

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Sengeafsnit 1  
Afdeling For Hjertesygdomme  
Aarhus Universitetshospital**

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

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

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

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

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

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	56
Besvarelser fra patienter:	39
afsnittets svarprocent:	70%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: B2 Team 1

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

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

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

### Oversigtsfigur

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



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

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

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

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

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

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

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

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

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

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



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

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

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

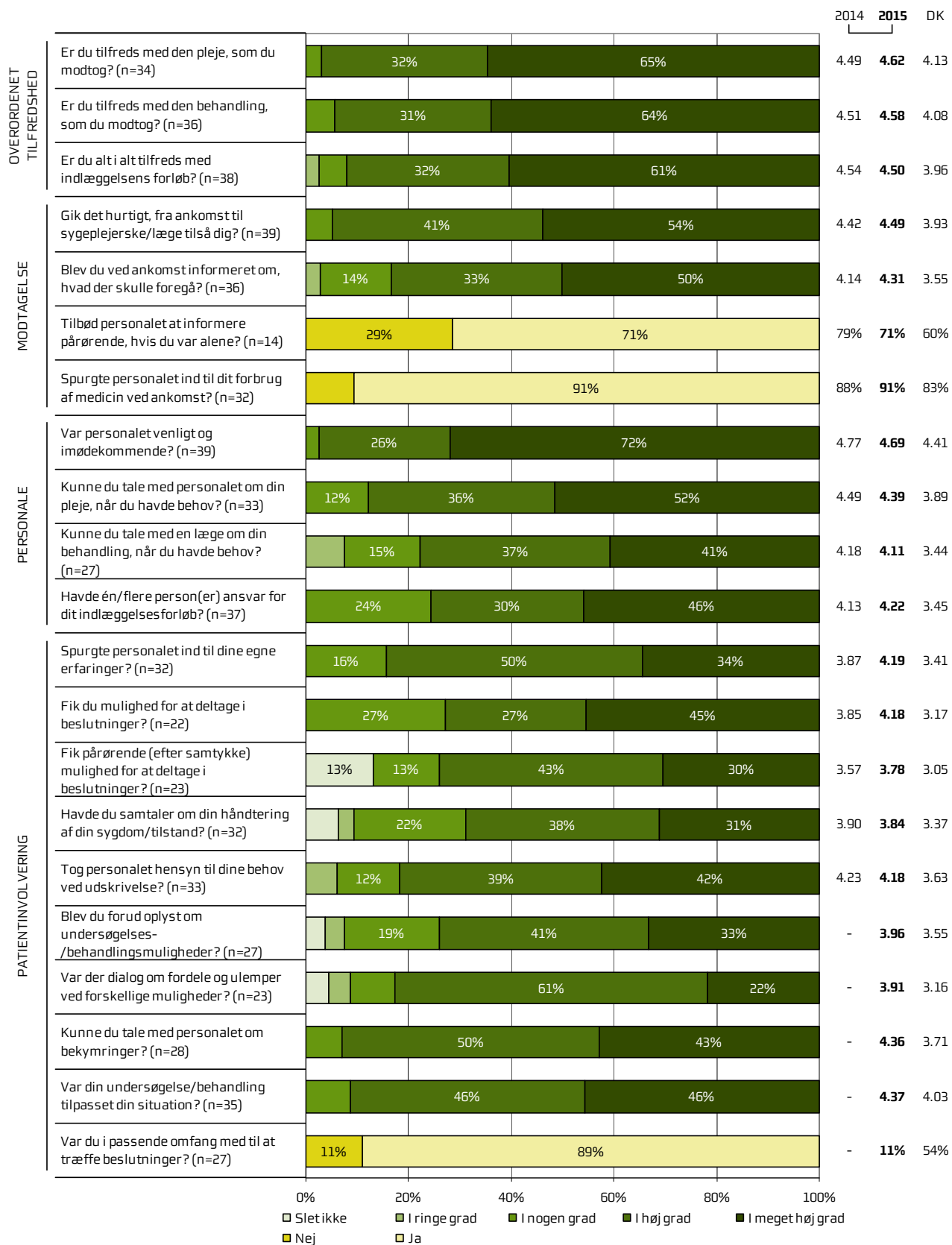
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

