

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
Akutmedicinsk  
Akutafdelingen  
Hospitalsenheden Horsens**

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

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard .....	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo .....	28
	Hjemmepleje .....	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

### Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

### Datagrundlag

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

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	249
Besvarelser fra patienter:	114
Afsnittets svarprocent:	46%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

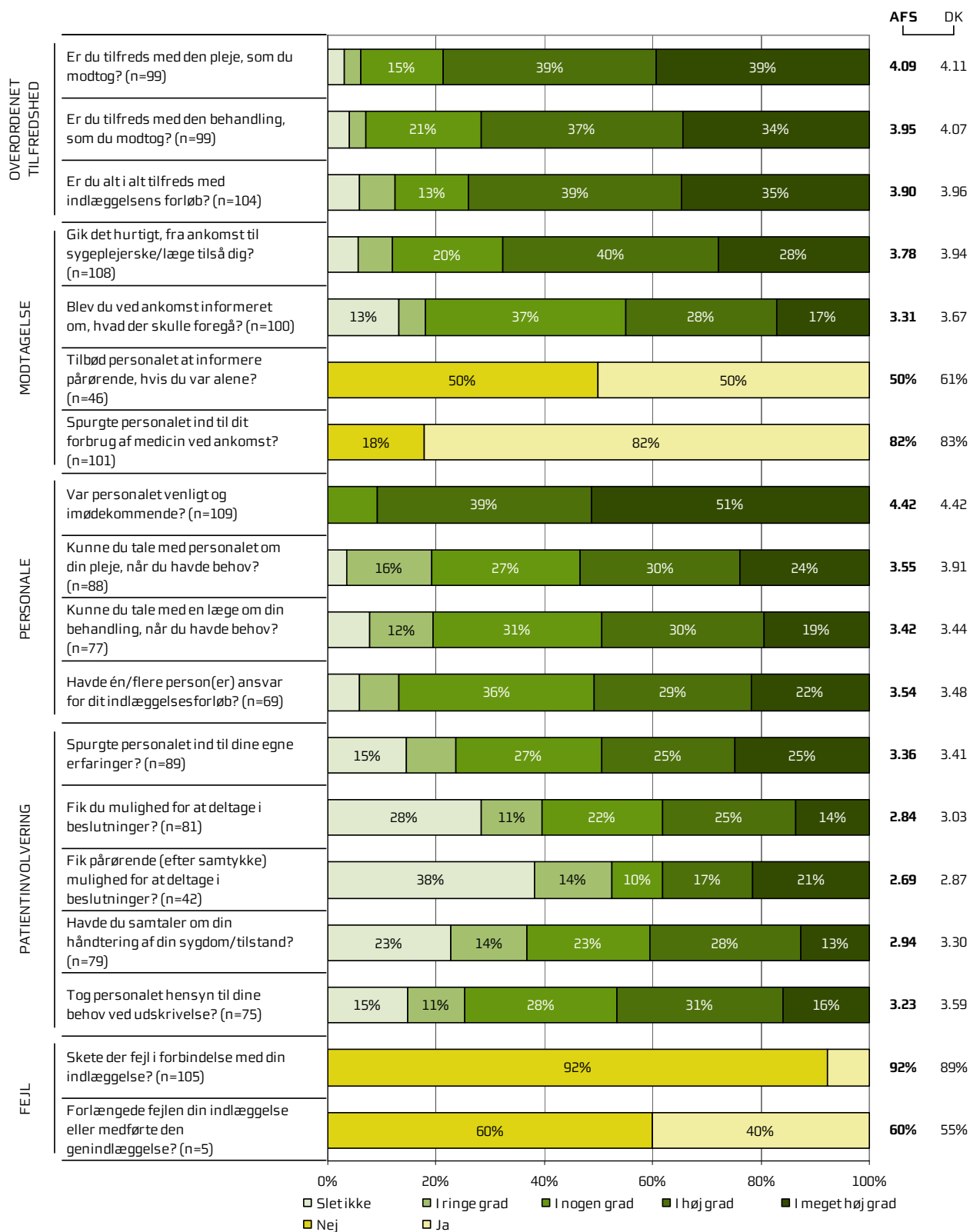
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

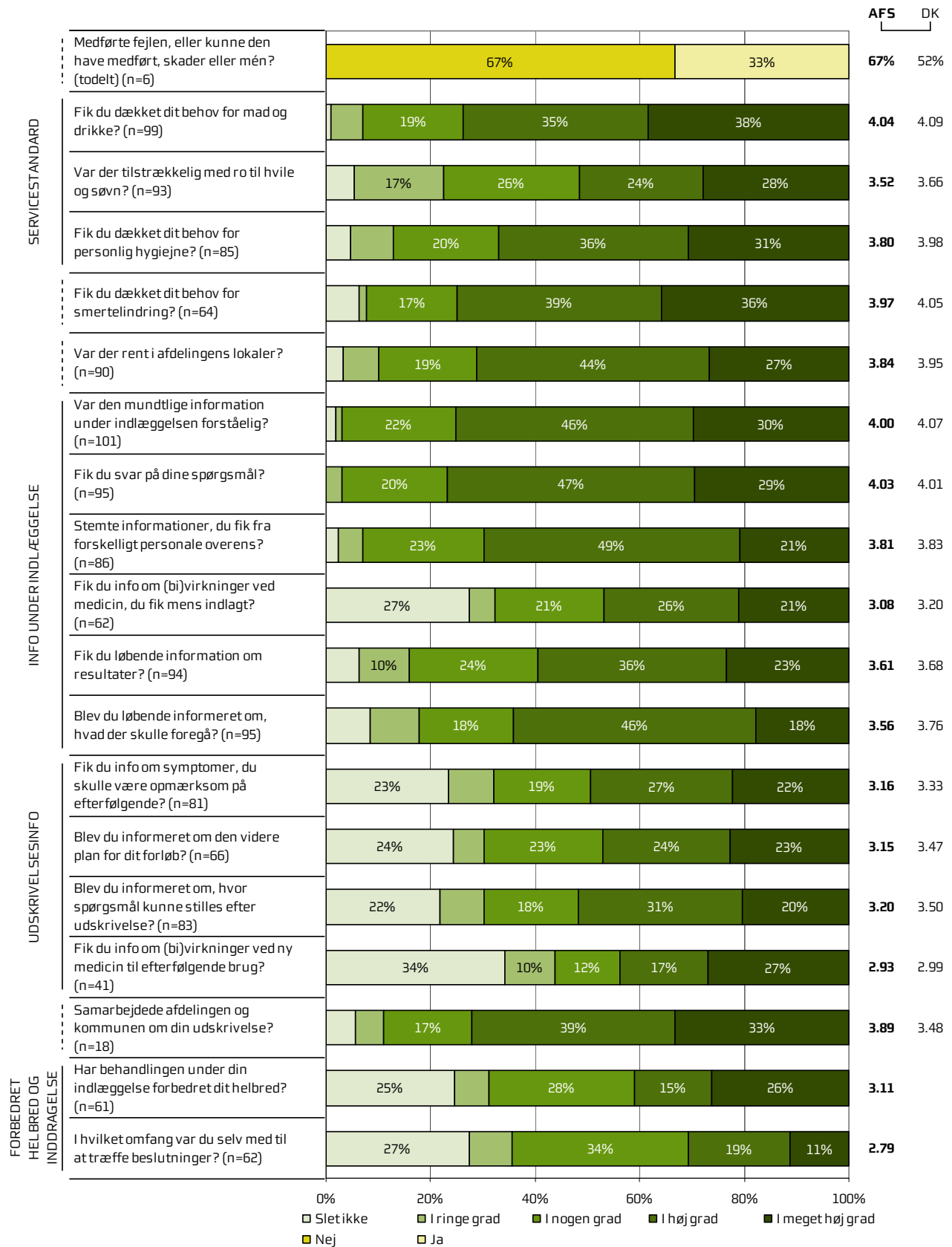
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

