

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på  
Hjertemedicinsk sengeafsnit M2  
Medicinsk afdeling  
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	193
Besvarelser fra patienter:	117
Afsnittets svarprocent:	61%

### 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

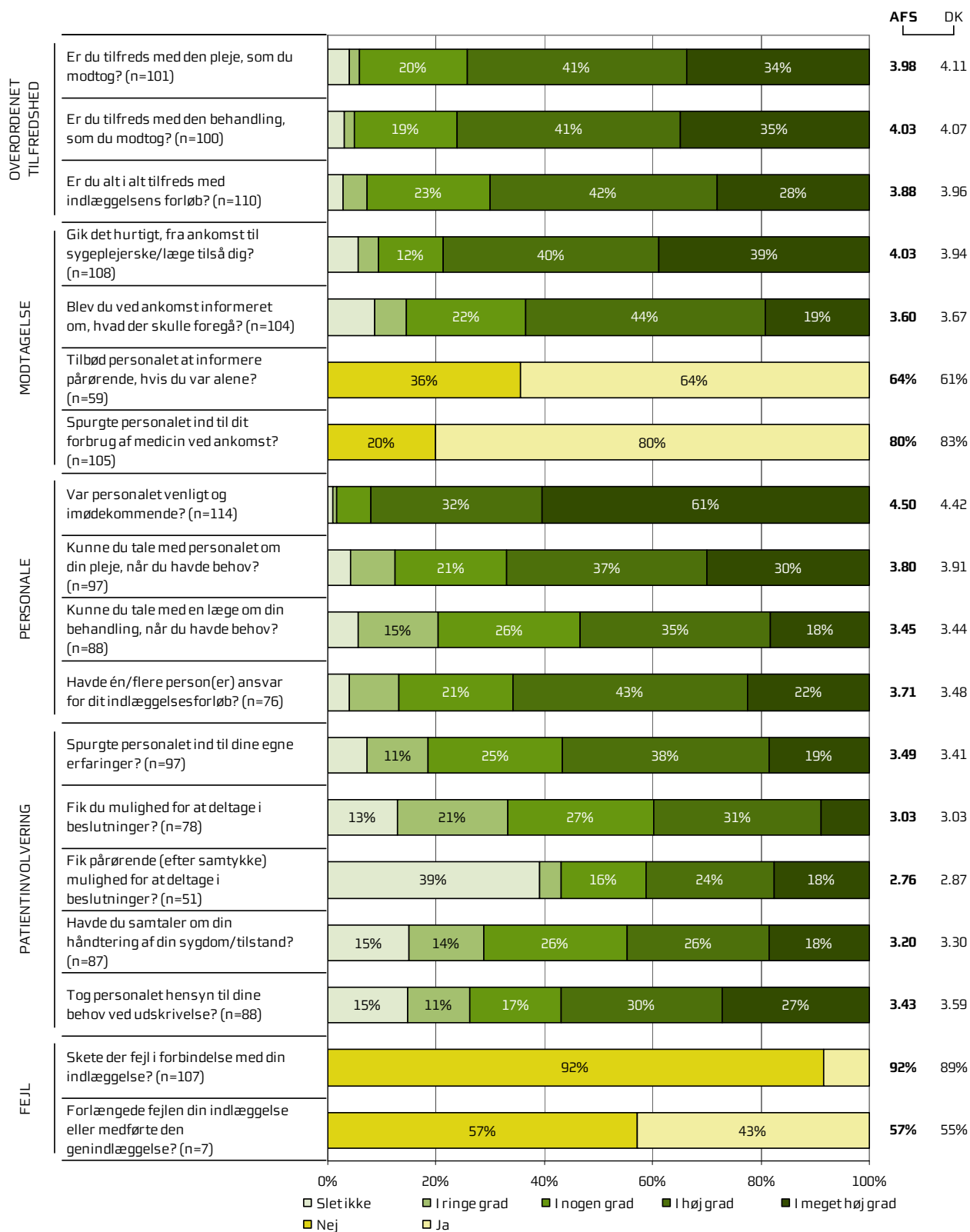
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

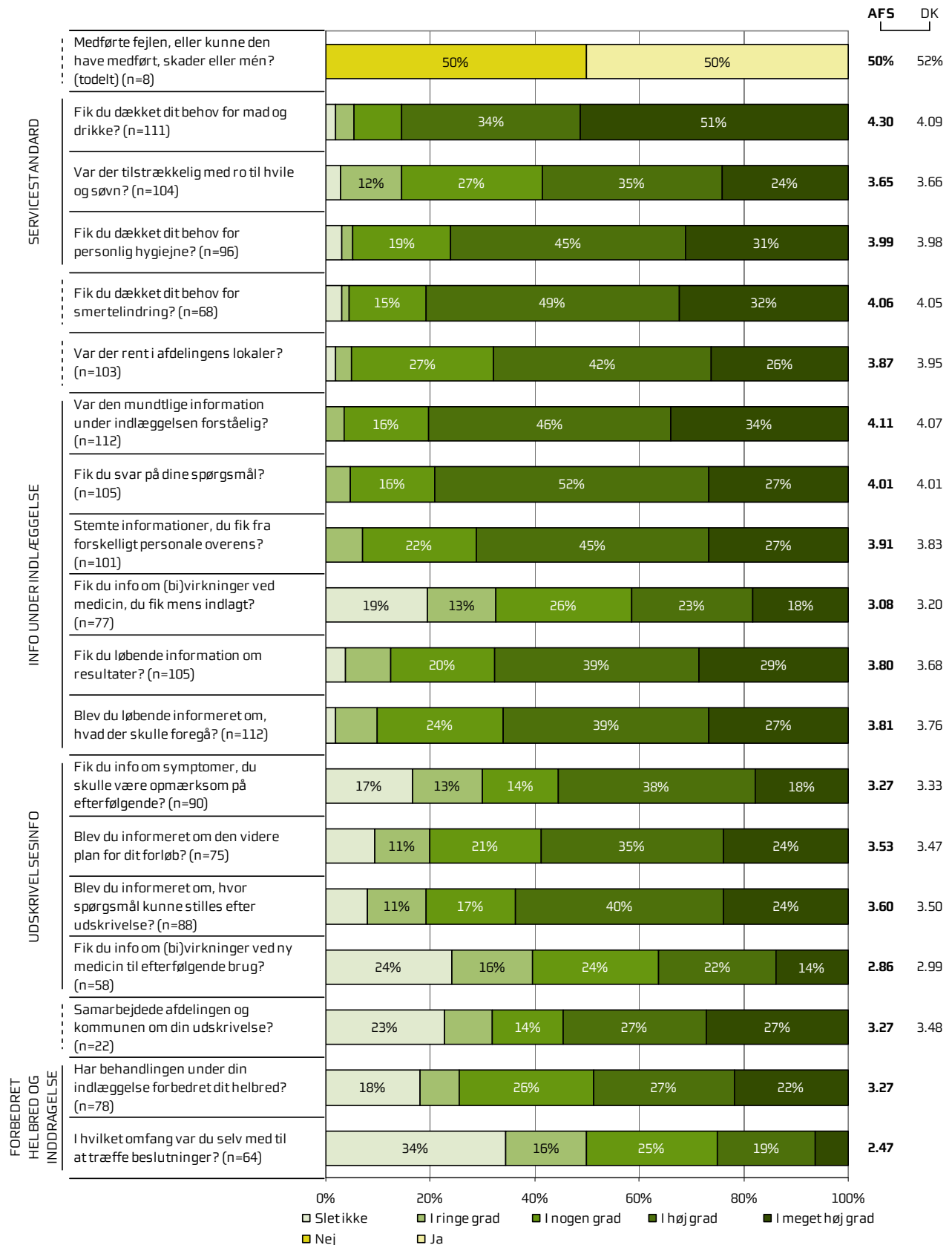
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