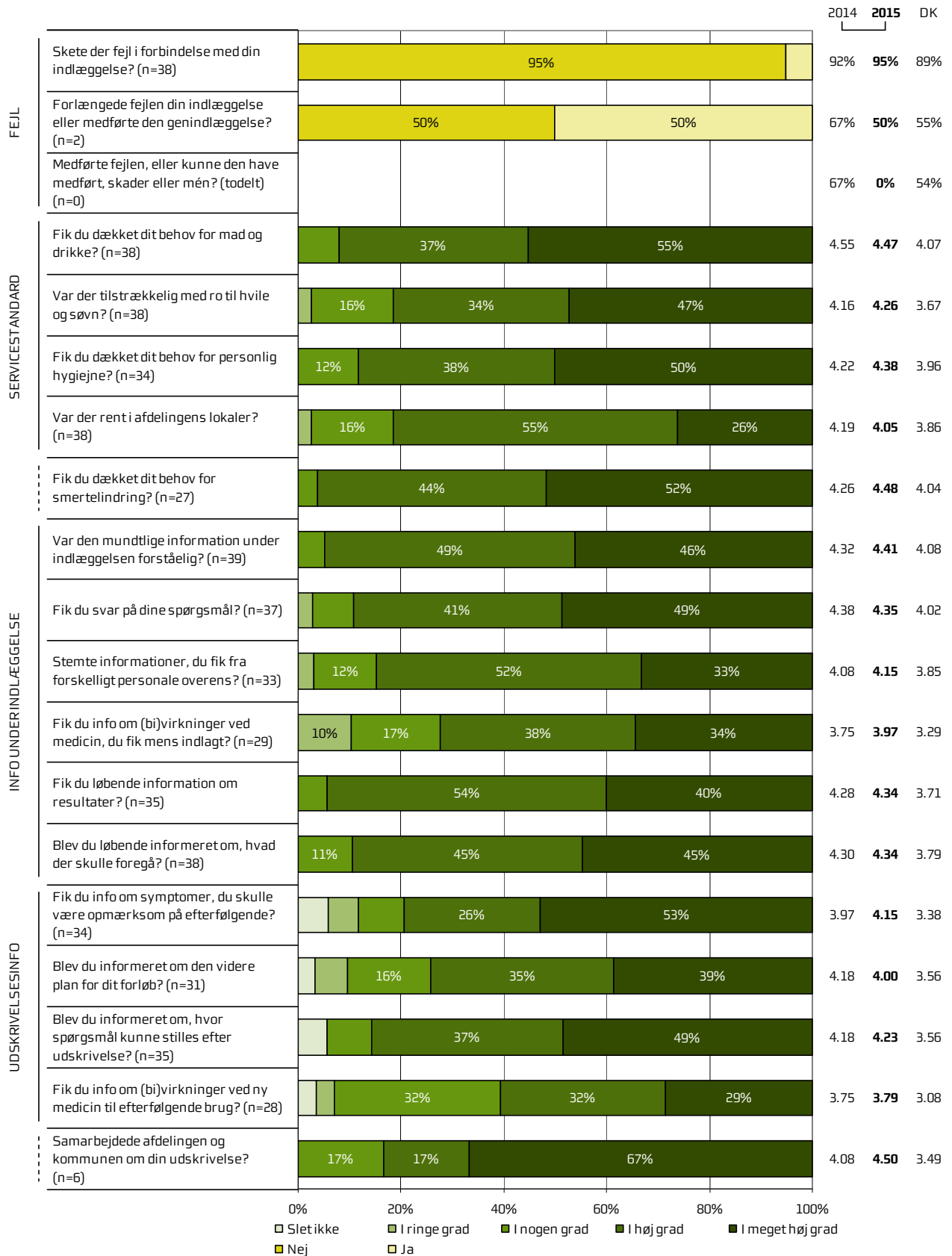
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

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

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittets resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

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

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

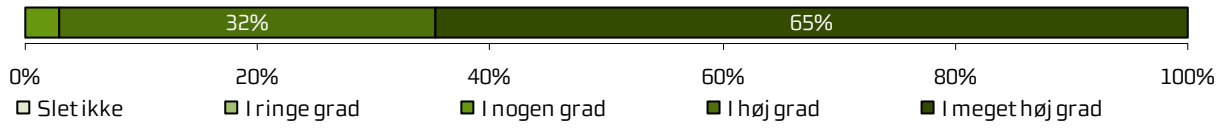
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

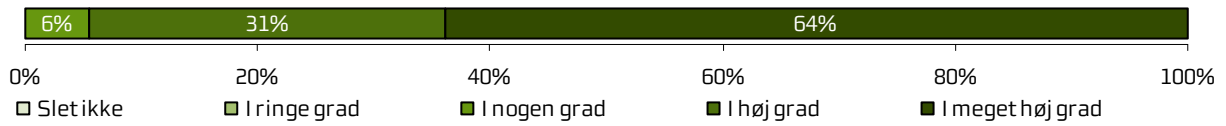
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

