

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsnit L2**

**Gastroenterologisk Afdeling L**

**Århus Sygehus**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	23



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	184
Besvarelser fra afsnittets patienter:	106
Afsnittets svarprocent:	58%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).



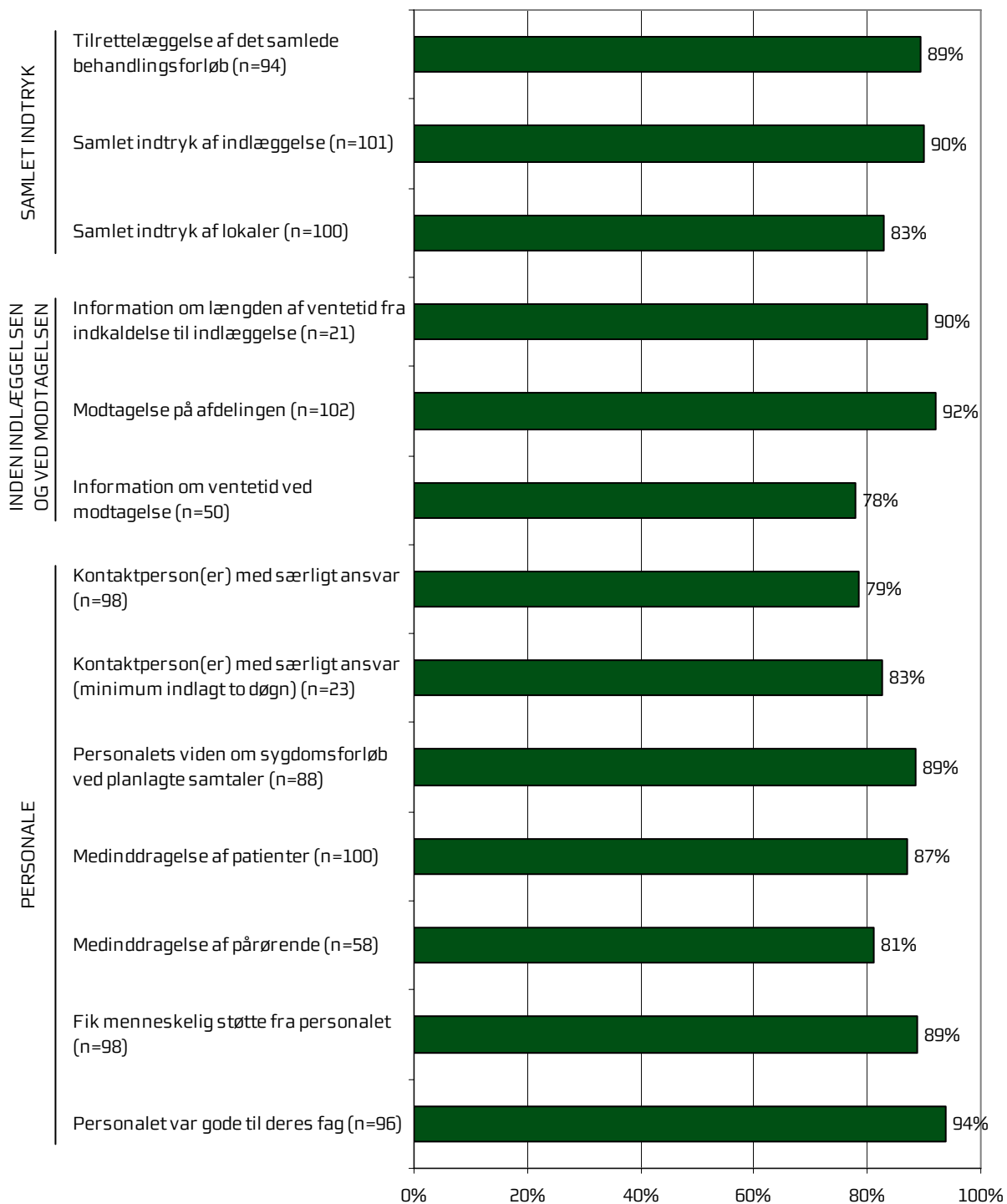


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

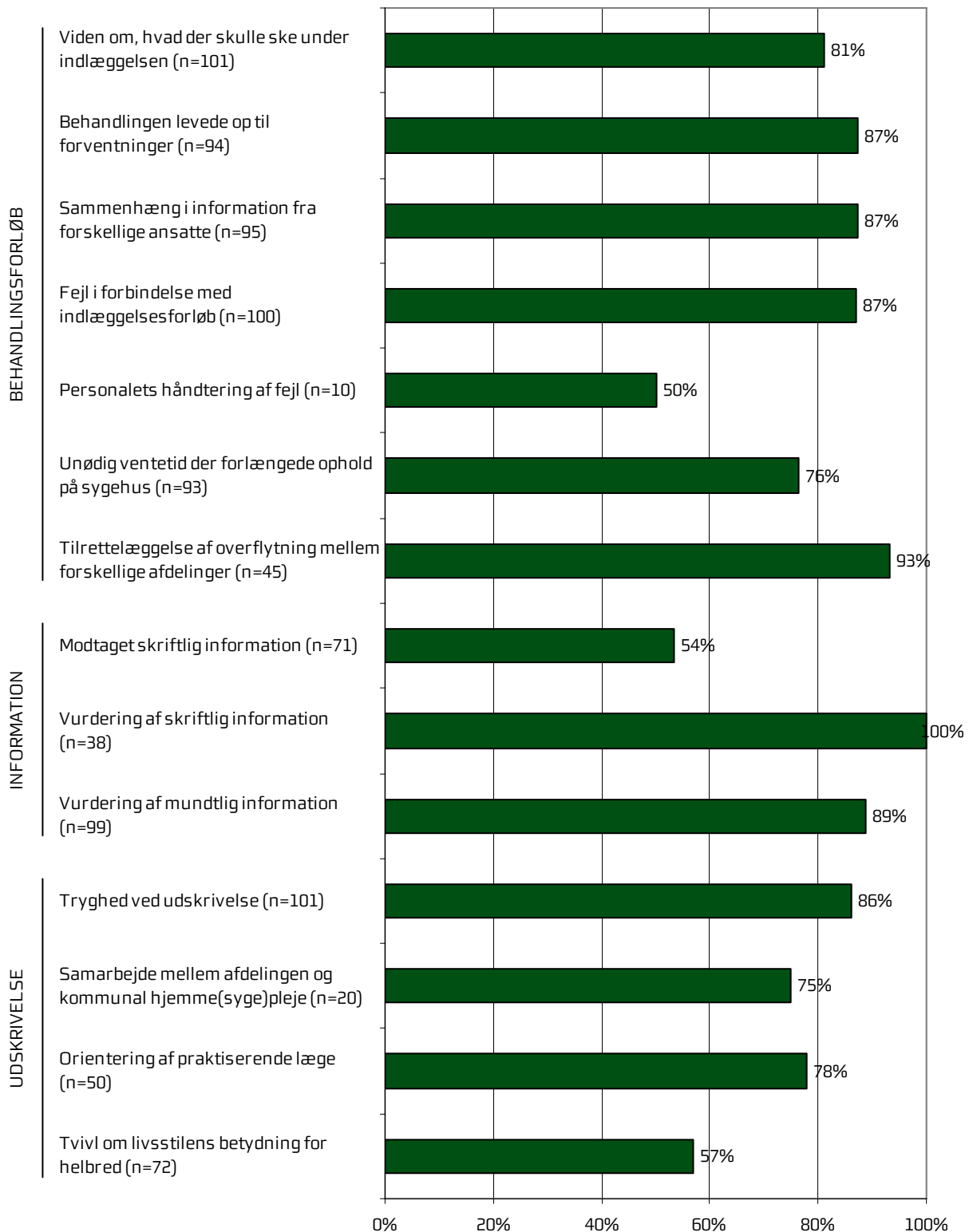
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit L2

