

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit L3

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

© 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:	118
Besvarelser fra afsnittets patienter:	75
Afsnittets svarprocent:	64%

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

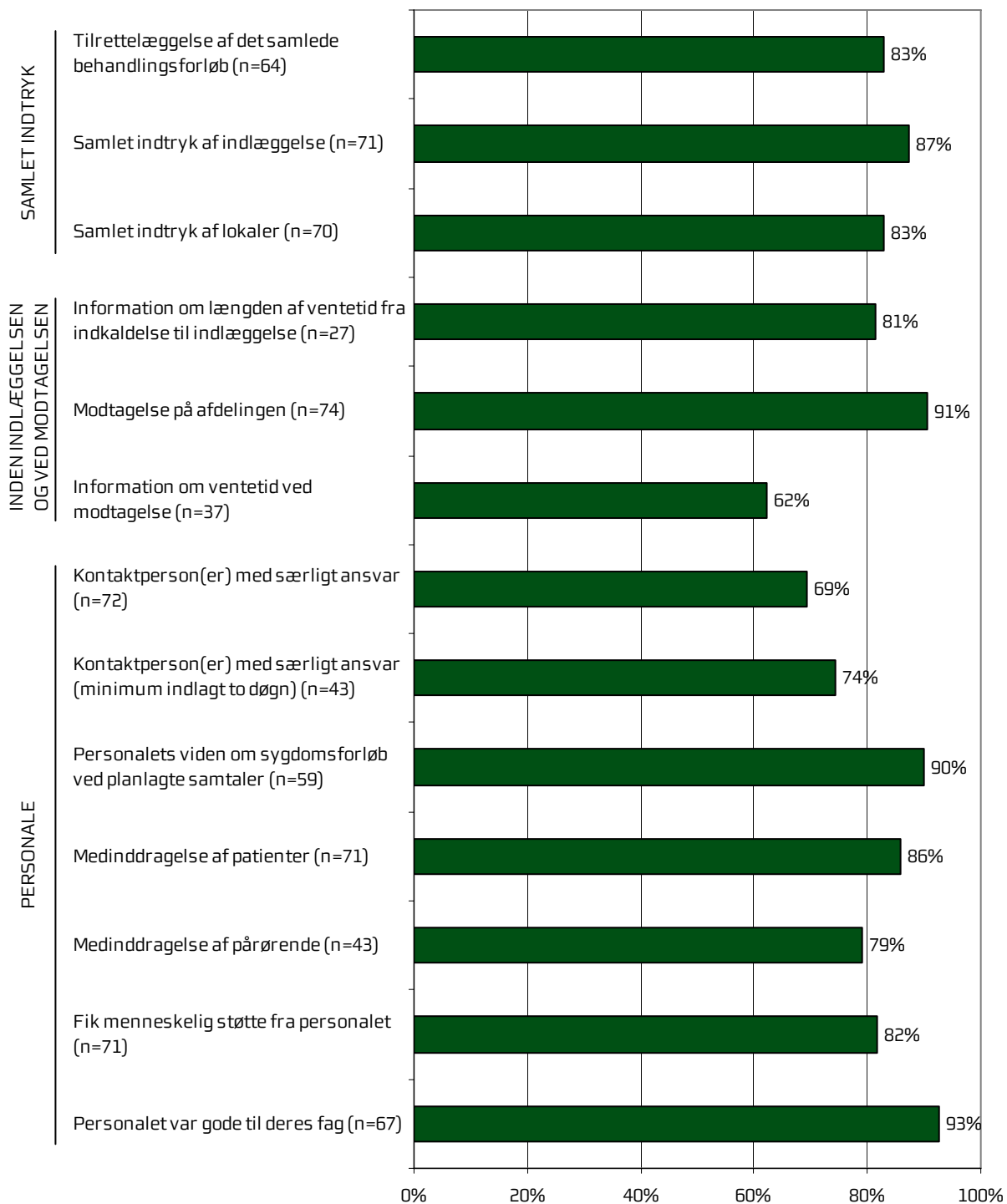
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

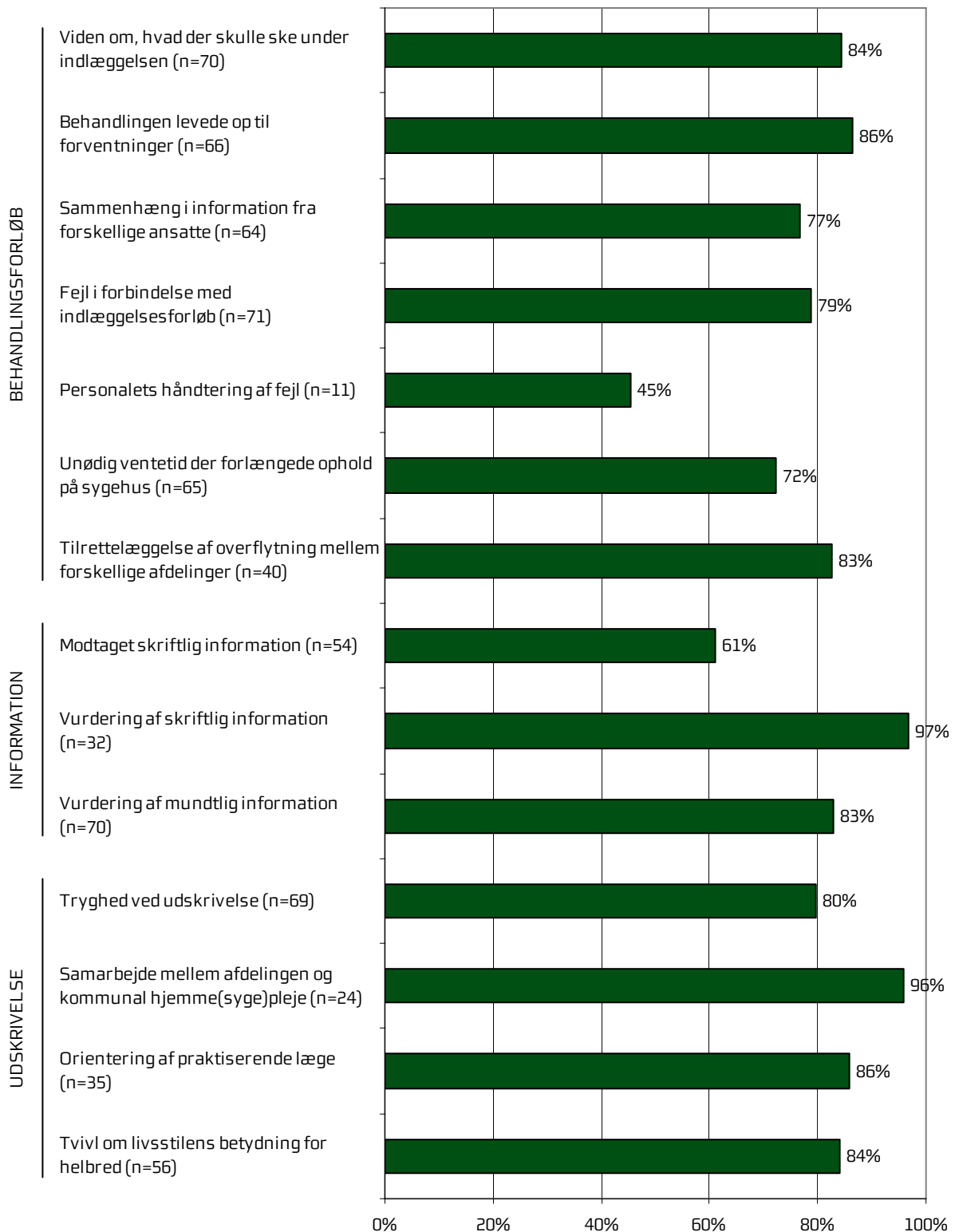
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 L3