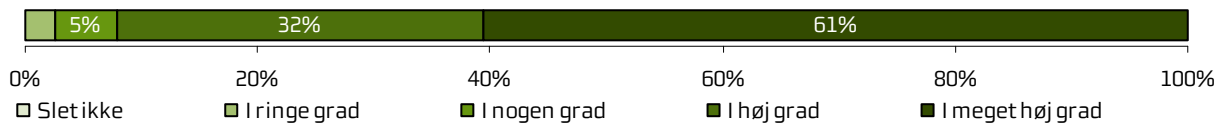
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=34)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=36)



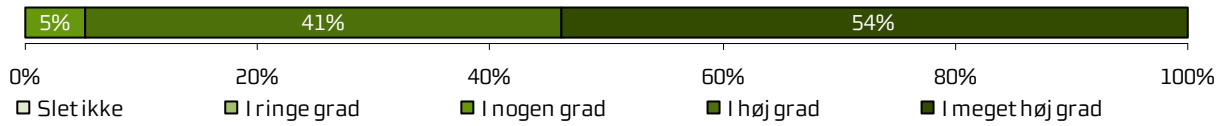
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=38)



	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?	4,62		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,58		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,5		3,96	

## Modtagelse

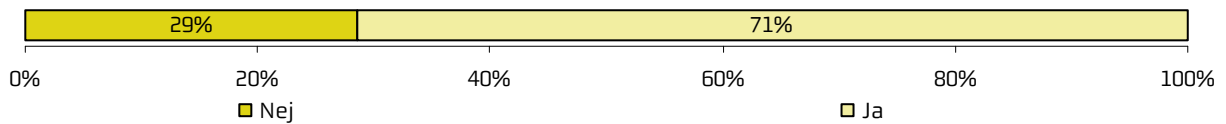
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=39)



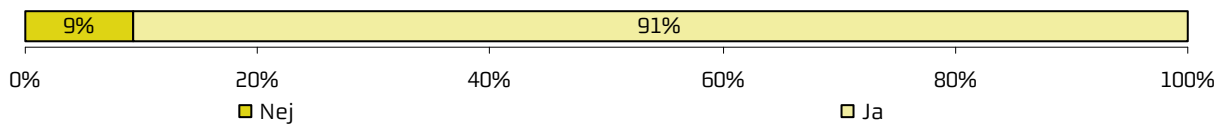
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=36)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=14)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=32)

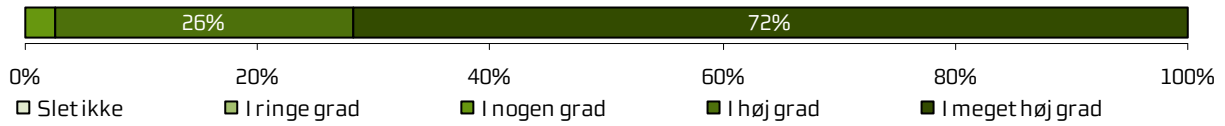




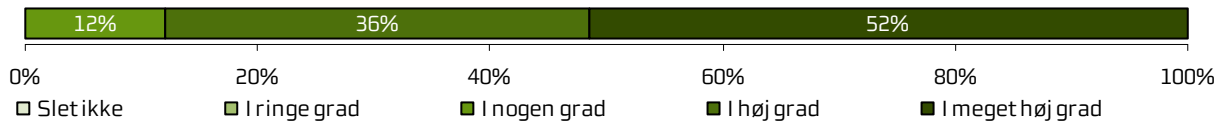
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,49		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,31		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		71 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		91 %	83 %	

## Personale

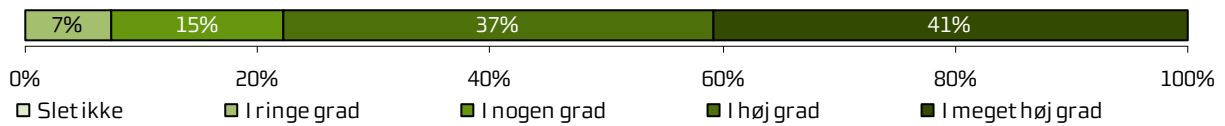
Var personalet venligt og imødekommende? (n=39)



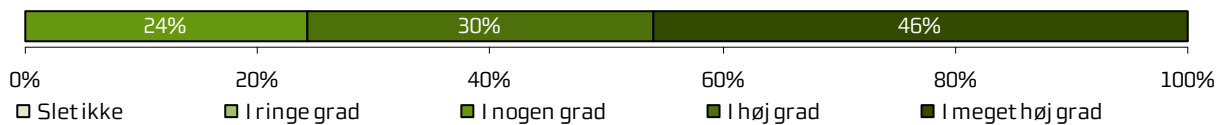
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=33)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=27)



