

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Planlagt indlagte patienter på
B2 Team 2
Hjertemedicinsk overafd. B
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

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

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

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	166
Besvarelser fra patienter:	111
Afsnittets svarprocent:	67%

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/.

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/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

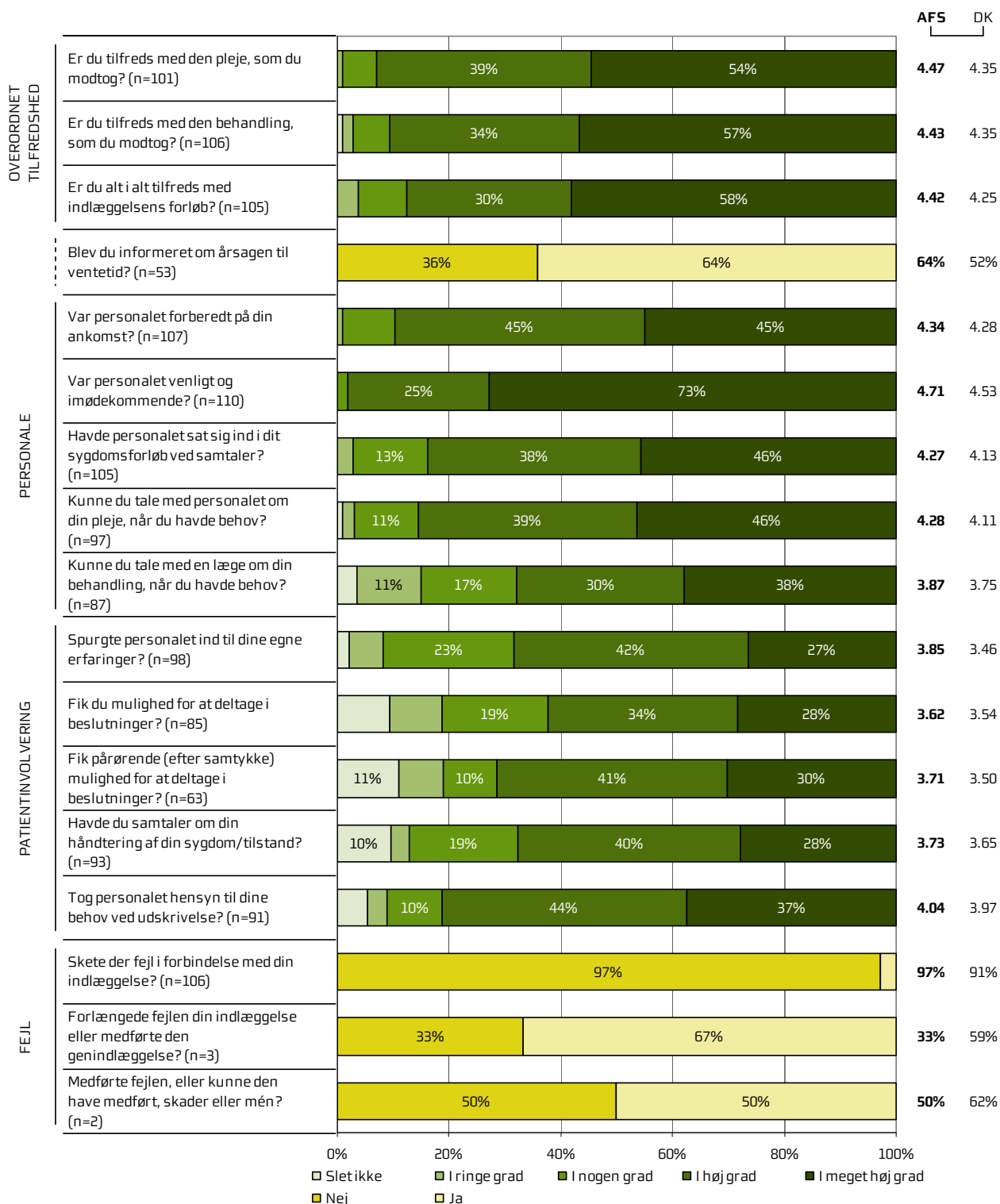
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

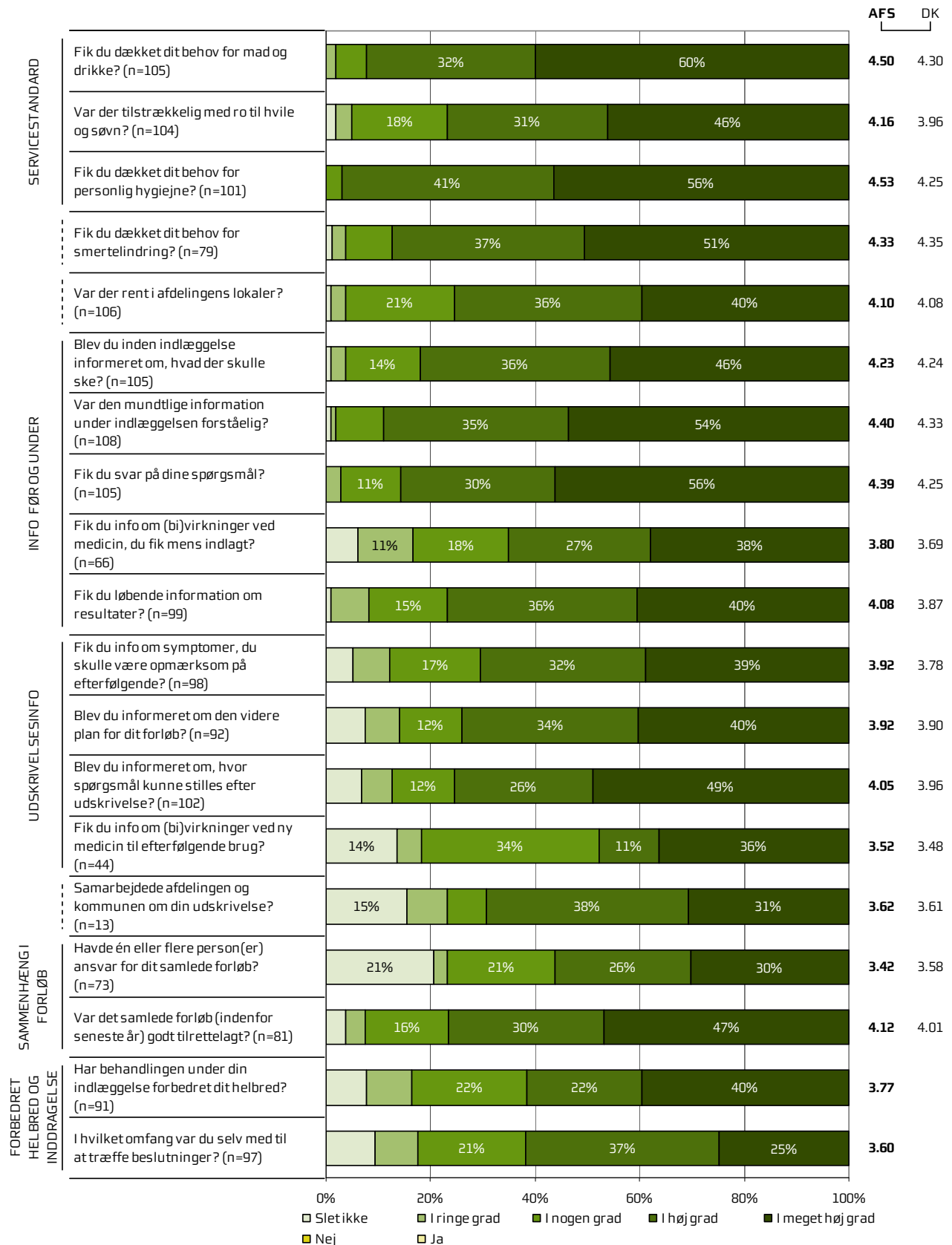
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