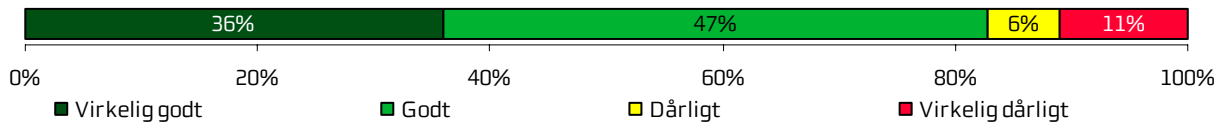
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

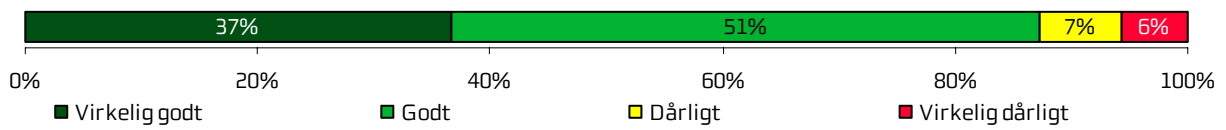
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

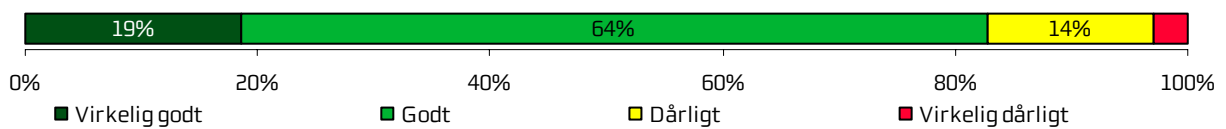
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=64)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=71)



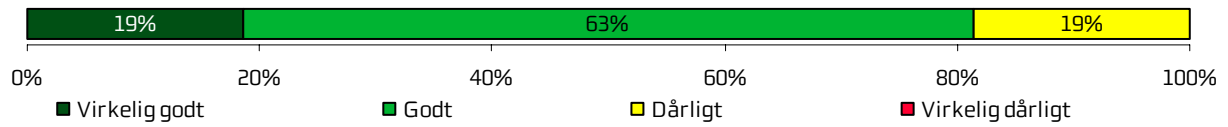
Samlet indtryk af lokaler (n=70)



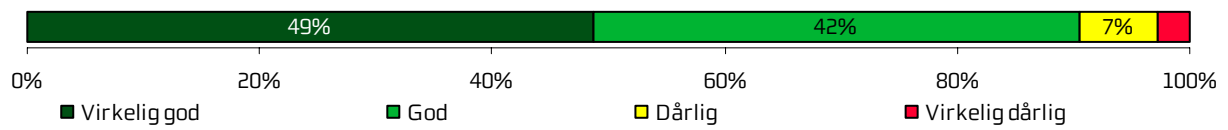
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		83 %	73 %	100 % *	87 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		87 %	75 %	100 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		83 %	75 %	100 % *	66 % *	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

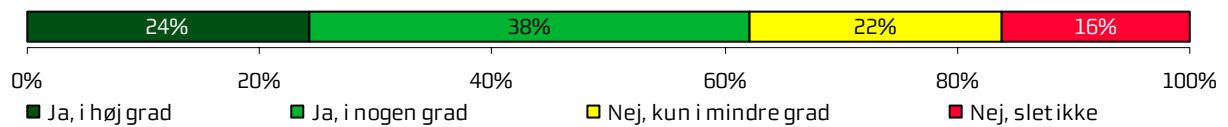
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=27)



Modtagelse på afdelingen (n=74)



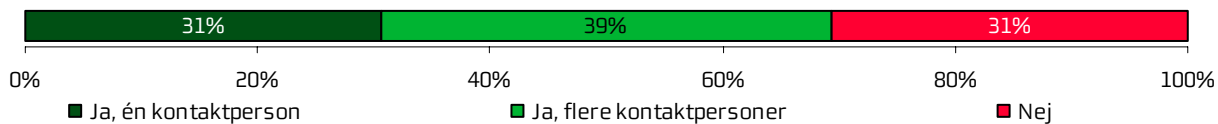
Information om ventetid ved modtagelse (n=37)



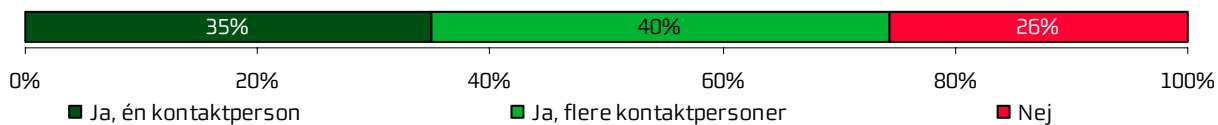
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		81 %	-	100 % *	78 %	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		91 %	87 %	100 % *	92 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		62 %	45 %	89 % *	61 %	75 %

Personale

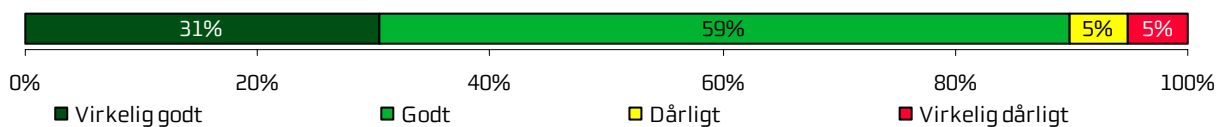
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=72)



