

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV
Medicinsk Sengeafdeling
Hospitalsenhed Midt**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

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

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

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

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

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	184
Besvarelser fra patienter:	84
afsnittets svarprocent:	46%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer 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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: M13-1 Medicinsk Sengeafsnit

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

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

Skala og gennemsnitsscore

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

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

Oversigtsfigur

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



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

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

Figurens indhold er illustreret her:

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

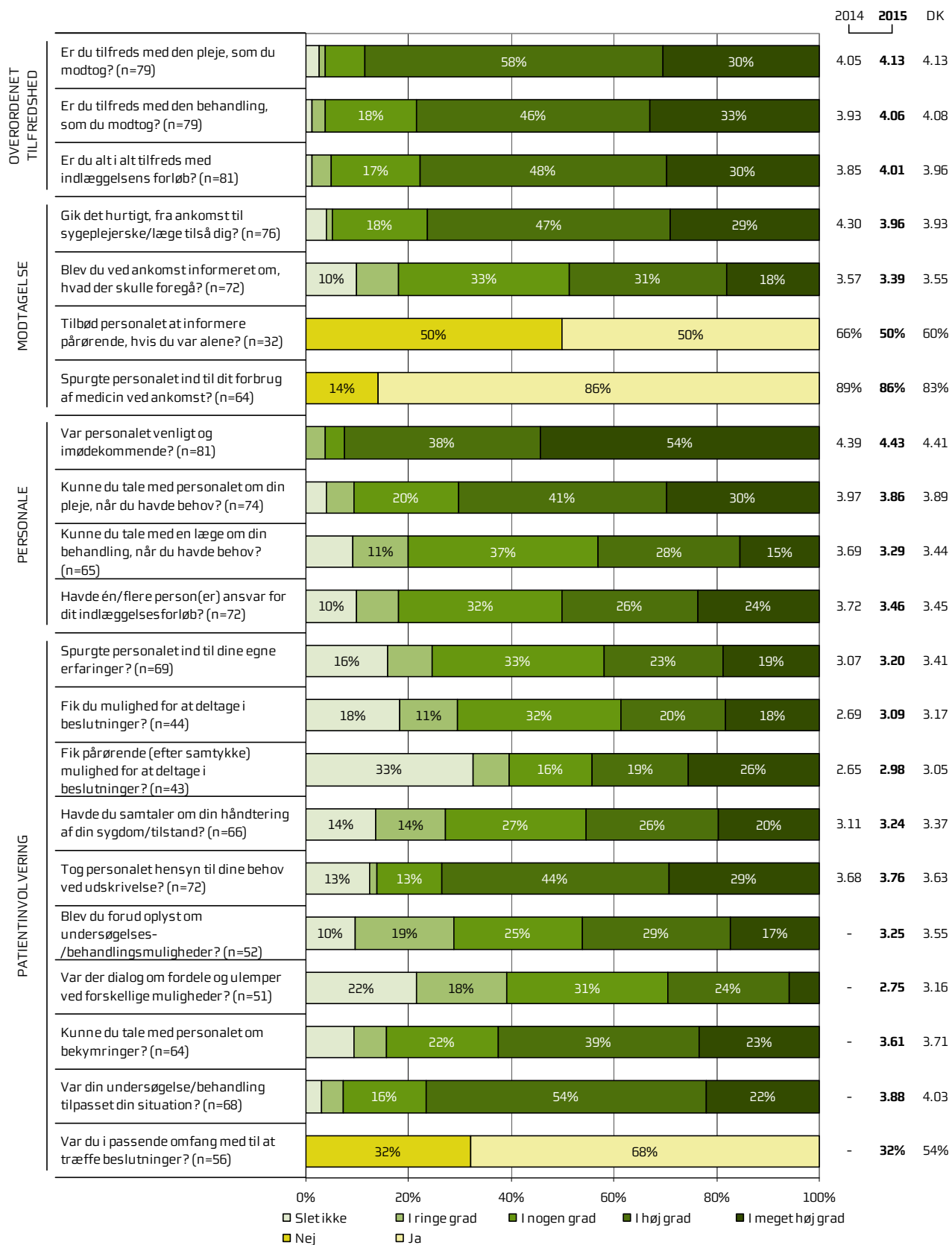
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