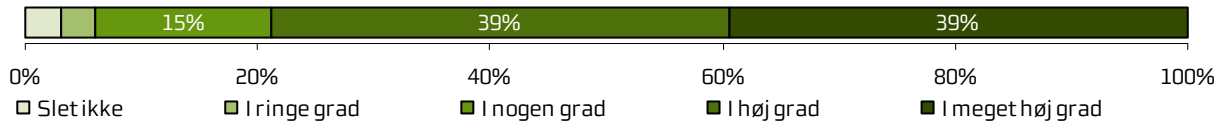
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

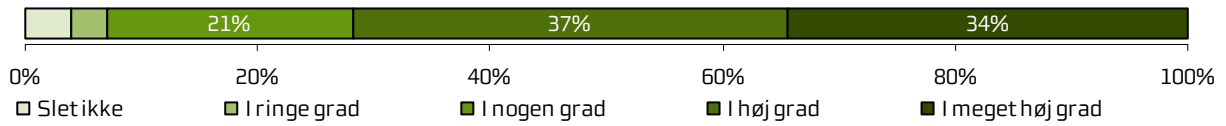
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

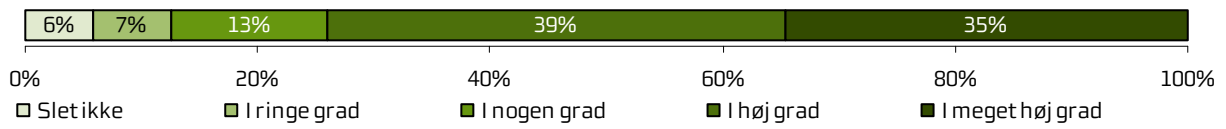
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=99)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=99)



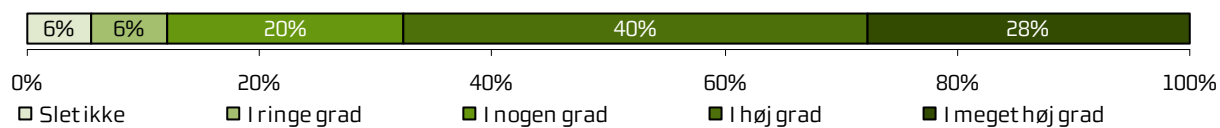
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=104)



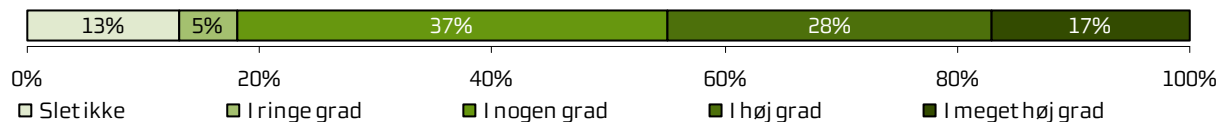
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,09		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,95		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,9		3,96	

## Modtagelse

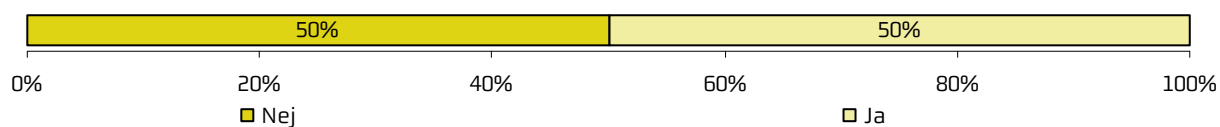
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=108)



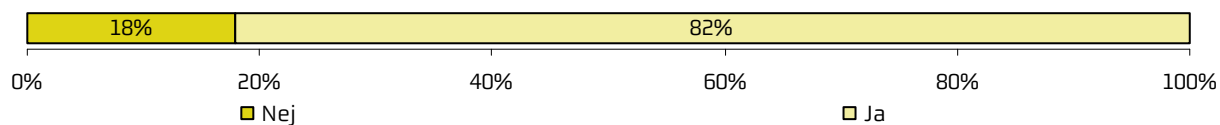
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=100)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=46)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=101)