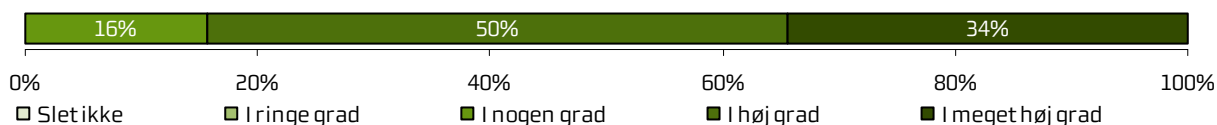
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=37)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,69		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,39		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,11		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,22		3,45	

## Patientinvolvering

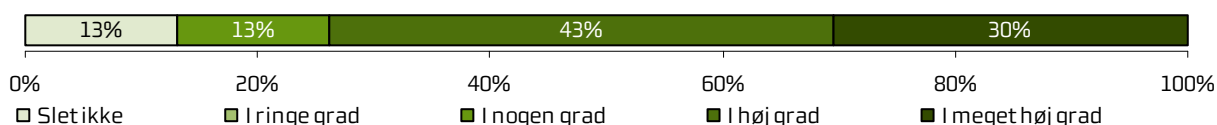
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=32)



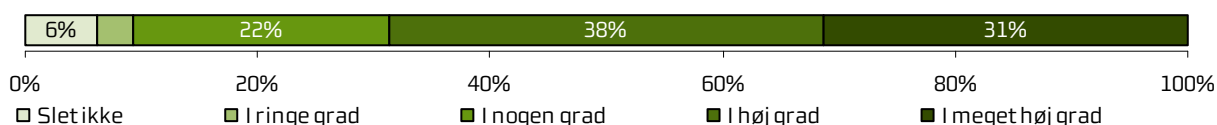
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=22)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=23)



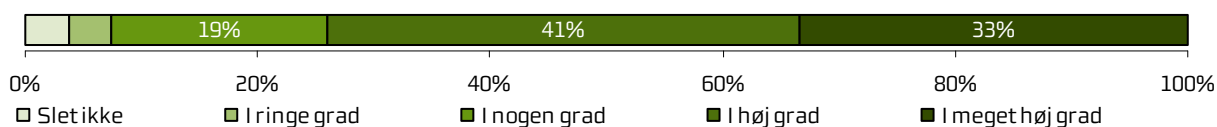
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=32)



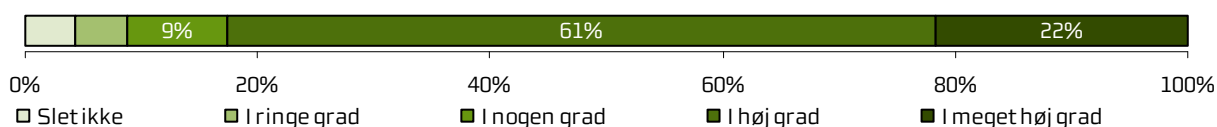
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=33)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=27)



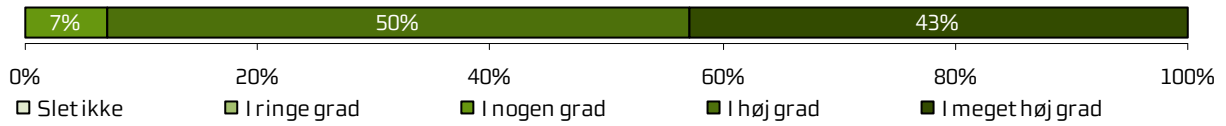
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=23)



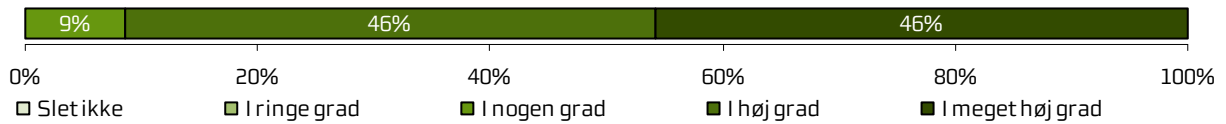
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,19		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,18		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,78		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,84		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,18		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,96		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,91		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

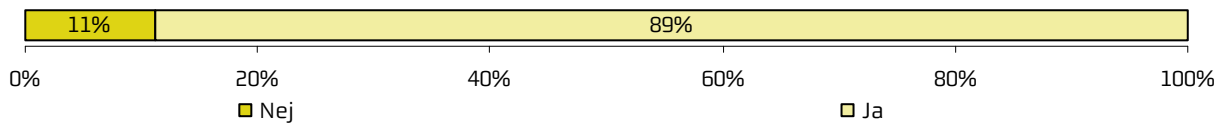
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=28)