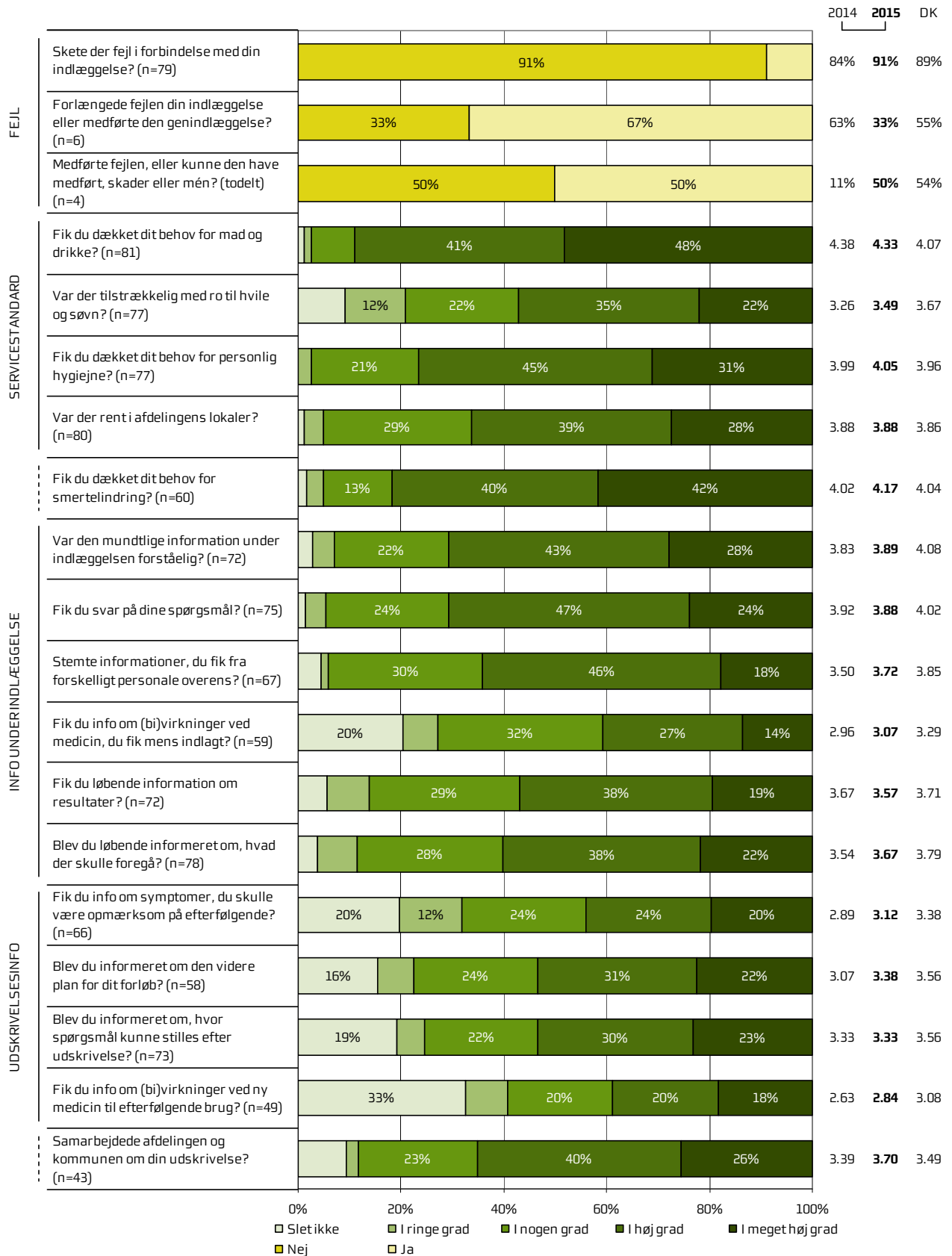
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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 afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

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

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

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

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

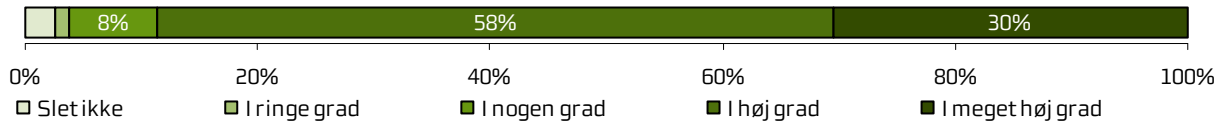
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

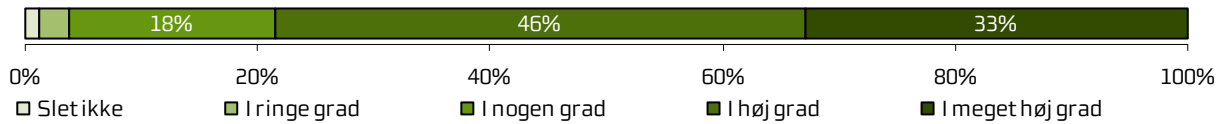
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

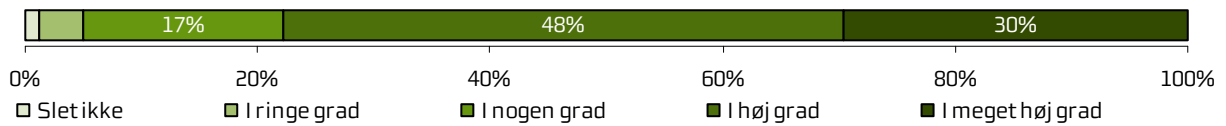
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=79)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=79)



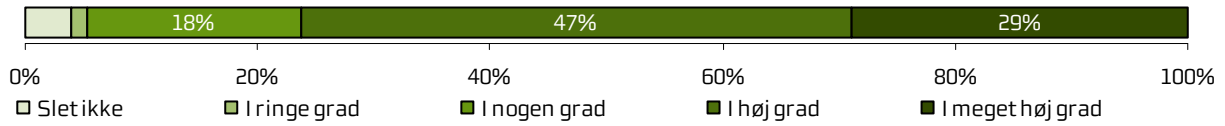
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=81)



	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?	4,13		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,06		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,01		3,96	