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

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

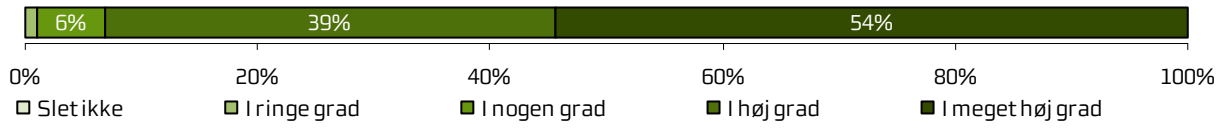
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

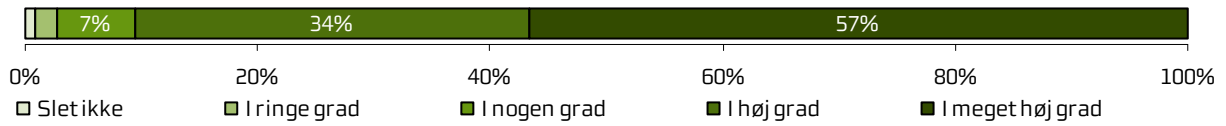
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

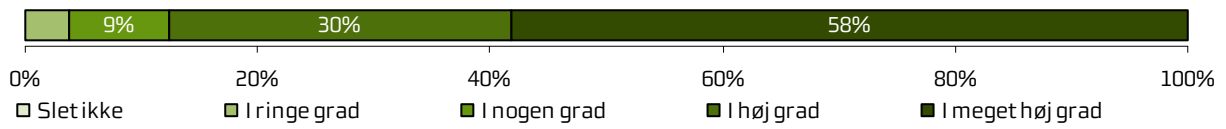
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=101)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=106)



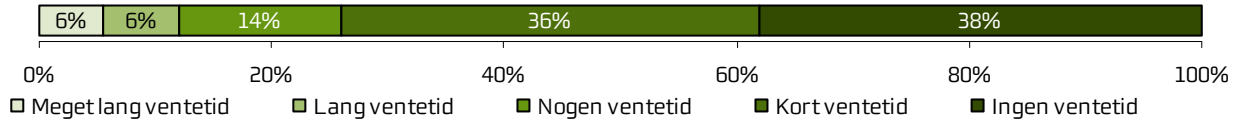
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=105)



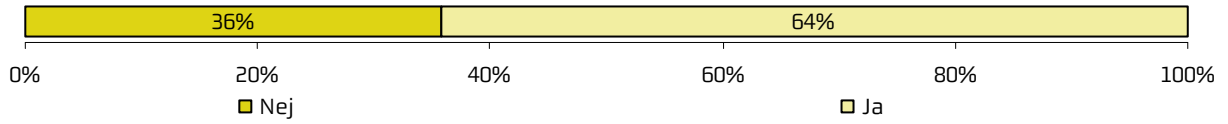
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,47		4,35	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,43		4,35	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,42		4,25	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev henvist til en seng? (n=108)



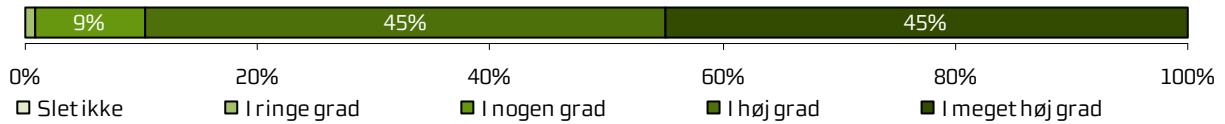
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=53)



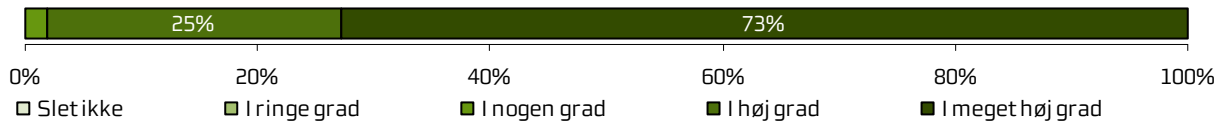
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid fra du skulle møde, til du blev henvist til en seng (kaldt ind)?	3,94		4,05	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		64 %	52 %	