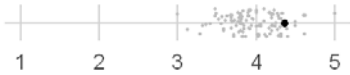

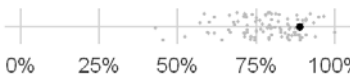


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=35)



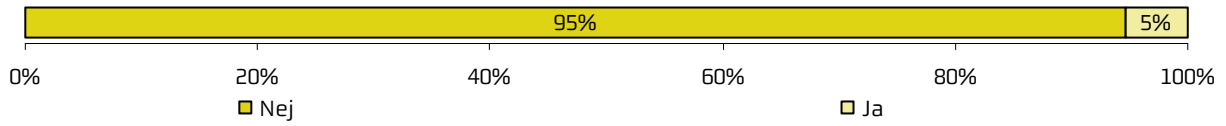
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=27)



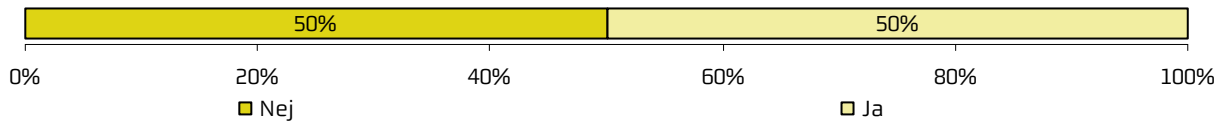
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,36		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,37		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		11 %	54 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=38)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)

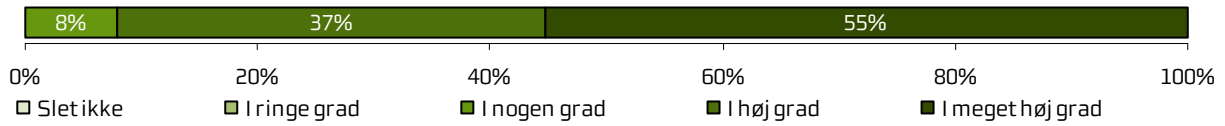




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		95 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		-	54 %	

## Servicestandard

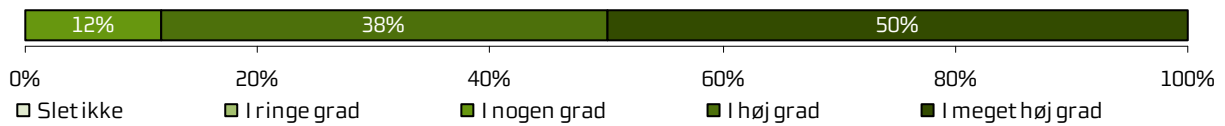
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=38)



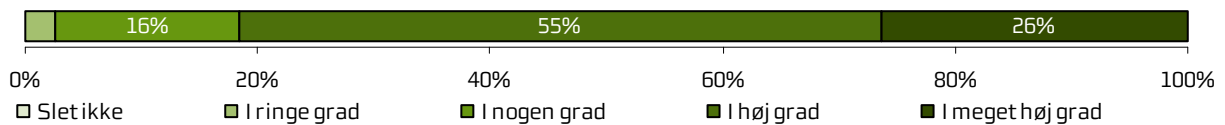
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=38)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=34)



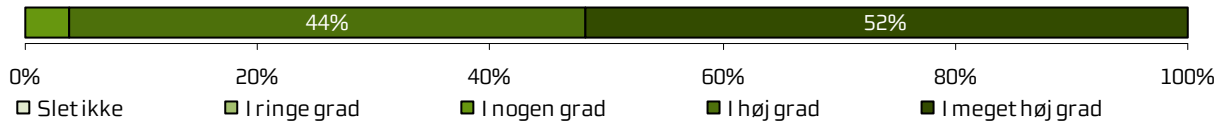
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=38)



	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?	4,47		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,26		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,38		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,05		3,86	

## Smertelindring

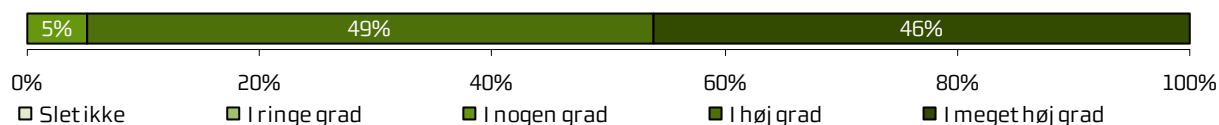
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=27)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,48		4,04	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line represents the distribution of scores for other departments in Region Midtjylland. A black dot on the line indicates the specific result for the department, which is 4.48. The mean score for the entire country is 4.04, also indicated on the plot.</p>