Modtagelse

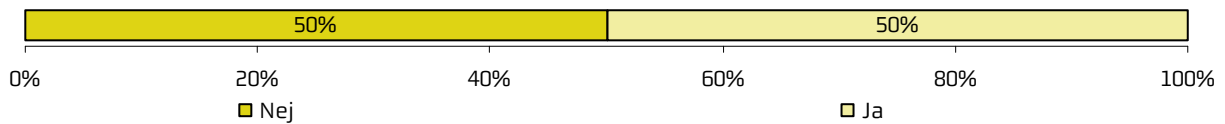
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=76)



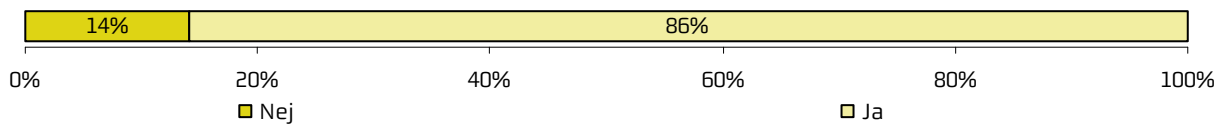
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=72)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=32)



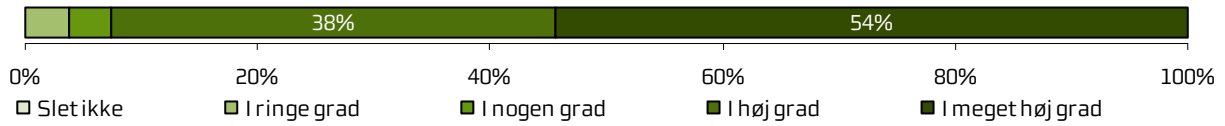
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=64)



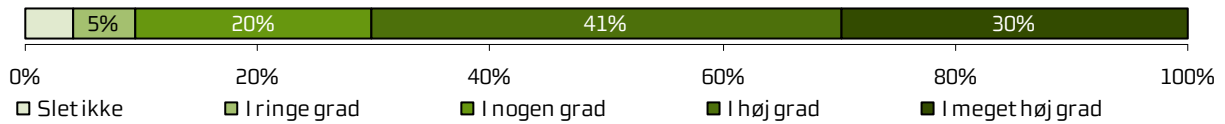
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,96		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,39		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		50 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

Personale

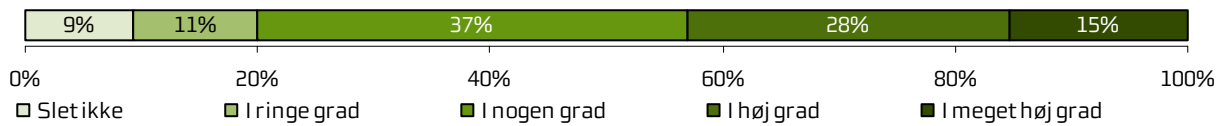
Var personalet venligt og imødekomrende? (n=81)



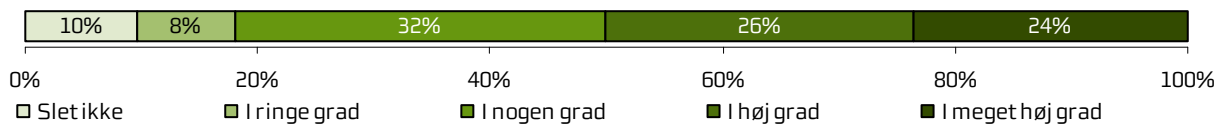
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=74)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=65)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=72)



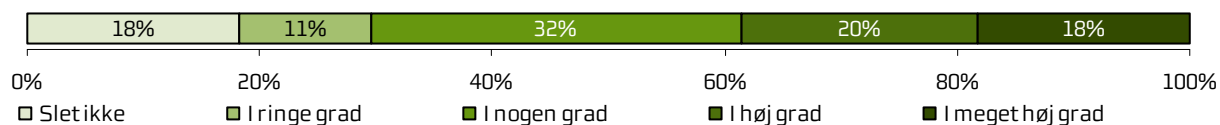
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,43		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,86		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,29		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?	3,46		3,45	

Patientinvolvering

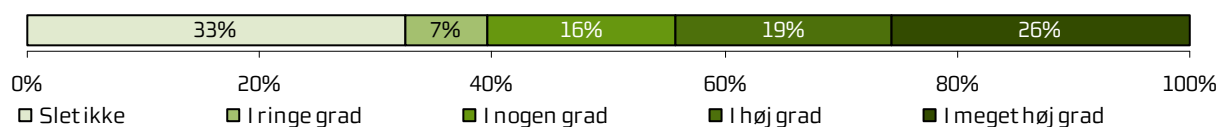
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=69)



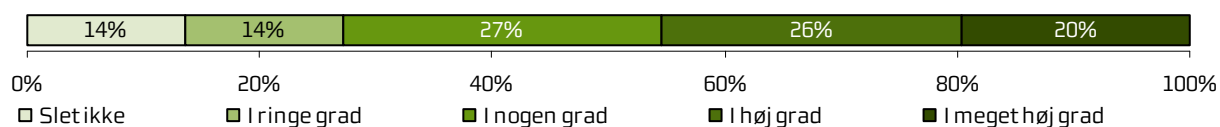
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