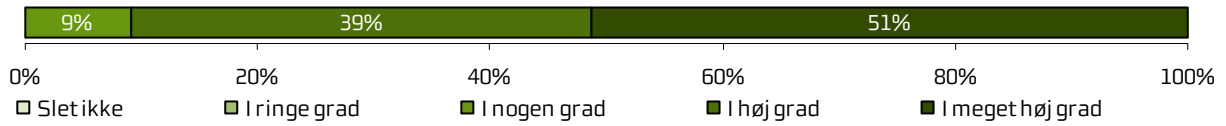




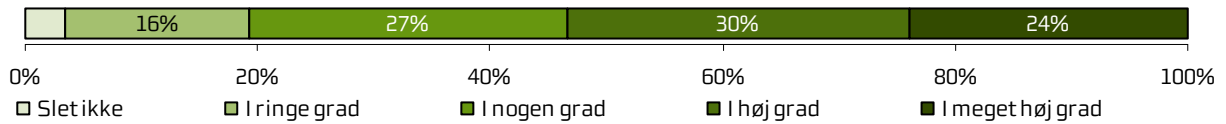
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,78		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,31		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		50 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		82 %	83 %	

## Personale

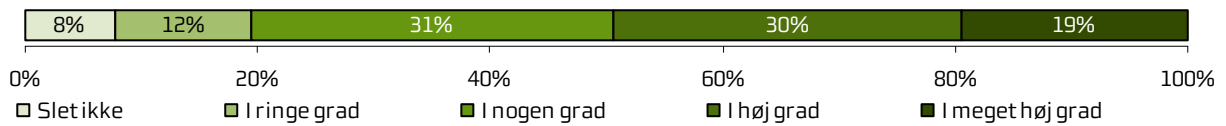
Var personalet venligt og imødekommende? (n=109)



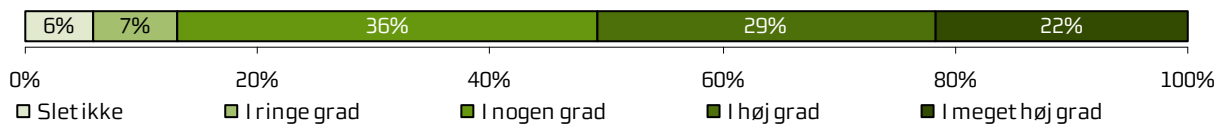
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=88)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=77)



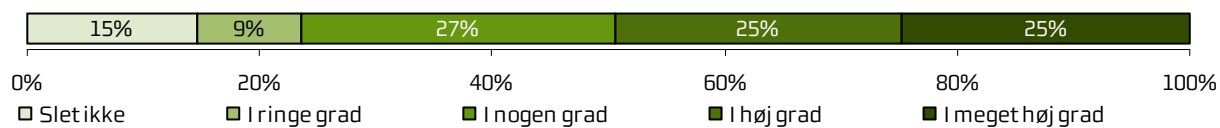
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=69)



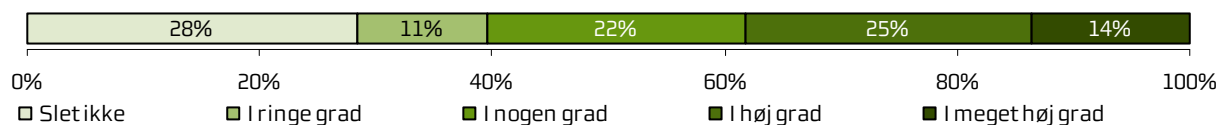
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,42		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,55		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,42		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?	3,54		3,48	

## Patientinvolvering

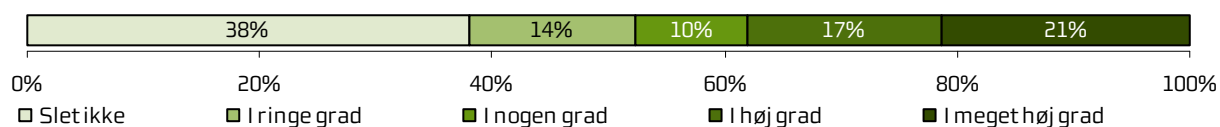
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=89)



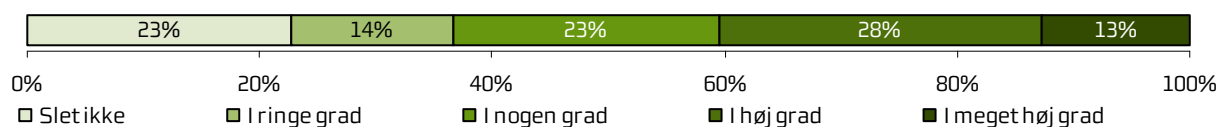
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=81)



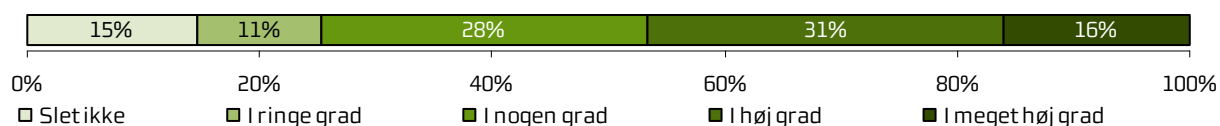
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=42)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=79)



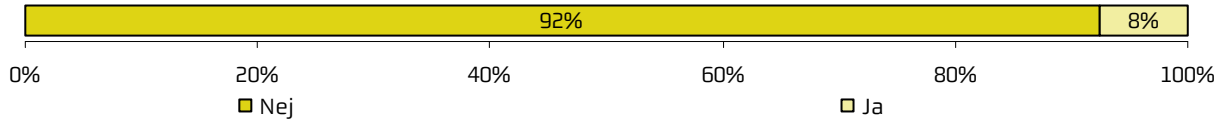
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=75)



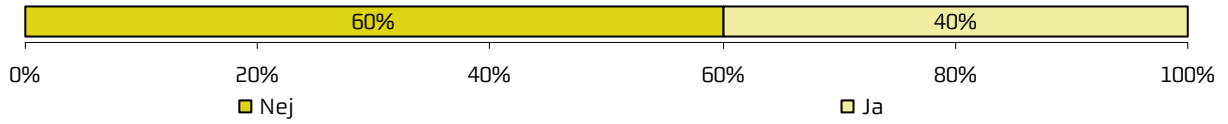
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,36		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,84		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,69		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	2,94		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,23		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=105)