Personale

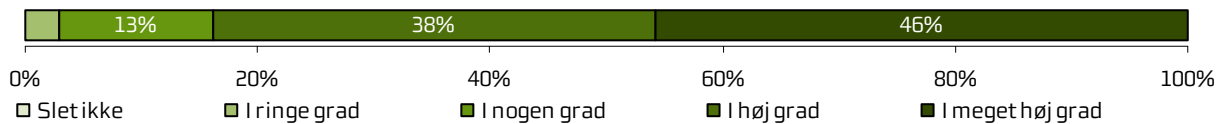
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=107)



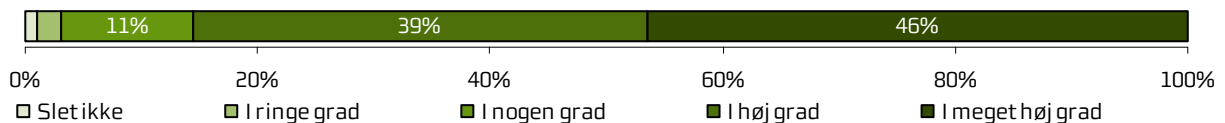
Var personalet venligt og imødekommende? (n=110)



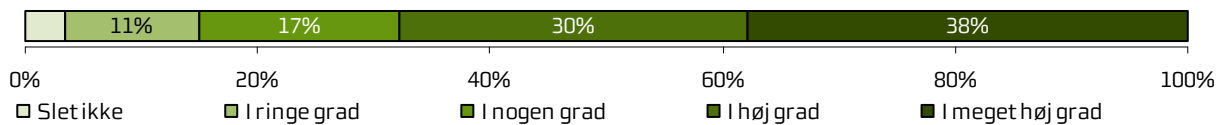
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=105)





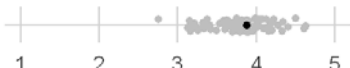


Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=97)



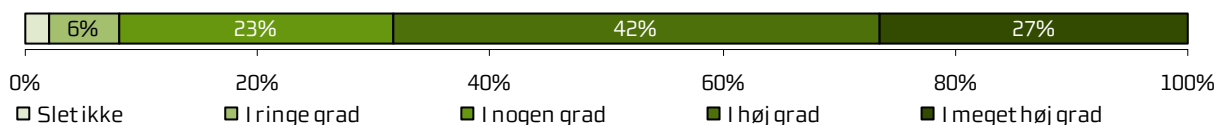
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=87)



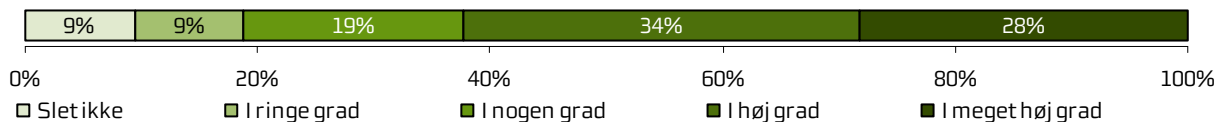
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,34		4,28	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,71		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,27		4,13	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,28		4,11	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,87		3,75	

Patientinvolvering

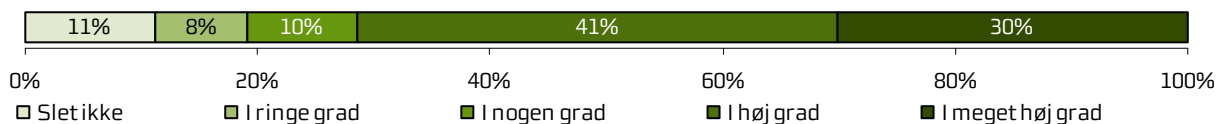
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=98)



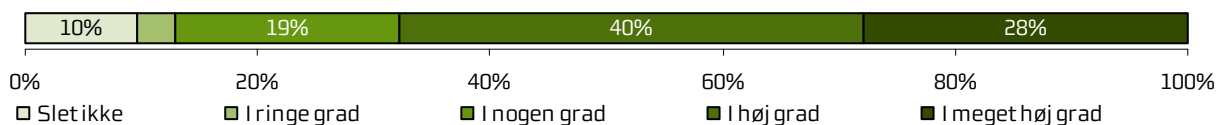
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=85)



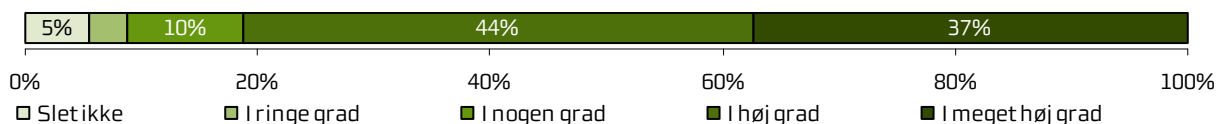
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=63)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=93)



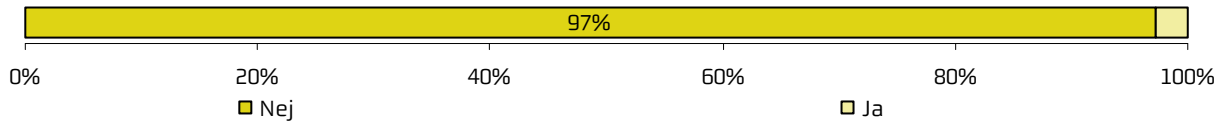
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=91)



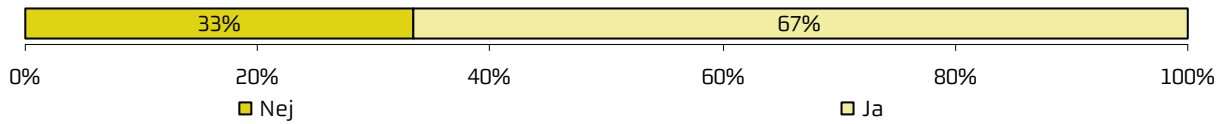
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,85		3,46	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,62		3,54	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,71		3,5	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,73		3,65	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,04		3,97	

Fejl

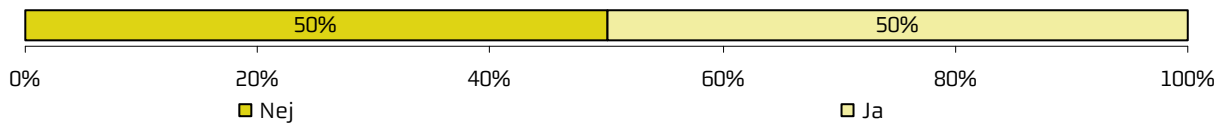
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=106)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