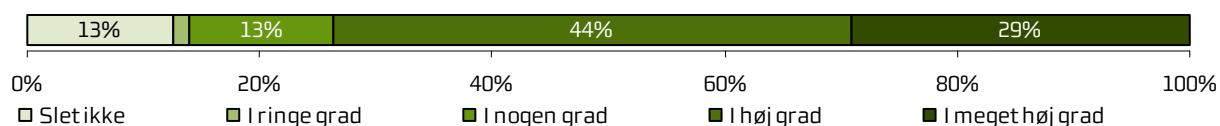
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=43)



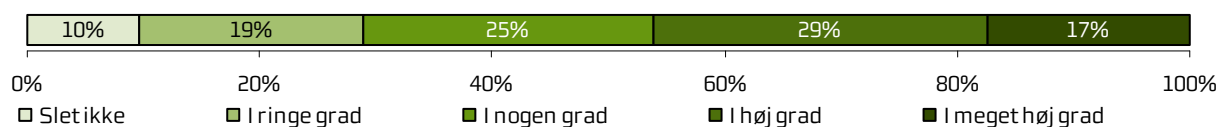
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=66)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=72)

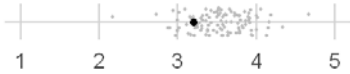
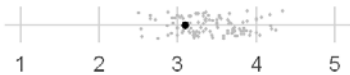
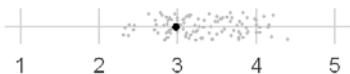
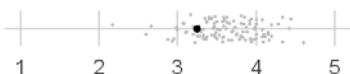

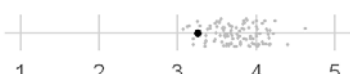



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=52)



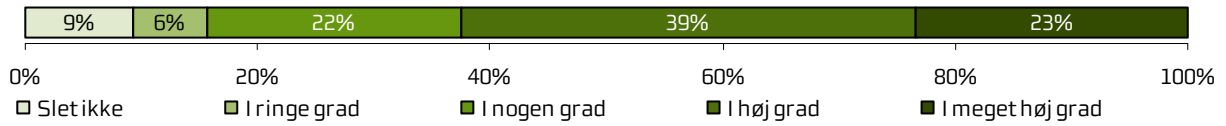
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=51)



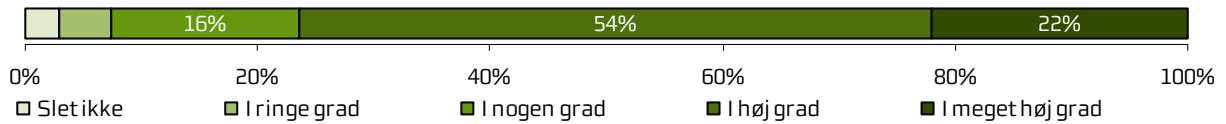
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,2		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,09		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,98		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,24		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,76		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,25		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	2,75		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

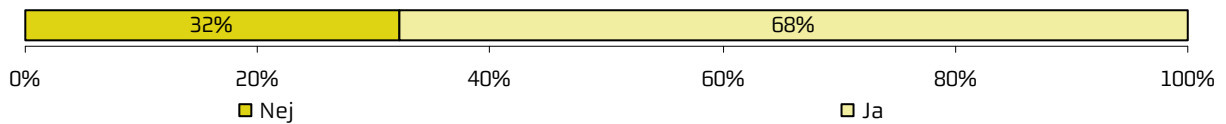
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=64)

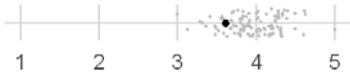

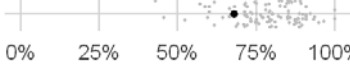


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=68)



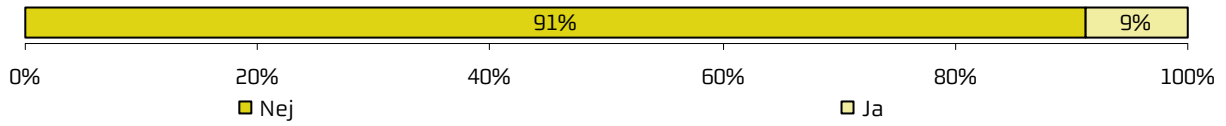
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=56)



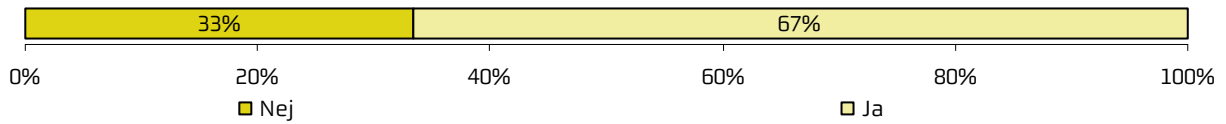
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,61		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,88		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		32 %	54 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=79)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



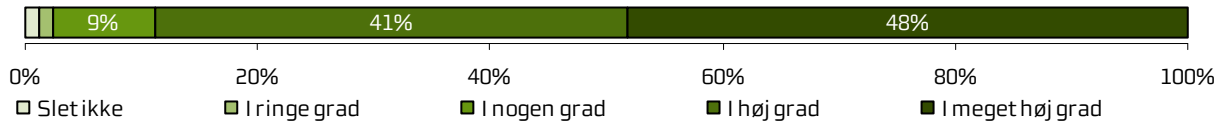
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