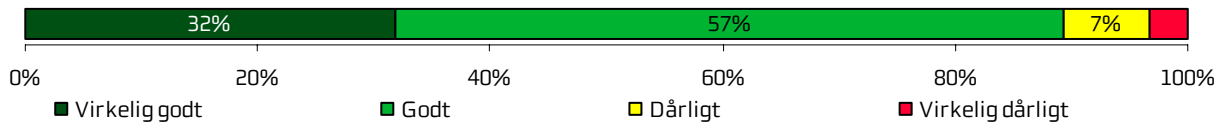
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

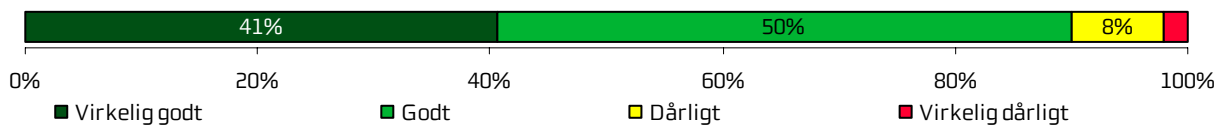
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

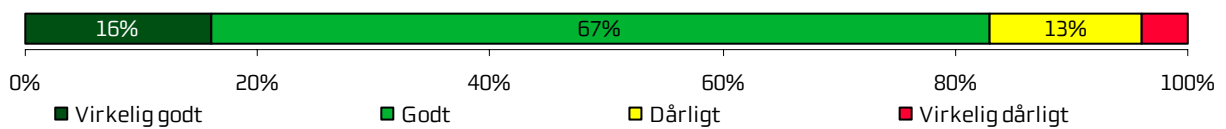
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=94)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=101)



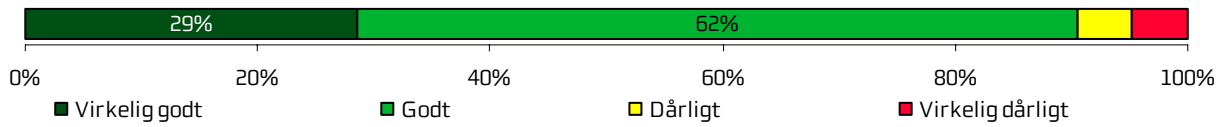
Samlet indtryk af lokaler (n=100)



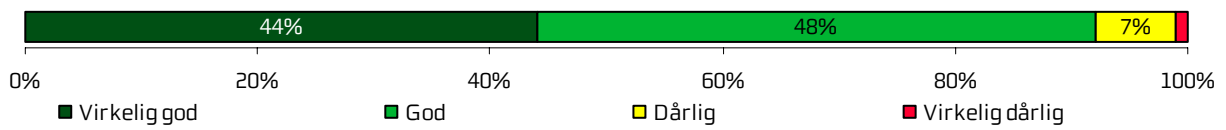
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		89 %	68 % *	100 % *	85 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		90 %	78 % *	100 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		83 %	72 %	100 % *	66 % *	84 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

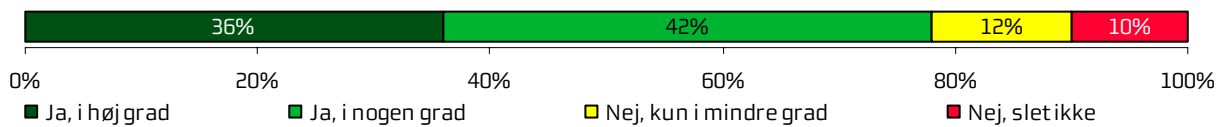
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=21)



Modtagelse på afdelingen (n=102)



Information om ventetid ved modtagelse (n=50)

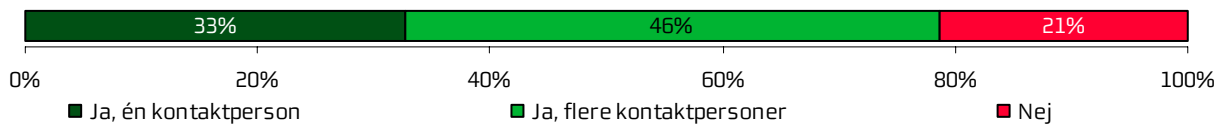




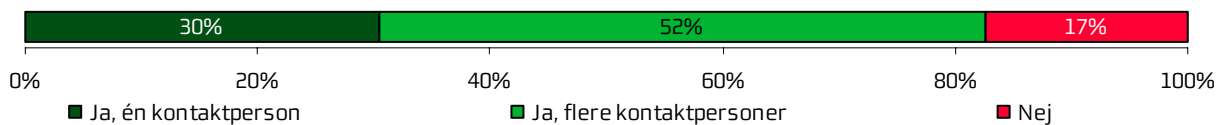
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		90 %	-	100 % *	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		92 %	93 %	100 % *	92 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		78 %	63 %	89 %	61 %	74 %

## Personale

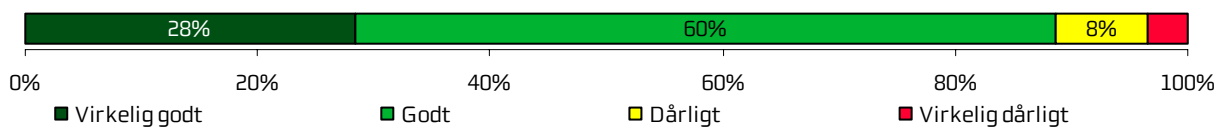
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=98)