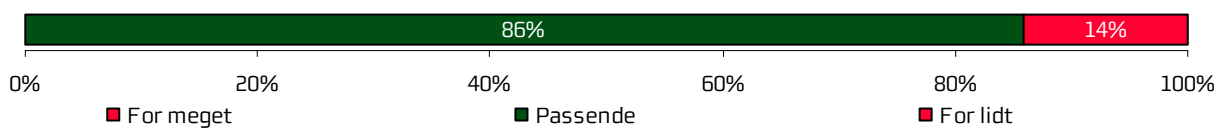
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=43)



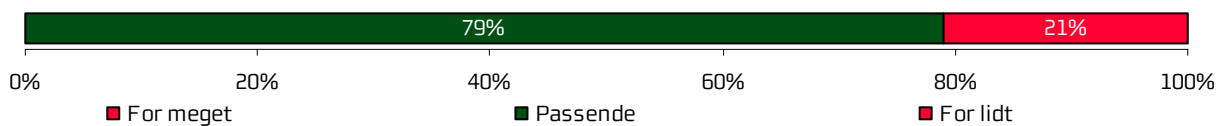
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=59)



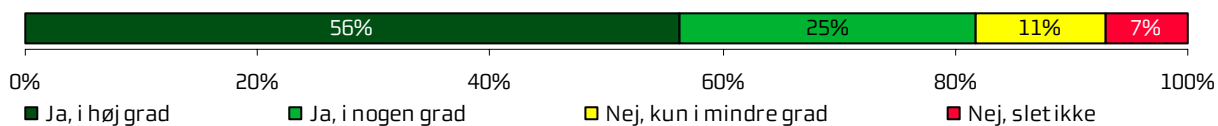
Medinddragelse af patienter (n=71)



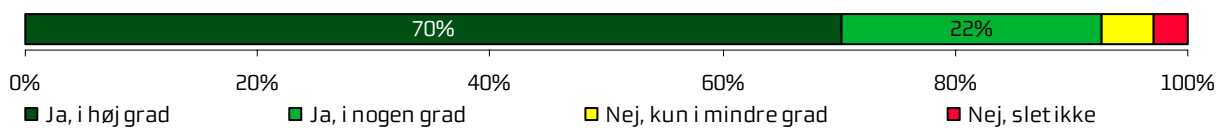
Medinddragelse af pårørende (n=43)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=71)



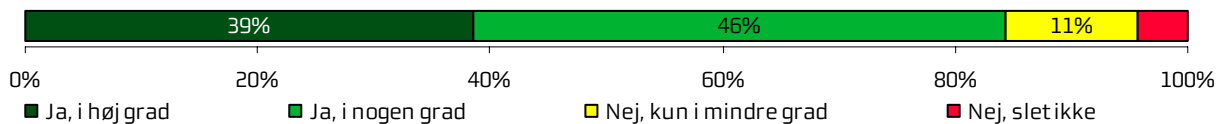
Personalet var gode til deres fag (n=67)



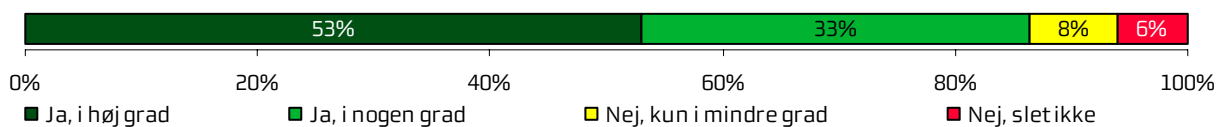
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		69 %	58 %	100 % *	70 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		74 %	-	97 % *	76 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		90 %	72 % *	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	70 % *	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		79 %	61 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		82 %	69 %	100 % *	85 %	93 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		93 %	91 %	100 % *	91 %	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=70)



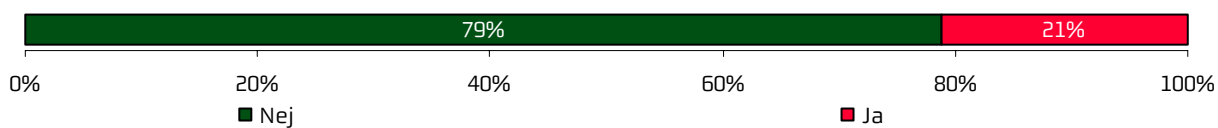
Behandlingen levede op til forventninger (n=66)



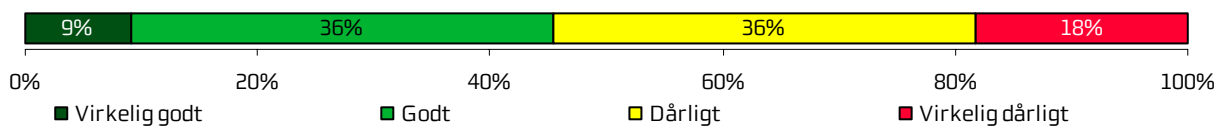
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=64)



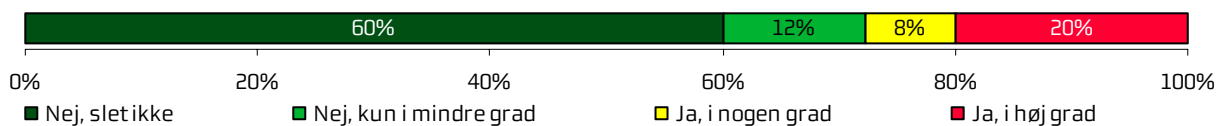
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=71)



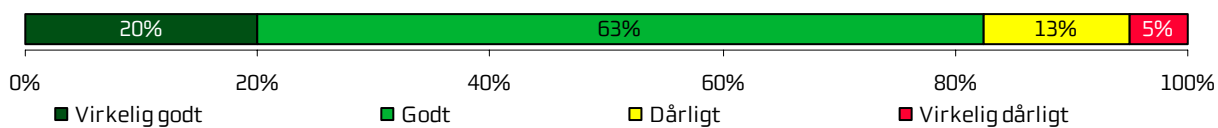
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=65)



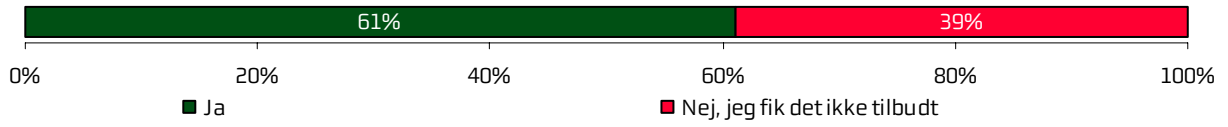
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=40)