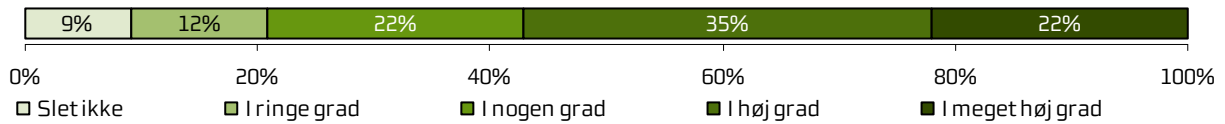
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	54 %	

Servicestandard

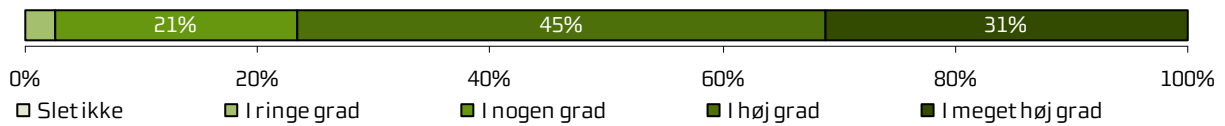
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=81)



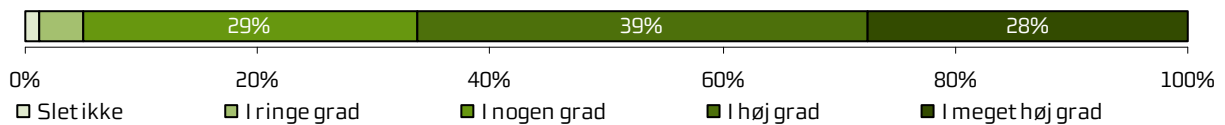
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=77)



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



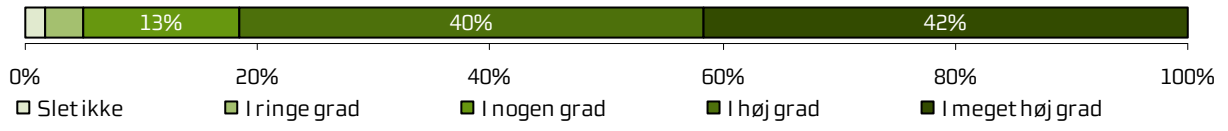
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=80)



	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?	4,33		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,49		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,05		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,88		3,86	

Smertelindring

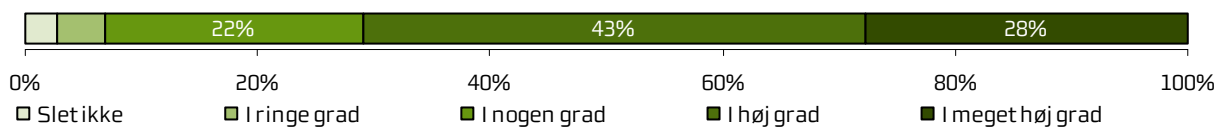
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=60)



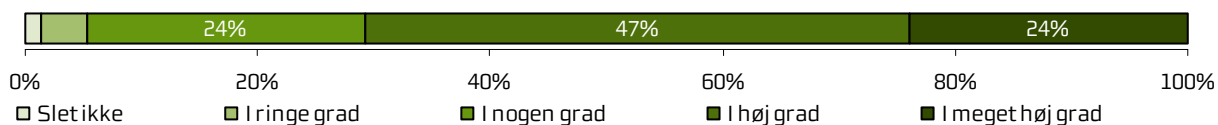
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,17		4,04	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line represents the distribution of scores for other departments in Region Midtjylland. A black dot on the line indicates the specific result for the department, which is 4.17. The overall mean score for the entire country is 4.04.</p>

Info under indlæggelse

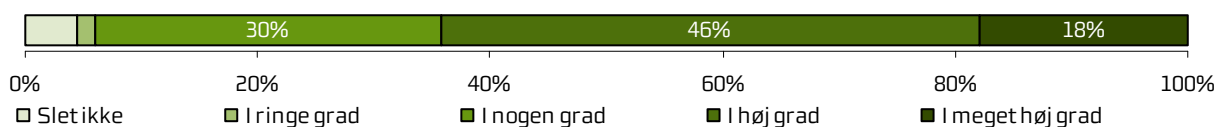
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=72)



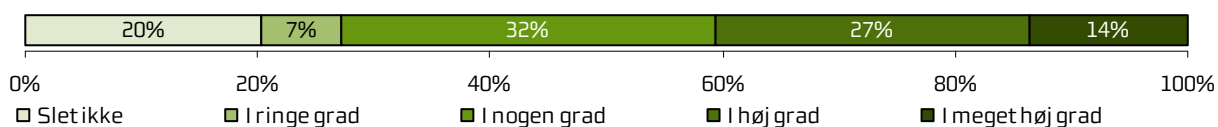
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=75)



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



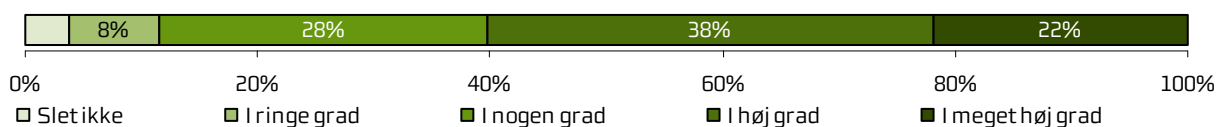
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=59)



