kun ros til afdelingen. Godt arbejde!	I meget høj grad
36	Omsorgsfuld og positiv stemning på afdelingen. Professionel og seriøs behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
38	Har altid været tilfreds med behandling vedindlæggelser.	I meget høj grad
41	Venligt, kompetent og imødekommende personale gennem hele forløbet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
48	Sygeplejerske NN var god til at berolige, så man kunne falde til ro. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Jeg synes, både Modtagelsen og Afdeling for Hjertesygdomme gjorde det fantastisk godt, mens jeg var indlagt. Jeg synes til gengæld, det er kritisabelt, at den læge, der havde stuegang, afslog at lytte på mine lunger, selvom jeg havde svært ved at få vejret, og selvom det var sygeplejerskens anbefaling. Hans begrundelse for afslaget var, at jeg var "en stor dame" og "nok ikke havde lige så god kondi, som ham selv". Til min første kontrolundersøgelse (efter ballonudvidelse) blev jeg mødt af en normal, sød og venlig sygeplejerske og derefter af en ung, kvindelig læge, der absolut mangler et kursus i almindelig dannelse og i at holde sine fordomme uden for hospitalets mure. Bemeldte kvinde mente, at jeg havde min viden fra "Ekstra Bladet" og "kaffeslabberas med veninderne", fordi jeg stillede spørgsmålstegn ved den kolesterolsænkende medicins effekt. "Medicinalindustrien skal jo også tjene penge", mente hun. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
55	Bedre rengøring. Især på badeværelset. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
57	Personalet kunne ikke gøre noget bedre. De var meget opmærksomme og hensynsfulde. Det var en god oplevelse for mig, der ellers ikke fra tidligere oplevelser ([for flere år siden]) har gode erfaringer med sygehuse/læger. Jeg vil fastholde den oplevelse for fremover at kunne håndtere, at jeg måske kommer på sygehuset igen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
59	Det var et super ophold. De var alle meget dygtige og professionelle. Jeg har kun godt at sige. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
60	Jeg vil gerne rose personalet på de to hjerteafdelinger på Aarhus Universitetshospital Skejby, hvor jeg gennem tiderne har været indlagt flere gange. Jeg er ikke et sekund i tvivl om, at sygeplejersker og læger har MEGET travlt, men ikke mere travlt end du som patient føler, at der altid er tid til dig. PS. Jeg har meget svært ved at genkende alle de negative omtaler af hospitalsvæsenet, som vi gennem de senere tider har hørt, men det kan måske skyldes, at jeg har været på SKEJBY. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Det er godt, at de fleste undersøgelser foregik meget hurtigt/samme dag. MEN rigtig dårligt og utrygt, at resultatet af lungeundersøgelsen ca. én uge efter aldrig blev sendt til mig, selvom jeg var blevet lovet svar to til tre dage efter undersøgelsen. Min læge måtte også flere gange rykke for svar. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
30	Det var nogle fantastiske, gode sygeplejersker!!! [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad



- |   |  |              |
|---|--|--------------|
| ✎ | 46 Lægen gav sig god tid til at snakke/informere.<br>[Kommunikation og information]  | I nogen grad |
| ✎ | 51 For lidt information ved udskrivelse.<br>[Kommunikation og information]   | I nogen grad |
| ✎ | 61 Lad være med, at forskelsbehandle patienterne ud fra om de er sygeplejersker, som er indlagt eller "bare en sygemeldt person, som har hjertekramper".<br>[Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |

## Akut Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Akut Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Meget tilfreds med modtagelse og indlæggelse. UG.	I høj grad
13	Ingen kommentarer eller forslag, kun ros.	I høj grad
44	Alt var fint.	I høj grad
48	Personalet der modtog mig, var meget gode til at give informationer om hvad der skulle foregå.	I høj grad
49	Synes jeg blev behandlet venligt, hurtigt og professionelt.	I høj grad
51	Jeg blev indlagt via anden afdeling.	I høj grad
4	Alt var perfekt fra personalets side ved modtagelsen.	I meget høj grad
5	Jeg havde min [lille] datter med, da jeg blev indlagt akut, og personalet tacklede det så flot. TAK!	I meget høj grad
9	Alt forløb helt fantastisk godt.	I meget høj grad
10	Super service. :-)	I meget høj grad
11	God behandling.	I meget høj grad
12	[] Alt fungerede professionelt.	I meget høj grad
14	Tingene synes at forløbe planmæssigt.	I meget høj grad
15	Alt var godt og hurtigt.	I meget høj grad
16	Hele beredskabet, lige fra ambulance til sygehus, fungerede perfekt i mit tilfælde.	I meget høj grad
17	Jeg fik hurtig professionel hjælp af nogle fantastisk søde sygeplejersker, og jeg skal også lige sige, at jeg er imponeret af de Falckreddere, der kom så hurtigt. De var til stor hjælp. Alt i alt har jeg kun ros at skrive om fra start til slut. En stort tak. Især fordi jeg i forvejen kun har haft dårlige oplevelser med [andet Sygehus] :-).	I meget høj grad
18	Jeg kunne selv ringe på patienttelefon.	I meget høj grad
19	Fin og hurtig modtagelse. Højt informationsniveau.	I meget høj grad
20	Da jeg har været på indlagt på afdelingen tidligere, kan jeg godt føle mig "velkommen", og at personalet ved, hvem jeg er.	I meget høj grad
21	Det var en, hele vejen igennem, perfekt modtagelse. Jeg er selv læge, og set fra både den sundhedsfaglige side og den patientorienterede var personalets håndtering helt i top.	I meget høj grad
23	Ok hele vejen igennem.	I meget høj grad
24	Jeg vil gerne takke alle for deres professionalisme.	I meget høj grad
25	Jeg husker det som værende fint.	I meget høj grad
31	Instrukser omkring mad, betjening af seng, etc.	I meget høj grad
34	Modtagelsen var helt i top.	I meget høj grad

