

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV  
Medicinsk Sengeafdeling  
Hospitalsenhed Midt**

## **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	166
Besvarelser fra patienter:	84
afsnittets svarprocent:	51%

### 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: M13-2 Medicinsk Sengeafsnit

### 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:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål	Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala	Andel positive svar	Hele landet	Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.
	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	
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

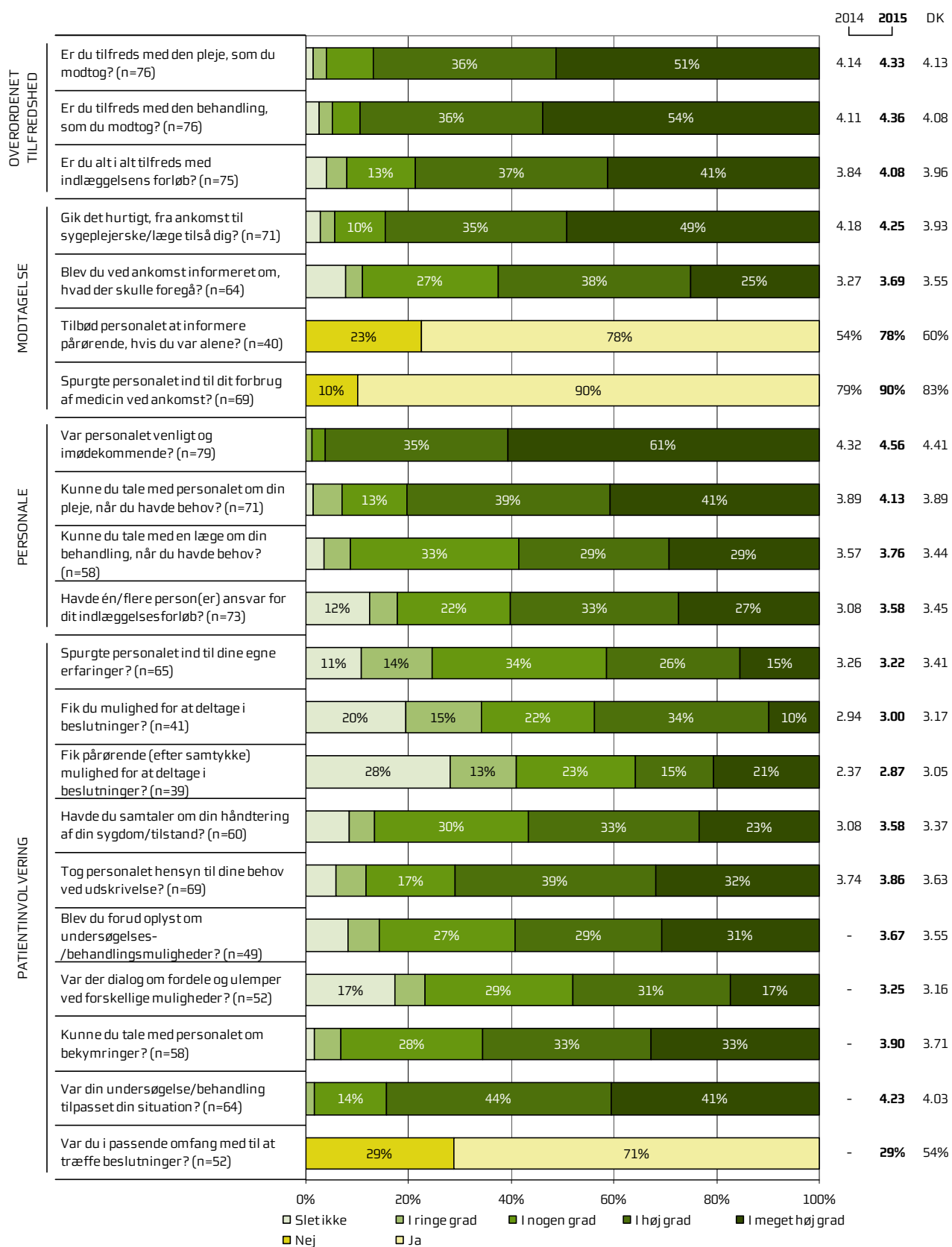
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