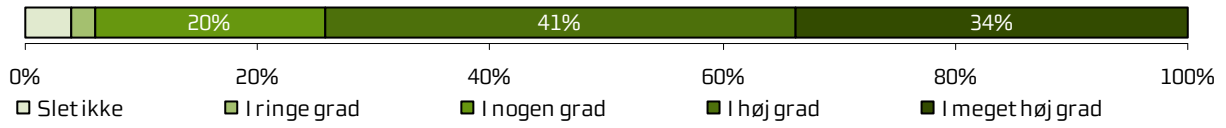
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

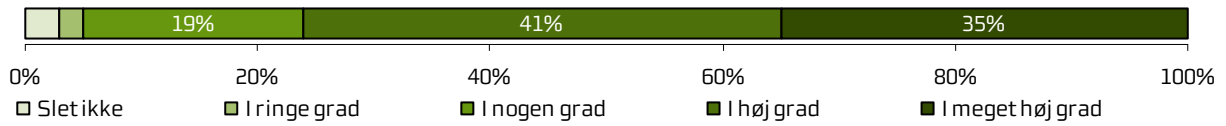
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

## Overordenet tilfredshed

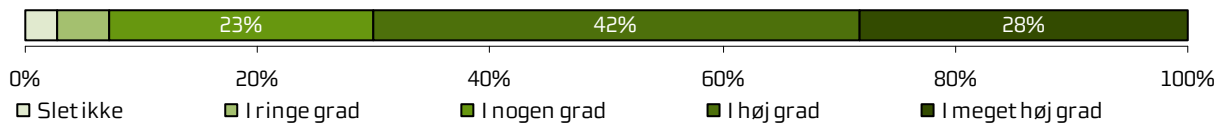
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=101)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=100)



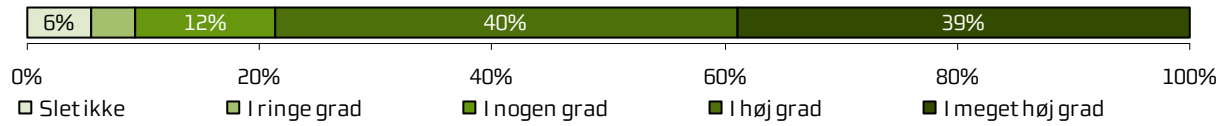
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=110)



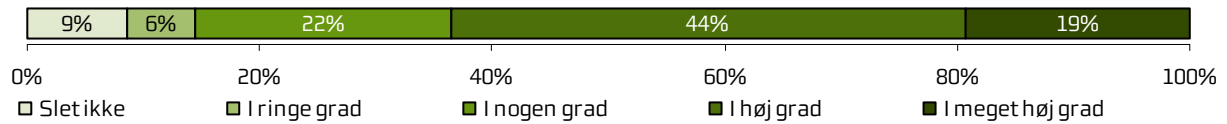
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	3,98		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,03		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,88		3,96	

## Modtagelse

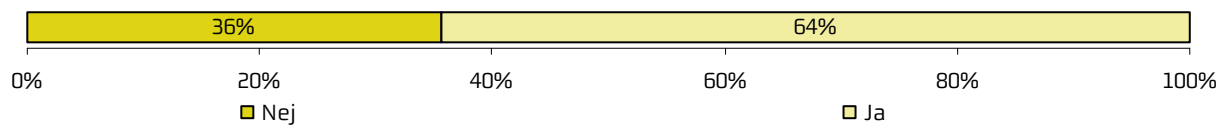
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=108)



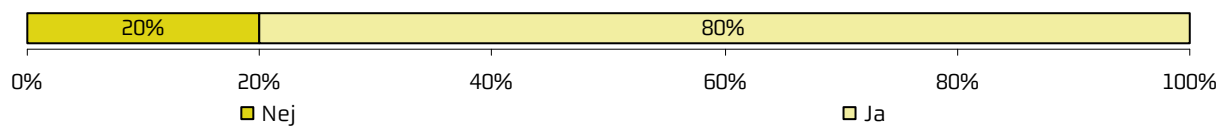
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=104)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=59)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=105)