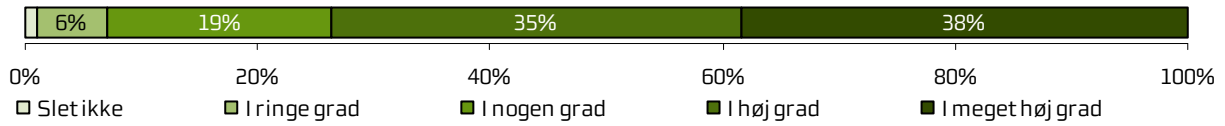
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



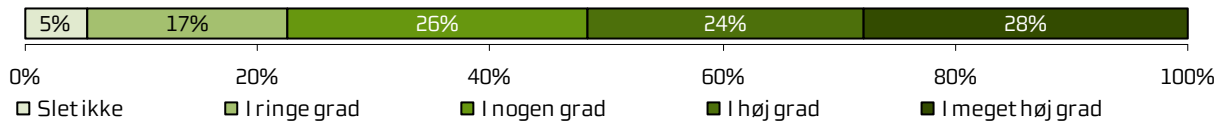
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	55 %	

## Servicestandard

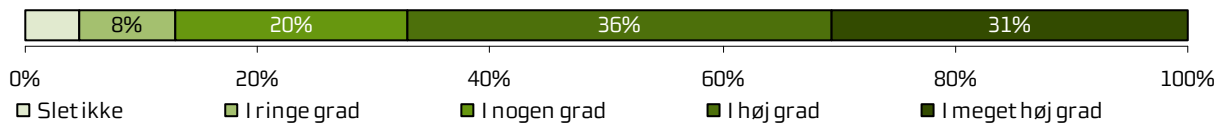
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=99)



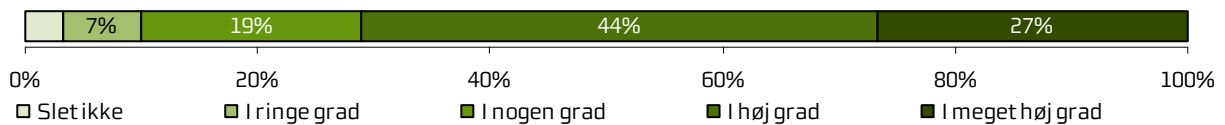
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=93)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=85)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=90)

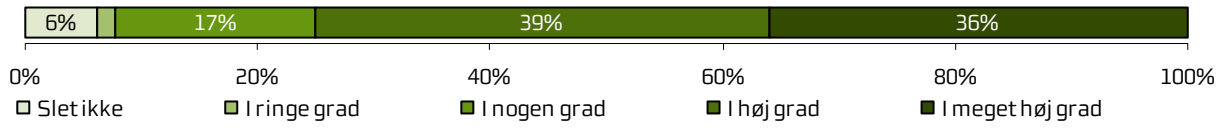




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,04		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,52		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,8		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,84		3,95	

## Smertelindring

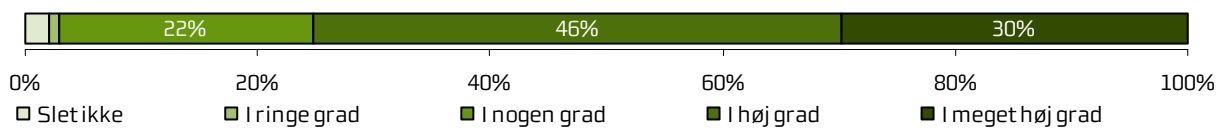
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=64)



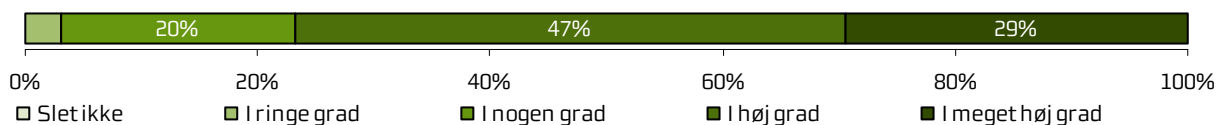
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,97		4,05	

## Info under indlæggelse

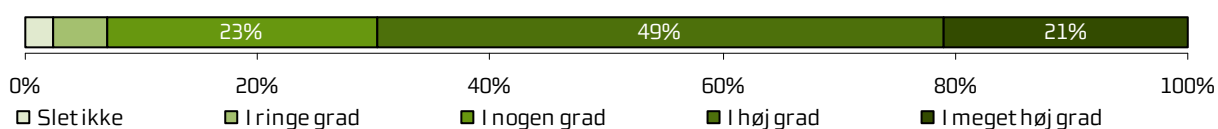
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=101)



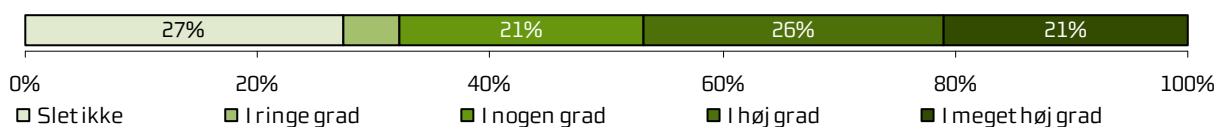
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=95)



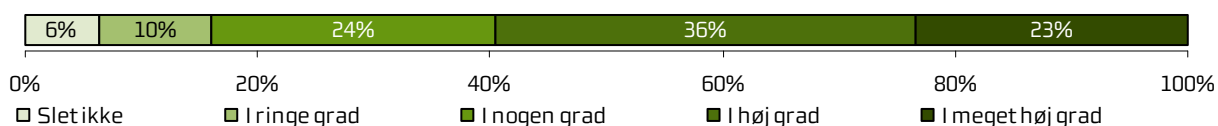
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=86)