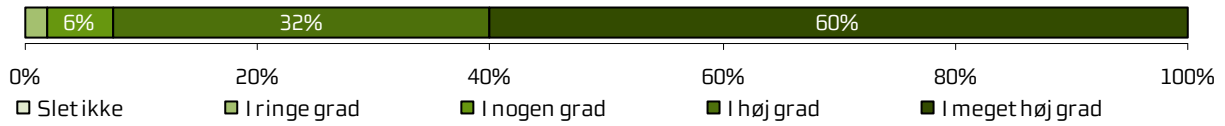
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=2)



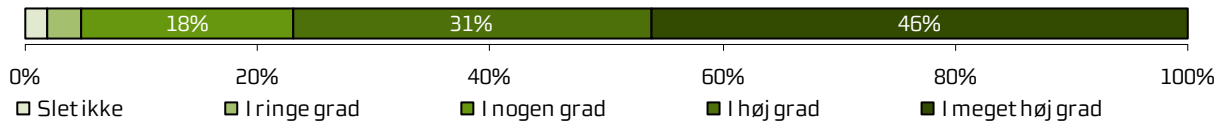
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		97 %	91 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	59 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		50 %	62 %	

Servicestandard

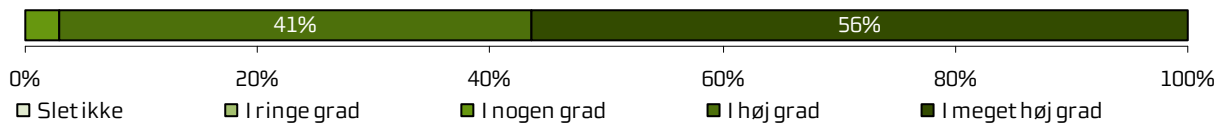
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=105)



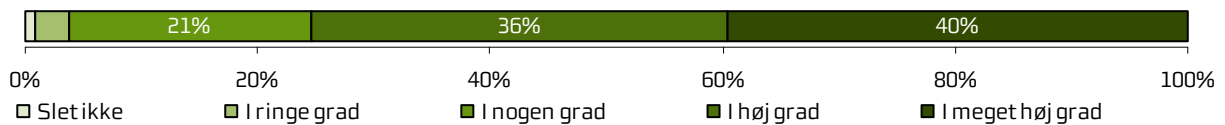
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=104)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=101)



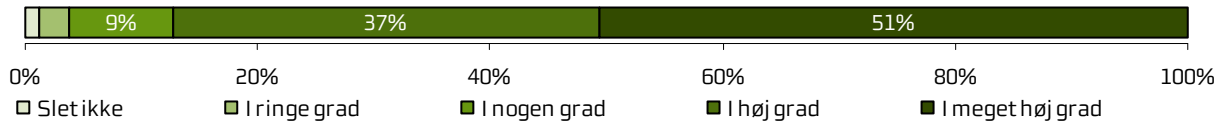
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=106)



	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?	4,5		4,3	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,16		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,53		4,25	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,1		4,08	

Smertelindring

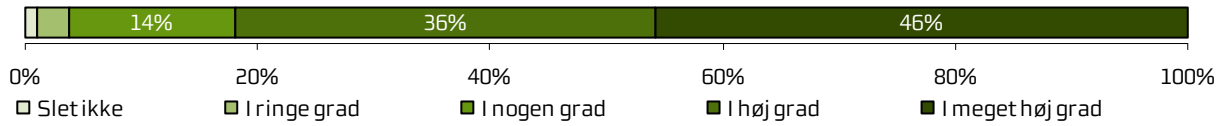
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=79)



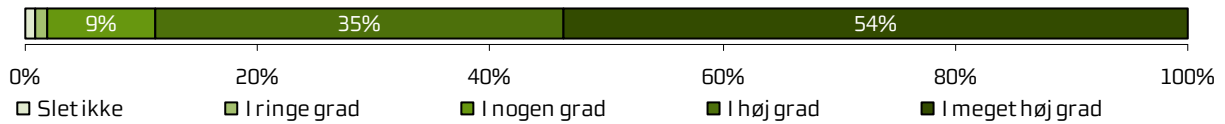
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,33		4,35	

Info før og under

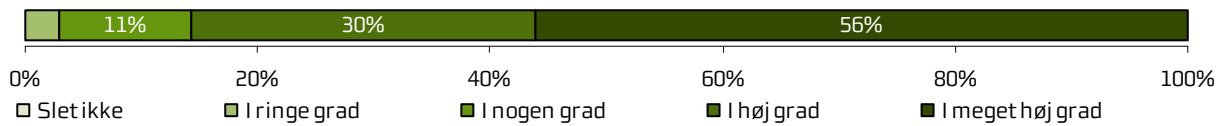
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=105)



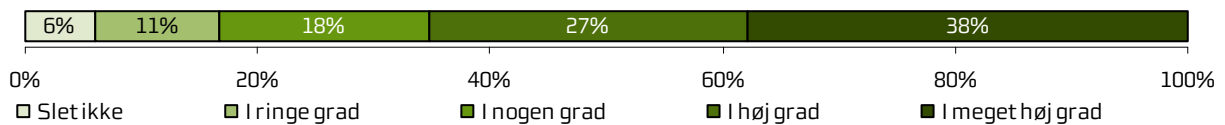
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=108)



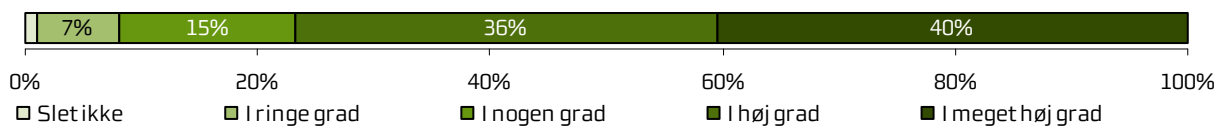
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=105)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=66)