Fik du løbende information om resultater? (n=72)



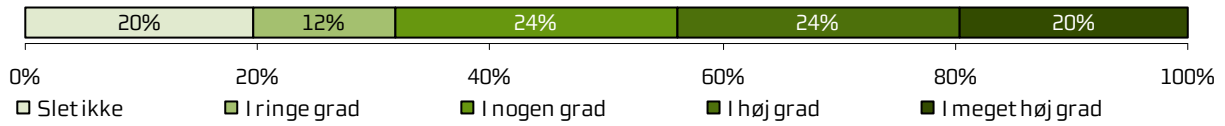
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=78)



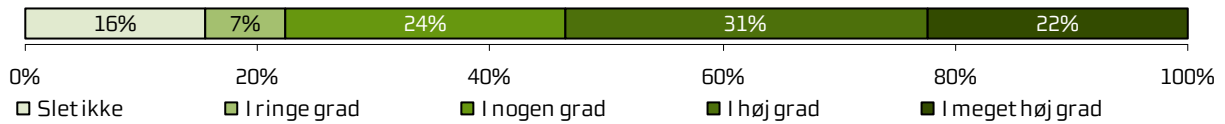
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,89		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,88		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,72		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,07		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,57		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,67		3,79	

Udskrivelsesinfo

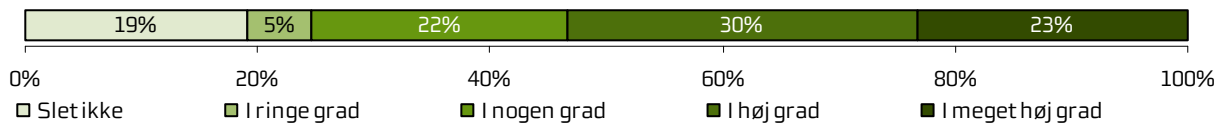
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=66)



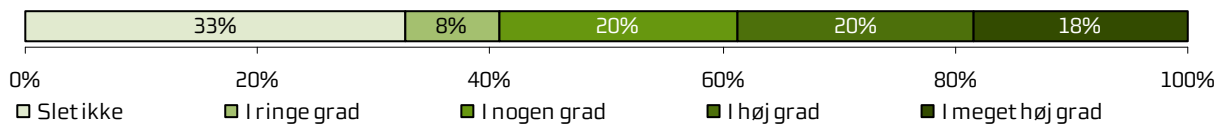
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=58)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=73)



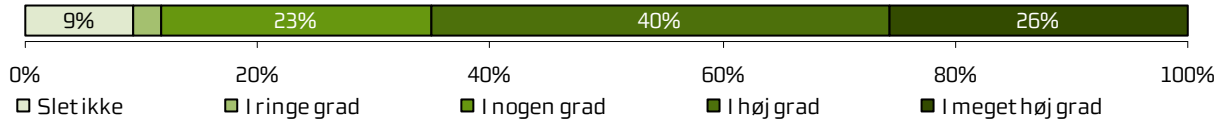
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=49)



	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?	3,12		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,38		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,33		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,84		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=43)



	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?	3,7		3,49	

Bilag 1 Kommentarsamling

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

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

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

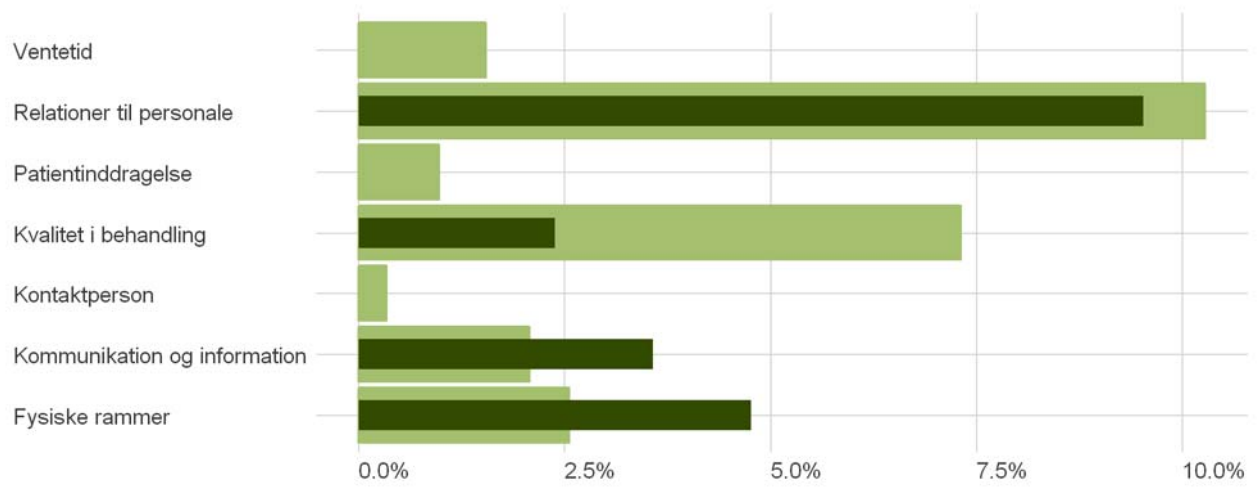
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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