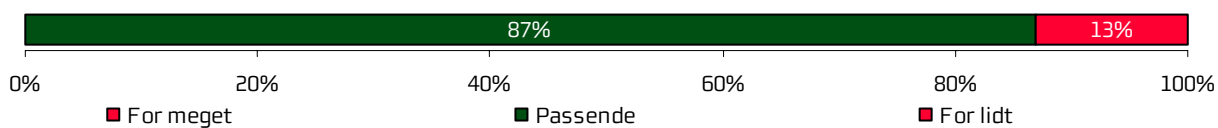
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=23)



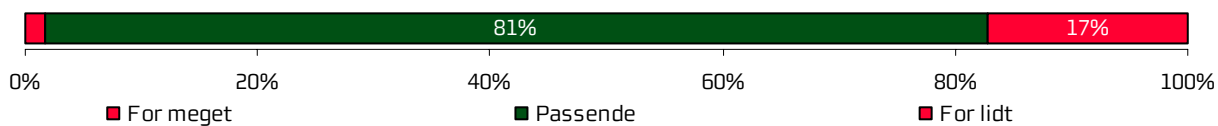
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=88)



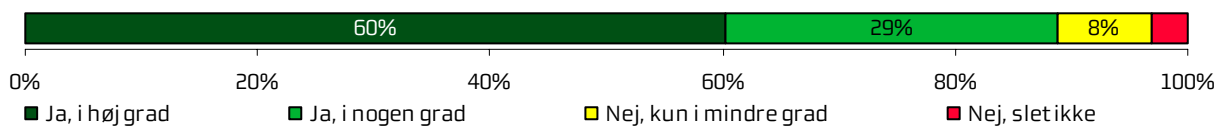
Medinddragelse af patienter (n=100)



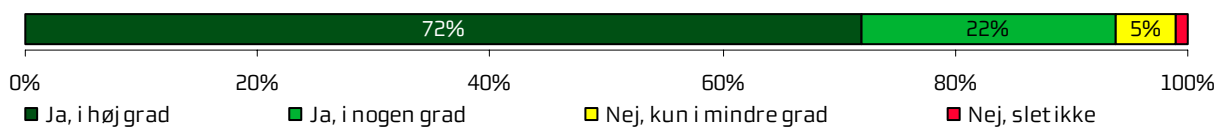
Medinddragelse af pårørende (n=58)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=98)



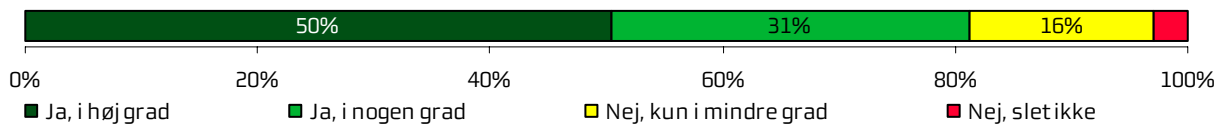
Personalet var gode til deres fag (n=96)



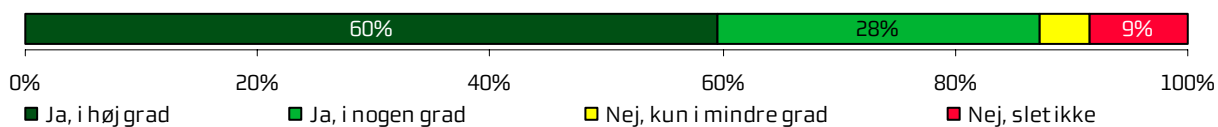
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		79 %	56 % *	100 % *	68 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		83 %	-	97 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	75 % *	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		87 %	78 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		81 %	75 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	69 % *	100 % *	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	87 %	100 % *	91 %	98 % *

## Behandlingsforløb

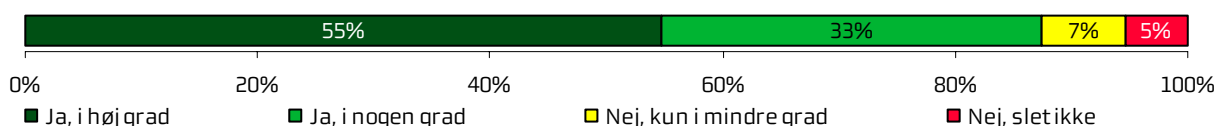
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=101)



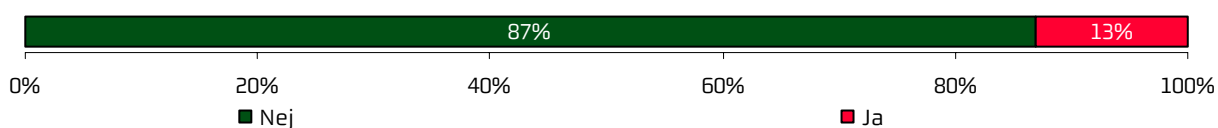
Behandlingen levede op til forventninger (n=94)



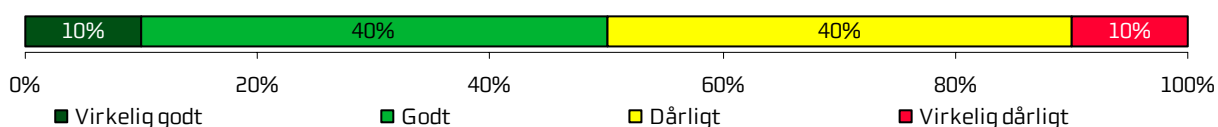
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=95)



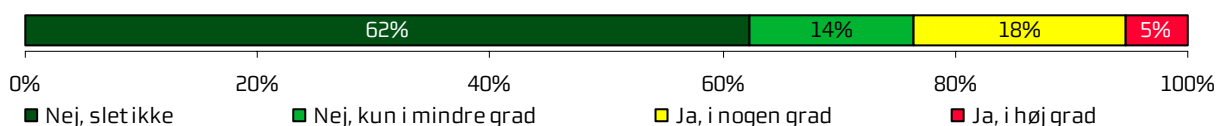
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=100)



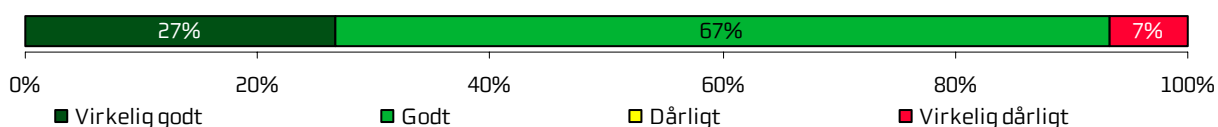
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=93)