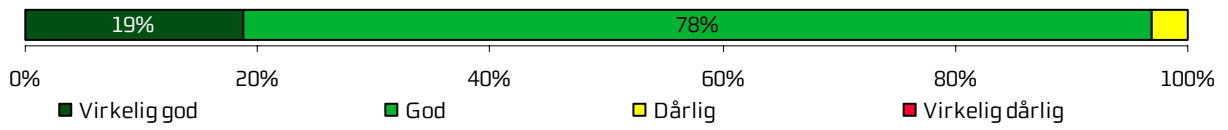
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		84 %	81 %	100 % *	71 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		86 %	78 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		77 %	75 %	100 % *	78 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		79 %	-	100 % *	72 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		45 %	-	83 % *	46 %	64 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		72 %	65 %	98 % *	74 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		82 %	-	100 % *	80 %	92 %

Information

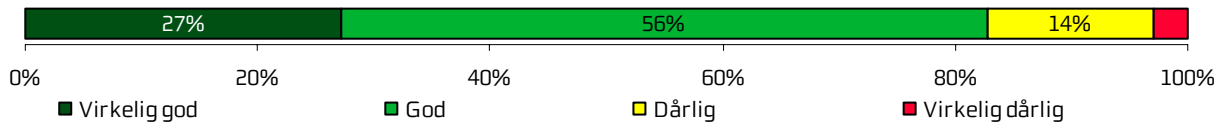
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=32)



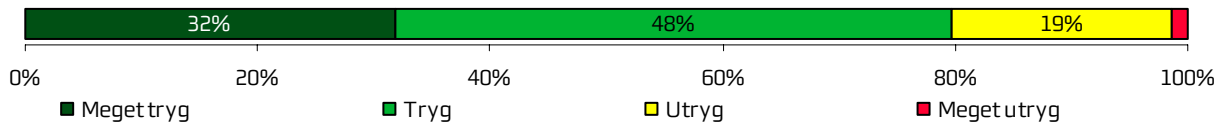
Vurdering af mundtlig information (n=70)



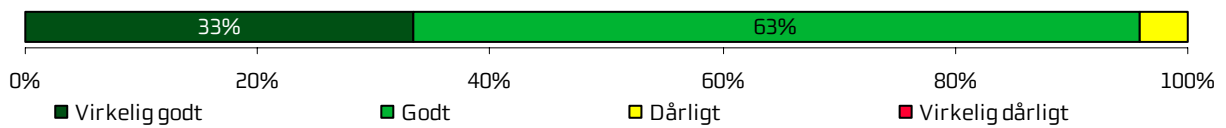
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		61 %	-	97 % *	34 % *	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	92 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		83 %	77 %	100 % *	88 %	94 % *

Udskrivelse

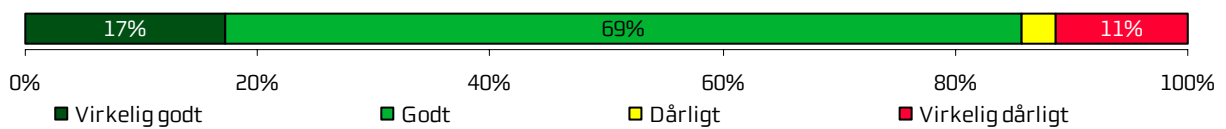
Tryghed ved udskrivelse (n=69)



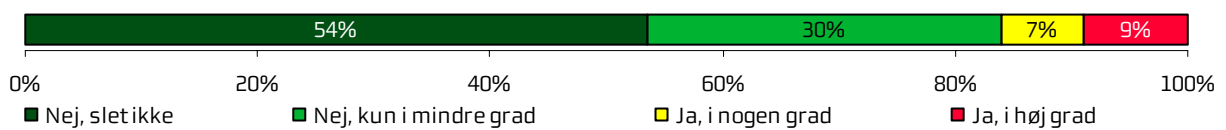
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



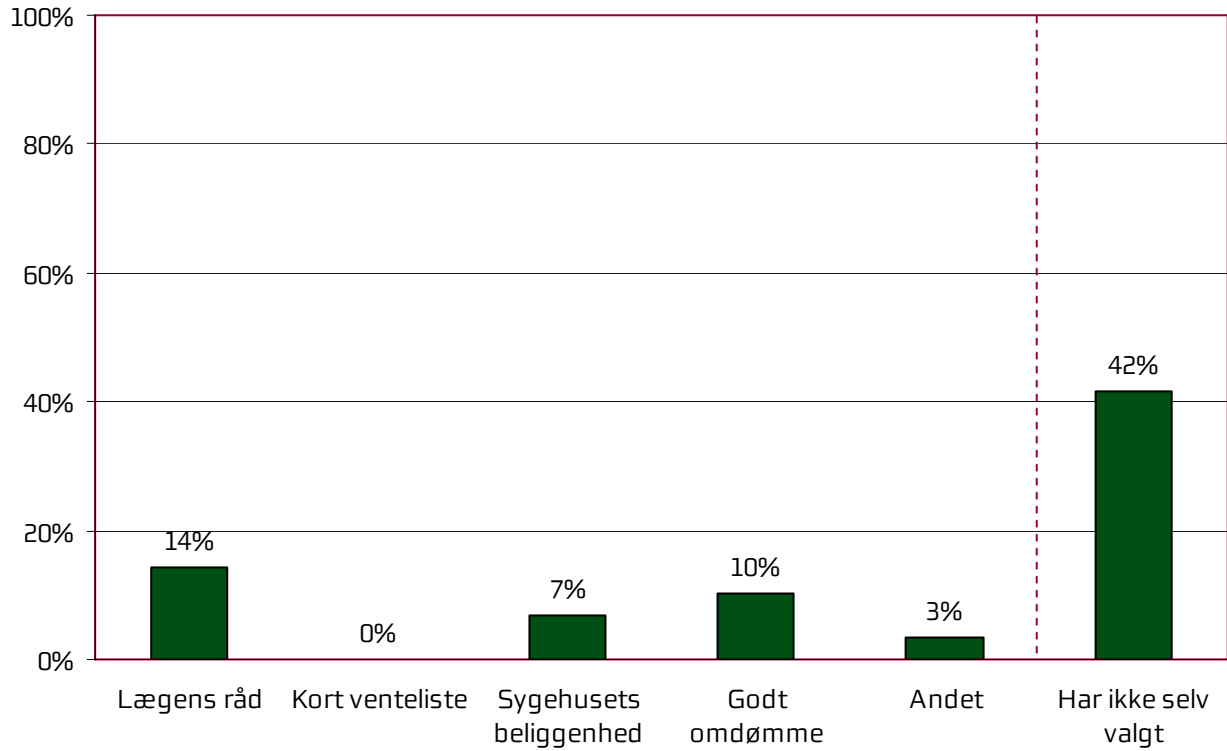
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		80 %	76 %	100 % *	75 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		96 %	87 %	98 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		86 %	64 %	100 % *	73 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		84 %	73 %	92 %	56 % *	71 % *