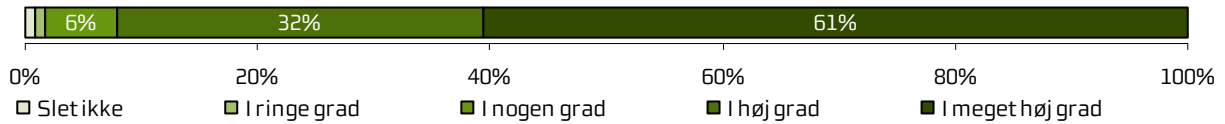




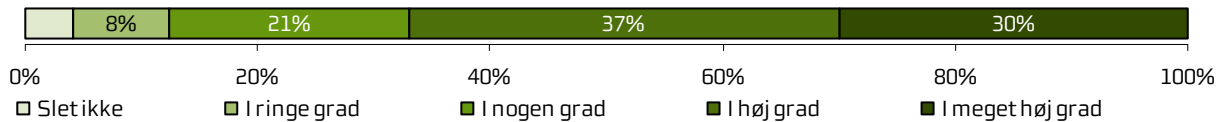
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,03		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,6		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		64 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		80 %	83 %	

## Personale

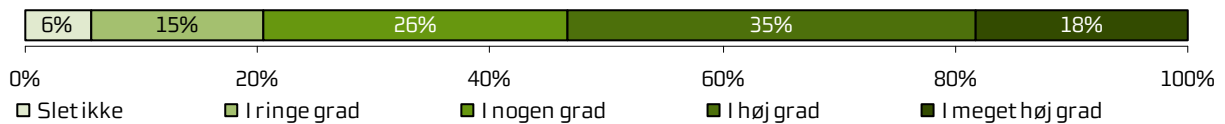
Var personalet venligt og imødekommende? (n=114)



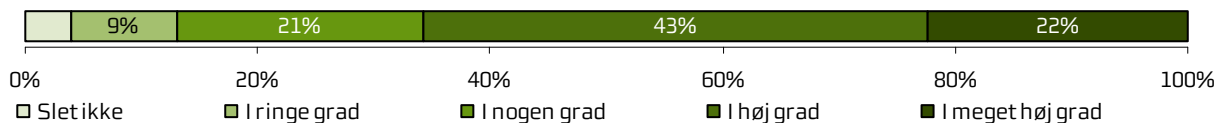
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=97)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=88)



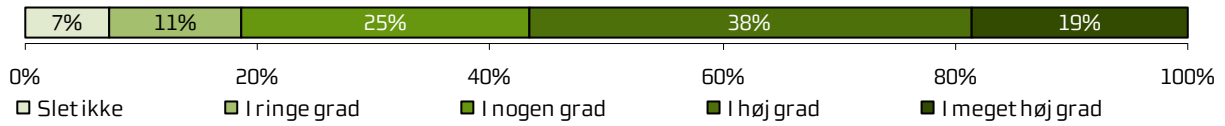
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=76)



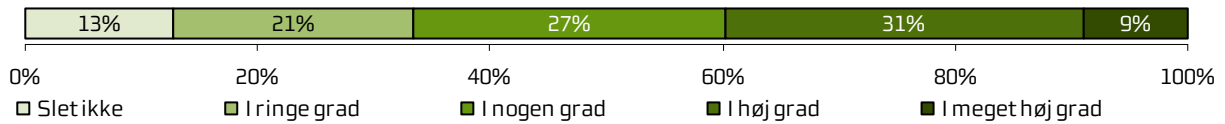
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,5		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,8		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,45		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?	3,71		3,48	

## Patientinvolvering

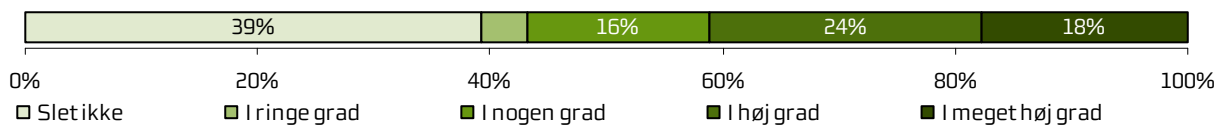
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=97)



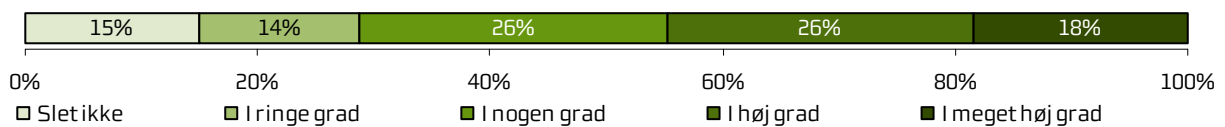
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=78)



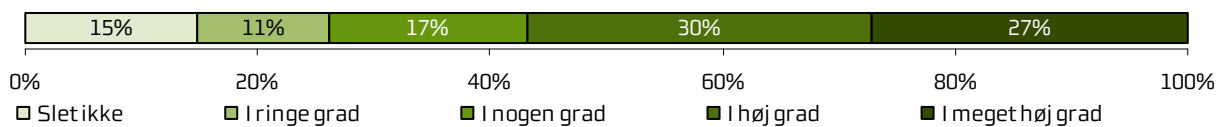
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=51)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=87)



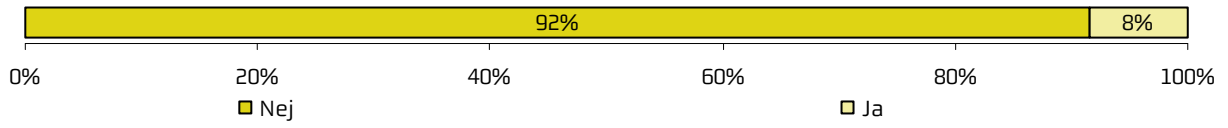
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=88)



	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?	3,49		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,03		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,76		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,2		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,43		3,59	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=107)