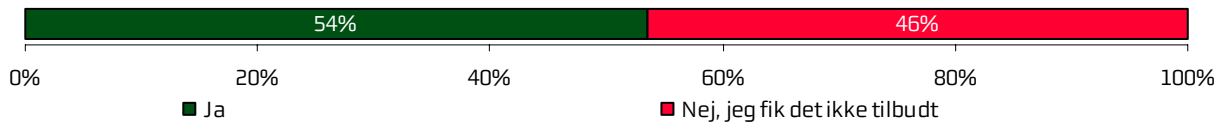
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=45)



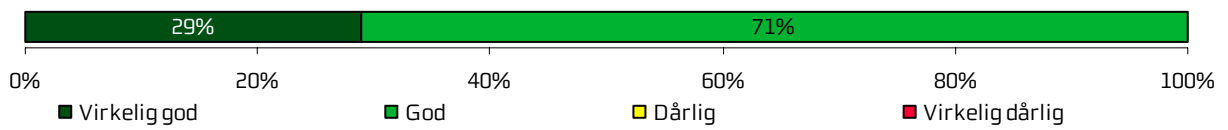
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		81 %	79 %	100 % *	71 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		87 %	68 % *	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		87 %	68 % *	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		87 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	83 %	44 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		76 %	58 % *	98 % *	72 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	100 %	80 %	91 %

## Information

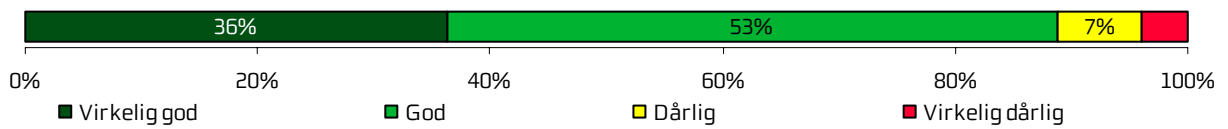
Modtaget skriftlig information (n=71)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



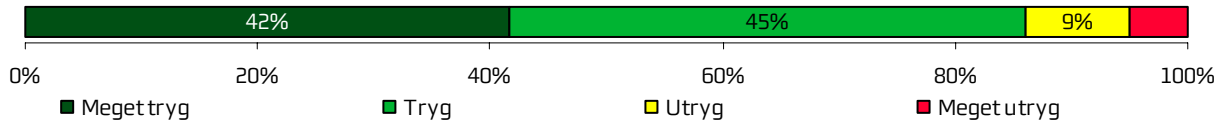
Vurdering af mundtlig information (n=99)



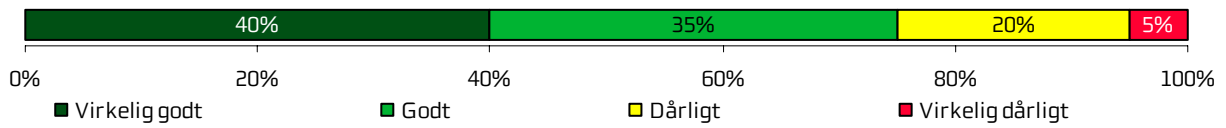
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		54 %	-	97 % *	34 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	97 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		89 %	74 % *	100 % *	85 %	94 %

## Udskrivelse

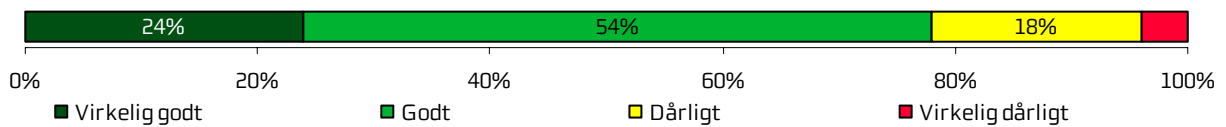
Tryghed ved udskrivelse (n=101)



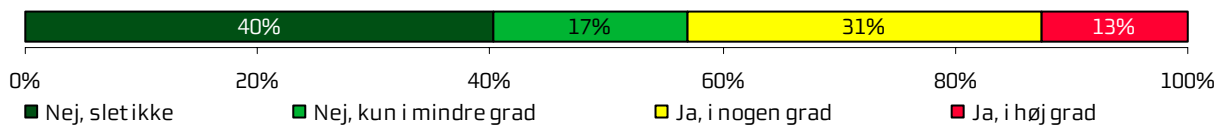
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=50)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=72)

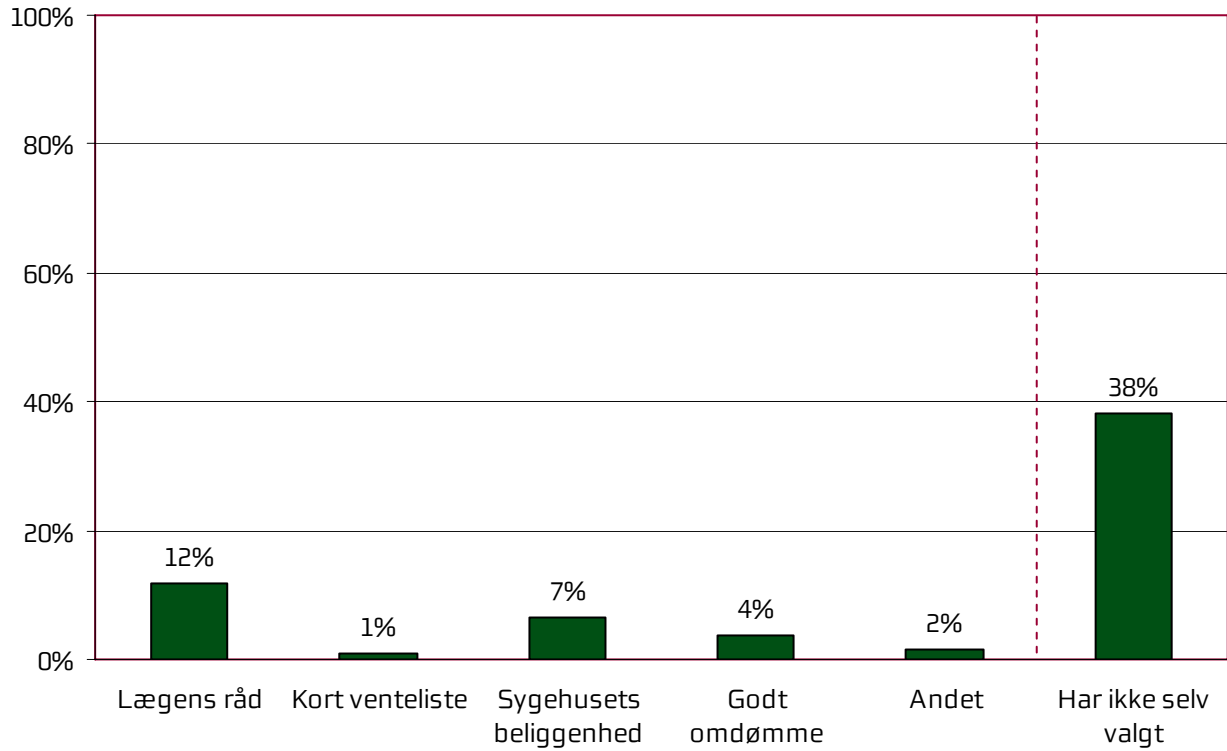




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	84 %	100 % *	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		75 %	92 %	98 % *	74 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		78 %	83 %	100 % *	73 %	89 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		57 %	72 %	92 % *	55 %	72 % *

## *Hospitalets eget spørgsmål*

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.