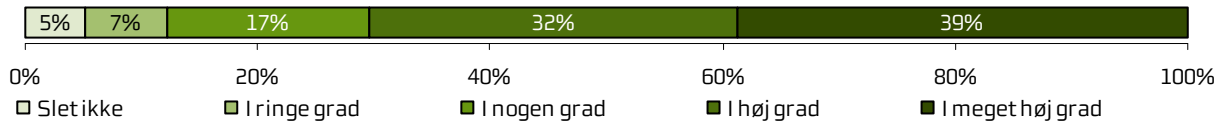
Fik du løbende information om resultater? (n=99)



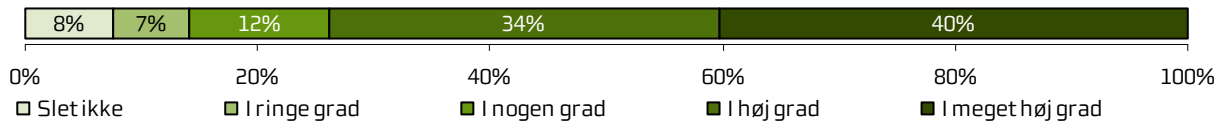
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,23		4,24	
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,4		4,33	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,39		4,25	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,8		3,69	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,08		3,87	

Udskrivelsesinfo

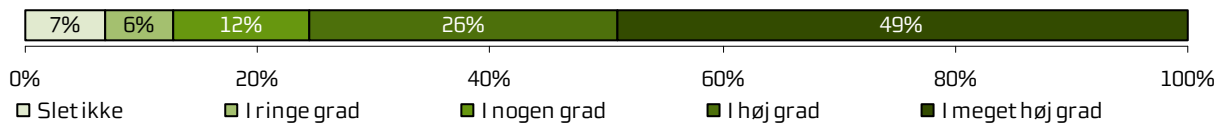
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=98)



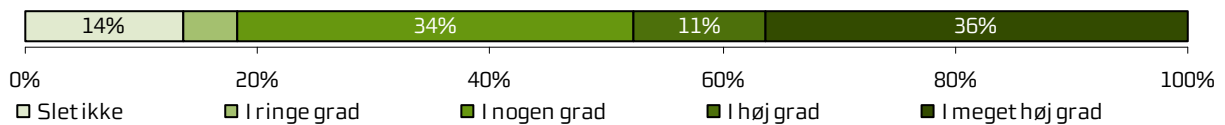
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=92)

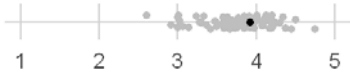
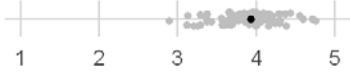
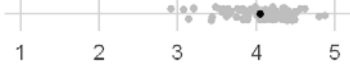



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=102)



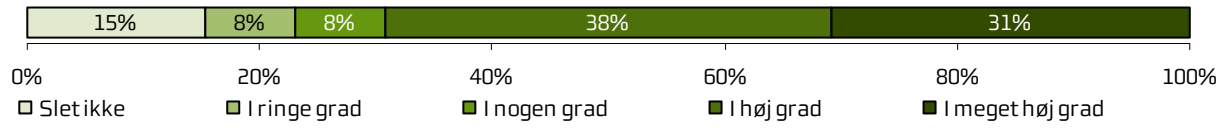
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=44)



	Gennemsnits-score	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?	3,92		3,78	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,92		3,9	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,05		3,96	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,52		3,48	

Hjemmepleje

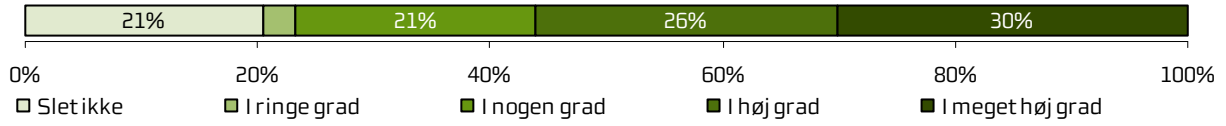
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=13)



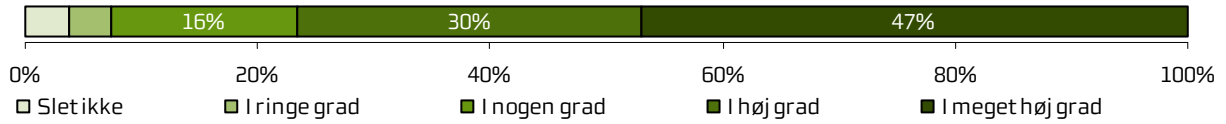
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,62		3,61	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=73)



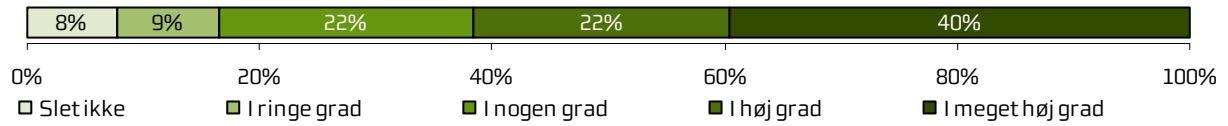
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=81)



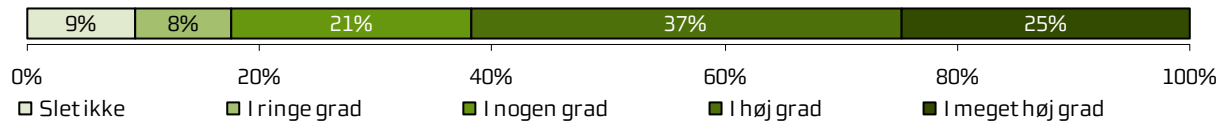
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,42		3,58	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,12		4,01	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=91)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=97)



	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?	3,77			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,6			