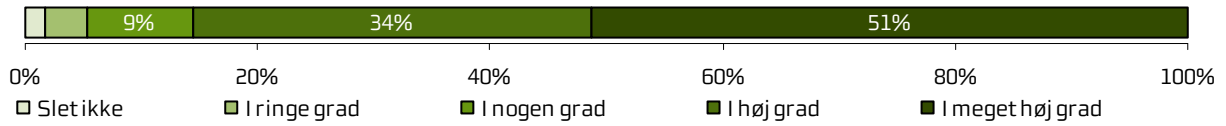
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=7)



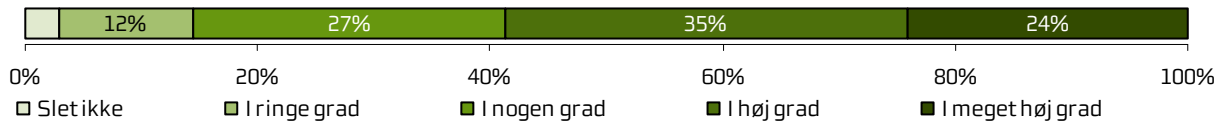
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		57 %	55 %	

## Servicestandard

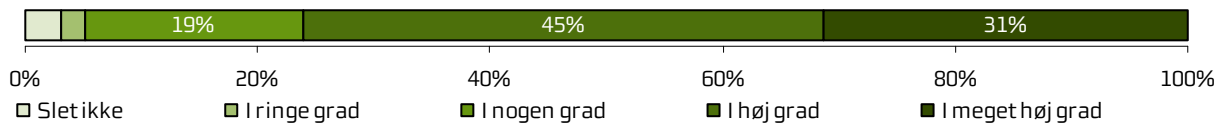
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=111)



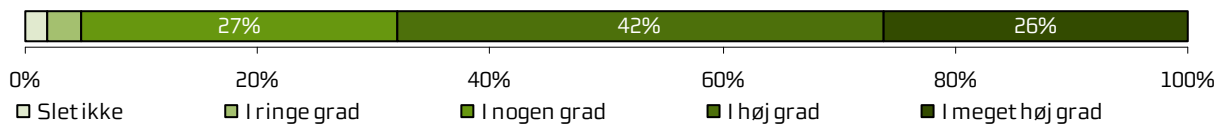
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=104)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=96)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=103)

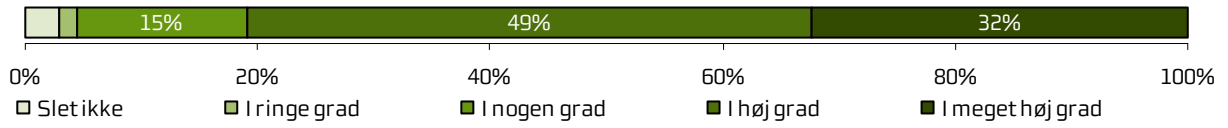




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,3		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,65		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,99		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,87		3,95	

## Smertelindring

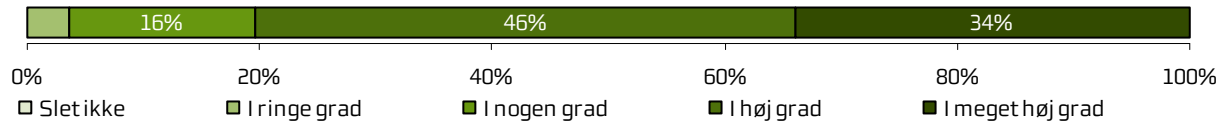
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=68)



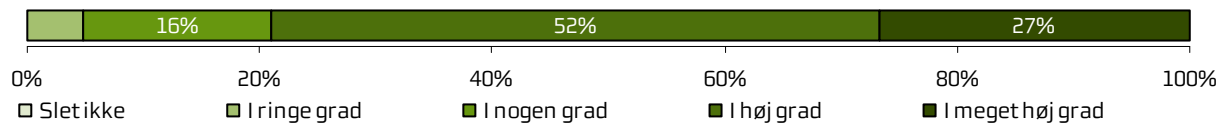
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,06		4,05	

## Info under indlæggelse

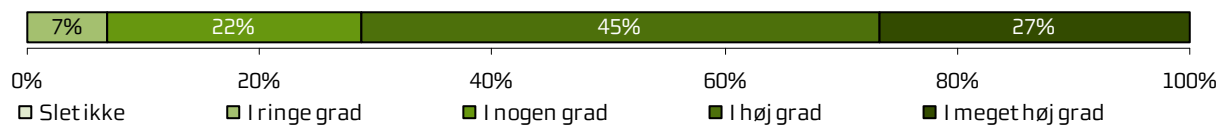
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=112)



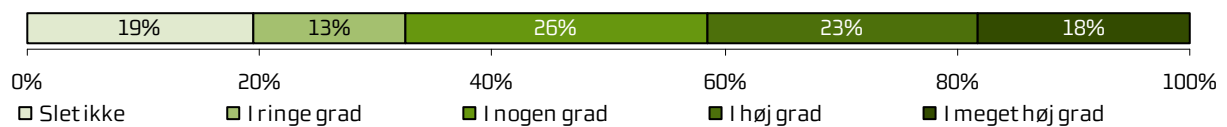
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=105)



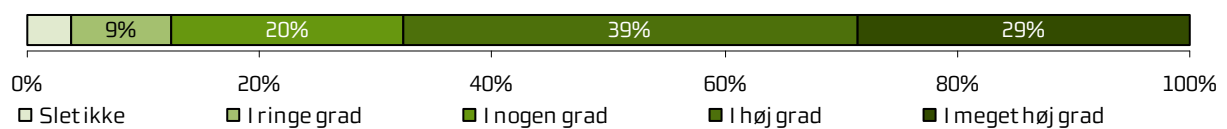
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=101)



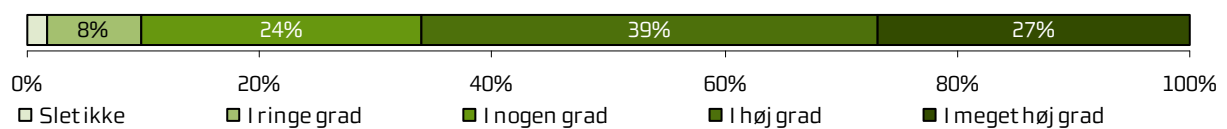
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=77)