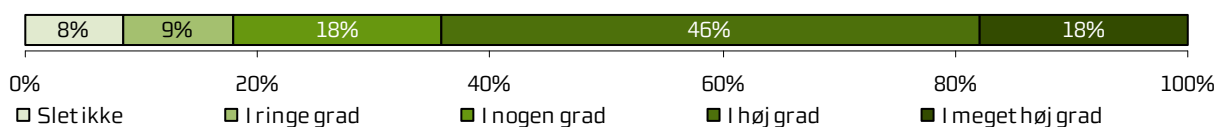
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=62)



Fik du løbende information om resultater? (n=94)



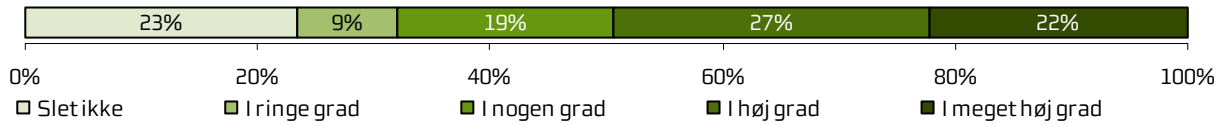
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=95)



	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		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,03		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,81		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,08		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,61		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,56		3,76	

## Udskrivelsesinfo

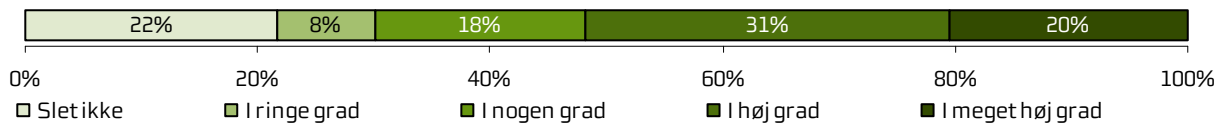
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=81)



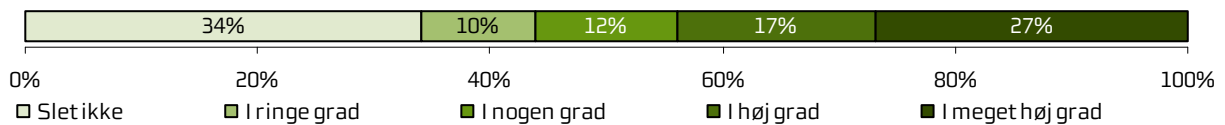
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=66)

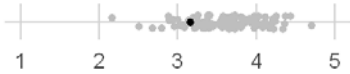
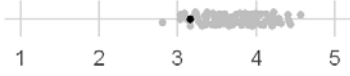
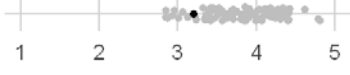



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=83)



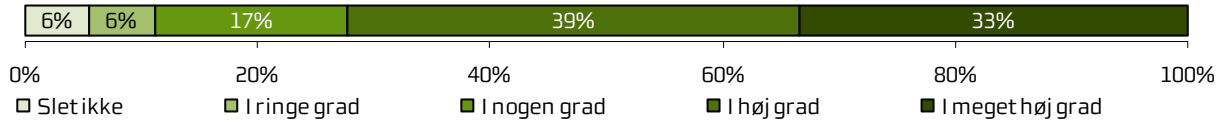
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=41)



	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?	3,16		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,15		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,2		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,93		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)

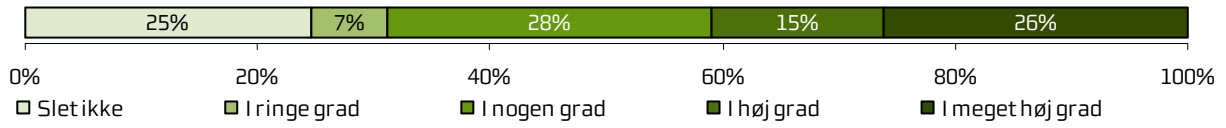




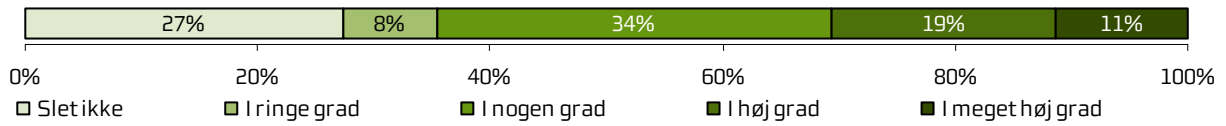
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,89		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=61)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=62)



	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?	3,11			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,79			



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

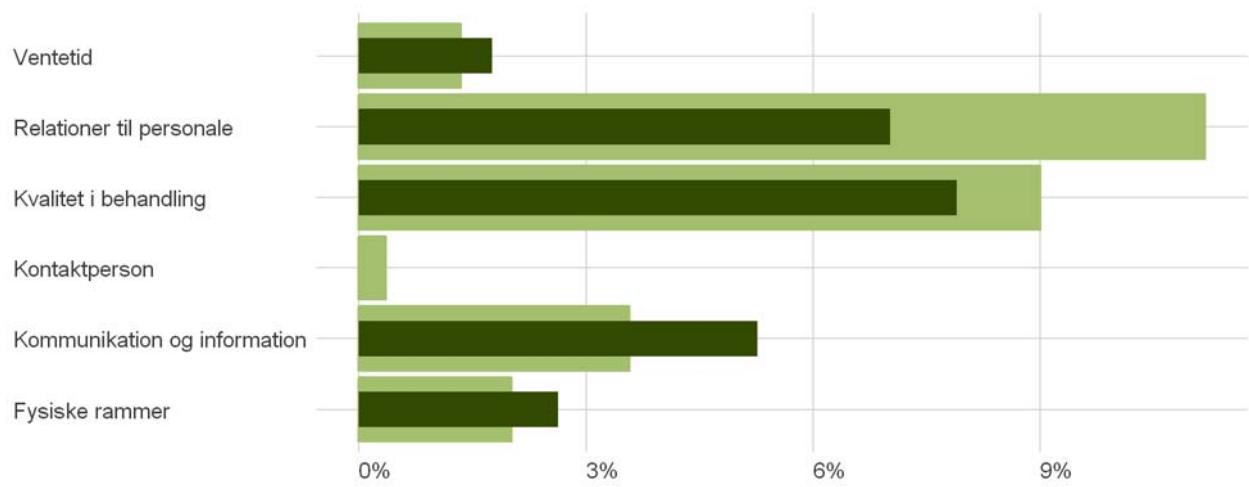
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Akutmedicinsk