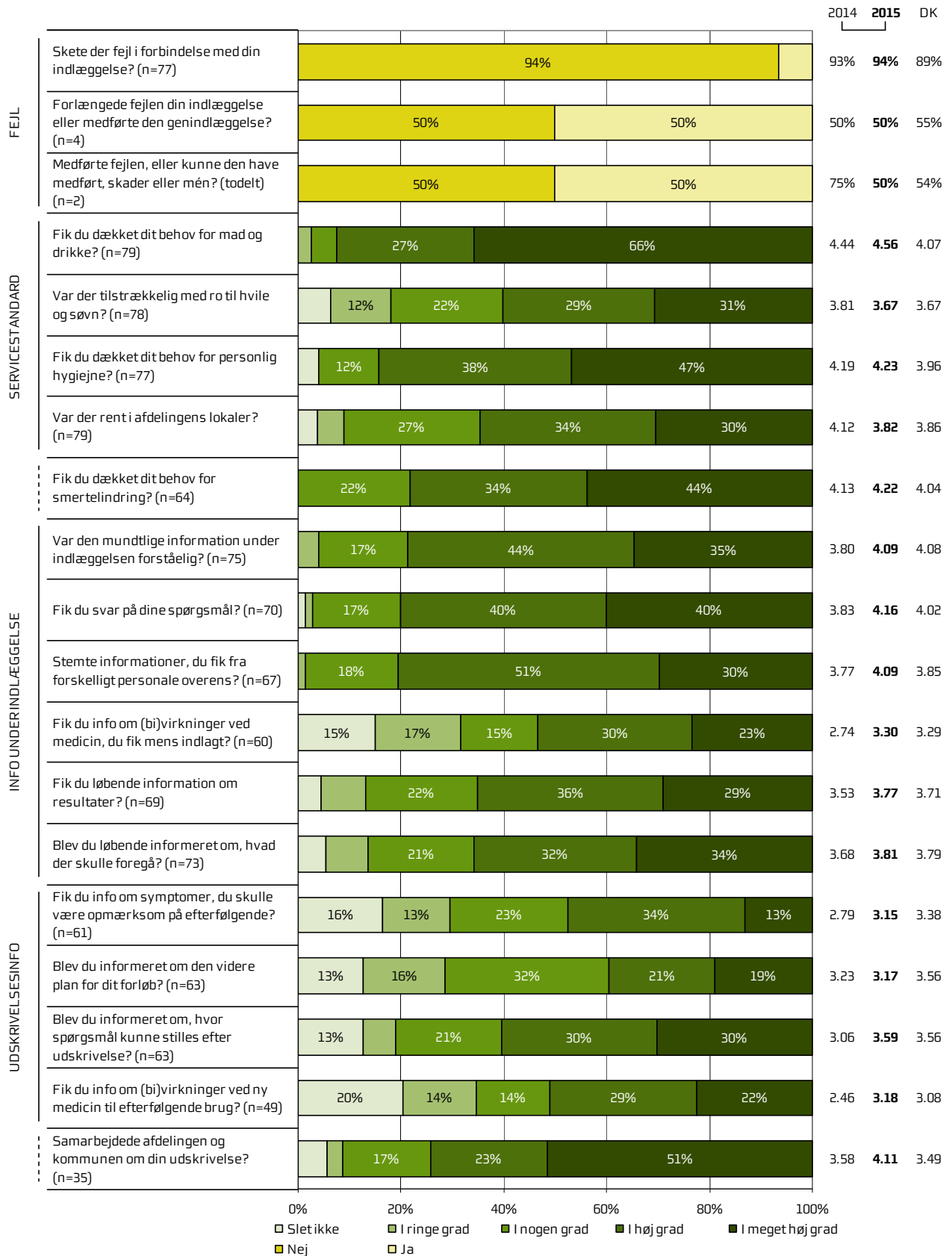
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

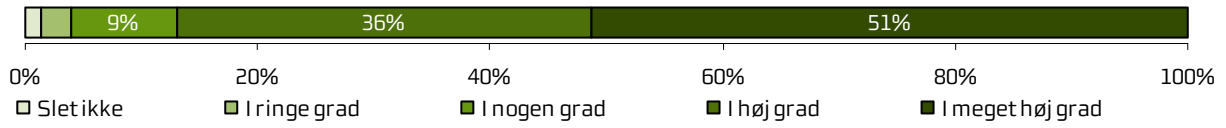
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

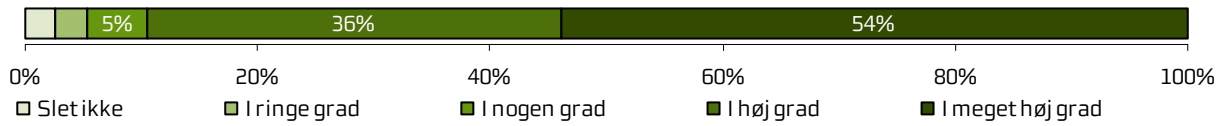
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

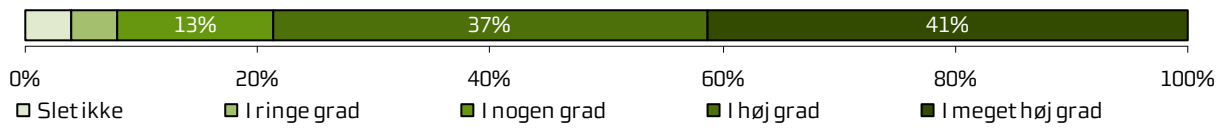
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=76)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=76)



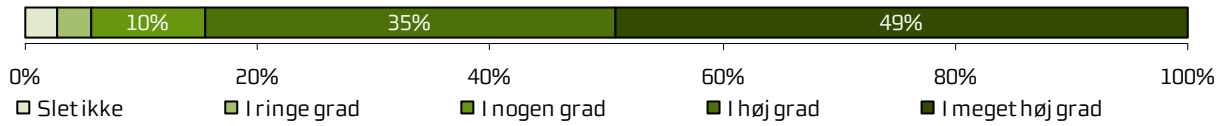
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=75)



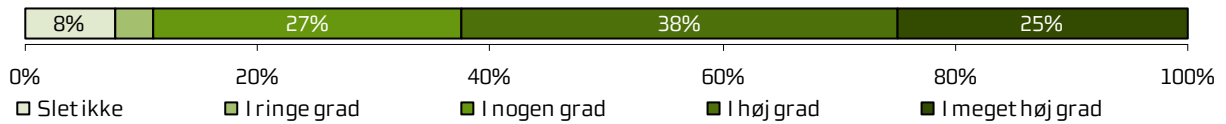
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,33		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,36		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,08		3,96	

## Modtagelse

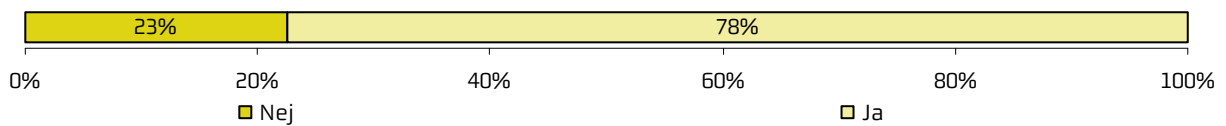
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=71)