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



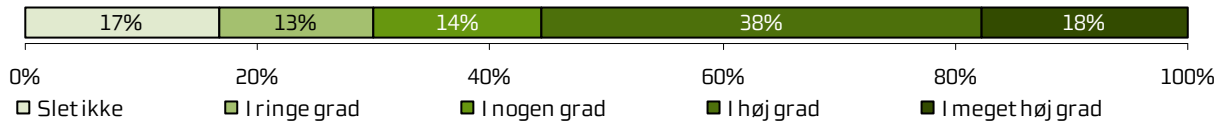
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=112)



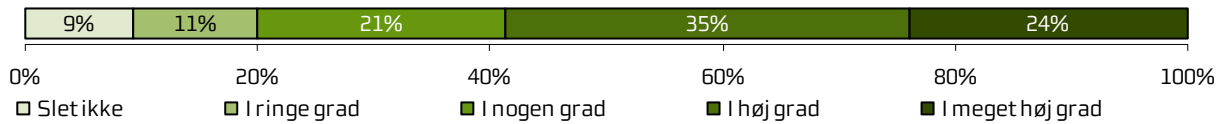
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,11		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,01		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,91		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?	3,8		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,81		3,76	

## Udskrivelsesinfo

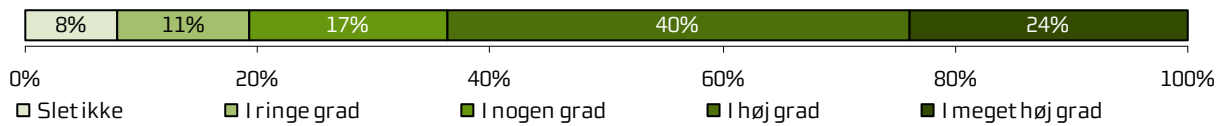
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=90)



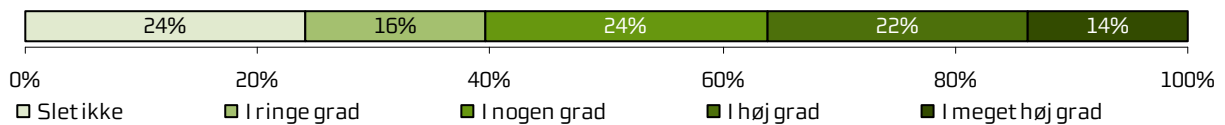
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=75)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=88)



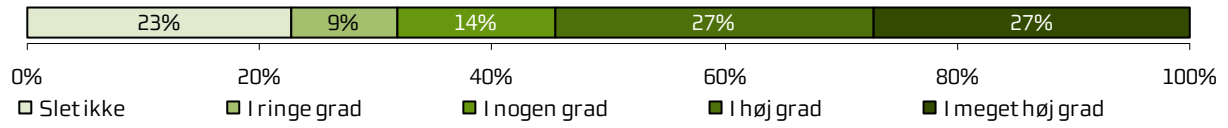
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=58)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,27		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,53		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,6		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,86		2,99	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=22)

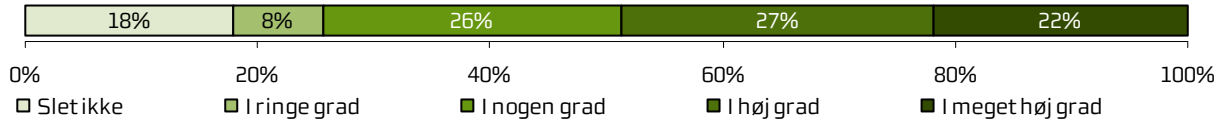




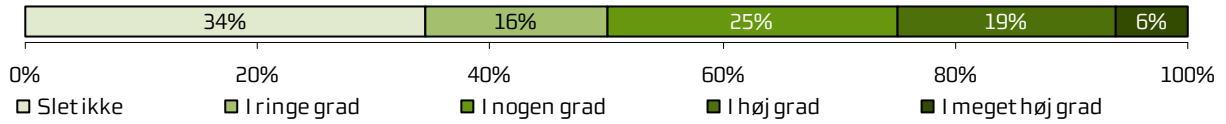
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,27		3,48	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=78)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=64)



	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?	3,27			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,47			



## 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.

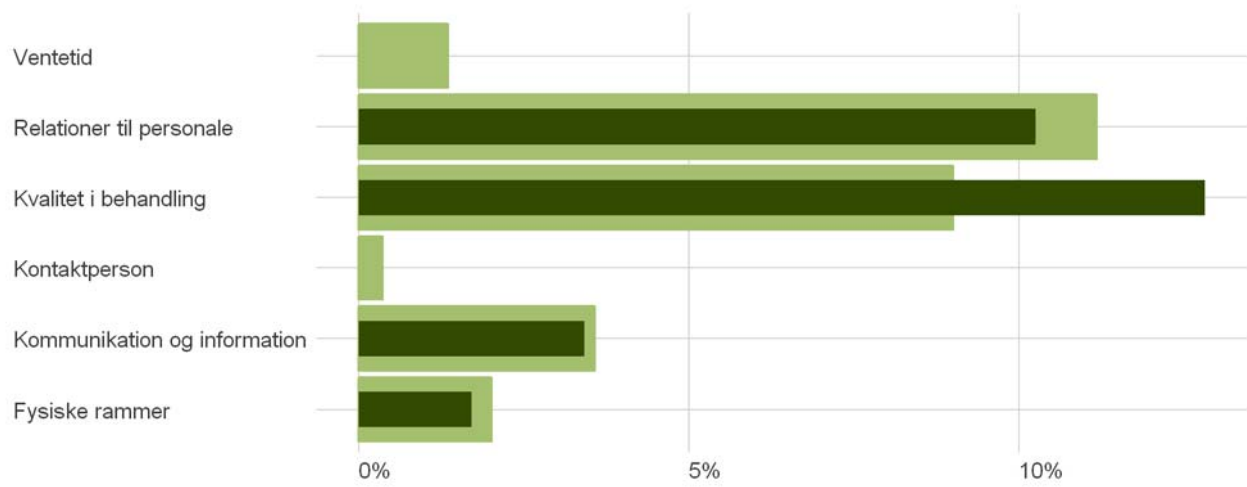
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