## Afsnit L2, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.



ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	Super personale. Alle er dygtige til at redegøre for, hvad der sker eller skal ske. Det være sig forundersøgelse, operation og udskrivning. Flere gange skulle jeg bekræfte min identitet via navn og cpr-nummer, og [hvad jeg skulle behandles for]. Det, synes jeg, er godt. Derved undgår vi misforståelser. Jeg fik også klar fornemmelse af, at der er "tjekskemaer" hen ad vejen. Der overlades slet ikke noget til tilfældigheder. Det er også i orden. Yderst professionelt. Selv om der var vagtskifte hen over mit forløb, havde jeg helt klart en fornemmelse af, at det "nye" personale havde sat sig godt ind i min sag.	Virkelig godt
2	Min mor lå på en firesengsstue med blafrende forhæng. Hun havde [en lidelse] og misfortolkede alle sanseindtryk. En mindre stue, og mulighed for at se hele stuen, det ville have gjort underværker. Hun sagde nogle gange nej til mad. Hun havde ikke styr på klokken, og når hun så bad om mad, når hun var sulten, så kunne hun ikke få, hun ville jo ikke have, da der blev serveret!	Dårligt
3	Afdelingen kunne ikke gøre det bedre. Jeg følte mig i virkelig kærlige og omsorgsfulde hænder. Det var med vemod, at jeg skulle sige farvel efter [mange] indlæggelser.	Virkelig godt
5	Min mor bliver indlagt [om natten]. Bliver scannet [eftermiddag efter] og opereret [samme aften]. På det tidspunkt er blindtarmen sprængt. Som pårørende kan man ikke lade være at tænke på, om den lange ventetid (weekend) var skyld i denne tilstand?	Godt
6	Fagligt kompetent personale! Men for lidt tid (generelt!) til patienterne og virkede stressede!	Godt
7	Min hustru synes, at hun fik en omhyggelig og venlig behandling af afdelingens ansatte. Hun opholdt sig meget på afdelingen under indlæggelsen.	Godt
10	Da min mor ikke lever længere, vil jeg gerne komme med en kommentar: Da min mor [selv har haft et plejjob], havde hun god fornemmelse for, om der var travlt eller om der var roligt. Hun sagde ofte: "De har så travlt, de ligger vandret, de er så søde og dygtige, de gør det så godt". Men hun oplevede, og var meget skuffet over, en aftenvagte, som mente, at hende stomipose kunne vente til i morgen, når der var nogen, der havde mere forstand på det, men der var jo ellers god hjælp hos min mor. Det samme svar fik hun til sin aften-gå-tur. Tak til alle jer, som gør en kæmpe indsats.	Intet svar
11	Meget god, venlig og omsorgsfuld sygepleje. Kompetent behandling. Alt i alt et godt forløb med beundringsværdig "betjening" inden for de snævre fysiske rammer, og en til tider meget travl hverdag. Kunne næppe havde været bedre!	Virkelig godt
13	Man fornemmede en god arbejdsstemning personalet imellem. Det er altid godt.	Virkelig godt
15	Behandle mennesker normalt, som de selv ville behandles. Spørge om hjælp ved en læge, der ved hvordan man behandler folk. Ikke lade mig ligge og bløde i 5 timer, få det stoppet så jeg ikke skulle blive så dårlig. Men der sker jo ikke noget, jeg kan jo ikke få mine penge tilbage, så det hjælper jo ikke og klage over jer!!!!	Virkelig dårligt

- ✎ 18 Jeg skal herved meddele, at den behandling, jeg fik på et sygehus, andet sygehus og tredje sygehus, var fantastisk. På en skala fra et til ti får alle tre sygehuse et tital for en fremragende behandling af mit sygdomsforløb. Virkelig godt
- ✎ 19 Min læge har her flere måneder slet ikke hørt fra afdelingen. Venlig hilsen fra en meget utilfreds patient. Virkelig dårligt
- ✎ 20 Mit dårlige indtryk skyldes ikke personalet, men det, at jeg føler en fejlvurdering i forløbet, som gør, at jeg får en åben operation og efterfølgende gener i mange uger/måneder, som kunne være undgået, hvis læger (alt for mange ind over) havde lyttet en smule til mig og ikke kun "kloget" tal m.v... Dårligt
- ✎ 21 Jeg oplevede en fantastisk pleje på L2 og omsorg. Også mine pårørende blev der taget vare på. Mit lange sygeforløb blev til en tæt kontakt til personalet på L2. Jeg kan kun sige, at det er et professionelt personale. Altid hjælpsom og meget nærværende. Jeg kan takke personalet på L2, at jeg er kommet godt på den anden side. Godt
- ✎ 24 Kunne godt have tænkt mig lidt mere fokus på livsstil i forhold til mit helbred og som jeg har nævnt, flere tilbundsgående undersøgelser. Derudover synes jeg dog generelt godt om afdelingen og personalet. Der er overvejende god omsorg og dygtighed ved personalet. Dårligt
- ✎ 26 Jeg oplevede et fagligt kompetent og engageret personale, der også var i stand til at yde menneskelig omsorg til patienter, som jeg oplevede var værre stillet, end jeg var. Virkelig godt
- ✎ 27 Kan kun anbefale andre afdelingen, god kost. Mange tak for god behandling. Godt
- ✎ 28 Jeg synes, personalet var rigtig søde og omsorgsfulde, og behandlingen var god. Godt
- ✎ 29 Jeg vil gerne udtrykke min taknemmelighed over for personalet på V06. De er i top. Virkelig godt
- ✎ 30 Opbevaring af privat tøj er meget dårlig. Skabene mangler hylder og bøjler, og skabene er placeret, så det kun med lidt held er muligt at benytte et skab. Sengeborde og stativer står i vejen. Godt
- ✎ 31 Toilet er meget beskidt og håndvask var uren i alle de otte dage jeg var indlagt. Godt
- ✎ 33 Alle var søde og hjælpsomme, det kunne ikke være bedre. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 35 Sygeplejerskerne var helt i top. Virkelig godt
- ✎ 36 Stor venlighed, imødekommenhed og omsorg. Professionelt. Virkelig godt
- ✎ 37 Særlig godt var, at der var tid til at snakke/lytte og den store empati, jeg mødte hos sygeplejersken ved behandlingen. Det var en god og tryk oplevelse. Godt
- ✎ 38 For dårligt at blive indlagt på stue, hvor der kun var mænd. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 41 De sygeplejersker, der er på afdelingen, knokler virkelig, og samtidig har de tid til at lytte og smile. Fantastisk. :-). Fint med forskellige læger, når der er tvivl om diagnosen, men fire forskellige [læger] på to dage er lige i overkanten. Godt