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 L3, 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 L3	Samlet indtryk
1	Man burde på afdelingen arkivere begrebet "plejer" i den dybeste og mest fjerntliggende arkivkælder. Desuden tage hensyn til, at patienter er mennesker og ikke blot diagnoser, der skal behandles. Jeg vil gerne føje til, at da jeg først kom "i hænderne" på den kirurg, jeg skulle havde været behandlet af fra starten, mødte jeg faglig dygtighed og høj kompetence i patientrelationen, men kirurgens faglighed og kompetence var altså, i min opfattelse, en enkeltstående oplevelse.	Virkelig dårligt
2	Et fantastisk personale. Håber, de får en god løn.	Virkelig godt
4	Jeg kan kun være positivt indstillet, efter det som jeg har været igennem.	Virkelig godt
5	I de uger hvor jeg lå med forgiftning og [anden komplikation] med meget høj feber og opkastninger, manglede jeg bare en hånd, et glas vand eller hjælp til tandbørstning med det resultat, at mine tænder er helt ødelagte af det syre fra opkast.	Virkelig dårligt
6	Mit ophold var så godt, at jeg valgte, at min videreundersøgelse skulle foregå hos Jer, og ikke på andet sygehus, selvom det kun ligger fem minutters gang fra min bopæl.	Virkelig godt
7	Maden var fortrinlig, lækker og altid velsmagende. Personalet var særdeles søde og altid smilende trods stor travlhed.	Godt
8	Der er stor faglig ekspertise på afdelingen, og behandling er udført meget professionelt. Det er meget betryggende. Dagligdagen på afdelingen føles støjende og til tider unødvendig kaotisk. Til tider meget støj om natten f.eks. fra køkkenet! Generelt manglede jeg en kontaktperson, der tog ansvar for mig og min indlæggelse. Afdelingen er ikke særlig god til at ringe op, hvis jeg f.eks. er hjemme på orlov, til trods for vi har en klar aftale!! Ofte må jeg selv ringe og rykke for svar/næste tiltag! Flere af plejepersonalet har for stor personlig distance til patienterne. Det virker godt, når personalet hilser mig "velkommen tilbage", og jeg modtages af sødt smil - det kunne flere lære af! Ikke mindst sygeplejerske NN på L3!	Dårligt
10	Da jeg bliver behandlet [på to sygehuse], kunne jeg af og til ønske bedre kontakt mellem de to sygehuse.	Virkelig godt
11	Jeg syntes dag- og natpersonalet behandlede mig rigtig godt og var omsorgsfulde og hjælpsomme, mens man i aftenvagten nærmest var til besvær og helst ikke skulle spørge om noget. De burde lære lidt om omsorg og menneskesyn, når de skal arbejde med syge mennesker. Jeg kender til systemet, da jeg selv er ansat indenfor det og har været i mange år.	Godt
15	Sygeplejersken havde meget at gøre, så måske [burde der være] flere af dem på vagt, især lørdag og søndag. Men jeg har været GODT TILFREDS.	Virkelig godt
17	I forbindelse med min mands operation, oplevede vi (familien), stor empati fra personalet. Således tog den opererende læge NN sig tid til at mødes med/informere os om operationens forløb, straks efter han var færdig med at operere. Det er - set med mine øjne - ikke en selvfølge og det betød	Virkelig godt

meget for os!

-  18 Jeg synes, det var et rigtig dejligt personale. Det kan jeg ikke vurdere
-  23 Det ville være godt, hvis det var den samme læge, som fulgte en under opholdet på hospitalet. Det kan jeg ikke vurdere
-  25 Afdelingen skal overholde de aftaler, de laver med patienterne. Virkelig dårligt
-  26 Jeg modtog ikke det rigtige medicin efter udskrivelse. De glemte at give mig [medicin]. Dette var meget uheldigt, da jeg fik [komplikationer] efter udskrivelsen. Virkelig godt
-  31 Jeg var denne gang umådelig glad for at ligge på stuer, hvor man ikke så fjernsyn og kun talte ganske lidt i mobiltelefon. [Tidligere] var fjernsynskiggeriet et mareridt for mig. Det begyndte om morgenen, og vi var plaget af det det meste af dagen. Jeg har et forslag: Høretelefoner til fjernsynet var måske en løsning. Virkelig godt
-  35 Fem stjerner til personalet. Smilende, imødekommende og fagligt kompetente:-) Godt
-  36 Fysiske rammer kan ikke være bedre i de nuværende lokaler. Godt
-  38 Det var et yderst behageligt ophold. Sygeplejerskerne og læger var rigtig gode til at informere om, hvad der skulle ske, og gode til at fortælle om resultatet af ens prøver. Rigtig god mad, der bliver serveret for patienterne. Jeg var ikke på noget tidspunkt i tvivl om, hvad der skulle ske de følgende dage. Fortsæt det gode arbejde! Kun ros herfra! :) P.S. Kan i ikke lære sygehus NN, hvordan man gør? :) Virkelig godt
-  39 Søde, imødekommende personale, altid hjælpsomme. Dog var der uenighed om opfølgning blandt personalet, f.eks. uenighed om, hvorvidt jeg selv skulle måle blodsukker, eller om personalet skulle. Uenighed blandt personalet om, om det var ok at tale i mobiltelefon på afdelingen (naturligvis under hensyntagen til andre patienter). Godt
-  45 [] information er det alt afgørende. På [afdelingen] fik vi på stuen at vide om eftermiddagen, at vi ville få information halvanden time senere. Da [der var gået seks timer] gik en medarbejder forbi ude på gangen, jeg råbte hende an og spurgte, om de havde glemt stue seks. Da fik vi endelig lidt at vide. Desuden brugte personalet meget tid på at hente forskellige ting, som de ikke havde med ind på stuen, når de skulle rense dræn, tage blodsukker, rense tilstoppet slange, mm. Altid manglede de et eller andet, de brugte meget tid på at rende frem og tilbage. Det gjaldt begge de stuer, jeg lå på og alle patienter. Jeg har ikke behov for at være anonym, står ved alt. Hilsen NN Virkelig dårligt
-  47 I weekenden blev to afdelinger flyttet sammen, og jeg undrer mig noget over, at vi blev flyttet til den af de to afdelinger, der havde de dårligste fysiske lokaler, bl.a. fælles toiletter på gangen, når der på den afdeling, vi kom fra, var toiletter på stuerne. De hygiejniske forhold på "gang"-toiletterne var under al kritik. Jeg oplevede gentagne gange, at der var henholdsvis afføring og opkast på gulvet, toiletbrættet og gulvet - stor smittefare for patienter, som i forvejen jo ikke er raske. Godt
-  48 Stor menneskelig indsigt og venlighed fra personalet. Stor faglig dygtighed blandt lægerne. Alt i alt meget positivt forløb. Virkelig godt