## Hjertemedicinsk sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
5	Har altid min egen medicin med i doseringsæsker hjemmefra og en oversigt over min medicin.	I høj grad
27	Indlagt efter forslag fra min egen læge.	I høj grad
43	Lægen var der først efter fem til seks timer, så heraf svaret: i ringe grad.	I høj grad
1	Personalet var meget professionelle lige fra start til slut, både med hensyn til venlighed, mad og tøj og ved hjemsendelsen.	I meget høj grad
20	Blev kørt direkte til afdelingen, og blev modtaget af venligt personale.	I meget høj grad
34	Var ikke ventet i afdelingen. Blev modtaget på en patientstue, hvor der lå en anden patient. Journaloptagelse skete på patientstuen under påhør af medpatienter. Der blev ikke lavet indlæggelsessamtale, der blev ikke spurgt til pårørende, ej heller telefonnummer til pårørende. Min mand tog hjem efter medicin og toiletsager, uden man bekymrede sig om telefonnummer. Der blev ikke spurgt til arbejde, civiltilstand eller andre relevante forhold. Måtte selv udlevere telefonnummer til personalet, da min mand tog hjem. Blev ikke tilbudt noget at drikke eller spise. [Det var om aftenen] jeg ankom til afdelingen, og jeg havde ikke fået noget at spise siden middag samme dag. Fik først noget at spise næste morgen. Jeg ved godt, jeg kunne have spurgt, men det var ikke lige det, jeg tænkte først på. Blev ikke på noget tidspunkt informeret om afdelingens døgnrytme, hverken med hensyn til badeforhold, hvor finder man tøj, hvornår spiser man og hvor spiser man. Henter man selv maden eller bliver den bragt? Hvornår bliver man vækket, er der stuegang i weekend osv.? Man kunne med fordel udlevere en vejledning med alle disse oplysninger. Fik taget blodprøver ved ankomsten. Måtte selv spørge til resultaterne, ligeledes da de blev kontrolleret efter tre timer. Da jeg spurgte, fik jeg at vide, at det kunne være lige meget, [for] det ændrede ikke behandlingen.	I nogen grad
12	Jeg blev indlagt omkring [sent] og kom på enestue. Blev puttet i seng og sat op, da jeg havde vand i lungen. Tidligt næste morgen skete alt, hvad der var relevant.	I ringe grad
28	Overbebyrdet afdeling uden plads til alle.	I ringe grad
15	Lægevagten var en meget dårlig oplevelse. Da jeg ankom til lægevagten, var der kun to foran mig i kø, men folk som kom efter mig kom først ind til vagtlægen.	Ikke relevant for mig
6	Jeg blev akut indlagt [i foråret] på Akutmodtagelsen, hvilket var en meget ubehagelig oplevelse. Stresset personale og var meget ubehøvede. Jeg blev ikke tilbudt noget som helst af mad, bad, sygehustøj og divergerende udmeldinger med hensyn til medicin. Blev overflyttet til P6 næste dag. Personale og behandlingen på P6 er den værste i mit liv. Oplevede at personalet ikke var enige om behandling og sygepleje. Det var oplyst, jeg var svær at lægge venflon i, ødelagde gang på gang mine årer og tilkaldte ikke anæstesiassistance. Jeg lå fra [sen aften] til næste morgen med drop/penicillin og måtte selv med dropstativ gå ud om morgenen efter personale og få det taget fra. Det ville normalt tage en time at tømme den pose penicillin i mig. Alt dette resulterede i genindlæggelse [i foråret], hvor jeg var mere end syg og var på P7. [Blev] overflyttet [nogle dage efter] til andet sygehus efter min mand og jeg klagede over, at der intet skete og jeg var dødssyg. Og så blev jeg udskrevet med skyhøje infektionstal og for høje hvide blodlegemer.	Slet ikke
35	Modtagelsen var venlig og imødekommende, men ventetiderne på personale var for lange.	Slet ikke
36	Jeg fik snakket først [nogle] timer senere med en læge, [midt] om natten.	Slet ikke
39	Kom med Falck og blev placeret på gangen i en stol pga. pladsmangel. Her sad jeg i to timer, selvom jeg var afkræftet. Min VÆRSTE oplevelse til dato.	Slet ikke

- |  |   |          |
|--|---|----------|
|  22 | Der var ikke tid til at modtage mig. Falck og jeg måtte vente på stuen.   | Uoplyst  |
|  4  | Vågnede først efter 15 timer, troede, at jeg blev kørt fra modtagelsen til afdelingen, havde været på Intensiv hele natten. | Ved ikke |