## Bilag 1

	43	Sygehuset var i dårlig stand. Det trak fra vinduet.	Godt
	44	Det var en fantastisk god forplejning. Maden var tip top.	Virkelig godt
	44	Det var rent ud sagt en fantastisk, god, fin og uovertruffen FIN betjening ved udleveringen af maden. Der var et usædvanligt flot udvalg af forskellige retter. Sådanne ting som øllebrød var der også, og det var lang tid siden, at jeg har smagt så dejlig en ret.	Virkelig godt
	45	Sygeplejerskerne på afdelingen var utrolig gode til at tage sig af de ældre patienter. Var søde og hjælpsomme, selvom de sandsynligvis har været pressede. Rengøringen var mangelfuld. Alt for meget ressourcspild på, at så mange læger var indblandede, uden nogen af dem havde tilstrækkelig viden om mit problem. Der kunne have været sparet rigtig meget, hvis jeg var kommet til den rigtige fra starten. Både ressourcer og frustrationer og gener hos mig.	Virkelig dårligt
	46	Indkaldelse til kikkertundersøgelse [efterår 2010] er ikke blevet til noget, endnu. Hører nok snart nyt.	Godt
	48	Blevet GODT behandlet.	Godt
	50	Meget med tre på en stue og fælles toilet. Kun kort indlæggelse - havde ikke behov for kontakt med plejepersonalet. Mærkeligt at skulle have målt temperatur, blodtryk rutinemæssigt om morgenen, når jeg "blot" skulle overnatte og videre til undersøgelse på [andet sygehus] inden udskrivelse.	Det kan jeg ikke vurdere
	51	Det var rart, at det var muligt at have besøg uden for den gængse åbningstid. Læge NN der tilså mig gjorde virkelig sit for at hjælpe mig. Samtidig ringede han efter udskrivelsen, da han havde fundet en mulig årsag til mine smerter og fik mig sendt til en ny undersøgelse. Desværre var læge NN der gav svar på denne undersøgelse utrolig ubehagelig i hans måde at kommunikere med mig på. Han var grov og arrogant samtidig med, jeg fik besked på ikke at rende til læge hele tiden (hvilket han ikke har nogen viden omkring). Selvom man ikke selv har kompetencer og interesse til at hjælpe en patient, kan man i det mindste behandle folk menneskeligt.	Det kan jeg ikke vurdere
	52	Det vil være meget, meget bedre, hvis der er ÉN sygeplejerske/SOSU-assistent knyttet til en bestemt stue og dermed skabe [] kontakt til den enkelte patient på stuen - i stedet for hver morgen at skulle "starte forfra" med en ny fagperson (som så også skal bruge tid på at sætte sig ind i et nyt patientforløb). Den tid kunne i stedet anvendes sammen med patienten!! Det vil give patienten en større tryghed og ro.	Godt
	53	Al for lang ventetid på svar efter kontrol! Intet svar efter seks uger! Utroligt, så søde og venlige alle har været.	Godt
	54	Lytte mere til, hvad der egentlig er, man siger.	Dårligt
	55	Godt og venligt personale, samt fine stuer. Manglede bare en fornemmelse af enighed mellem personalet. Vær eventuelt bedre til at informere. Synes at personalet var meget søde og gode til at vise overskud trods travlhed.	Godt
	56	Jeg var, som tidligere nævnt, utryk ved ikke at kunne komme i forbindelse med min kontaktsygeplejerske. Jeg blev ikke ordentligt informeret, før lægen gik stuegang én gang dagligt. Måske sygeplejerskerne skal prøve at være mere synlige og formidle beskeden videre til rette person, når en patient efterspørger at tale med sin kontaktsygeplejerske. Ved godt, at det er svært at gøre noget ved, men det er altså hårdt at være fastende i otte timer, fordi man blot venter på at blive kaldt til	Godt

undersøgelse. Jeg har sidenhen manglet et ambulansbesøg til opfølgning, da jeg blev udskrevet med absces og har haft gener derfra siden. Lægerne er meget dygtige og kompetente.






- |   |    |   |         |
|---|----|---|---------|
|  | 58 | De fleste af personalet var fantastisk søde og gode. Det var dejligt.   | Godt    |
|  | 60 | Give bedre information om, hvad der skal ske, så man ikke sidder og venter en hel dag uden mad flere dage i træk. Og efter udskrivelse - bedre information. Bedre mad ville også være godt for patienter med mave-/tarmproblemer. Eller bare generelt bedre mad. Det er ikke særlig sundt mad og smager heller ikke godt. | Dårligt |

## Afsnit L2, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	Jeg blev ikke indkaldt. Jeg var ved vagtlægen og fik anvisning til afdeling L, da der var indikation på en blindtarmsbetændelse. Selve forløbet fra vagtlæge til afdelingen var helt fantastisk. Da jeg kom op på afdelingen, var modtagelsen absolut perfekt. Her fik jeg al den information, som jeg fandt nødvendig.	Virkelig godt
4	Jeg blev indlagt efter henvendelse på skadestuen.	Virkelig godt
13	Blev indlagt via vagtlæge. Både vagtlæge og ambulancefolk var ok.	Virkelig godt
14	Akut indlæggelse [].	Virkelig godt
15	Den aftalte tid holdt ikke, og jeg fik ikke information om ventetid osv.	Virkelig dårligt
20	Indkaldelse til operation kom først efter halvanden måned, da læge NN rykkede.	Dårligt
22	Akut indlagt.	Godt
26	Jeg blev akutindlagt [].	Virkelig godt
28	Jeg blev akut indlagt [].	Godt
29	Overført [] efter indlæggelse på andet sygehus.	Virkelig godt
30	Jeg blev henvist akut fra egen læge.	Godt
36	Blev indlagt via egen læge til skadestuen.	Virkelig godt
37	Det tog [flere] måneder fra indkaldelse til indlæggelse, og jeg fik at vide pr. telefon, at undersøgelsen kun laves få steder.	Godt
38	Blev indlagt fra egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Fint venteværelse og god opfølgning.	Godt
42	Kom fra vagtlægen.	Godt
44	Jeg blev henvist af min læge, og blev afhentet af en ambulance.	Virkelig godt
44	Jeg blev kørt fra min læge med ambulance til afdelingen.	Virkelig godt
46	Var der en overnatning.	Godt



- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 51 | Jeg blev akut indlagt af egen læge og kom til samme dag.                              | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 55 | Meget lang ventetid.  | Godt                     |
|  | 57 | Jeg har åben indlæggelse og ringer selv i forvejen, når jeg har behov for behandling. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 58 | Akut indlagt.   | Godt                     |
|  | 61 | Jeg blev akut indlagt fra lægevagten.   | Virkelig godt            |

## Afsnit L2, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	Sygeplejersker og lægerne var meget imødekommende. Jeg befandt mig godt.	Virkelig godt
2	Blev overflyttet akut en weekend. Blev puttet ind på en undersøgelsesstue, hvor min mor og jeg ventede i flere timer. Vi blev ikke tilset/informeret eller fik vådt eller tørt.	Dårligt
8	På trods af sygefravær mødte jeg et personale, der signalerede overskud og overblik. Særligt en sygeplejerske - jeg fik det indtryk, at det var sygeplejersken NN.	Godt
15	Ventetiden og ingen plan samt fik en seng på gangen.	Virkelig dårligt
24	Modtagelsen var professionel og omsorgsfuld.	Dårligt
29	Følte mig godt modtaget.	Virkelig godt
33	Jeg følte mig godt modtaget.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Følte mig så velkommen, at jeg glemte helt smerterne og årsagen til, jeg kom.	Godt
41	Lå med smerter på en "udskrivningsstue" i to timer, hvor ingen kom forbi!	Godt
42	Den sygeplejerske, der tog imod, og som skulle skrive mine oplysninger ned, havde ikke en god udstråling. Hun smaskede, og jeg mener virkelig smaskede, på et stykke tyggegummi under hele samtalen, og virkede som om, hun slet ikke gad være der.	Godt
44	En helt flot og fin behandling, som IKKE kan gøres bedre.	Virkelig godt
49	Det var godt.	Virkelig godt
50	Skulle bare overnatte og være til kort observation.	Det kan jeg ikke vurdere
53	Manglede et sted til opbevaring af min medbragte bagage (tøj, toileting osv.).	Godt

## Afsnit L2, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Håndtering af fejl
2	At der i kontakten til visitator/hjemmepleje blev vurderet, at min mors funktionsniveau var faldet med 90 procent i forhold til inden indlæggelse. Der var ikke hjælp nok, og der blev ikke bestilt genoptræning. Påstanden var, at min mor kunne det samme som før.	Dårligt
15	De vidste ikke, hvad jeg var der for. På operationsstuen vidste de ikke, hvad jeg skulle have lavet, plus havde jeg ikke sagt noget, havde de lavet noget helt andet. De lavede hul i [organ], så jeg begyndte og bløde. Blødte i [flere] timer og mistede [meget] blod. Det betyder, jeg lider af blodtab stadig.	Virkelig dårligt
20	Jeg oplevede, at jeg gentagne gange informerede flere læger om, at jeg havde betændt galdeblære, og at de ikke kunne regne med blodværdier, som viste, at jeg var ok! Dette til trods skete der intet, i de mindst tre gange, jeg var indlagt, inden endelig operation!	Godt
23	Jeg blev indlagt om aftenen ved [om aftenen]. Om morgen var mit problem blevet løst af sig selv. Og med hensyn til scanning skulle bruge ekstra fridage for at blive scannet, da mit problem ikke var akut længere. Det synes jeg er meget forkert.	Intet svar
25	Min undersøgelse blev i første omgang opgivet pga. akutte patienter, og jeg fik meget ringe information undervejs. Jeg måtte genindlægges til ny undersøgelse.	Godt
30	Blev indkaldt til lægesamtale, som ikke var registreret.	Godt
32	Fik f.eks. intet væskeskema, som ellers var "vigtigt".	Intet svar
34	Fik forkert væske, væske med sukker, frem for én kun indeholdende salte.	Godt
35	Afhænger af definition af fejl: Fik en infektion, efter min kikkertoperation [].	Personalet kendte ikke fejlen(e)
40	Ondt i maven, blødte og havde sort afføring i flere dage.	Dårligt
45	Måtte selv gøre opmærksom på, at jeg var fastende. Havde ellers fået noget at spise. En undersøgelse, jeg var blevet lovet, blev aflyst og udsat til en måned efter indlæggelsen.	Personalet kendte ikke fejlen(e)
53	Overset [sygdom] (får ingen medicin).	Virkelig godt
55	En læge sagde, at han ville sende mig til akut scanning i løbet af en uge. Fik indkaldelse til en tid en måned efter. Fik at vide, at jeg skulle sendes til speciallæge, hvilket jeg ikke blev, før min egen læge trådte til...	Dårligt
60	Jeg blev sendt hjem, selvom jeg havde smerter, fordi de ikke vidste, hvad de skulle gøre. Jeg var	Dårligt

## Bilag 1






bare blevet dopet for smerten med morfin og piller og blev så sendt hjem. Jeg blev indlagt igen dagen efter.