Bilag 1




-  49 Information løbende! Sjældent ved stuegang! Medicin udleveredes i hånden, ingen kontrol med, at man spiste pillerne! Svage ældre har ikke mange chancer for at få besked! Enkelte sygeplejersker var super dygtige - andre var der bare! Læger næsten USYNLIGE! Hvis man ikke selv tør spørge og får en snak med en læge, er man ilde stedt! Jeg fik brev efter udskrivelse, at mit dræn skulle fjernes. Det var sket, flere dage før af læge NN på stuegang! Sørgede selv for at aflyse og spare tid for hospitalet og patient. Man ville ikke tro mig!!
- Intet svar

Afsnit L3, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Afsnit L3	Samlet indtryk
2	Blev indlagt omgående i ambulance.	Virkelig godt
2	Jeg var umådelig godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
4	Jeg har ingen nedsættende kommentarer til min indlæggelse. Der blev taget hånd om min sygdom med det samme.	Virkelig godt
5	Kom til at sidde på en stol fra [tidlig morgen til aften]. Der var intet personale, der overhovedet værdigede mig et blik.	Virkelig dårligt
8	Jeg har været indlagt flere gange. Generelt er [afdelingen] meget overfyldt, og jeg oplever, det er svært at få en seng. Jeg har oplevet at sidde på en stol i adskillige timer, inden jeg fik tilbudt en seng, til trods der var ledige senge!	Dårligt
13	Skulle have været til ambulant på afdelingen, men blev akut indlagt to dage før den ambulante aftale.	Intet svar
20	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
21	Jeg var ikke i kontakt med nogen, fra jeg modtog brev om indlæggelse og til jeg ankom.	Godt
24	Blev akut indlagt [].	Virkelig dårligt
25	Måtte ringe mange gange, og de havde meget svært ved at give mig et konkret svar.	Virkelig dårligt
29	Fik at vide med få dages varsels pr. brev, at jeg skulle indlægges og opereres. Med så kort varsel, så kunne man have ringet, da der jo skal arrangeres en masse med arbejde osv.	Dårligt
30	Jeg blev indlagt akut [].	Godt
31	Jeg var indlagt fire dage i alt. Jeg kom ind på en anden afdeling tre dage efter, at jeg var opereret på den første afdeling. Jeg blev scannet, og min behandling med antibiotika begyndte på den anden afdeling.	Virkelig godt
34	Der gik for lang tid inden indlæggelse.	Godt
37	Jeg blev henvist til afdelingen af henholdsvis lægevagt og egen læge. Mine kortvarige indlæggelser i perioden august-oktober havde præg af efterbehandling og udgør kun en lille del af hele mit indlæggelsesforløb, som stort set strækker sig fra [forår] til [efterår]. Mine besvarelser vil derfor dels være præget af mit indtryk af hele forløbet og dels være noget misvisende og unuancerede, eftersom kun en lille del af mit forløb evalueres.	Godt

Bilag 1



- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 40 | Jeg ringede og rykkede. | Godt |
|  | 45 | Natlægen var hurtig til at give en smertestillende indsprøjtning og én for kvalme, men det var så det. Var på besøg hos min mor, og hendes læge handlede resolut med akut indlæggelse. Godt gået. | Virkelig dårligt |
|  | 49 | Blev akut indlagt! <input type="checkbox"/> Dygtig <input type="checkbox"/> læge stod for udredning. | Intet svar |

Afsnit L3, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit L3	Samlet indtryk
1	Jeg forstår ikke, at samtlige patienter, der er indkaldt til undersøgelse og behandling på en bestemt dag, bliver indkaldt på nøjagtigt samme tidspunkt, når der kun er én enkelt sygeplejerske og læge til at forestå indlæggelsen.	Virkelig dårligt
3	Der var travlt, men en god tone!	Virkelig godt
4	Modtagelsen virkede på en professionel måde fra starten.	Virkelig godt
5	Man kan tydeligt mærke, at på sygehuset har du intet navn, kun et personnummer. Det varede over 12 timer, blev så sendt på patienthotel, hvor jeg blev sendt tilbage til afdelingen med besked om, at der ikke var plads.	Virkelig dårligt
8	Ved aftalte indlæggelser er modtagelsen god, med relevant information osv., men ved akut indlæggelse føler jeg en forvirring omkring, hvem der gør hvad og hvorfor = manglende overblik!	Dårligt
9	<input type="checkbox"/> Skulle isoleres, og havde ikke meget kontakt med personalet.	Godt
11	At vente 4½ time på, at lægen har tid, må kaldes for manglende respekt for andres tid, da jeg havde fået en tid, jeg skulle komme på.	Godt
13	Husker det dårligt, da jeg havde mange smerter.	Intet svar
15	Ja, enorm god informering, og søde og venlige mennesker omkring mig.	Virkelig godt
20	Der blev taget godt hånd om mig.	Virkelig godt
21	Jeg synes, det er en god afdeling og personalet er søde, venlige og imødekommende.	Godt
26	Super personale.	Virkelig godt
29	Fik at vide jeg skulle møde ind til operation på et bestemt tidspunkt. Da jeg så kom, var der ingen fra den gruppe der skulle tage imod mig, så jeg skulle vente. Og efter næsten tre timer, efter jeg selv henvendte mig for tredje gang, blev jeg taget imod.	Dårligt
38	Meget imødekommende og venligt personale! Gode til at informere. Personalet var tit inde på stuen og spørge til, hvordan man havde det eller om man manglede noget. Dejligt! :-)	Virkelig godt
39	Dårlig oplevelse, da den sygeplejerske, som modtog mig, ikke var vidende om min sygdom. Ville henvise mig til patienthospital, selv om jeg skulle faste og have drop i løbet af natten.	Godt
40	Rart, at man blev budt velkommen af en sygeplejerske.	Godt
45	Kom [på to forskellige afdelinger]. Utrolig dårlige afdelinger, hvor mangel på information var lig nul.	Virkelig