## Hjertemedicinsk sengeafsnit M2

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 6	Jeg blev udskrevet [] med skyhøje infektionstal og høje tal på hvide blodlegemer, og havde endda fået udgang i nogle timer dagen før. Da jeg ikke blev bedt om kontrol af lungehindebetændelse ugen efter udskrivelsen, men ca. en måned efter, resulterede det i genindlæggelse og på P7 denne gang, hvilket også var en dårlig oplevelse og mange forskellige udmeldinger, og til sidst krævede min mand og jeg, at jeg overflyttes til andet sygehus, da jeg var meget syg og ingen forbedring [havde]. Hverken P6 eller P7 ville gøre det, som andet sygehus gjorde. Jeg er taknemlig for andets sygehus ekspertise.	Ja
✎ 17	Dårlig koordinering mellem Horsens og andet sygehus. De 72 timer til en fri undersøgelse blev ikke overholdt.	Ja
✎ 44	Jeg blev sat i behandling med Dioxin [] og da pillerne hjalp, stoppede de behandling, hvilket medførte, at jeg igen var tilbage, hvor vi startede.	Ja
✎ 2	Forvirring omkring medicinering. Fik ikke foretaget scanning og undersøgelse af lunger, som jeg havde fået at vide skulle foretages. Arbejdsgangen på afdelingen og informationsgivningen virker meget ustruktureret.	Nej
✎ 11	Kan stadig ikke forstå hvordan det er muligt at "falde" ud af sengen, når jeg er lam i den ene side. Det er anden gang under en indlæggelse, at jeg falder og slår mig.	Nej
✎ 35	På trods af aftalt mødetid dagen før [om formiddagen] på grund af [hurtige pulsslæg] og voldsomt væskefyldte ben [på flere kilo], gik der over en time, før jeg blev hentet af en til gengæld venlig, hurtig og dygtig sygeplejerske, hvor jeg efter blodprøve var glad for at tale med den dygtige og engagerede læge NN, som havde sat sig godt ind i problemerne. I anden afdeling fik jeg en ekstra seng ved fodenden af to gamle, svært syge og sukkende mænd. Der gik [flere timer], inden jeg fik en kort samtale med en læge og endnu længere, inden jeg fik den første medicin. Da jeg befinder mig bedst i fredelig ensomhed, bad jeg om ændring til ambulans behandling, hvilket lægen kun samtykkede til efter ihærdige forsøg på at beholde mig. Jeg forstod imidlertid ikke, at [medicinen] krævede en særlig overvågning. Det kan være min fejl.	Nej
✎ 39	Fik min medicin to timer for sent og skulle selv bede om den.	Nej
✎ 3	Jeg vil mene, at mit medicinbehov ikke er afstemt efter min sygdom.	Uoplyst
✎ 45	Fremprovokerede blodprop i hjernen efter massage af halspulsåren.	Ved ikke

## Hjertemedicinsk sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Jeg har mange gange været indlagt hos jer, altid med god information. Engang var børnene tilkaldt, fordi I ikke troede, jeg klarede mere, men det gjorde jeg, og selvom jeg ikke altid har det godt, er jeg lykkelig.	I høj grad
15	Udskrivelse var ikke informativt. Fik ingen recept på tabletter. Heller ikke oplysninger om bivirkninger.	I høj grad
38	Kom ind akut om natten med hjerteflimmer. Fik stød om formiddagen og blev udskrevet samme dag, så det var ikke nogen lang indlæggelse. Alt personale var flinke og venlige og meget travle. Det undrer mig, at det var nødvendigt at svare på de samme spørgsmål om sygdomsforløb og andet igen og igen. Hver gang man var i kontakt med en ny læge. På mindre end et døgn tror jeg, at jeg fortalte samme historie fire gange. Sommetider blev det griflet ned på en lille lap papir, som lægen så stak i lommen. Måske vil lægen gerne høre versionen, men hvorfor er det nødvendigt at alle læger spørger, om man er overfølsom overfor noget. Kan man ikke nøjes med en gang for hver indlæggelse?	I høj grad
27	Det var svært at finde årsagen til min sygdom, hvilket gav anledning til en del forvirring og næsten flere spørgsmål end svar. Jeg følte mange var optaget af at hjælpe mig, men savnede en overordnet udtalelse. Jeg fandt ikke ud af, hvem der er øverst ansvarlig leder.	I meget høj grad
12	Jeg var indlagt i [vinters] med samme sygdom, så jeg vidste godt, hvad jeg skulle passe på.	I nogen grad
40	For mit vedkommende var indlæggelsen en førstegangsoplevelse. Oplevelsen var helt igennem positiv.	I nogen grad
41	Den første læge [var svær at forstå], så jeg forstod ikke det hele.	I nogen grad
34	Ved ankomsten fik jeg at vide, at jeg ville få udleveret en nitromexspray. Den kom aldrig, først ved udskrivelsen fik jeg den udleveret. Ikke nogen mundtlig information, der blev dog udleveret en skriftlig information. Fik ingen information om virkning/bivirkning af nyt medicin.	I ringe grad
44	Jeg var indlagt fra fredag til mandag, og mit indtryk var, at lægerne kun tog sig af de alvorligste tilfælde, hvilket tilsyneladende ikke gjaldt mig.	I ringe grad
4	Blev udskrevet af en læge, der sagde, at jeg så rask ud. Senere blev jeg ringet op af en læge NN, der var meget urolig over, at jeg var sendt hjem uden udskrivningssamtale.	Slet ikke

## Hjertemedicinsk sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
3	Jeg har haft nogle symptomer, man ikke har kunnet påvise årsagen til.	I høj grad
4	Jeg er bange for, at den hurtige udskrivelse var pga. lørdag!	I høj grad
4	Den læge der ringede, fik mig til egen læge. Fik taget blodprøver efter [nogle uger] og gav mig recept til medicin.	I høj grad
12	Personalet var udmærket, og jeg var godt tilfreds. Jeg kan ikke se, hvad der kunne gøres bedre. Personalet havde også travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Jeg manglede information omkring dagligdagen på afdelingen, f.eks. mad, drikke, bad og toilet. [Kommunikation og information]	I høj grad
26	På udskrivelsesdagen var meldingen: "Vi beholder dig natten over." Fire timer efter, at jeg blev stødt: "Nu kan du komme hjem." [Kvalitet i behandling]	I høj grad
27	Alle var flinke og venlige. Ingen sure, og jeg mødte kun kompetente personer, som jeg tror, gjorde deres bedste hver på sin måde for at få mig op igen. Men! Jeg savnede en daglig overordnet fem minutters orientering om min situation, og hvad næste skridt skulle være. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
37	Jeg fik ikke information om, at benet var hævet meget efter ballonudvidelsen. [Kommunikation og information]	I høj grad
38	Lige før jeg sov ind i bedøvelsen sagde sygeplejerske NN, at de nok skulle passe godt på mig. Det var rart. Selvom det kun var en meget kortvarig bedøvelse[], så var det rart lige at høre det, mens man mærkede at bevidstheden forsvandt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Jeg følte mig helt tryk under indlæggelsen og oplevede et venligt og imødekommende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Behandlingen i Horsens var i orden, men jeg måtte udskrives og senere til andet sygehus for færdiggørelse (tjek af [pulsårer]). Antager, at alt var lavet på én gang, hvis hjerteambulancen var kørt direkte til [andet sygehus]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Jeg synes, at alle på afdelingen [] knokler røven ud af bukserne, for at patienterne har det godt. Der burde ansættes flere i afdelingen. De er virkelig på hårdt arbejde. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Manglende information mellem personalet ved vagtskift. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	[Lægen var svær at forstå]. Jeg måtte flere gange bede om, at han skulle gentage. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
24	Jeg følte stor tryk, fordi informationen til de forskellige undersøgelser blev givet på et forståeligt sprog. Og alle var søde og hjælpsomme. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Jeg var meget godt tilfreds. Alle var søde og rare. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