## Info under indlæggelse

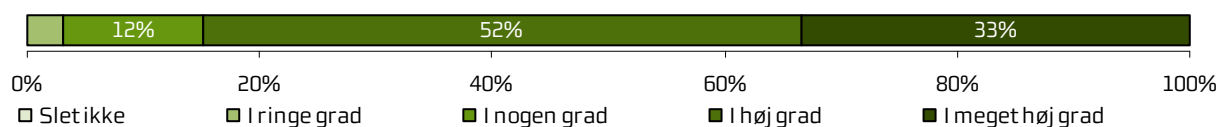
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=39)



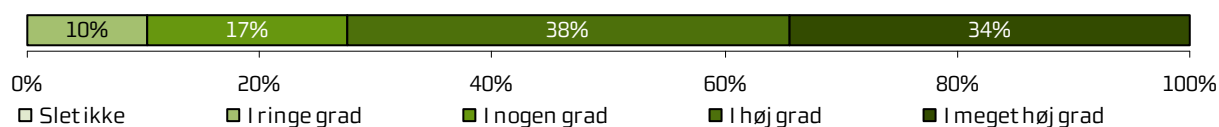
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=37)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=33)



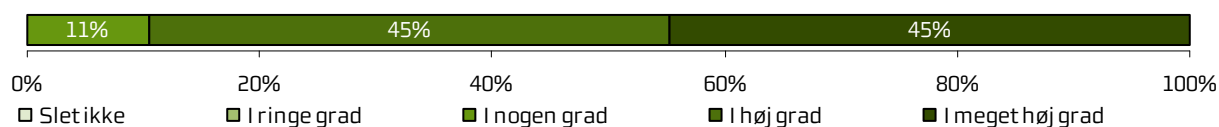
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=29)



Fik du løbende information om resultater? (n=35)



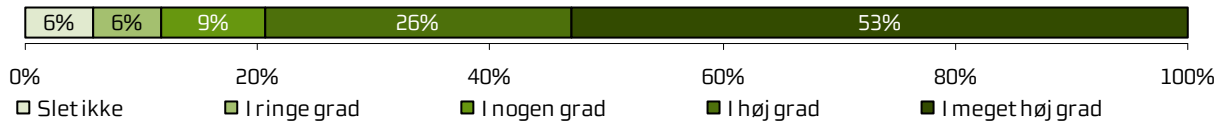
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=38)



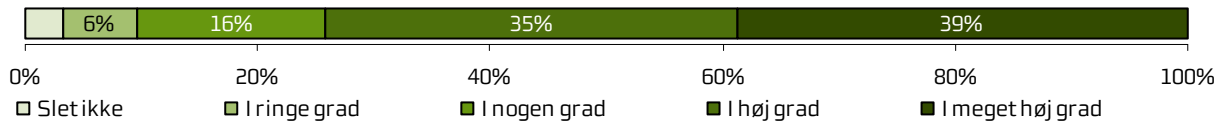
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,41		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,35		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,15		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,97		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,34		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,34		3,79	

## Udskrivelsesinfo

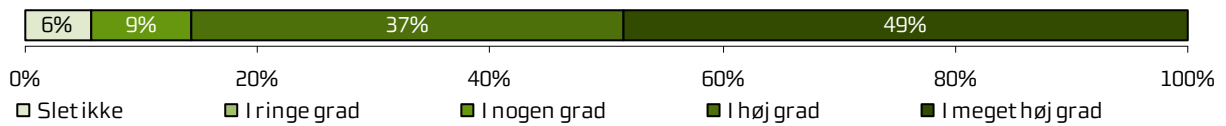
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=34)



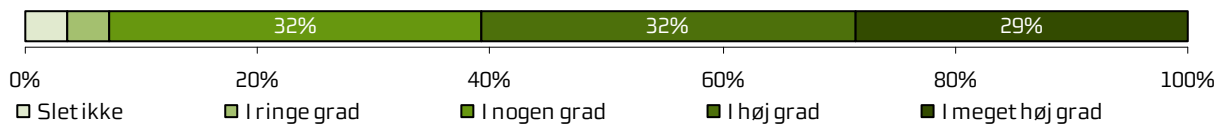
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=31)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=35)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=28)