Bilag 1









	Indskrivningen var til gengæld god, men så hørte al service også op.	dårligt
	48 Meget kompetent, meget venlig.	Virkelig godt
	49 Kompetent, dygtig. Men besvær med at vække mig efter operationen.	Intet svar

Afsnit L3, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit L3	Håndtering af fejl
1	Fejloperation, hvor kirurgen, på trods af, at jeg gjorde opmærksom på, at han var på forkert spor, fastholdt, at de informationer, jeg tidligere havde modtaget, ikke gjaldt. At han var klar over, hvad han skulle, og selvom han, sagde han selv, ikke havde eksempelvis set scanningsbilleder, kunne han gennemføre indgrebet. Hvad han siden måtte medgå, at det var en fejl, og at han ikke kunne operere som nødvendigt.	Dårligt
4	Ud fra den behandling jeg var igennem, kan jeg ikke se nogen form for fejl.	Intet svar
5	Ja, 14 dages indlæggelse blev til tre måneder, [pga. mange specifikke fejl] osv. osv. Masser af lægefejl der har kostet mig et væggtab på 25 kilo og blodforgiftning, bylder indvendigt, altså et forløb jeg godt kunne have undværet. De har alt for travlt.	Dårligt
7	Mit operationssår måtte efterbehandles hos egen læge i over en måned, da det var meget dybt og væskende.	Virkelig godt
13	Der er set med mine øjne stor forskel på eksempelvis personale, eksempelvis lægerne og sygeplejerske. Her differentierer man ikke. Det bør også være synligt i dette spørgeskema. Jeg oplevede, at lægerne gjorde et godt stykke arbejde, men var meget lidt synlige, hvorimod jeg oplevede, at sygeplejerskerne ikke gjorde et specielt godt arbejde, men var meget synlige, tog beslutninger, som, jeg mener, var en læges opgave, men omsorgsarbejdet kunne man lede længe efter. Man udskriver til eget hjem for hurtigt og uforsvarligt. Personligt blev jeg opereret [] og fik at vide, at jeg skulle forvente udskrivning [næsten en uge efter]. Men [fire dage senere forsøgte man at udskrive mig til eget hjem, til fjerde sal uden elevator, bor alene og måtte ikke bære noget særligt, men med stærk smertestillede medicin, som gør en meget svimmel. Det er ikke acceptabelt. Jeg er ikke tilhænger af, at eksempelvis ældre ligger på hospitalet, fordi der ikke er plejehjemspladser. Men der skal være plads til, at patienten kan klare sig selv. Ikke alle har deres pårørende i nærheden. Eller at der, som der tales om, oprettes omsorgshoteller. I vort amt har vi heldigvis [et sådant], som blev min redning, men hvad med de patienter der ikke kan betale selv? Jeg savner, at mennesket er i fokus. New Public Management, som bruges i erhvervslivet, har holdt sit indtog i hospitalsvæsenet for ikke at nævne Lean lig med samlebåndsarbejde. Det er gået for vidt. Dobbeltmoralen hersker endvidere. Det er ikke tilladt at ryge, end ikke på en udendørs balkon, hvor der var skiltet med rygeforbud, og hvor patienterne dog kunne se, at personalet røg. Der findes nu engang mennesker, der ryger, og det skal der tages hensyn til, hvis ikke inde så ude. Dertil kunne man frit indtage Kims produkter, men frugt skulle man spørge efter. Antageligt fordi firmaet sponsorerer. Det næste bliver vel, at man får Mc Donald's, fordi de sponsorerer.	Intet svar
14	Jeg var ikke informeret om, hvad man havde tænkt sig at gøre. Jeg troede, jeg skulle til en [scanning], men man ville [foretage indgreb] i stedet.	Intet svar
22	En læge troede, jeg kom til en helt anden operation, og en sygeplejerske troede, jeg var en anden, en anden sygeplejerske fortalte mig at min sygdom skyldes en fejloperation på et andet sygehus, og da jeg gjorde opmærksom på, at jeg aldrig havde været indlagt på det andet sygehus, fik hun travlt med komme væk, og hende så jeg så ikke igen.	Dårligt

Bilag 1



- | | | | |
|--|----|--|--------------------------------------|
|  | 25 | Jeg oplevede et generelt alt for travlt personale, både læger og sygeplejersker. Har fået lovning på et opkald om videre forløb efter [oktober], hvor der skulle holdes møde. Jeg har endnu intet hørt. | Virkelig dårligt |
|  | 27 | Jeg fik ikke, som lovet, noget beroligende. Formoder, personalet, der udførte behandlingen, selv har haft behov for det. | Godt |
|  | 28 | Glemsomme sygeplejersker. | Godt |
|  | 33 | Ved afdelingsskift skete der fejl ved medicinering. | Godt |
|  | 44 | At operationen er mislykkes, og at jeg har det næsten værre. | Intet svar |
|  | 45 | Havde galdesten og galdeblærebetændelse, men ultralydscanningen viste ikke betændelse, dog tog en læge på afdelingen initiativ til, at der skulle lægges dræn, hvor det så viste sig, at der var betændelse, feber, lavt blodtryk mm. Drænet gjorde forbandet ondt at have i, og da jeg skulle have det fjernet, viste det sig, at det have rykket sig og sad forkert. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 46 | Jeg fik kun orientering, når jeg selv henvendte mig til sygeplejersken. Ingen oplysning om faste/ikke faste, ingen oplysning om behandling. Ingen stuegang. Mødte kun lægen ved udskrivning (det skal dog bemærkes, at jeg kun var indlagt i [få] dage). | Intet svar |
|  | 47 | Generelt har jeg et meget positiv indtryk af min indlæggelse, men når det er sagt må jeg også give udtryk for en meget negativ oplevelse af personalet på dagvagt lørdag og søndag. F.eks. Skulle jeg CT-scannes og være fastende, ikke desto mindre fik jeg udleveret metformin som skal indtages sammen indtagelse mad og var uaktuelt i en fastesituation. Efter CT-scanningen må jeg ikke få metformin pga. risiko for nyreskader pga. kontrasten, og her svipsede det så lige igen. | Dårligt |