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

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



M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
8	Bedre ro på afdelingen om aftenen/natten. Det gælder både personale, patientfjernsyn osv! [Fysiske rammer]	I høj grad
15	Det føles som patient i flere tilfælde som mangel på koordinering mellem personalet, som udmønter sig ved manglende kontinuitet. Opleves især ved vagtskifte. Om årsagen især skyldes travlhed hos personalet, dårlig planlægning og/eller dårlig ledelse kan jeg ikke vide. Oplevede bl.a. manglende ajourføring af væskeskema, medicinskema m.m. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Jeg synes de var gode til at komme, når jeg havde behov for det, og også til at lytte til mig og mine behov. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	OK.	I høj grad
31	Den eneste grund til, at det ikke er overordentlig tilfredsstillende var, at der opstod en infektion på stuen. Vi var kun os to. Hun blev isoleret via en skillevæg og folk, der gik derfra måtte ikke gå i kiosk eller kantine osv. Personalet skulle have kittel og handsker på for bare at aflevere vand og diverse. Det var en bakterie i min medpatients afføring. Det betød at jeg, som akut [patient] intet syn havde, skulle benytte badeforhold på modsatliggende gang, hvilket var svært at se, for mig som diabetiker ofte skal på toilet blandt andet. I forhold til pårørende forsøgte min mor at ringe ind. Hun ventede ca. en halv time i telefonen. Derefter fik hun at vide, at hun selv skulle ringe til mig. Men jeg kunne jo altså, hverken se til at ringe op eller besvare et opkald. [Tonen] min mor blev modtaget med, var meget negativ og nedladende. Ellers syntes jeg som altid, at stort set det meste af personalet er dejlig imødekommende og hjælpsomme. Der er dog kun en enkelt ansat, som jeg har oplevet igennem de sidste [mange] år, som der ikke burde være ansat indenfor pleje og omsorg. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Der skal mere information til om, hvad de forskellige behandlinger siger, såsom skanninger, og hvad der skal ske. Jeg har ikke fået noget at vide om mine skanninger. Det jeg fik af vide om min sygdom, og hvad der eventuelt kunne/kan gøres, vidste jeg i forvejen, der kom ikke noget nyt frem. [Kommunikation og information]	I høj grad
4	Bedste pleje overhovedet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Det var en meget fin menneskelig atmosfære og en fortræffelig pleje. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg har været meget glad for personalet. De har alle været enestående. En stor tak.	I meget høj grad
25	Kan kun anbefale Regionshospitalet Viborg. Maden var god, veltillavet og varieret. Altid forskellig salat, skønt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Jeg lå på 4-mandsstue og havde diarré. Samtidig lå der en medpatient, der havde store problemer med at gøre rent efter sig selv på toilettet, og det gav mig mange kvaler med at skulle på toilet her og nu og så lige skulle starte med at spritte toilettet af for både afføring og tis!! Jeg gjorde personalet opmærksom på det flere gange, men de var svært tidspressede, og så blev der ikke gjort så meget ved det? Når man har en sensitiv mave er man let påvirkelig overfor lyde og en anden patient skulle ligge i en specialseng, der larmede. Det var en meget belastende situation for os andre at skulle finde ro på en 4-mandsstue og så med den seng!! Personalet var utrolig søde og gjorde alt, hvad de kunne for os, i en meget spidsbelastet periode, hvor der var	I nogen grad

mere end fuld belagt på afdelingen.


[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ✎ 26 | Modtagelse: Rigtig god med sødt og venligt personale. Stille og rolige omgivelser. Højt informationsniveau. Medicinsk afdeling: Meget støj om natten især med smækken af døre og høj snak på gangen. Personalet ikke særlig synligt. Måtte ringe flere gange bl.a. efter væske og smertestillende medicin. Informationsniveau generelt under middel.
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| ✎ 29 | Spørgsmålet om vand i kroppen er stadig uafklaret.
[Kommunikation og information] | I nogen grad |
| ✎ 24 | Hjælp i stedet for løftede pegefingre . Gælder også for fysioterapeuter. | I ringe grad |

