

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

F1

Neurologisk Afd. F

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	154
Besvarelser fra afsnittets patienter:	92
Afsnittets svarprocent:	60%

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 tests i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

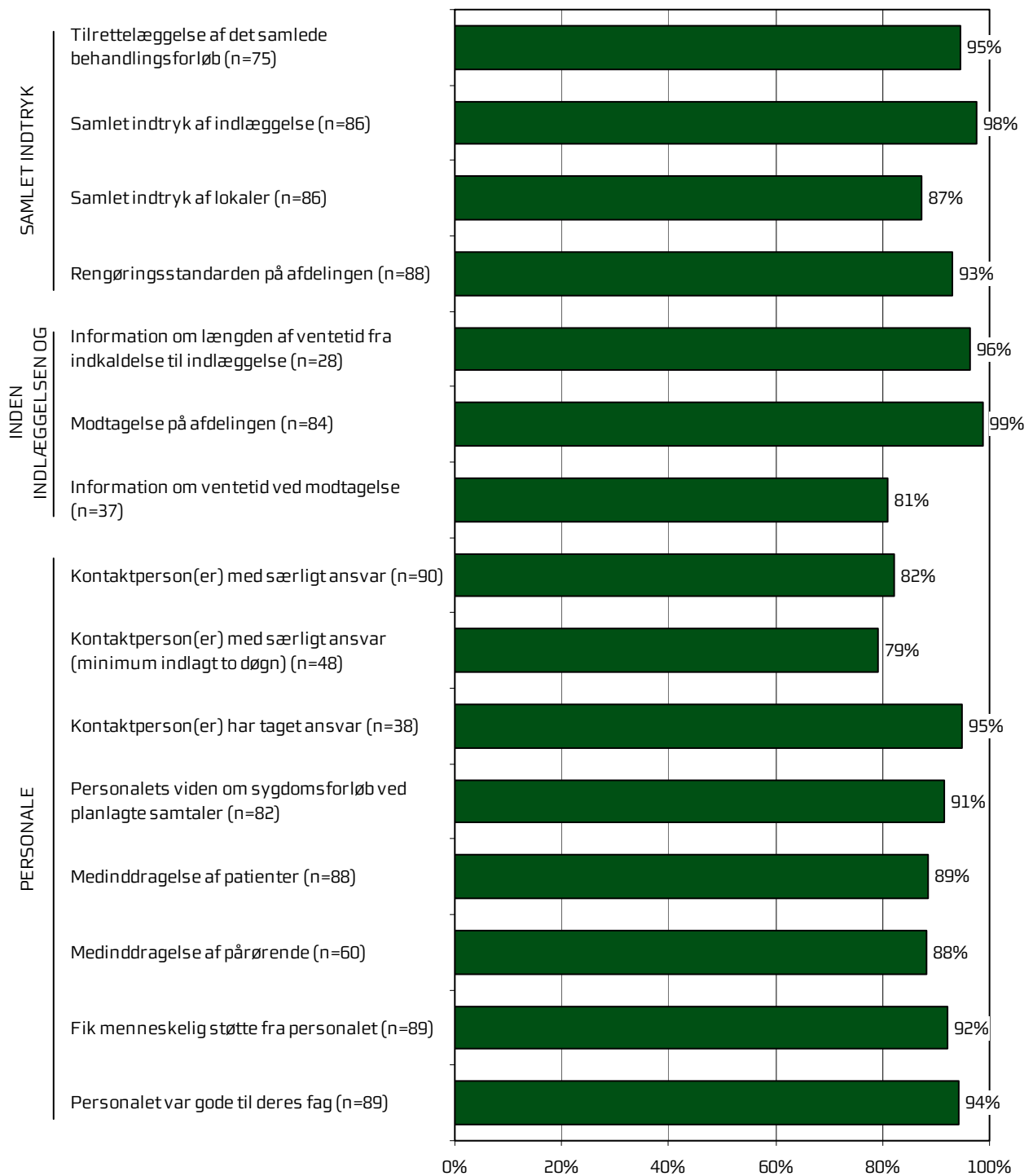
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