✎	35 Både læger og sygeplejersker var enestående hjælpsomme, flittige, opmærksomme og dygtige. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎	7 Fik en fin behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	19 Det har ikke noget med afdelingen at gøre som sådan, eller de har formodentlig ikke indflydelse på det, men jeg var chokeret over den kedelige, farveløse og meget lidt sunde mad, der blev serveret for syge mennesker med hjertesygdomme. Jeg troede, at det de senere år havde ændret sig i sygehusvæsenet i takt med det større fokus på sund kost og kost med saft, kraft og farver, også til syge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	21 Jeg synes bestemt ikke, at det var en positiv oplevelse at blive placeret i et vingefang ude på gangen. [Fysiske rammer]	I nogen grad
✎	22 Der var ikke tid til at tage imod mig. Der var ikke personale nok. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎	28 Lade være med at overbelægge. Der var tre personer på topersonersstuer og folk i garderobe m.m. [Fysiske rammer]	I nogen grad
✎	31 Ved indlæggelsen var samtalen med lægen grundig og behagelig. Ved udskrivelsen gik det videre, men en rigtig beslutning om genoptagelse af medicin. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	33 Min læge beklager, at grunden til min indlæggelse ikke blev bedre kortlagt. Hun havde regnet med mere uddybende undersøgelse. Blev bare sendt hjem til egen læge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎	11 Sørge for, at lamme mennesker ikke "falder" ud af henholdsvis sengen og rullestolen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	25 Forløbet tog lang tid. Blev lovet at kunne tage hjem [om eftermiddagen], men blev først sendt hjem [sent om aftenen]. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	6 Det var et sandt mareridt med de to indlæggelser. Via et socialt medie fandt jeg ud af, at mange havde samme oplevelser som mig. Jeg klagede til egen læge og sagde, at jeg aldrig vil på disse to afdelinger mere, så må jeg køres direkte til Skejby. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎	39 Håber aldrig mere at skulle komme på den afdeling som patient. Det var en traumeoplevelse udover min sygdom. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎	30 Har kun været indlagt fem minutter.	Uoplyst
✎	32 Da jeg ikke fik nogen diagnose, syntes jeg, der kunne være lavet en ultralydsundersøgelse af hjerte og halspulsåre for at se, om der evt. er forkalkning af årerne. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	36 <input type="checkbox"/> Der var intet spiseligt for mig. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## Hjertemedicinsk sengeafsnit M2

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

ID	Kommentarer - Hjertemedicinsk sengeafsnit M2	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
38	Var så kort indlagt, og skulle bare have et stød, så hjerterytmen kunne komme i normal rytme igen. Så jeg forventede da, at rytmen blev normal, men ikke at lidelsen blev helbredt. Blev skrevet op til ablationsbehandling på andet sygehus efter lægerne havde konfereret, og det var jeg helt indforstået med.	I høj grad
42	Brevet blev væk for mig. Derfor forsinkelse.	I høj grad
44	Lægen, der tilså mig [], var hurtig til at sende mig videre i systemet, så nu er jeg rask igen. Tak for det.	I høj grad
31	Fik røntgenundersøgt lungerne, hvilket gjorde mig tryk!	I nogen grad
35	Min blodprocent og blodsænkning er ikke bedre. Jeg bliver fortsat vækket efter få timers hvile af opadgående strømme i maven og bryst med dårlig smag i munden og med opspyt. En ubalance DER forhindrer mig i at blive liggende, selvom jeg ER MEGET træt. Medicinen [] har hjulpet til langt mindre hævelse. Imidlertid giver nogle af [tabletterne] ekstremt, eksplosiv tynd mave "tsunamier".	I nogen grad
43	Årsagen til brystmerterne blev ikke fundet. De skyldtes dog i hvert fald ikke hjerteproblemer (og det er jo godt), og de er efterfølgende forsvundet af sig selv.	I nogen grad
6	Det var på grund af [] indlæggelsen i Skejby, som min mand og jeg insisterede på der gjorde, at jeg blev i bedring. Og de indlæggelser af så lang varighed bevirkede, at jeg fik [blodpropper] i [sommeren] og indlagt på anden afdeling. Ingen tilbud på støttestrømper i så langt et indlæggelsesforløb.	I ringe grad
8	Fantastiske personer på afdelingen. Alle var søde og MEGET imødekommende. Professionel personale. :-)	Ikke relevant for mig
18	Var indlagt på grund af Atrieflimmer. Skulle bare stødes og så hjem igen. Har prøvet det flere gange.	Ikke relevant for mig
40	I relation til årsagen for indlæggelse var der en væsentlig forbedring under indlæggelsen!	Ikke relevant for mig
29	Fik ikke direkte behandling, men taget blodprøver, blodtryk og EKG.	Slet ikke
14	Skal til kontrol på Horsens Sygehus [til vinter].	Uoplyst
3	Ved ikke. Dette er et lægefagligt spørgsmål. Jeg er sat til videre undersøgelse på andet sygehus' hjerteafdeling.	Ved ikke
23	Indlagt med smerter i hjerteregionen, men det var "falsk alarm" [].	Ved ikke