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

ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
11	Blev ikke indlagt, bare undersøgt.	I høj grad
14	Jeg havde min nabo med, som blev der hele tiden.	I høj grad
15	Jeg beklager. Jeg kan overhovedet ikke huske noget fra den dag.	I høj grad
25	Blev indlagt [om aftenen]. Kom ind på en enestue. Blev registreret og der blev stillet en masse spørgsmål. Det var rigtig fint. Så skulle jeg vente på, at en læge ville komme ind og snakke med os. Der gik en time. Der gik to inden vagtskiftet kom. Sygeplejersken [kom] ind og spurgte, om lægen ikke havde været der. Nej. Hun ville lige undersøge det. Der gik ca. en time igen. [Om aftenen] sendte jeg min [pårørende] hjem. Han skulle ikke sidde og vente længere. Vi vidste faktisk ikke, om jeg skulle blive natten over, eller om jeg blev sendt hjem igen. En [anden] sygeplejerske kom ind og hilste på. Hun spurgte også, om der ikke havde været en læge og snakke med mig. Hun ville også undersøge det. [Om natten] kom der endelig en læge. Der gik desværre kun fem minutter, så blev der kaldt på hende, og hun gik igen. Hun kom igen efter ca. 20 minutter. Hun kunne ikke fortælle mig, hvad de ville gøre med mig. Hun blev nødt til at snakke med andet sygehus. Så måtte jeg vente igen. [Senere på natten] havde jeg fået lagt drop og kunne endelig lægge mig til at sove. Jeg er glad for, at jeg ikke havde det værre, end jeg havde. De indrømmede også, at der var gået noget galt.	I høj grad
2	Jeg var ikke INDLAGT på sygehuset, men tilbragte en eftermiddag på skadestuen efter et fald.	I meget høj grad
17	Meget fin, var klar da jeg ankom.	I meget høj grad
33	Jeg manglede bedre oplysning.	I nogen grad
38	Lidt krænkende at tale om min indlæggelse med andre patienter på stuen! Indlagt med [noget], som jeg ikke ønskede at dele med andre patienter. Enerum under indlæggelse, herefter flytning til behandling ville være bedre.	I nogen grad
47	Ingen pårørende.	I nogen grad
48	Fik at vide, at jeg skulle have taget blodprøve og EKG, men fik kun taget blodprøve, hvilket undrer mig. Jeg sad i flere timer og ventede på at blive tilset af læge, men opgav [sidst på aftenen] og tog hjem.	I nogen grad
5	Jeg manglede information om, hvad der skulle ske, og hvordan stuen fungerede. Eneste information: "Her er en seng til dig", ikke noget med tøj, heller ikke før der blev lagt drop.	I ringe grad
16	Ved ankomsten til sygehuset var temperaturen 40 grader. Hvad opfatter man? Hvad husker man?	Slet ikke
24	Jeg har ikke været indlagt, men var på Akutafdelingen i flere timer!	Slet ikke
29	Jeg blev indlagt med lungebetændelse, men trods det måtte jeg vente to og en halv timer, inden jeg blev indlagt. Vi spurte flere gange, om der ikke kunne findes en seng eller briks, så jeg kunne ligge ned, men der blev hele tiden sagt, at nu varer det ikke længe.	Slet ikke
43	Jeg kom fra min egen læge, som havde ringet på forhånd. Stadigvæk blev jeg sat i køen med alle dem fra skadestuen. Det er ikke i orden. Min egen læge vidste, hvad jeg fejlede, og det samme gjorde jeg. Stadig skulle jeg vente alt for længe uden nogen form for information.	Slet ikke
46	Jeg er godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Uoplyst

## Akutmedicinsk

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	Det tog meget lang tid inden der kom en læge og gav OK til at jeg kunne udskrives.	Ja
45	De fandt ikke ud af, hvad der var galt. Jeg ringede 112, da der kom meget blod ud af munden. Efter alle undersøgelser fandt de ikke noget. [Pårørende spurgte til mulig forklaring, som viste sig at være korrekt]. Det burde været opdaget, da de havde slangen i maven.	Ja
9	Jeg gav ikke samtykke til at mine pårørende skulle vide noget om min behandling på sygehuset. Dog var det pårørende der ringede til ambulancen, men jeg gav ikke samtykke til at de skulle vide mere da de kom ud på sygehuset. Dog var det ok men blev ikke spurgt :-).	Nej
25	Blev nærmest glemt.	Nej
26	Ved skift af IV-væske blev slangen og studs ikke forbundet korrekt, hvilket betød, at det gik fra hinanden. Blod løb ud af hånden og væske ud af slangen. Jeg ringede efter hjælp, men der kom ingen, og jeg måtte forsøge at hindre blodet fra at løbe ud af hånden, samtidig med at jeg skulle finde en sygeplejerske ude på gangen. Ikke helt, helt nemt da de var meget fortravlede. Der var nærmest kaos på afdelingen, og jeg nævnte for sygeplejersken, at jeg godt kunne se, de havde meget travlt. []. Her var ikke styr på noget. Der var alt for få medarbejdere til så mange patienter. [].	Nej
14	Jeg var kun godt en time på sygehuset pga. mange bistik. Jeg var glad for hele behandlingen, alle var venlige og tak for det.	Uoplyst
29	Behandlingen var tilfredsstillende.	Uoplyst
43	Efter ventetid på fire timer fik jeg lov at komme ind til en læge og en seng. Med det samme jeg var blevet undersøgt, blev jeg sat på gangen igen, da de ikke havde sengeplads. Skal sige, at jeg skulle indlægges og havde tre drop. Men måtte sidde med alle de andre syge for at få taget mine prøver og få mit medicin.	Uoplyst
19	Diagnosen var rosen. Ved indlæggelse på Akutafdelingen blev vanddrivende medicin sepone-ret (vist af frygt for, at der var tale om en blodprop i benet). Da det blev forstået, at der ikke var tale om en blodprop, blev behandling med vanddrivende medicin ikke genoptaget, hvilket resulterede i voldsom hævelse af det sygdomsramte ben.	Ved ikke
42	Da jeg skulle have en scanning, opdagede sygeplejersken, at jeg fik metformin og det kontrastvæske, jeg skulle have i arme, er farlig sammen med metformin. Så hun stoppede heldigvis, og gav mig ikke kontrastvæsken.	Ved ikke