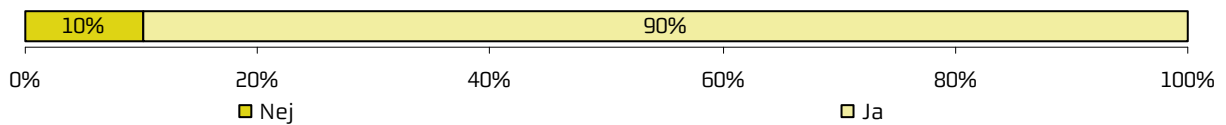
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=64)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=40)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=69)

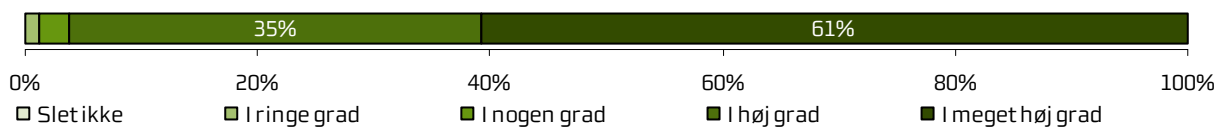




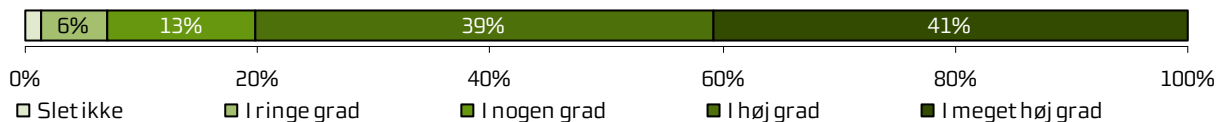
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,25		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,69		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?		90 %	83 %	

## Personale

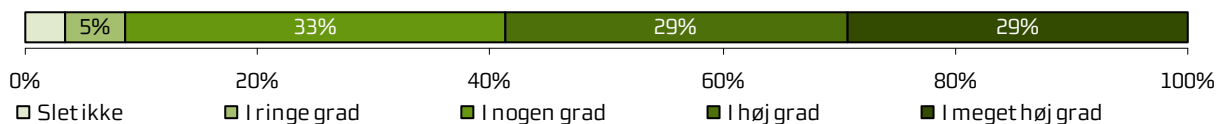
Var personalet venligt og imødekommende? (n=79)



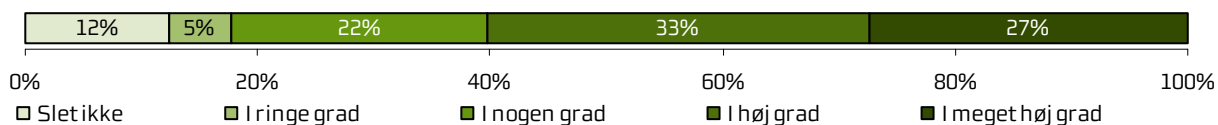
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=71)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=58)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=73)



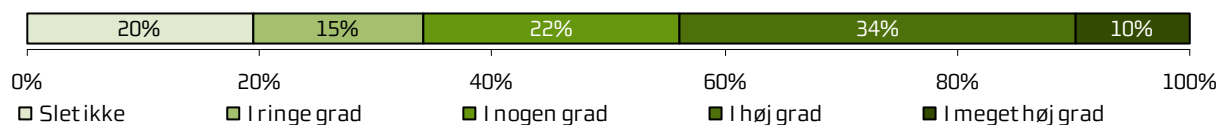
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,56		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,13		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,76		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,58		3,45	

## Patientinvolvering

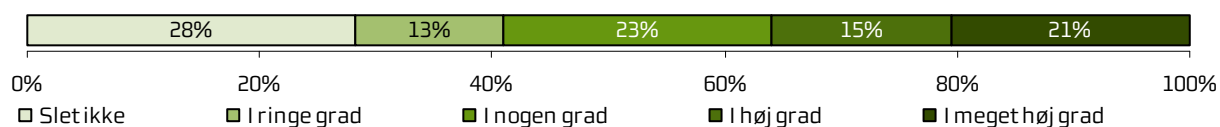
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=65)



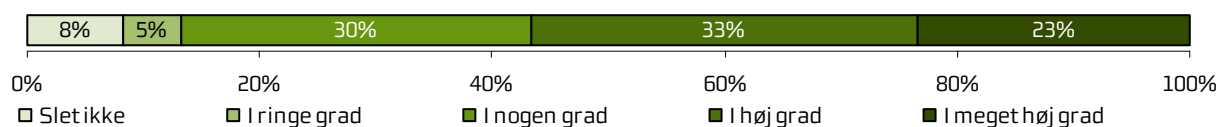
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=41)



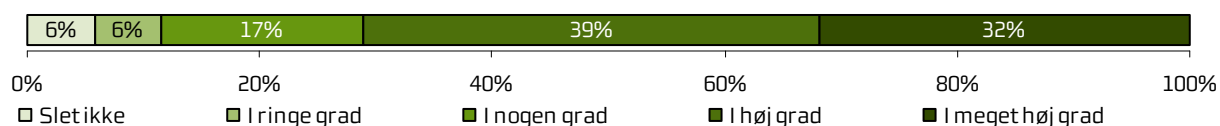
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=39)



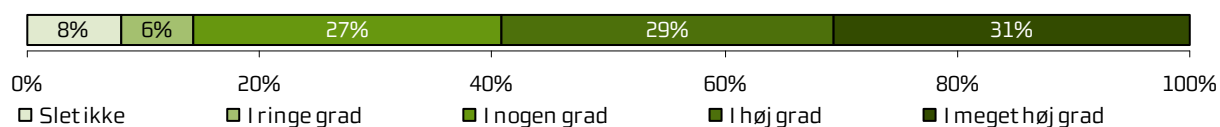
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=60)