37	Kom fra andet sygehus. Var kun på Skejby i et døgn og blev derefter overflyttet til det andet sygehus igen. Derfor ikke den store erfaring med []afdelingen på Skejby.	I meget høj grad
41	Alt i alt en fantastisk modtagelse og opfølgning.	I meget høj grad
43	Jeg blev tilset af en sygeplejerske med det samme, men der gik syv timer inden, at jeg blev undersøgt af en læge.	I meget høj grad
47	Med hensyn til information ringede min mand til afdelingen. Indlagt via Lægevagten.	I meget høj grad
52	Jeg oplevede en hurtig og professionel behandling, og jeg følte mig meget tryk.	I meget høj grad
53	Kom via kræftafdelingen og var kun på akutmodtagelsen i fire dage, og det var så kedeligt, at jeg læste to bøger.	I meget høj grad
58	I alt 120 procent. Kan ikke gøres bedre. Tak.	I meget høj grad
59	Super modtagelse.	I meget høj grad
62	Jeg føler, jeg har fået en meget professionel og venlig behandling. Både læger og sygeplejersker havde den fornødne tid til at give mig og min hustru al den information, vi ønskede, så jeg fik følelsen af virkelig at være i gode "hænder".	I meget høj grad
7	Jeg har været udsat for en håbløs læge. Nyuddannet, ikke til at kommunikere med og påståelig. Man undrer sig over, at Skejby Sygehus slipper en læge løs på patienter, som ikke er i stand til at indleve sig i patientens sygehistorie [] at kommunikere og ikke har det overblik over situationen, hveken lægens egen eller patientens. [].	I nogen grad
35	Ja, [jeg] er usikker på, om man skal bestille tolk, når [man hører meget dårligt], da jeg var indlagt med hjerteproblemer. Faktisk er det noget hospitalet ikke vil betal for det. Det er meget vigtigt for [mig] at få en akut tolk hvis det er meget alvorlig. Så ja bedst [at få] akut tolk med [det] samme.	I nogen grad
28	Tilfreds med alt.	Uoplyst
40	De fem første kan ikke besvares, da jeg ikke kan huske noget.	Uoplyst

## Akut Sengeafsnit







### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akut Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 4	En af ledningerne fra pacemakeren beskadigede hjertemuskulaturen, så der [sivede blod ud i pericardiet]. Blodet blev evakueret og en ny pacemaker opereret ind, og nu er alt tilsyneladende i orden (men det gjorde afsindigt ondt!) Den venlige [læge] beklagede meget!	Ja
✎ 2	Ved ikke, om man kan sige, det var en fejl, men der blev ved udskrivelsen klart defineret et videre behandlingsforløb for mig, men dette blev ret kort tid efter ændret af andre læger. Det gjorde mig utryk, at der var forskelligt syn på min sygdom/situation, og hvilken behandling der var den rigtige for mig.	Nej
✎ 5	Lægen sluttede af med at sige, at jeg ville blive indkaldt til en CT-scanning af hjertet, og det blev jeg ikke. Da jeg ringede til hospitalet, sagde de, at de havde droppet det men ikke givet mig besked.	Nej
✎ 46	Jeg fik ingen mad.	Nej
✎ 59	Der var en assistent i ambulancen som meldte ud med det samme at det var hovedet som var årsagen til hjertestoppet? Som min kone overhørte, øv.	Nej
✎ 3	Fejl.	Uoplyst
✎ 29	Jeg blev første gang sendt for tidligt hjem.	Uoplyst
✎ 30	Der gik hul på en åre i hjertet under en KAG undersøgelse. Jeg blev indlagt til observation. Lægen var utrolig ked af det og undskyldte og kom flere gange over på stuen og tilså mig. (Denne læge var meget omhyggelig med at informere mig om, hvad han så, og hvad der kunne gøres!). Tre dage efter blev der lavet en ny undersøgelse af et andet hold læger. Disse talte ikke med mig, kun med hinanden på fagsprog. Efter hjemkomsten fik jeg resultatet af de to undersøgelser. Ingen konklusion. Heller ingen svar fra pacemakerafdelingen, som havde bestilt undersøgelsen?	Ved ikke