## Afsnit L2, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	En yderst imødekommende og venlig behandling. Jeg fik klart en fornemmelse af, at her ville jeg befinde mig godt. Personalets vejledninger og råd var med til at udbygge mit tillidsforhold til dem.	Virkelig godt
6	Jeg fornemmede en travlhed, der gjorde, at man ikke ville forstyrre/ulejlige personalet mere end absolut nødvendigt!	Godt
11	Informationsniveauet kunne have været lidt bedre. Fik dog svar, når jeg selv spurgte.	Virkelig godt
12	Opfattede det ikke som et behandlingsforløb.	Godt
13	Da var lidt "flytterod", da vi var to damer, der skulle flytte stue, da den stue vi lå på, skulle bruges akut til mænd. Vi var udskrevet og ventede blot op transport hjem, så det var lidt "bøvlet", men IKKE uoverskueligt,	Virkelig godt
15	Er total rystede over min "behandling". Læger, personale er langt fra kompetente til at behandle andre mennesker. Mangel på moral og etik!!!!	Virkelig dårligt
20	Personalet super - lægerne derimod lyttede ikke vildt til mine indsigelser eller kendskab til mig selv... Ved næstsidste indlæggelse var læge sikker på fjernelse, men vagt NN, som aldrig har snakket med mig, overrulede ham...	Dårligt
24	Jeg kunne godt have tænkt mig nogle flere undersøgelser af, hvad der er galt med mine []smerter og talrige indlæggelser. Oplevede også lidt "kulde" fra nogle af de sygeplejersker, der passede mig.	Dårligt
31	Blev af vagtlæge sendt på hospitalet med [sygdom], som viste sig, at [den var fremskredet].	Godt
33	Efter indlæggelse viste der sig mange tilstødende symptomer, som jeg ikke rigtig forstår omfanget af.	Det kan jeg ikke vurdere
42	Lægen gjorde det rigtig godt. Var venlig, diskret og snakkede til en, ikke ned til en. Sygeplejersken efter vagtskifte var også sød og rar og omsorgsfuld.	Godt
45	Der var alt for mange læger indblandet, uden at nogen af dem havde rigtig forstand på mit problem, og derfor ikke selv kunne tage stilling til og iværksætte korrekt behandling. Den venter jeg stadig på nu, tre måneder efter.	Virkelig dårligt
50	Forskellige informationer om hvorvidt jeg skulle faste eller ej til [] scanning (undren).	Det kan jeg ikke vurdere
51	Der var kun tale om et forløb på et døgn, hvor der blev foretaget enkelte undersøgelser, men ingen operationer. Jeg følte, at sygeplejerske og de læger, som tilså mig, gjorde deres bedste for at hjælpe. Desværre var kompetencerne og faglig viden på afdelingen ikke tilstrækkelig til at kunne hjælpe.	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 1






- |   |    |   |         |
|---|----|---|---------|
|  | 52 | For megen larm fra gangen (høje hæle (råb) i området med personalerum (stue 14) samt skramlen med madvogne og lignende. Sker fordi døre til sygestuer oftest efterlades åbne, til stor gene for patienter, der ønsker ro og hvile efter diverse indgreb/undersøgelser.                | Godt    |
|  | 54 | Snakkede med mange forskellige læger og sygeplejersker. - Skulle hver gang forklare om hele sygdomsforløbet, og det bliver man altså træt af til sidst. Der var ikke nogen, der tog stilling til noget. Følte egentligt ikke, at de lyttede.  | Dårligt |
|  | 56 | Det var svært at komme i kontakt med sin kontaktsygeplejerske. Selv når man ringede på snoren, kom der anden person, som blot henviste til ens kontaktsygeplejerske - og hun dukkede aldrig op. Savnede virkelig at blive informeret af og have kontakt med min kontaktsygeplejerske. | Godt    |
|  | 58 | NN, NN og NN var rigtig gode på det menneskelige plan.  | Godt    |
|  | 60 | Manglende informationer om, hvad der skal ske. Lang ventetid imellem lægebesøg/sygeplejerske besøg.   | Dårligt |

## Afsnit L2, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit L2	Samlet indtryk
1	Jeg havde det kanon godt. []. Inden jeg gik, stak jeg lige hovedet ind på personalestuen, hvor jeg sagde tak for imødekommenhed og venlighed til alle dem, der var der. Jeg sagde også, at hvis jeg skulle blive syg en anden gang, ville jeg helt bestemt ønske, at jeg kunne komme ind på L2. Det blev de lidt rørt over. Magen til effektivitet har jeg ikke set længe. Tak for det.	Virkelig godt
2	Min mor blev udskrevet med den forklaring, at hun intet fejlede. Da hun lå andetsteds havde hun [flere betændelsestilstande], og MÅSKE [en anden sygdom]. Hun var forfærdelig forvirret og kunne ikke forstå, at hun pludselig ikke fejlede noget!	Dårligt
9	Jeg har ikke fået noget at vide om, hvad de har snakket med min læge om.	Godt
15	Blev sendt hjem med [for lav] blodprocent og blodtryk. Jeg er [ung]. Det må fortælle alt. Ingen behandling for mit manglende blodtab.	Virkelig dårligt
16	Jeg blev lovet, at jeg ville modtage svar på mine prøver per brev, men har ikke modtaget noget endnu, og det er nu næsten tre uger siden, jeg var indlagt.	Godt
17	Først cirka halvanden uge efter fik jeg pr. brev at vide, at mit spiserør var blevet udblokket.	Godt
20	Jeg blev sendt tidligere hjem end både sygeplejerske og mig selv forventede. Jeg fik 12 ugers løfteforbud, men ellers ingen information om hvornår man må motionere med videre. Ingen efterfølgende opfølgning med videre.	Dårligt
24	Igen forlader jeg hospitalet uden egentlig at ane, hvad der er galt med mig.	Dårligt
33	Jeg ved, at jeg har været meget dårlig, men er ikke helt sikker på, hvad jeg egentlig fejlede.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Den ene læge insisterede lige rigeligt på, jeg skulle udskrives hurtigt allerede 30 minutter efter, jeg senest havde kastet op. Ikke hensigtsmæssigt.	Virkelig godt
45	På grund af manglende viden fik jeg ikke svar på de spørgsmål, der var relevante for mig. Venter på konsultation med relevant læge [i vinteren]. Har daglige gener, der komplicerer min hverdag, og synes det er utilfredsstillende, at der skal gå fire måneder før kontakt til den læge, der er fagspecialist. Jeg får f.eks. forstyrret min nattesøvn på grund af opkastninger HVER nat. Dette er kendt af personalet.	Virkelig dårligt
47	INTET samarbejde med hjemmeplejen ved udskrivelsen, det vil sige INGEN tilsyn/hjælp, hverken af sygeplejerske/fysioterapeut eller læge. Har ikke haft indtryk af, at der er foretaget nogen orientering.	Godt
52	Ved fjernelse af sting [flere dage] efter operation var egen læge endnu ikke orienteret om udskrivelse.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 54 | Fik aldrig noget svar på, hvad jeg fejlede. Var meget utryk, da jeg gik derfra - anede jo ikke, hvad jeg skulle gøre, hvis det kom igen.                                | Dårligt       |
|  | 58 | Jeg var i tvivl om, hvor meget motion jeg måtte dyrke, efter jeg var blevet udskrevet.  | Godt          |
|  | 59 | Jeg blev udskrevet, selvom årsagen til mine smerter ikke var fundet. Jeg havde efterfølgende stærke smerter i flere dage, før egen læge fastslog årsagen til smerterne. | Dårligt       |
|  | 60 | Jeg var blevet opereret, og jeg fik ikke meget information med på vejen. Hvad jeg skulle gøre for at passe sårene osv.  | Dårligt       |
|  | 61 | Jeg blev akut indlagt [], og jeg sov hjemme ved mig selv. Blev udskrevet dagen efter [], det hele gik i sig selv igen [].   | Virkelig godt |