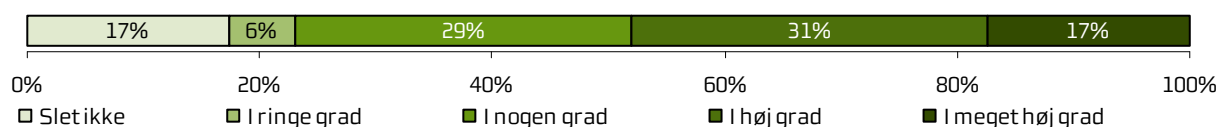
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=69)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=49)



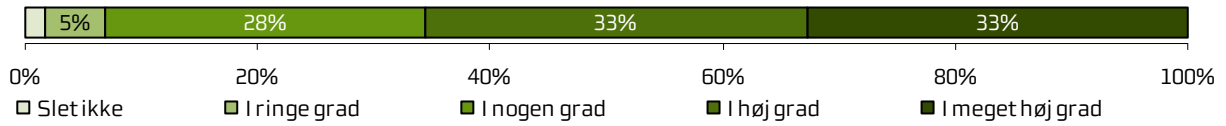
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=52)



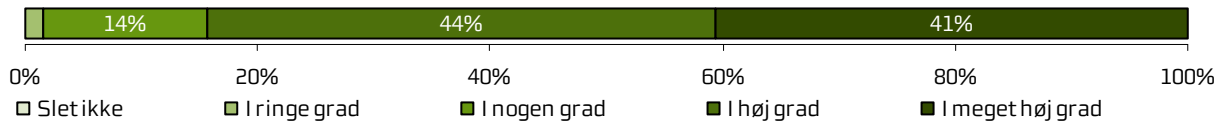
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,22		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,87		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,58		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,86		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,67		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,25		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

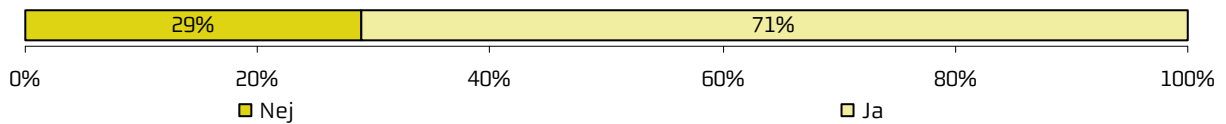
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=58)



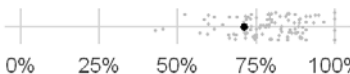


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=64)



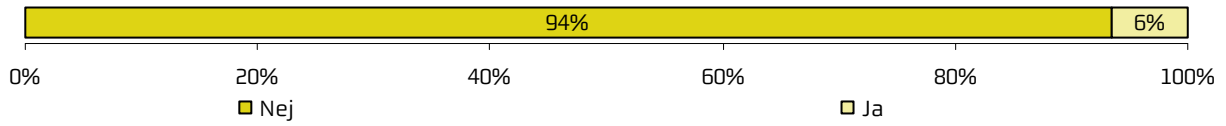
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=52)



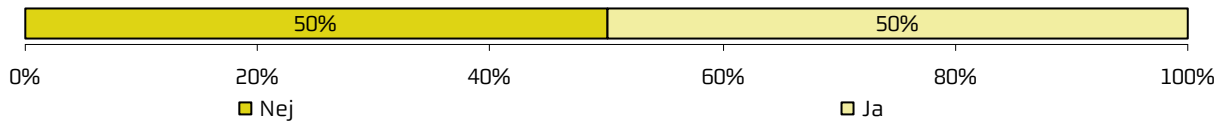
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,9		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,23		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		29 %	54 %	

## Fejl

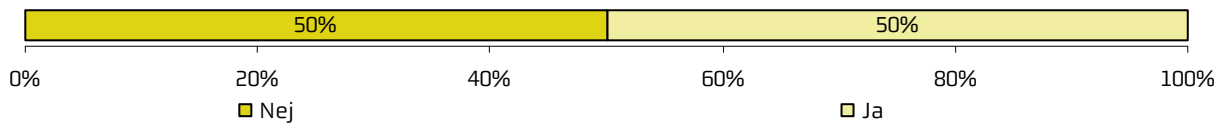
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=77)



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



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)

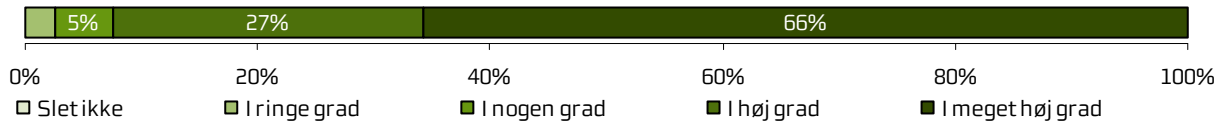




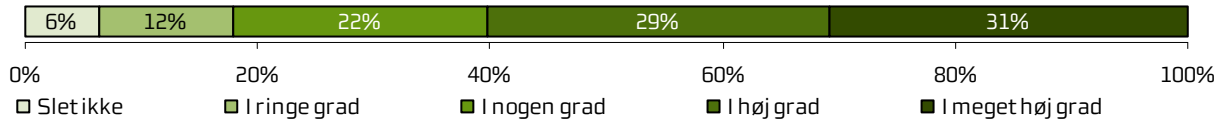
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	54 %	

## Servicestandard

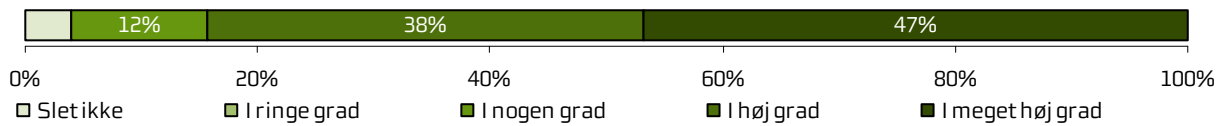
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=79)