M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV

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



ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
5	Jeg har ikke noget at klage over.	I høj grad
11	Min besvarelse dækker forholdsvis mange indlæggelser den senere tid, og jeg er temmelig godt tilfreds med den behandling, jeg har fået på hospitalet. Jeg vil dog bemærke følgende: Jeg har flere gange været indlagt på [afdeling] på en firemandsstue, og jeg tror godt, [at] fjernsynet kan være til gene for nogle patienter, hvis f.eks. en eller flere ser en film med fremmede sprog. Fjernsynet kunne måske udstyres med høresæt. De kan fås meget billigt, helt ned til 10-20 kr. pr. sæt i en nogenlunde kvalitet.	I høj grad
12	Var meget tilfreds med modtagelsen, jeg fik.	I høj grad
16	Kunne ønske en bedre information fra lægerne om min sygdom, og hvad planen er for behandlingen. Har ikke tiltro til lægerne. Mange virker inkompetente.	I høj grad
18	Tak for hurtig og effektiv behandling.	I høj grad
4	[Jeg] følte mig i gode hænder.	I meget høj grad
17	Alt fungerede godt.	I meget høj grad
28	Havde min hustru med.	I meget høj grad
31	Jeg blev modtaget med åbne arme. Jeg er genganger på afdeling NN. Der var allerede lavet en opredning, med [mange] timers varsel og det var endda ved vagtskifte til nat. Ankom [sent om aftenen]. Kort efter ankomst, kom der en læge og foretog rapport. Jeg havde i løbet af dagen mistet mit fulde syn, så var "blind". Jeg blev lagt til ro og følte, jeg var i de tryggeste hænder.	I meget høj grad
8	Fint tilfreds. Hurtig og kompetent behandling!	I nogen grad
24	Bliver pludselig hentet og kørt til en anden afdeling, uden at vide hvorfor og hvornår. Medicinsk Afdeling er åbenbart ikke gearret til nyopererede patienter [med bestemt lidelse]. Bad flere gange om en toiletforhøjer, som dog også kom. Men da jeg skulle bruge den igen, var den væk igen og kom ikke tilbage. Kunne man ikke i stedet for at flytte patienter foretage medicinsk tilsyn? Samtidig er der en utrolig mangel på oplysninger om, hvad der skal ske og hvornår. Ved godt, at alle har travlt, besparelserne har virkelig ramt hårdt!	I nogen grad
25	Jeg blev modtaget meget pænt og venligt. Jeg blev indlagt med for lidt salt i blodet, og jeg var meget træt.	I nogen grad
7	Akutmodtagelsen var en meget dårlig oplevelse. [De] ville sende min mor hjem, hvis pårørende ville overnatte. Det ene øjeblik skulle min mor sendes hjem, så skulle hun på aflastning. [Her] kunne de ingen pladser få, så hun blev indlagt på M13. I akutmodtagelsen fik jeg at vide, at jeg skulle ringe til M13 næste morgen, for jeg skulle ikke regne med, at de ville beholde hende længere end til næste morgen. Hun var indlagt seks dage, derefter aflastning i fire uger. Det virker som om, det kun [handler om], at sende folk hjem.	Uoplyst
13	Meget godt tilfreds med behandling.	Uoplyst
20	Min mand husker dårligt og kan ikke huske noget fra indlæggelsen. Jeg husker derimod indlæggelsen positivt. Venlighed, ret hurtig lægeundersøgelse, og han kom hurtig i behandling og fik det godt.	Uoplyst
22	Da jeg kun var indlagt i ca. otte-ti dage, ser jeg mig ikke i stand til at besvare alt.	Uoplyst
33	Husker ikke noget fra indlæggelsen.	Uoplyst

-  1 Jeg har svært ved at huske, hvad der skete i de første timer. Så derfor er det svært at svare konstruktivt. Ved ikke

M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 2	Jeg blev tilset af den læge, der indlagde mig [sidst på sommeren] og blev behandlet for forstoppelse i forbindelse med [en lidelse] (det var det, både læger og jeg troede, jeg havde haft siden [sommeren], og som efterhånden bare havde taget til, uden nogen af de behandlingsformer, jeg fik, virkede). Så lå jeg [flere dage], ind til jeg blev tilset af en anden læge, og det viste sig, det var diarre, jeg havde haft, og ikke forstoppelse, så jeg var dehydreret og underernæret. Jeg ville ønske, der havde været stuegang hver dag, så lægen måske havde opdaget, at jeg ikke optog næring, og jeg kunne have undgået en uge med toilettrang ca. én gang i timen!!	Ja
✎ 10	De hørte slet ikke efter, hvad jeg sagde.	Ja
✎ 14	De sendte mig for hurtigt hjem. Jeg havde informeret om, at jeg ikke følte mig tryk med at skulle så tidligt hjem. Jeg blev indlagt kort efter igen.	Ja
✎ 24	Forkerte oplysninger i forbindelse med journalnotater.	Nej
✎ 34	En temperatur blev ikke taget, men i stedet anslået. Meget relevant [grundet patientens tilstand].	Nej
✎ 23	Patienten husker meget dårligt!	Uoplyst
✎ 33	At jeg ikke måtte telefonere nogensinde under indlæggelsen. Det var kun i meget få tilfælde, jeg fik lov til at telefonere.	Uoplyst
✎ 9	Fik for meget væskedrop, så det gav vand i lungerne, så jeg ikke kunne trække vejret. Jeg kom så til scanning og fik derefter vanddrivende. Det hjalp. [].	Ved ikke

M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - M13-1 Medicinsk Sengeafsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 4	Fik den bedste behandling.	I høj grad
 25	Alle tog mig seriøst, en social- og sundhedsassistent gjorde mig ked af det, ellers var alle venlige mod mig, tonen var fin.	I høj grad
 30	Der var ved udskrivelse ikke tilstrækkelige informationer i forbindelse med ændring i blodtryksmedicin, hvilket førte til et blodtryksfald med diverse bivirkninger og yderligere indlæggelse for en uge siden.	I høj grad
 3	Synes, det er for dårligt at blive sendt hjem med blærebetændelse uden at vide det, så pårørende skulle finde ud af, at der var noget galt.	I nogen grad
 26	Informationerne var rigtig gode, mens jeg lå andet afsnit. men efter overflytning til Medicinsk afdeling var det yderst sparsomt med informationer.	I nogen grad
 33	Jeg blev så hurtigt udskrevet, at der slet ikke var tid til at informere mig om sygdommens videre forløb. Jeg fik tre kvarter [til] at pakke mine ting, så kom der en taxa og kørte mig [] [].	I nogen grad
 24	Plan og fremtidsudsigter.	Slet ikke
 6	Det vides ikke, han har afasi.	Ved ikke