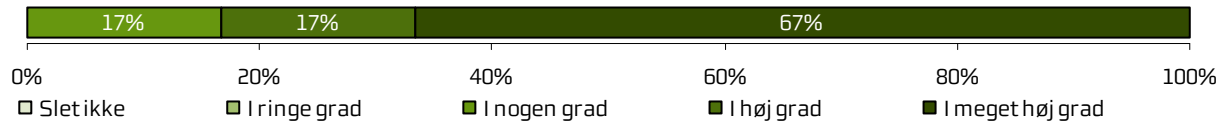




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,15		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,23		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,79		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=6)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,5		3,49	



## Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

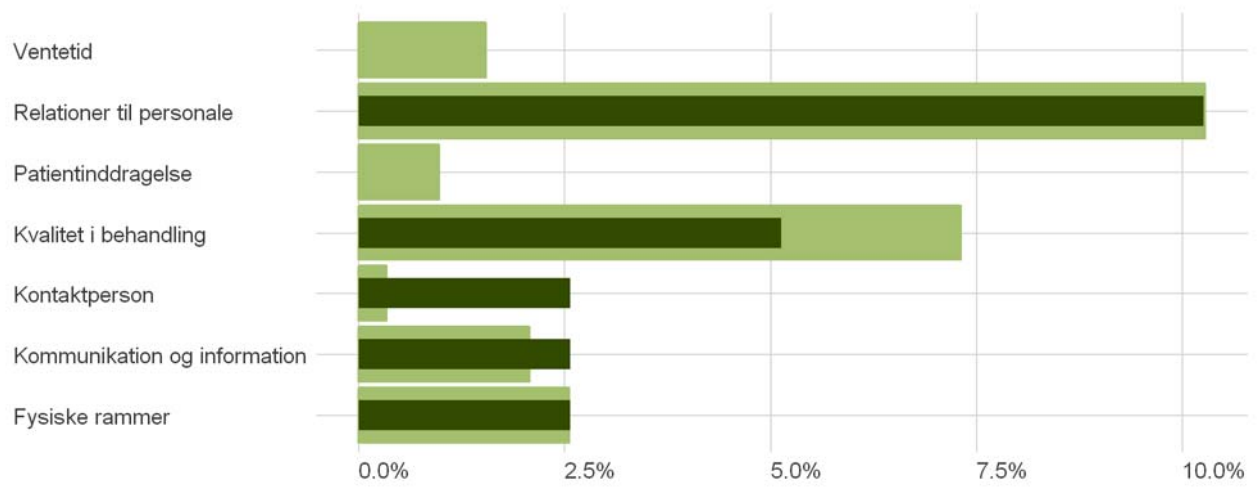
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

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

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

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















## Sengeafsnit 1

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
15	Da jeg var i et ambulans forløb [], var hele forløbet meget koncentreret, men forbløffende ustresset og der var megen opmærksomhed på mine behov. Der blev løbende spurgt til mit velbefindende, og det gjaldt ikke mindst fra personalet, der foretog selve []indgrebet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Hele min indlæggelse, som varede [over en uge], var alt i alt en meget meget god oplevelse. Selvom der var enormt travlt, byggerod og larm, var personalet meget meget overskudsagtige og var altid meget opmærksomme. Jeg vil gerne specielt fremhæve NN, men hun gjorde et super godt arbejde, både over for mig, men også i forhold til at tage fat på læger, laboranter osv. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	De var nemme at komme i kontakt med som pårørende. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
5	NN [] blev modtaget af sygeplejerske NN, som han kendte fra sidst, han var indlagt. Det var han meget glad for. NN har også været meget glad for at blive besøgt i hjemmet for kontrol (forsøg), det har været en stor lettelse for ham. Skema udfyldt af NNs datter i samarbejde med NN. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Personalet på afdelingen/sygehuset gør det rigtig godt. Dog synes teknisk afdeling at trænge til at blive rusket lidt op. Ligeledes trænger rengøringsafdelingen til at tage sig meget sammen. [Dog er der nogen af dem, der gør det rigtig godt]. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
9	Stor ros til afdelingen. Det bedste og det, der betød meget, var, at det var de samme sygeplejersker og læger, jeg mødte under hele forløbet. Det gav mig ekstra tryk, og der blev plads til en hyggelig bemærkning i ny og næ. Det, at man fik en form for relation til sygeplejerskerne, fjernede noget af min angst og bekymring og gav mig troen på, at det nok skulle gå, da jeg var helt tryk ved at stille alle mulige spørgsmål, og de var specielt godt inde i mit sygdomsforløb. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