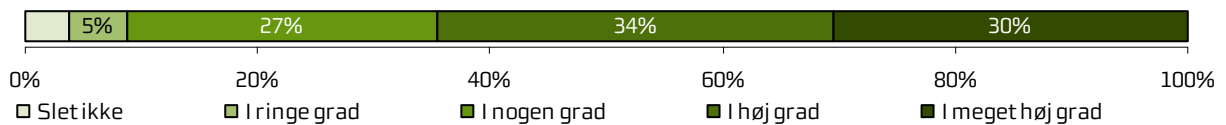
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=78)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=77)



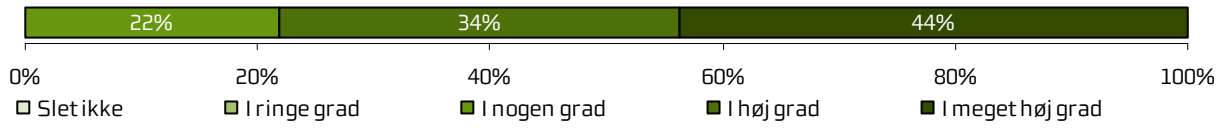
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=79)



	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?	4,56		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,67		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,23		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,82		3,86	

## Smertelindring

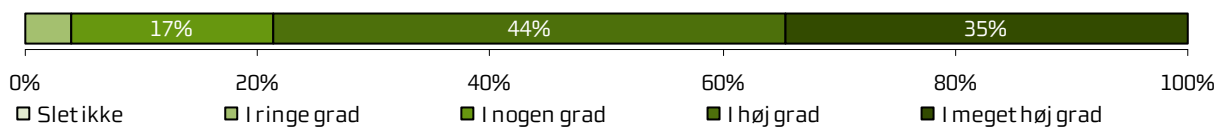
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=64)



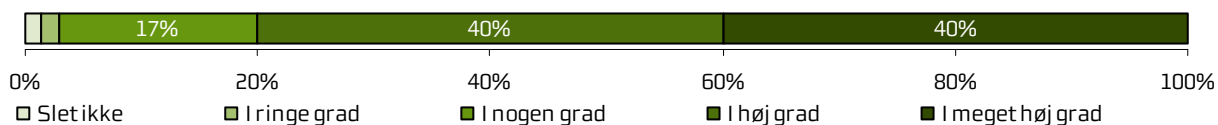
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,22		4,04	

## Info under indlæggelse

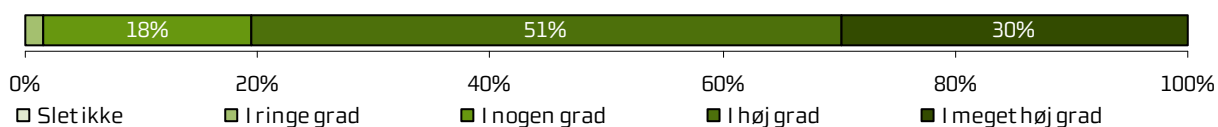
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=75)



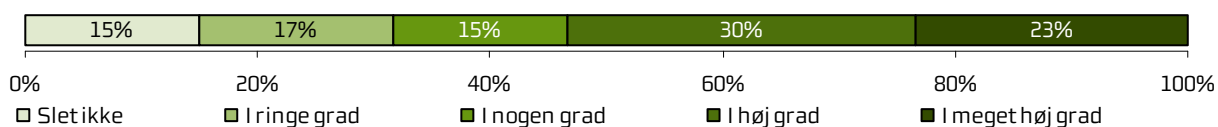
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=70)



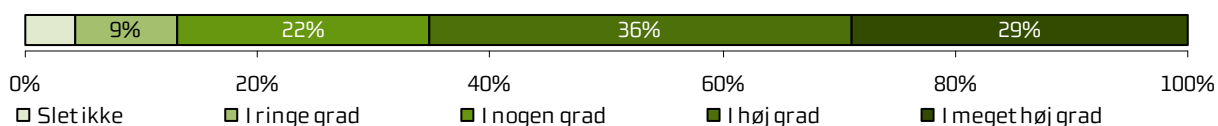
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=67)



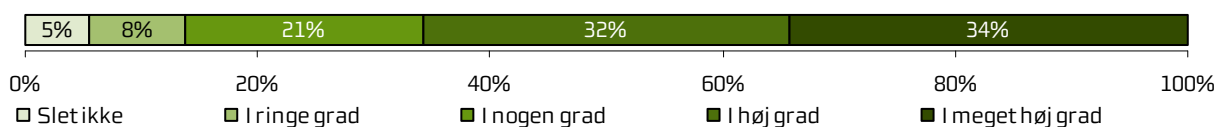
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=60)



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



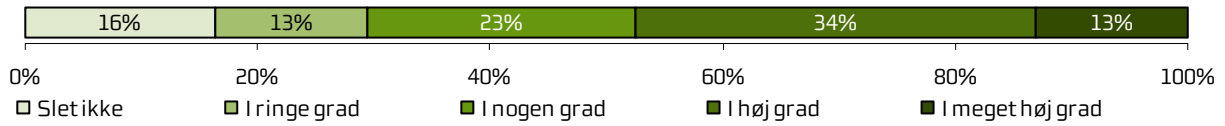
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=73)