## Akut Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Akut Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Når man som [midaldrende] bliver sat i behandling med hjertemedicin, sikkert livslang behandling, uden at have en [] diagnose, mener jeg, at det kalder på en ambulans opfølgning efter nogle måneder/halvt år.	I høj grad
20	For kort information, da jeg havde angst for udskrivelsen, og var lidt trykket ved situationen.	I høj grad
22	Rigtig dårlig information vedrørende deltagelse i "forsøget/projektet".	I høj grad
24	Tak igen.	I høj grad
30	Ja. Jeg mangler information fra pacemakerafdelingen, som bestilte undersøgelsen!	I høj grad
39	Jeg var nok for omtumlet til at spørge, hvad der var gjort ved mig, men afdelingen var meget hjælpsom med at få mig overført til [anden] behandling på hospitalet i Nørrebrogade, så jeg kunne få den [komplikation] behandlet.	I høj grad
51	For lidt information ved udskrivelse. Der gik for lang tid, inden jeg fik besked om sidste undersøgelse.	I høj grad
52	Har ikke manglet information.	I høj grad
3	Fin information.	I meget høj grad
4	Informationen var udmærket, og hele atmosfæren på hjerteafdelingen var fin og positiv.	I meget høj grad
14	Mener, [at] jeg fik den rette information.	I meget høj grad
17	Jeg har ikke manglet noget information i forbindelse med min indlæggelse og udskrivelse. De håndterede det hele fint og slap mig ikke før de var helt sikker på, at det hele var i orden. Så igen, en stor tak.	I meget høj grad
19	Der manglede ikke information. Alt var ok.	I meget høj grad
29	Det hele har været, som det skulle være. Er godt tilfreds med det hele.	I meget høj grad
33	Man kunne godt mangle en blodanalyse. Da jeg i [år NN] havde [kræft], og derfor fik hormonsprøjter hvert halve år efterfølgende. (Bivirkninger herfra er?).	I meget høj grad
35	Jeg har oplevet rigtig godt personale. De ved, at jeg er døv og havde skrevet et papir til mig. [Det er godt], hvis tolk eller min familie ikke er her.	I meget høj grad
41	Alt var perfekt.	I meget høj grad
45	Jeg var akut indlagt og blev udskrevet samme dag. Fik at vide, hvad årsagen til mit problem var og fik relevant viden med mig hjem. Oplevede en yderst kompetent behandling, lige fra Falck til indlæggelsen med venlig og yderst kompetent håndtering.	I meget høj grad
48	Manglede ikke informationer.	I meget høj

		grad
 53	Det var på Kræftafdelingen, jeg ikke fik noget særligt at spise. Der blev ikke taget hensyn til, jeg havde stomipose og ikke kan spise alt. Det er ikke så smart, at der bliver smidt rå kål på alting. Den personlige pleje. Badeværelset blev ikke holdt rent. Der lå gamle vaskeklude i to dage. Der blev tørret gulv af en gang på fire dage. Udskrivelsen tog for lang tid.	I meget høj grad
 42	Lidt rod i information i forbindelse med udskrivelse, hvor jeg blev informeret om, at jeg var afsluttet til praktiserende læge uden videre opfølgning. Men ugen efter fik jeg brev om, at jeg skulle [undersøges], hvilket jeg nu er blevet.	I nogen grad
 46	Oplysninger om hvilke muligheder der er for forebyggende behandling.	I nogen grad
 56	Jeg kan ikke huske indlæggelsen på Skejby, hvorfra jeg blev overflyttet til [andet sygehus].	I nogen grad
 61	Jeg ville meget gerne have information om det videre forløb. Har hjertekramper og bliver meget bange, når jeg får det dårligt. Dette er anden gang, jeg bliver indlagt for hjertekramper og hjer-teanfald. Næste gang jeg får et anfald, bliver jeg hjemme, og klarer det selv. Jeg lå på stue med en person, [] og her mærkede jeg en enorm forskelsbehandling. Både i form af mange lægelige [personaler] og andre omsorgsfulde sygeplejersker, som tilså hende hele tiden. Min opfattelse er, at uanset hvem man er, og kommer ind på Hjerteklinikken, skal man have samme behandling.	I nogen grad
 54	Min indlæggelse varede kun 24 timer, i denne omgang.	Slet ikke