## Akutmedicinsk

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

ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
7	På grund af mit handicap blev min mobilitet sat meget tilbage, da jeg lå tre dage i sengen uden at være oppe en eneste gang.	I høj grad
13	Det kunne have været rart med lidt flere oplysninger ved udskrivelsen. Det gik lidt hurtigt til sidst, og det kunne have været rart at få det afsluttet ordentligt, specielt hvad jeg skulle gøre, hvis situationen opstod igen. Har været nødt til at kontakte min egen læge for at få mere at vide, men det ville have været rart at snakke med afdelingens læger om dette, da de kender til forløbet.	I høj grad
3	[ ] Jeg var kun indlagt i ca. fire timer [ ]. Jeg var til røntgen, fik taget blodtryk og blodprøver, talte med læge og sygeplejerske, som var meget flinke. Ellers har jeg stadig ondt.	I meget høj grad
25	Toiletforholdene er ikke i orden. Jeg kunne bruge et toilet inde på en anden stue eller et toilet i et skyllerum, fyldt med rollatorer, bækkener mv. Nærmest et depotrum, hvor det var stillet et toilet i midten. Toilettet på den anden stue kunne man ikke komme ind på, hvis man havde et stativ med. Det var meget lille.	I nogen grad
26	Jeg håber ALDRIG at skulle på Akutafdelingen i Horsens. Der var ganske enkelt for få på arbejde til så mange patienter. Jeg oplevede flere gange, at der slet ikke kom nogen, når jeg ringede med klokken og havde brug for hjælp. Heldigvis kunne jeg selv i flere tilfælde gå ud på gangen og prøve at finde et personale. I et andet tilfælde var jeg "bundet" til senge af et drop, hvor dropstativet sad på sengen. Jeg skulle ganske enkelt på toilettet og lade vandet. Til sidst måtte jeg bede en pårørende til en medpatient prøve at finde noget personale. Det gjorde han gerne, hvilket han ofte havde måttet gøre for sin mor, der var min medpatient. Jeg ved, det kan være et par enestående, travle dage, jeg var der, og er sikker på, at personalet gør alt for at prioritere deres sparsomme tid bedst muligt. Desværre har jeg oplevet samme kaos i andre tilfælde, hvor jeg har været med min gamle nabo derinde. Her har jeg oplevet total kommunikationsbrist, fejlmedicinering og meget, meget dårlig grundlæggende almen personlig pleje. Det er ganske enkelt en ikke-ubetydelig risiko for betydelige fejl i forbindelse med indlæggelse på akutafdelingen.	I nogen grad
27	Jeg fik ikke noget af vide om, hvad symptomer der kunne være ved sygdommen. Det fik jeg først af vide ved min egen læge, lang tid efter.	I ringe grad
47	Fik ikke noget nyt medicin med hjem.	I ringe grad
18	Synes ikke om, at jeg skal fortælle om [min sygdom], når patienten ved siden af kan høre alt.	Ikke relevant for mig
32	Planen burde afleveres skriftligt.	Slet ikke
33	Jeg fik ikke at vide, hvad årsagen var, da jeg blev indlagt.	Slet ikke
22	Udskrivelse blev meddelt til om eftermiddagen, men patienten ankom først ud på aften uden oplysning til hjemmet (eget hjem) om forsinkelsen. Samtidig var der en usikkerhed om, hvorvidt adressen var [plejehjemmets] eller patientens hjemmeadresse.	Ved ikke

## Akutmedicinsk










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

ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
12	Man kan godt informere om, at man skal ligge i sit eget tøj, så man kan tage noget skiftetøj med. Sødt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Jeg ved godt, at det ikke som sådan har noget med afdelingen at gøre, men de ambulanceredde- re, der kørte mig til afdelingen, fortjener stor ros. De gjorde det virkelig godt, og jeg følte mig tryk hele vejen. Personalet på afdelingen gjorde det generelt godt. Dog virkede det til, at de havde lidt travlt ved udskrivelsen, så det gik ret hurtigt med at forklare de endelige resultater, så jeg var lidt usikker på, om jeg havde fået det hele med bagefter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Blev efter ca. en uge syg igen. Fik behandling hos egen læge, blev indlagt fra vagtlæge. Lå isole- ret. Dejligt, at lægen efter et par dage ringede og fortalte om prøverne (mod forgiftning).	I høj grad
30	1. [Undersøgelsen] foregik på meget træg plads ved siden af sengen og mellem forhænget til nabosengen.  2. Samtalen med lægen og andet personale om sygdommen, forløb og andre private oplysning- er skal foregå privat med lægen og ikke en meter fra nabosengen med anden patient. [Fysiske rammer]	I høj grad
38	Akutmodtagelsen havde meget travlt.	I høj grad
4	Jeg blev godt og professionelt behandlet, men jeg har lyst til at give udtryk for, at jeg fik det rigtig skidt ved at ligge på en stue med enormt meget effekt af aircondition. Det betød, at mine slimhinder, som var medtagede grundet kemobehandling, gik helt ud af trit. Mine læber, næse og hals var så medtagede, at jeg efterfølgende måtte behandles. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
6	Sædeles positiv oplevelse i forbindelse med min indlæggelse/undersøgelse. Der blev hele tiden informeret om, hvad der skulle ske. Positivt og professionelt personale, der behandlede mig. Tak. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Blev udskrevet uden beroligende medicin, og havde stadig alkohol i blodet, så det var en lang eftermiddag, men faldt heldigvis ikke i. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
23	Læger og sygeplejersker var dygtige og meget søde. Jeg var tryk, og det er vigtigt for mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Jeg vil give afdelingen megen ros under min mands mange indlæggelser inden og efter en stor hjerteoperation for [flere] år siden, og at der var stor hjælp til mig også. En stor indsats, da [der skete flere alvorlige ting], så stor tak både fra min mand og jeg. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Alt jeg oplevede fra alle i afdelingen var til et 12-tal :) Oprydning og rengøring, andre patienter var ikke så godt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
39	[]. Min indlæggelse varede kun ca. et halvt døgn []. Godt tilfreds med det hele. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Da jeg først kom på afdelingen [om aftenen], fik jeg ingen orientering om afdelingen. Kun toilet blev jeg orienteret om. Afdelingen må have noget information om livet på afdelingen. Eksem- pelvis besøgstid, hvor er der mad og drikke, hvor får man tøj, håndklæder, T-shirt osv.	I nogen grad