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

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

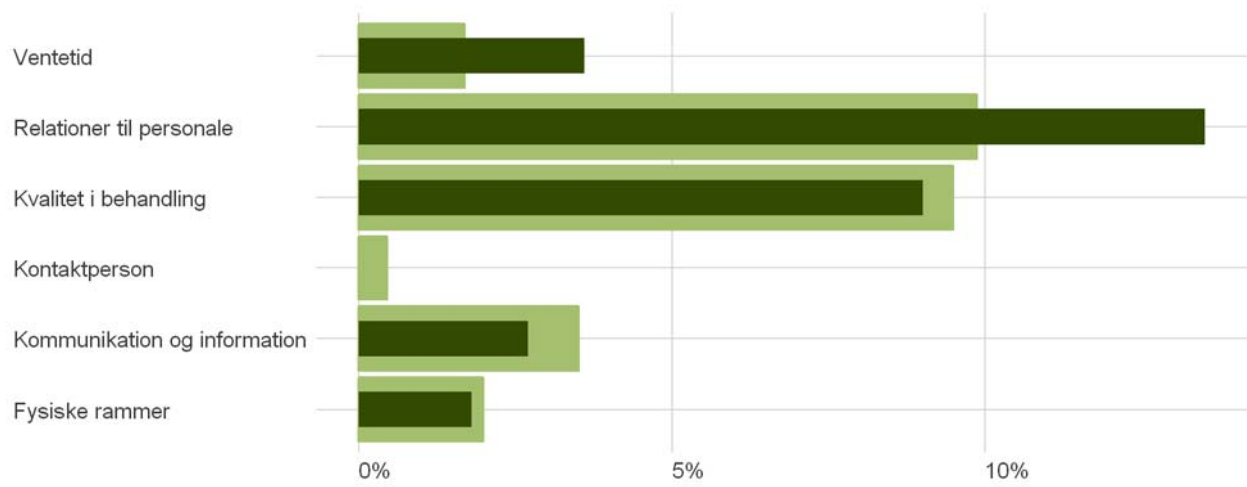
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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

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



B2 Team 2

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

ID	Kommentarer - B2 Team 2	Var personalet forberedt på din ankomst?
25	Ingen problemer.	I høj grad
29	Meget sød og imødekommende sygeplejerske!	I høj grad
45	Stor ros til læger og sygeplejersker under selve undersøgelsen af hjertet.	I høj grad
4	Det er ubehageligt at blive modtaget i samme lille rum, som også er spisestue. Jeg mødte klokken 08.00, samme tid som der blev spist morgenmad. Modtagelse foregår derfor i andres medhør.	I meget høj grad
8	Unødigt lang kørsel for at blive indlagt [i få dage]. [].	I meget høj grad
10	Jeg ventede cirka en time uden nogen kontaktede mig.	I meget høj grad
12	Det er ikke hensigtsmæssigt, at der ikke kan bestilles tid til blodprøvetagning, når dette skal foregå inden man møder på afdelingen.	I meget høj grad
17	Kort og godt, flot modtagelse, og absolut ingen ventetid :-).	I meget høj grad
31	Jeg blev mødt af en sød og storsmilende sygeplejerske, som bare var klar til at tage imod mig.	I meget høj grad
19	Ventetid to timer.	I nogen grad
32	Den første dag var lang! Ud over almindelig samtale, blodprøver, temperatur og barbering foregik der intet!	I nogen grad
36	Jeg var meget nervøs den dag pga. gentagne svigt i min oplevelse af andet sygehus (glemt og dårlig kommunikation omkring min lidelse). Da jeg ankom til Skejby, kunne jeg ikke finde "dags-hospitalet". Der var simpelthen ingen skiltning, fordi "der bliver flyttet rundt på afdelingerne på grund af udvidelse af sygehuset". Da jeg omsider fandt afdelingen, var der ingen reception, og ingen til at tage imod mig (jeg kom ikke for sent). På et tidspunkt kom der en sygeplejerske, som tog imod mit indlæggelsesbrev og anviste mig en stol på en gang. Der sad jeg så i halvanden time uden information, hvilket, når man er meget nervøs, er et helvede. Da jeg først kom til, var det personale jeg mødte fantastiske! Venlige, søde og forstående (jeg var som sagt meget nervøs og påvirket). Så bundkarakter til ankomst, og topkarakter til resten.	I nogen grad
41	Jeg skulle møde [om morgenen], fik en seng [over middag] (og et varsel om, at det måske ikke blev til noget denne dag, at jeg kunne begynde at spise og møde dagen efter (fastende igen). Det afslog jeg. Kom til [kort efter].	I nogen grad
2	Giv en besked om status for ventetid og en forventet ventetid. Hellere en lang ventetid, hvor man kender tidspunktet for modtagelse end en ventetid uden udsigt til modtagelse. Jeg skulle møde ind [om morgenen] og blev først modtaget [om formiddagen]. Havde jeg bare vidst, at det var [om formiddagen] eller senere, så havde tiden nok ikke følt så lang.	I ringe grad
39	Blev indlagt med hjertestop.	Ikke relevant for mig
24	[NN] kan ikke huske noget af det, men mener, det var tilfredsstillende.	Uoplyst
18	Er svært at svare på. Er meget svagt hørende.	Ved ikke

B2 Team 2**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - B2 Team 2	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
✎ 4	Ved indsættelse af pacemaker punkterede venstre lunge, hædeligt. Manglende kendskab til at fjerne dræn, klippede trådene forkert, klappede lungen sammen igen. En direkte fejl, som lægen selv fortalte. Nyt dræn, indlæggelse forøget med syv dage.	Ja
✎ 37	Forkert medicin.	Ja
✎ 38	Skulle have foretaget en ablation, efter alle forundersøgelserne var klaret. Selve ablationen aflystes pga. [tekniske årsager], og jeg måtte køre retur til [Vestjylland] igen uden behandling. OBS: Præcis det samme skete for [nogle] år siden.	Ja
✎ 30	Jeg ved ikke, om det var fejl eller bare almindelig travlhed, men jeg synes, der gik lang tid fra indlæggelsen til, at jeg kom ind til operationen. Jeg skulle møde fastende [ved middagstid]. (Jeg måtte ikke spise efter [om formiddagen]). Jeg fik at vide, at jeg skulle ind som [den første] på aftenen. dvs. [om eftermiddagen]. Det blev udsat flere gange, hvor de sagde at "i løbet af en times tid" ville jeg komme af sted. [Om aftenen] kom jeg ind til operation, da var jeg MEGET sulten.	Nej
✎ 42	Blev dagen inden spurgt, om jeg kunne komme [tidligt] næste dag, da der var kommet afbud. Kom først til [midt på eftermiddagen]! Det var en lang faste!	Nej
✎ 2	Jeg oplevede ikke fejl! Men det kunne have været rart i forbindelse med udskrivningen, at ventetiden ikke havde været unødigt lang. Jeg skulde blive til dagen efter min operation på at blive udskrevet. På dagen for min udskrivelse ventede jeg så helt ind til [middag]. Personalet var flinke og sagde flere gange, at de ventede på den læge, der kunne udskrive mig. Min kone var kommet i bil for at hente mig, og da vi har en længere køretur [] i bil, blev vi lidt pressede, for børnene skulde hentes efter skole, og de havde tidligt fri den fredag.	Uoplyst