## Sengeafsnit 1

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





ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 11	Ingen kommentarer. Jeg synes, det gik hurtigt og effektivt.	I høj grad
 14	Overført fra [andet sygehus].	I høj grad
 15	Jeg oplevede, fra det øjeblik jeg mødte den første sygeplejerske, at her havde opmærksomhed og omsorg førsteprioritet. Dette forblev det gennemgående træk fra alt personale under hele forløbet.	I høj grad
 1	Jeg kom med Falck og har fået en rigtig god behandling og en kærlig pleje af alle fra indlæggelsen til udskrivelsen. Tusind tak til alle.	I meget høj grad
 2	Jeg vil meget gerne rose personalet på Hjertesygdomme Afsnit 2. De har været en kæmpe hjælp og har altid været smilende og meget meget hjælpsomme. Jeg er meget imponeret over, at man har så meget at give af selvom alle har enormt travlt.	I meget høj grad
 4	Det hele var professionelt. Meget tilfreds.	I meget høj grad
 6	Skejby Sygehus er et super sygehus. Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
 8	Både læger og sygeplejersker var venlige, kompetente og omsorgsfulde.	I meget høj grad
 9	Blev overført fra karkirurgiskafdeling, så de havde allerede alle mine oplysninger og en sygeplejerske tog imod mig med det samme. Jeg skulle kobles til forskellige ting og det gik hurtigt med god info om, hvad de lavede. Afdelingslægen kom kort tid efter, og jeg havde under hele forløbet fornemmelsen af at være i professionelle hænder og var derfor helt tryk under indlæggelsen. Ros til dem.	I meget høj grad
 10	Jeg fik en modtagelse og behandling, som kun kan betegnes som værende meget professionel samtidig med, at det menneskelige ikke blev glemt. En oplevelse af yderst kompetente læger, sygeplejersker, portører osv. Jeg sender alle mine varmeste tanker til alle som tak for et forløb, hvor jeg ikke nåede at blive hverken angst eller bange.	I meget høj grad
 17	Det var dejligt at blive taget imod, så snart man ankom. Det gav tryk.	I meget høj grad
 7	Der var meget tidlig mødetid med påfølgende lang ventetid, inden behandlingen blev sat i værk. Med ret lang transport tid [et par timer] bliver det en unødvendig trættende proces. Samtidig møder man fastende og i dette tilfælde som diabetiker.	I nogen grad



**Sengeafsnit 1****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 16	Lægen, der skulle lave en ballonudvidelse, ville ikke høre efter, hvad sygeplejersken sagde. Der var arvæv i lysken, som lægen ikke kunne komme igennem. Opgav efter en halv time. Fik det svar, at jeg kunne komme igen om tre måneder. Dagen efter kunne en læge klare det igennem håndledet. Det gik smertefrit. Hvorfor ville den første læge ikke høre efter?	Ja
✎ 12	Allerede på hjemsendelsesdagen viste det sig kraftigt, at jeg var allergisk over for maske []. Det [] sig kraftigt. Sygeplejersken talte med en læge, som ville give mig et par tabletter med hjem. De havde dog ingen virkning. Følte mig meget syg og fik et par dage senere [medicin]. Det var slemt, og der gik 14 dage, før min hud var normal. Hvis lægen den morgen havde set på det, kunne behandlingen måske være standset tidligere. Det udviklede sig sådan, at min [operation] måtte udskydes.	Nej

**Sengeafsnit 1****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit 1</b>	<b>Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?</b>
 6	Der er afsat megen lidt tid til rengøringspersonalet. En del af rengøringspersonalet slipper meget let om ved rengøringen. Der trænger virkelig til at blive gjort "hovedrent" overalt. Selv gulvet i operationsstuerne er kun kørt over med de udleverede "mopper". Det virker, som om sundhedspersonalet har "givet op" over for den manglende rengøring.	I høj grad
 8	Forløbet fra [andet Sygehus] til Skejby var mangelfuldt i forhold til, hvad der skulle ske og, at jeg ikke ville komme tilbage til [andet Sygehus]. Jeg havde derfor ikke alle mine ting med ud til Skejby (f.eks. min nøgleknippe) og mit tøj. Det blev løst af personalet næste dag og gav mig ingen praktiske problemer.	I høj grad
 13	Fik ordineret præparatet "Veroloc", hvilket gav mig voldsomme bivirkninger i form af åndenød og kraftig hjerterytme.	I høj grad
 9	Fik at vide, jeg bare kunne ringe til afdelingen, hvis der var noget, jeg var i tvivl om efter udskrivelsen, men fik ikke udleveret et telefonnummer. Havde behov for at ringe i forhold til medicinudlevering fra Apoteket, og det var nærmest umuligt at komme igennem det officielle telefon-system. Jeg fik efterfølgende hjælp fra [afdeling NN], som ringede til omtalte afdeling, og så blev det løst på den måde.	I meget høj grad