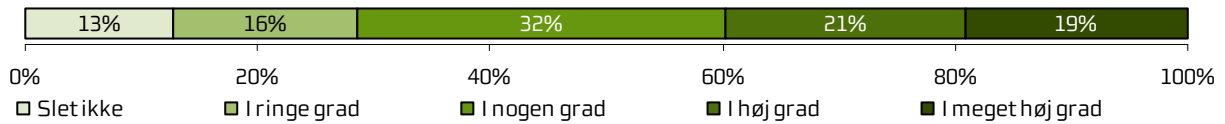
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,09		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,16		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,09		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,3		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,77		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,81		3,79	

## Udskrivelsesinfo

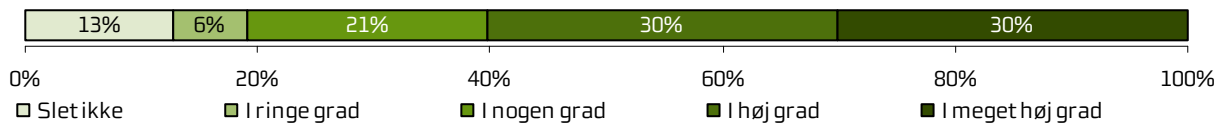
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=61)



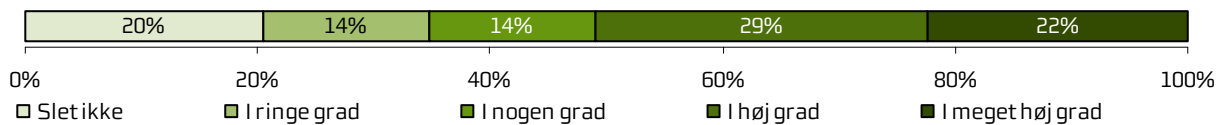
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=63)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=63)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=49)

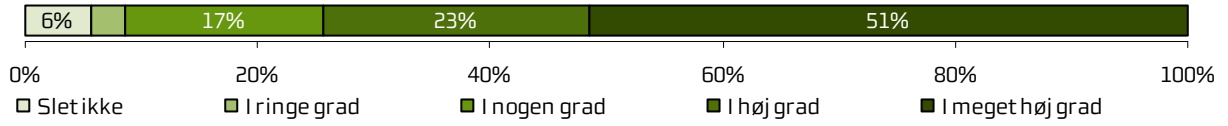




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,15		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,17		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,59		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,18		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=35)



	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?	4,11		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 [].

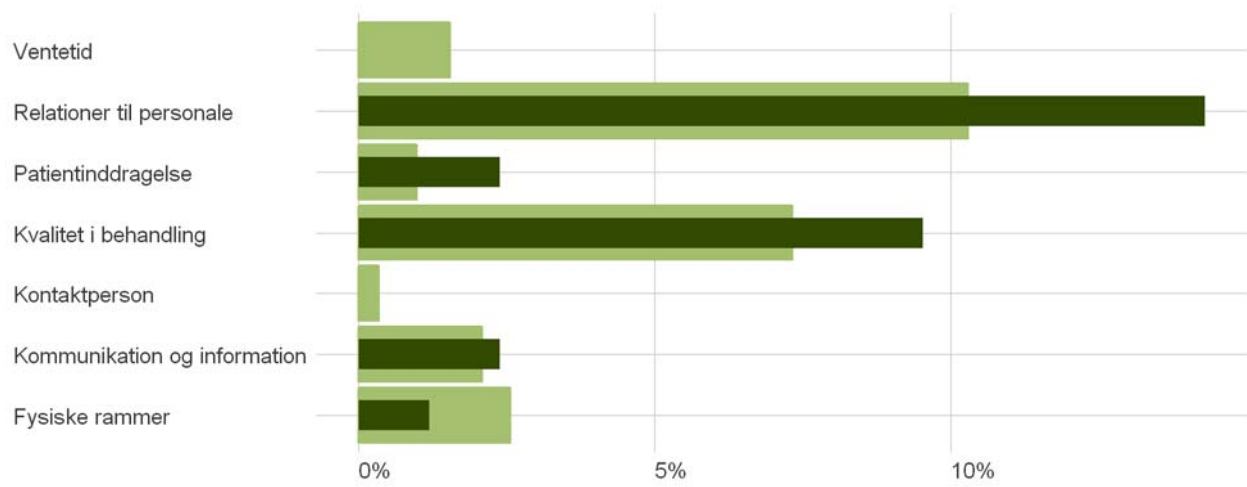
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.



## M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
8	Personalet var hele tiden venligt og imødekommende, også selvom der indimellem var travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Der er for mange, der ikke ved, hvad den anden gør. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Svært at få ro på en fire-mandsstue. Føler ind i mellem, at der mangler tid til dybere samtale. Ved udskrivning var der forvirring om, hvor medicin skulle sendes hen. Men derudover er det en fantastisk afdeling, og føler mig altid godt tilpas. Har desværre været indlagt mange gange, så personalet genkender/kender mig. Denne gang gik personalet ind i dialog, med visitationen, om en plejehjemsplads sammen med hjemmeplejen, hvilket jeg er sikker på hjælp til, at jeg har fået en plads. Tusind tak for det. [Fysiske rammer, Patientinddragelse]	I høj grad
15	Knap så godt: Det var en ny læge hver dag og flere gange dagligt. Det kan virke frustrerende, især når man føler, at de ikke forstår [en ordentligt] eller er på vej væk, før man er færdig med at forklare. Rigtig godt: Da en af lægerne satte sig ned og talte med mig, da følte jeg, han var deltagende og fokuseret. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Jeg havde en sygeplejerske, som var tilknyttet mig. Det virkede meget godt og gav en god tryghed. [Sygeplejersken] gav sig tid til at tale og finde ud af mange af mine spørgsmål. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Synes afdelingen på a2 og 13 var rigtig gode til, at man ikke følte sig glemt, og at der hele tiden var gang i en proces. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Jeg er helt tilfreds med behandlingen på sygehuset, og helt gratis. Det er jo fantastisk, så mange tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Dejligt personale. Søde, venlige, menneskelige. Vi havde en dejlig humor sammen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	De fik, til trods for travlhed, mig til at føle mig tryk. Og de tog sig den tid, der skulle til, før alle symptomerne var væk. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Give os noget ordentligt mad og tag hensyn til, at man ikke kan spise sammen med andre i opholdsstuen. Men få sin mad bragt på sin stue, hvis man ikke selv kan bære det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Synes min mor bliver sendt hjem for tidligt. Hun får hendes behandling og er totalt afkræftet, og resultatet bliver bare, at hun bliver indlagt efter nogle dage igen. Min mor har KOL og er meget svækket af sin sygdom. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
20	Var helt OK.	I meget høj grad
24	Det var de sødste og venligste sygeplejersker/læger. Har intet andet end ros til Dem. De gjorde hele tiden deres bedste for mig. En rigtig god oplevelse for mig nu når jeg skulle være derinde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Man bliver generelt mødt af et professionelt sundhedspersonale, der udfører deres opgaver	I nogen grad