B2 Team 2**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - B2 Team 2	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
1	Jeg kunne godt tænke mig at tale med en læge, som var med til behandlingen, ved udskrivelsen.	I høj grad
2	Jeg venter på en indkaldelse til en opfølgende undersøgelse. Jeg forventer, at den kommer via e-boks. []	I høj grad
23	Ved ikke, hvem der har ansvaret for medicinering efter udskrivelse.	I høj grad
43	Lige inden udskrivelsen kom en læge ind til mig og fortalte, at hun lige havde opdaget, at resultatet af scanning viste begyndende blodpropper. Dosen af [] medicin skulle forhøjes. Jeg manglede virkelig at få snakket mere om, hvilken betydning det havde for mig, om der var ting, jeg skulle være opmærksom på og osv.	I høj grad
45	Fik ikke ny medicin, men blev sat op i den medicin jeg fik. Ville gerne have haft en snak om, hvad jeg kunne forvente, at medicinen ville give af virkning/bivirkninger.	I høj grad
7	Måske pga. vagtskifte. Fred [om eftermiddagen].	I meget høj grad
10	Jeg savnede mere info omkring de smerter, der var under behandlingen og efter behandlingen. Og om hvor længe jeg skal forvente at have smerter efter. Jeg har ikke fået info om, hvem jeg skal tale med bagefter, og/eller om der skal følges op på min behandling.	I meget høj grad
11	Fik ikke ny medicin.	I meget høj grad
17	Jeg var igennem et hurtigt forløb. Blev ringet op onsdag og op torsdag :)	I meget høj grad
20	For lidt kontakt til en LÆGE.	I meget høj grad
26	Mangler oplysninger på papir ved udskrivelse. Ved ikke helt, hvad der nu præcis er lavet, eller hvordan, og hvad de har brugt. Alle operationer har jeg fået papir af forløbet, men ikke her.	I meget høj grad
31	Der er sket det, at jeg er faldet tilbage til den ujævne hjerterytme og venter nu på et nyt hjertestød for at komme i sinusrytme. Det sker så [på andet sygehus]. Her lover de, at hvis jeg får det rigtig godt efter det nye hjertestød, kan jeg henvises til en varmebehandling. Men er det så i Skejby eller [andet sygehus]?	I meget høj grad
36	Jeg kunne godt bruge noget mere samlet informationsmateriale. Jeg har fået en instruktion, som er i billeder og uden tekst overhovedet. Det forstår jeg ikke.	I meget høj grad
44	Jeg havde forventet en samtale med en overordnet hjertelæge inden indlæggelse. Da dette ikke skete, valgte jeg indgrebet under indkaldelsen fra og blev sendt hjem med det samme.	Ved ikke

B2 Team 2

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

ID	Kommentarer - B2 Team 2	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Jeg kunne godt tænke mig, at der var lidt mere tid til at tale med en læge eller, at sygeplejersker måtte informere noget mere om forløbet, evt. behandling. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
6	Jeg følte mig meget velkommen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
13	Dejligt, at én person, så vidt muligt, fulgte mig, og at det var den samme, som sidst jeg var indlagt. Gjorde det hele mere nærværende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
40	Ja, ved en ambulant undersøgelse sidste år fik jeg det indtryk, at der var noget, der kunne gøres bedre: tage til efterretning, hvad patienten udtrykker og gør opmærksom på. Jeg havde gjort lægen, en meget venlig og sympatisk læge, udtrykkeligt opmærksom på, at min hvilepuls normalt er [lav]. Han ordinerede [medicin] og tilføjede: "Det vil også få din puls ned!". Han havde fuldstændigt ret: pulsen kom så ned til 25! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Rigtig godt at man skrives på akutliste og (som jeg) gøre brug af det. Tak.	I høj grad
2	Ros til personalet på alle niveauer og faggrupper. Man føler sig i gode hænder på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Meget hurtig behandling og yderst effektivt. Fleksibelt og lyttende personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Mere information om ventetid og et overblik over forløbets retning fra start af. Jeg har gået i uvisheden indtil der kom brev om nye ting i forløbet. Sådan har det været fra foråret og indtil nu, og ved pt. ikke helt om det er afsluttet endnu. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
20	Personalet skiftede hele tiden. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Har kun mødt flinke, rare og positive personer på Skejby Sygehus. Derfor stor TAK. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
28	De er altid velforberedt og frisk med en god kommentar. Det er dejligt. Alt ok. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
30	Da jeg var blevet opereret, måtte jeg få noget at spise. Normalt tilbyder afdelingen sandwich til patienter, som skal ligge fladt og stille i to timer. Jeg fik lov til at få dagens ret (INKLUSIV ÆBLEKAGE) og personalet hjalp mig med at få maden stillet på natbordet, så jeg kunne spise liggende. Tak for det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Jeg synes, at der har været et rigtig godt flow i forløbet. Ikke så lange ventetider. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
4	Mad: Man vælger sin mad ude på gangen, hvor alle kan læne sig ind over maden og pege på det, man ønsker. Oplevede, at personale tog frikadeller på en gaffel og skræbde dellerne af gafflen med tommelfingeren ned på min tallerken. Det sker herhjemme, men på et sygehus?	I nogen grad
12	Det er vanskeligt på et så kort ophold at vurdere, om der er noget, der kan gøres bedre. Men hold dog op, hvor alle var flinke og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