Afsnit L3, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit L3	Samlet indtryk
1	Murphys lov beviste sin gyldighed. Alt, hvad der kunne gå galt, gik galt. Desuden måtte der tilføjes en paragraf om, at også det, der absolut ikke KAN gå galt, også gik galt. Bl.a. fik jeg på laboratoriet taget blodprøver i en andens navn.	Virkelig dårligt
2	Jeg synes, at alt var ok og befandt mig virkelig godt, meget venligt personale, til U.G.	Virkelig godt
4	Da sygdommen startede, levede man videre med håbet om, at få et stort ønske opfyldt, det blev det. En stor tak for dette.	Virkelig godt
5	Personalet har alt for travlt. Alt for mange forskellige læger gik stuegang. Ingen havde den samme mening, én ville et, andre noget andet. Har oplevet at få fortalt, at nu vil vi gøre det, og så blev der lavet noget andet - alt for mange høvdinge.	Virkelig dårligt
6	Kun at det var en positiv oplevelse, især i forhold til det andet sygehus, som havde henvist mig. Der var simpelthen klasseforskel.	Virkelig godt
8	Generelt en meget professionel behandling. Men kommunikation mellem afdelingerne er næsten ikke-eksisterende. Jeg følte, jeg selv skulle tage ansvar for, at anden afdeling blev informeret! Til trods for jeg adskillige gange oplyste personalet om vigtigheden af, at anden afdeling blev informeret.	Dårligt
11	Blev flyttet [før weekenden] til anden afdeling uden at være informeret om det før, fordi de lukkede afdelingen i weekenden. Beklagede blot, at de havde glemt at informere, men det var meget normalt op til en weekend.	Godt
12	Jeg var ikke indlagt. Jeg fik lov til at tage hjem og mødte så næste dag.	Godt
19	Tak for god behandling.	Virkelig godt
31	Mange søde, friske, behjælpelige personer med et smittende smil og en hyggelig bemærkning.	Virkelig godt
32	Fremragende veludført operation af NN. Meget dygtige og søde sygeplejersker og SOSU-assistenten.	Virkelig godt
33	Jeg blev indlagt/overflyttet til tomandsstue og følte klaustrofobi, men der var ikke andre muligheder.	Virkelig dårligt
41	Min operation blev udsat med en dag. Det fik jeg først at vide [om eftermiddagen] den dag, hvor jeg skulle have været opereret. Det vil sige, at jeg skulle tilbage til patienthospitalet en gang mere og indlogeres på et nyt værelse.	Virkelig godt
43	Sygeplejerskerne på L3 gjorde et fremragende arbejde og var rigtig søde.	Intet svar

Bilag 1




-  45 [Jeg mødte en tidlig morgen for at skulle undersøges]. Jeg fik ikke en seng, skønt jeg sagde, at jeg kun havde sovet få timer pga. smerter. En medarbejder sagde, at jeg skulle faste, hvilket jeg vidste, at jeg ikke skulle. Hun måtte derefter undersøge, om jeg havde ret. Det havde jeg. Efter utallige henvendelser lykkedes det mig at få en tid til røntgen [om formiddagen]. Fik da en seng. Da jeg kom op fra røntgen, blev min seng taget fra mig, og jeg måtte sidde ude på gangen med stærke smerter, til jeg skulle tale med en læge. Tre timer efter bad jeg om smertestillende piller. Det tog 15 minutter før de kom med det. Efter samtale med lægen skulle jeg vente på materialer. Jeg kom fra hospitalet [sidst på eftermiddagen]. Havde da været der hele dagen og kun haft en seng i 45 minutter. Resten af tiden sad jeg ude på gangen. Puha.
- Virkelig dårligt
-  48 Opgaven blev løst af meget dygtige portører.
- Virkelig godt

Afsnit L3, Gastroenterologisk Afdeling L, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit L3	Samlet indtryk
1	Sidste gang jeg var indlagt, lykkedes det ikke at få fat i en læge, der kunne udskrive mig, skønt jeg ventede på afdelingen [i flere timer].	Virkelig dårligt
2	Jeg er meget aktiv og blev rost for det. Der var forbavselse over, at jeg løber med min [hund], (er ældre og OK).	Virkelig godt
4	Det har fungeret som det skulle, efter den orientering jeg har fået.	Virkelig godt
5	Først [mange] dages indlæggelse, men på trods af, at jeg sagde til lægen, at jeg var dårlig, blev jeg udskrevet, og det kostede mig yderligere en uge [].	Virkelig dårligt
7	Sygeplejerske NN turde ikke fjerne metalsuturen efter operationen, da såret var meget åbentstående og væskende.	Godt
11	Havde ikke givet min læge besked om, jeg var opereret, så han var meget forundret, da jeg ringede for at få fjernet sting. Han måtte selv kontakte afdelingen for at få besked.	Godt
16	Lægen fjernede klemmerne, jeg ryger ikke og langt mindre drikker.	Godt
21	Jeg synes, man bør informere om, at der kan opstå symptomer, som om man har et galdestensanfald. Jeg var meget dårlig i [et par dage], ca. en måned efter operationen. Min læge fortalte, at der kunne opstå disse "spasmer". [].	Godt
24	Nej, men kan indlægges akut, hvis der skulle være det mindste.	Virkelig dårligt
25	Det er ikke fordi, jeg er blevet informeret på sygehuset, det blev der slet ikke taget fat om.	Virkelig dårligt
26	Nej.	Virkelig godt
28	Jeg havde brug for hjælp, da jeg skulle hjem dagen efter jeg er blevet opereret, men jeg skulle selv finde ud, hvordan jeg kommer hjem.	Dårligt
29	Havde ikke lyst til at være der mere, så skulle bare hjem hurtigst muligt.	Dårligt
31	Jeg er glad for, at jeg fik MINDRE BESKED om risiko og bivirkninger ved min operation denne gang, end da jeg var indlagt i 2007 []. Man bliver jo bare alt for nervøs, og har jo alligevel meget lidt forstand på det hele og slet ingen erfaring.	Virkelig godt
37	Jeg savnede mere systematisk information om f.eks. genoptræning (hvornår, hvordan og hvor længe), smerter (hvor længe vil man typisk have smerter) og evt. særlige forhold, man skal være opmærksom på.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 42 | Jeg fik at vide, hvad jeg måtte og ikke måtte - havde jeg brug for. | Godt |
|  | 44 | Jeg skal indlægges et døgn [i vinteren] med en sonde i næsen, så jeg håber, at der findes en løsning på mit problem. | Godt |
|  | 45 | Kun at Bispebjerg Hospital har taget vældig godt imod mig og handlet 110% korrekt og hurtigt, skal til undersøgelse snart, desuden havde jeg en uge frem (efter at have fået fjernet drænet) døgnmulighed for at kontakte afdelingen. Super! | Virkelig dårligt |