	[Kommunikation og information]	
32	Mere orientering. Gerne skriftlig plan. [Kommunikation og information]	I nogen grad
10	Sygeplejerskerne var venlig og effektive. Om natten kunne man godt have en særlig modtagelsesstue, så andre patienter ikke blev holdt vågne [om natten]. Med lægen NN, som den værste, er informationsniveauet helt utroligt lavt fra start til slut. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
25	Jeg blev syg igen efter den følgende [behandling], men valgte ikke at ringe til sygehuset, for jeg havde ikke lyst til at skulle indlægges igen. Føltes som spild af tid. Har fornemmelsen af, at personalet gør alt, hvad de kan, men at de er for få. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
26	Bedre normering vil helt sikkert kunne hindre genindlæggelse, fejlbehandling og fatale tilfælde.	I ringe grad
31	Jeg var ikke indlagt. Jeg fik en god behandling. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
40	Jeg var ikke indlagt. Blev undersøgt og talte med egen læge. Fik medicin ændret.	Ikke relevant for mig
41	[Først mange] timer efter indlæggelse kom der en læge, som skulle sy hovedet, på grund af fejl i lægedelen, sekretær havde ikke givet besked om, at jeg lå og ventede på at blive syet, trods mange henvendelser fra sygeplejerspersonalet fra afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
43	Jeg mener bestemt, at man skal huske, at vi er på sygehuset af en grund, der er ingen, der er der, fordi det er sjovt . Jeg skal ikke blive behandlet som et dyr og en lille ligegyldig brik. Jeg kommer, fordi jeg er syg, og det har min egen læge også vurderet. Jeg skal ikke tales ned til, når jeg sidder og venter seks timer på at komme hjem at sove, fordi I ikke har plads til mig på jeres afdeling. Og når jeg så møder op dagen efter for at få medicin og igen må vente 1 time... Og da jeg møder op til middag til den tid, I bestemmer, for at snakke med en læge, da jeg ikke ved, hvad der skal ske, igen skal vente halvanden time på jeres læge, der derefter sviner mig til, fordi jeg er sur, træt, syg og bare gerne vil hjem i min seng. Jeg mener ikke, det er okay, at jeres læge skal fortælle mig, at jeg ikke er syg nok til at få hjælp til den tid, I bestemte, jeg skulle komme, eller fortælle mig, at jeg er et forkælet barn ... Mener bestemt ikke, jeg reagerer forkert efter to dage i helvede ved jer med ventetid, ingen seng , ingen informationer. Jeg synes bestemt ikke, det er i orden, at en læge skal fortælle mig, at jeg ikke er syg nok, fordi jeg ikke har feber! Sidste en sagde det til mig, havde jeg fået borreliose, og det var tæt på at gå rigtig galt! Sjovt nok så ca. 12 dage efter, jeg blev udskrevet i vrede, ringede en fra sygehuset for at høre, om jeg var okay, fordi mine prøver havde vist meget udslag (konkret lidelse)!! Hvad satan sker der så i jeres system!! Ikke syg nok til jeres læge, men syg nok til, at nogle ringer og tjekker op på en!! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Slet ikke
44	Alt for lang ventetid mellem modtagelse og afslutning. Sidder timevis på en stol, hvor der ikke sker noget. [Ventetid]	Slet ikke
19	Jeg synes, den afsluttende samtale med lægen var præget af travlhed. Jeg fik ikke at vide, at der var ret stor risiko for sygdommens genoplivelse. Generelt oplevede jeg stor venlighed og omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## Akutmedicinsk

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

ID	Kommentarer - Akutmedicinsk	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 31	Kørte med min familie [] og blev meget dårlig.	I høj grad
 26	Jeg vidste selv, hvad der var galt, og hvordan sygdommen skulle afhjælpes. Jeg fik herved også den behandling, jeg skulle have.	I meget høj grad
 21	Jeg har blevet stukket i halsen af en hveps.	Slet ikke
 27	Der var for mange læger om sygdommen, men ingen vidste noget konkret om sygdommen og kunne ikke tage en beslutning.	Slet ikke
 28	Var MEGET omtåget, kan derfor ikke svare. Beklager.	Uoplyst
 35	Jeg har svaret lidt sporadisk, idet min indlæggelse var en undersøgelse på skadestuen pga. en pludselig besvimelse []. Min mand [] var til stede under undersøgelsen, der varede et par timer.	Uoplyst
 37	På vegne af min mor NN må jeg desværre meddele, at grundet demens er det ikke muligt for hende at svare på en sammenhængende og fyldestgørende måde på et sådan spørgeskema.	Uoplyst
 8	Blev akut indlagt pga. hvepsestik, så der skulle handles hurtigt. Jeg kunne ikke rigtig være med til at tage beslutninger. Personalet vidste godt, hvad de skulle gøre.	Ved ikke
 41	Der var meget travlt og ventede i timer på sygeplejersken. Lå på gangen til stor tilfredshed for alle, der skulle forbi. Blev flyttet ca. ti gange frem og tilbage, før jeg kom på en stue. [].	Ved ikke