- 41 Være opmærksom på at informere om ventetid. Sørge for at der er et sted at være, og at jeg ikke skal sidde og hænge på en kold gang. Jeg tager jo fri for at komme til undersøgelse, så derfor betyder det noget, at dagen så også bliver [som planlagt].
[Ventetid] I nogen grad
- 8 Dårligt planlagt, at når man kommer langvejs fra bliver indlagt en fredag og så skal komme igen om mandagen til indgrebet. Unødig kørsel mellem [to byer]. Godt med flere parkeringspladser, som var omkostningsfrie.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 3 Jeg ved ikke, om det er afdelingen, eller det er administrationen der kludrer i det. Der er ikke kontrol med indkaldelserne, man kan blive indkaldt til to afdelinger på samme tidspunkt, og når man så skal have det ene flyttet, skal man vente i en måned eller mere, inden man kan få en ny tid.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] Slet ikke
- 17 Jeg har nok oplevet svigt i den forstand, at jeg bliver akut indlagt af egen læge, hvor der ingen opfølgning er overhovedet. Derefter besvimer jeg [nogle] uger senere under gåtur, bliver undersøgt og udskrevet hvorefter jeg skal komme til flere undersøgelser uger senere. Her får jeg lytteudstyr på hjerte, afleverer det og først 14 dage senere bliver jeg akut indlagt og får en pacemaker?
[Kvalitet i behandling] Slet ikke
- 36 Jeg var til forundersøgelse på [et andet sygehus]. De undersøgelser strakte sig over næste to år, selvom jeg har en forhistorie med samme kendte lidelse, og har været indlagt på Skejby tidligere med samme. Jeg fik forskellig information og planer fra forskellige læger. Da jeg på et tidspunkt blev tilknyttet én læge, oplevede jeg, at der blev lagt en plan, som så alligevel gik i glemmebogen. Jeg måtte selv skubbe på og endte med at have skrevet to lange breve til afdelingen, før jeg kom videre til Skejby. I mellemtiden fik jeg en alvorlig angstlidelse, som mine hjertesymptomer og oplevelse med sundhedsvæsenet i høj grad har været med til at forværre. Jeg kan eksempelvis næsten ikke nærme mig et sygehus længere og da slet ikke uden støtte fra familiemedlem eller ven. Jeg følte mig ikke hørt og i høj grad bagatelliseret. Fremover vil jeg til enhver tid bede om en udskrift af min journal, så jeg selv kan stå for at styre mit forløb. Det synes jeg er for dårligt, at det er nødvendigt, og man kan frygte, at resourcesvage patienter glemmes i systemet. Da jeg kom videre til Skejby var oplevelsen til gengæld god, og personalet fantastisk.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Slet ikke
- 14 Utrolig venligt personale. De sørgede for rolige og trygge omgivelser.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 27 Blev "glemt" pga. travlhed. Bl.a. temperaturtagning missede. Det beklagede man. Det giver et indtryk af, at man godt kan "glemmes" til fordel for andre.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 35 Godt udvalg af drikkevarer, f. eks. [kakao]. Ærgerligt, at man ikke kan gå i rygerum med monitor på. Bedst med eneværelse.
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 39 Efter mini-bypass burde der være opfordring til at vedligeholde et effektivt træningsforløb. Hurtigere kontakt til genoptræning burde være bedre. Mere samarbejde til fysioterapien, så man ikke efter [lang tid] i sengen har mistet energi og muskelmasse.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 44 Generelt kunne jeg ønske en overordnet diagnose af min sygdom, evt. via en samtale med en relevant læge før indlæggelse. Indkaldelse til indlæggelse var i mit tilfælde spildt. En anden kunne potentielt have fået tiden.
[Kvalitet i behandling] Ved ikke

B2 Team 2

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

ID	Kommentarer - B2 Team 2	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
32	1. Angående [om behandlingen har forbedret min helbredstilstand]: Den har forbedret min psykiske tilstand. 2. Angående [om jeg forventer en forbedring efter indlæggelse]: Nej, men det har givet mig et håb om at overleve (ICD).	I høj grad
40	Meningen med indlæggelsen var opstart af [behandling] med [medicin]. Det viste sig imidlertid, at stofskifteværdierne ikke var helt ok, derfor kunne behandlingen ikke gennemføres. Jeg blev straks udskrevet igen og henvist til anden afdeling på andet sygehus til nærmere udredning.	I høj grad
45	Det viste sig, at man ikke kunne hjælpe hjertet ved indgreb, men at hjælpen skulle ske ved yderligere medicinering. Ja, havde håbet rigtig meget[, at det blev bedre].	I høj grad
2	Lægerne var rigtig gode til at tale med mig om mulighederne for valget omkring mine pacemakerledninger. Jeg følte mig hørt og godt vejledt.	I meget høj grad
9	Jeg skal til kontrol og derefter udtrappes af hjertemedicin. Det er først der, vi ved, om operationen lykkedes.	I meget høj grad
28	Personalet er veluddannet og tager menneskelige hensyn. Har været tilknyttet afdelingen [i mange år], indtil jeg fik et nyt [hjerter]. Der kan ikke sættes en finger på noget i [de] år. God afdeling.	I meget høj grad
33	Min ICD har ikke ændret min almene tilstand, hvilket jeg heller ikke havde ventet, men da jeg har fået stød, har den vist sit værd.	I meget høj grad
34	Behandlingen lykkedes ikke.	I meget høj grad
41	Jeg var til en kranspulsåreundersøgelse, hvor jeg med det samme fik at vide, at alt så fin ud. Jeg har efterfølgende ikke hørt noget om opfølgning. Medicin.	I nogen grad
17	Ingen kommentar.	Slet ikke
15	Blev behandlet for forkammerflagren [i efteråret], men det var forkammerflimmer. Fik besked om at jeg ville blive indkaldt i løbet af en måned, ikke sket endnu. Er efterfølgende blevet sat i blodfortyndende behandling af egen læge, der mente, at det skulle sygehuset have gjort.	Uoplyst
16	Efter samråd med læge NN.	Uoplyst
22	Skal opereres igen [].	Uoplyst