inden for de rammer og de muligheder, der er til stede. Der bliver generelt reageret hurtigt ved kald om hjælp. Jeg er glad for, at de ønsker jeg havde omkring ændringer i de fysiske rammer og mulighed for at selv at kunne udføre nogle opgaver for at få frihed under indlæggelsen blev imødekommet. Jeg er ked af, at min og andre patienters tilstand blev diskuteret fra gangen og fra åbne personalerum. Det virker grænseoverskridende på mig. Jeg er ked af den manglende ro og manglende mulighed for "at være sig selv".  
[Kvalitet i behandling]

- |      |   |                       |
|------|---|-----------------------|
| ✎ 31 | Min evaluering går næsten udelukkende på anden afdeling, fordi jeg kun nåede at opholde mig på Lungemedicinsk afdeling i [få] timer inden jeg blev udskrevet. Derimod har jeg haft [flere] døgn på anden afdeling, med en meget dårlig oplevelse af plejepersonalet og deres attitude overfor patienterne.<br>[Relationer til personale/Pleje]      | I nogen grad          |
| ✎ 3  | Jeg var ikke i stand til at tage beslutninger, og min mand fik meget ringe informationer angående min tilstand og hvilke undersøgelser, jeg gik igennem. Der var alt for mange læger, der ikke kunne informere mig. Omsorgen fra sygeplejerskerne var god.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]                        | I ringe grad          |
| ✎ 12 | Sygeplejerskerne bruger alt for meget tid på at servere mad op til fire gange dagligt, hvilket tager tid fra den pleje, der ellers måtte være.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I ringe grad          |
| ✎ 32 | Jeg var ualmindeligt tilfreds, både med lægen og sygeplejersker.  | Ikke relevant for mig |
| ✎ 16 | Manglende hænder? Sygehuspersonalet gjorde det udmærket. Men der var slet ikke tid til den enkelte patient, f.eks. manglende hygiejne. Kom ikke op af sengen. Det er ikke i orden, at der er så lidt hjælp på en afdeling, hvor der er så mange syge, der slet ikke kan hjælpe sig selv.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke             |
| ✎ 29 | Personalet var hele tiden utrolig opmærksom på mig, og hvordan jeg havde det. Jeg er meget tilfreds med forløbet i Viborg.<br>[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]  | Uoplyst               |



## M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
8	Jeg følte mig godt modtaget af venligt og kompetent personale.	I høj grad
9	Jeg fik en venlig modtagelse.	I høj grad
12	Ja, frygteligt med en firesengsstue med uro døgnet rundt.	I høj grad
33	Det var OK.	I høj grad
5	Da jeg blev indlagt via akutmodtagelsen, kom jeg meget hurtigt til undersøgelse og fik en meget effektiv behandling.	I meget høj grad
6	Personalet var søde og venlige.	I meget høj grad
7	Blev indlagt pga. åndedrætsbesvær efter et bistik.	I meget høj grad
13	Toilettet i den nye lungeafdeling er bestemt ikke egnet til patienter med en stiv hofte. Selv ikke toiletstolene, som ergoterapeuten kom med, kunne jeg bruge.	I meget høj grad
15	En venlig og fagligt god modtagelse.	I meget høj grad
22	Rigtig god oplevelse, professionel behandling. Meget venligt og hjælpsomt personale.	I meget høj grad
23	Jeg blev sendt fra vagtlægen og videre til akutmodtagelsen, et par etager oppe, med en blanket i hånden, som jeg skulle afleverer. Når man regner med, at man blot skal til vagtlægen, for at hente en anden type penicillin og så bliver sendt til akutmodtagelsen, så udløser det straks nogle bekymringer. Jeg ville gerne, allerede fra vagtlægen, have haft beskeden om: "Din tilstand kræver mere behandling, end normal medicin kan give/vagtlægen kan understøtte. Derfor bliver du sendt til akutmodtagelsen, for at bliver undersøgt grundigt, så vi kan hjælpe dig bedst muligt. Du skal forvente, at du ikke kommer hjem, det vil nok tage et par dage". Efter ankomsten til akutafdelingen, fik jeg udleveret sygehustøj og blev sendt i seng, hvorefter jeg efter forholdsvis kort tid, havde [flere] sundhedspersoner omkring mig, på én gang. Det virker lidt voldsomt på en, om end meget effektivt. Lægen var, [], desværre lidt svær at forstå.	I meget høj grad
29	Jeg har kun godt at skrive, de var helt klar til at modtage mig.	I meget høj grad
2	Jeg synes, at I skulle lade være med at sende patienter hjem længe før, at de er klar til det. Jeg blev indlagt onsdag [aften] og blev sendt hjem igen lørdag, da de mente, at der ikke var noget. Allerede torsdag blev jeg indlagt igen med den samme lungebetændelse. Så lå jeg med høj feber i [adskillige] døgn, så det var en rigtig dårlig oplevelse.	I nogen grad
18	Der var sket en misforståelse, for ventetiden var meget lang, og de (lægerne) gik forbi hinanden.	I nogen grad
10	Jeg ved ikke så meget om min indlæggelse. De troede vist nok, at jeg var ved at dø. Jeg kunne høre alt, hvad de talte om, men jeg kunne ikke sige noget eller bevæge mig.	Ikke relevant for mig
21	Min mor kan ikke huske, at hun har været på sygehus.	Uoplyst
34	En pinlig modtagelse. Skulle besvare spørgsmål bag en skærm, hvor der lå tre andre, som kunne høre, hvad der blev sagt. Selve opholdet husker min mand ikke noget af.	Uoplyst
14	Patienten ankom alene til sygehuset. Har ingen hukommelse og har derfor ingen erindring om ankomsten. Pårørende ankom ca. en time efter.	Ved ikke
19	Bliver nødt til at svare "ved ikke". Jeg var ikke ved bevidsthed, da jeg ankom. Men jeg har	Ved ikke

intet at klage over. Personalet var venlige og smilende.

 25 Da jeg var uden bevidsthed indtil næste morgen, kan jeg ikke besvare det.

Ved ikke

**M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 2	For hurtig hjemsendelse.	Ja
✎ 3	Jeg skulle på Medicinsk Afdeling i stedet for Neurologisk Afdeling. Jeg havde lungebetændelse og højt infektionstal.	Ja
✎ 1	Blev startet op med antibiotika dagen efter, jeg blev indlagt. Tre dage senere blev jeg overflyttet til [andet sygehus] for at få foretaget biopsi i ryggen. Den måtte de tage to gange. Efterfølgende fik jeg at vide, at de ikke har kunne bruge nogle af prøverne, da de [på det første sygehus] var påbegyndt antibiotikabehandlingen, og det gik ind og påvirkede resultaterne. Det føler jeg lidt, var spild af min og lægernes tid.	Nej
✎ 11	Mener ikke, at medicinliste blev fulgt på sygehuset. Mangler information om hvorfor, hvis der var taget ny beslutning.	Nej
✎ 16	Indlagt i anden by. Overflyttet til andet sygehus i halvanden dag. Kørt til Viborg med feber. Dagen efter (feberfri?) flyttet til andet sygehus igen i [få timer]. Høj feber overflyttet [] om aftenen. Det er uacceptabelt for en [ældre].	Uoplyst
✎ 10	Jeg er ikke helt klar over, hvad der er sket endnu.	Ved ikke

## M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - M13-2 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
15	I det store hele var det et meget tilfredsstillende ophold, men det lod sig ikke skjule, at læger og sygeplejersker havde meget travlt. Er i tvivl om, jeg selv skal sørge for at kontakte sygehus eller egen læge for at få tjekket lungerne ved røntgen om [noget tid], eller om jeg bliver indkaldt.	I høj grad
19	Jeg blev endelig udskrevet på andet sygehus. Her vil jeg gerne påtale en ting, som kan gøres meget bedre. Jeg blev frikendt for blære- og lungebetændelse, men nærmest som en sidebemærkning, blev jeg fortalt, at de havde fundet en godartet tumor [i mig], men at lægen der ikke kunne fortælle mig mere om det. Jeg ville blive sendt videre til anden by. Må indrømme, at jeg i første omgang ikke hørte ordet godartet. Det kunne jeg så gå hjem med, og lade tankerne køre på højtryk. Jeg mener, jeg ville have haft meget glæde af, at der lige havde været en, som vidste hvad det handlede om.	I høj grad
20	Den var OK.	I høj grad
29	Jeg kan ikke skrive noget angående udskrivelse fra Hospitalsenheden Viborg, da jeg blev overført til andet sygehus og udskrevet derfra, og det var under al kritik. Jeg var meget tilfreds med Hospitalsenheden Viborg, og har kun ros til personalet på Lungeafdelingen i Viborg.	I høj grad
33	Det er dybt frustrerende, at vi kontakter hospitalet, samme dag som udskrivningen, angående medicin og bliver lovet en besked, når aftenstuegangen havde været der. Det er da en lang stuegang, for vi har ikke hørt noget endnu [efteråret]. Problemet fik vi løst ad anden vej. Dette føltes absolut ikke ok.	I høj grad
1	Synes i forbindelse med min udskrivelse, at der manglede et tilbud om genoptræning eller et råd omkring det. Havde været sengeliggende i tre uger, så der var et behov.	I meget høj grad
27	Meget venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
9	Jeg er blevet godt orienteret.	I nogen grad
23	Der var generelt mangel på kontinuitet i behandlingen, der var fra den lægefaglige side et utal af læger. Der gik generelt lang tid fra undersøgelser blev foretaget, til man fik besked om resultatet. Som patient er man bekymret fra det øjeblik undersøgelsen bliver foretaget, til man får besked om resultatet.	I nogen grad
30	Forkert information om medicin og videre undersøgelser.	I nogen grad
3	Fik at vide, at jeg kunne kontakte egen læge.	I ringe grad
10	Misforståelser. Jeg var ikke færdigbehandlet ved udskrivelsen.	I ringe grad
12	Der blev ikke lavet nogen form for planlægning af videre forløb, og jeg venter endnu på besked om, hvad der skal gøres (svar på prøver). Har været inde på hospitalet [flere] gange til undersøgelser.	I ringe grad
28	Jeg har været udmærket tilfreds med min indlæggelse. Jeg tror, de gjorde hvad de kunne, min alder til trods. Dette brev har vi udfyldt og sendt en gang.	Uoplyst