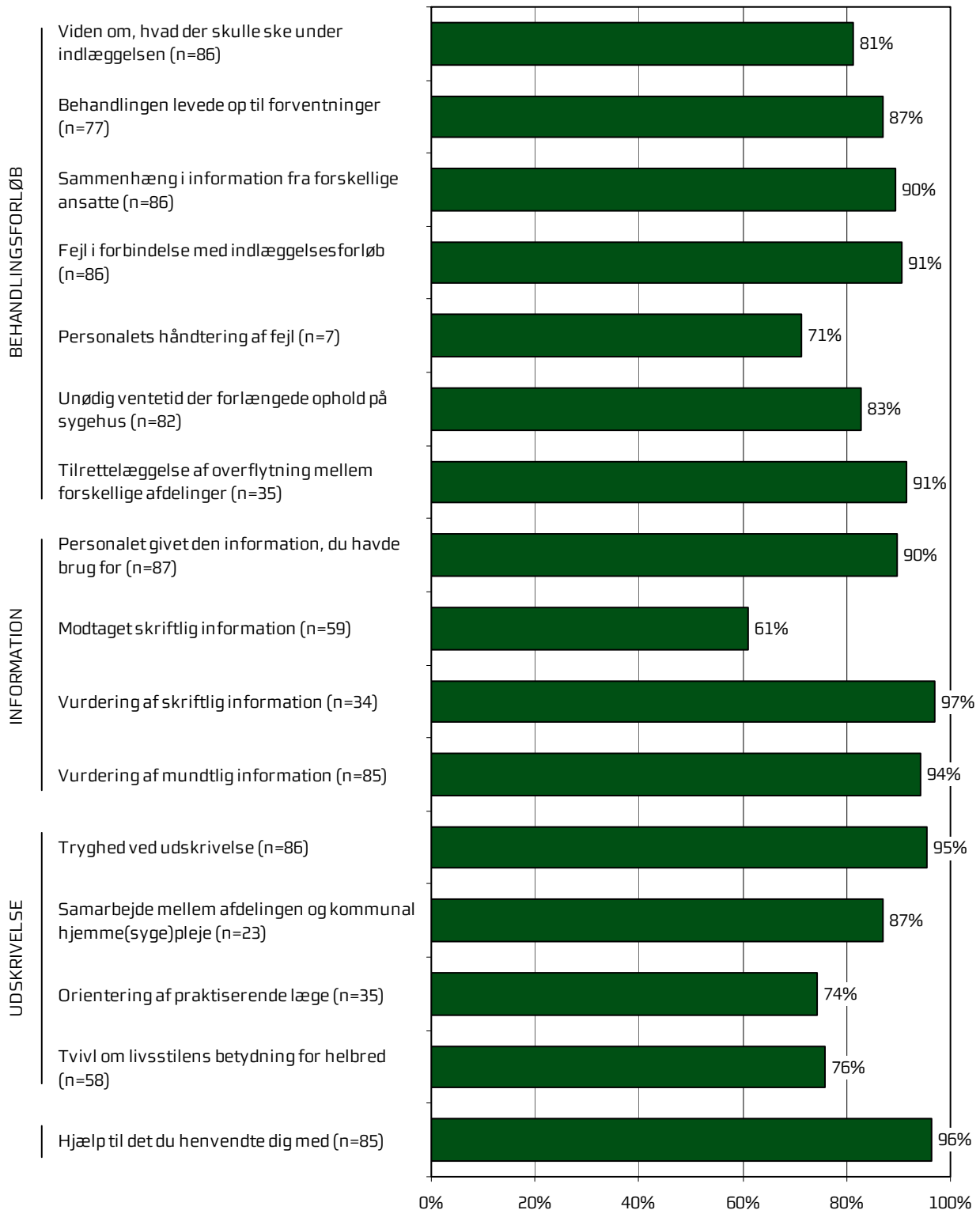
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: F1

2010-tallet er for: Afsnit F1

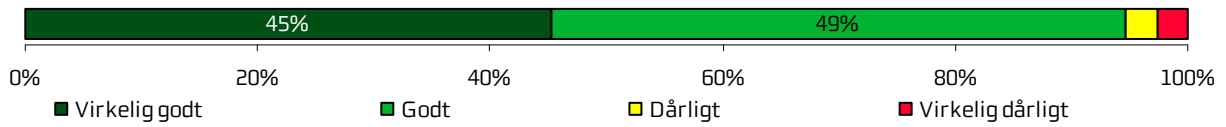
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

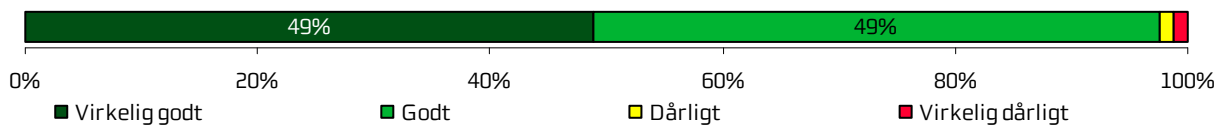
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

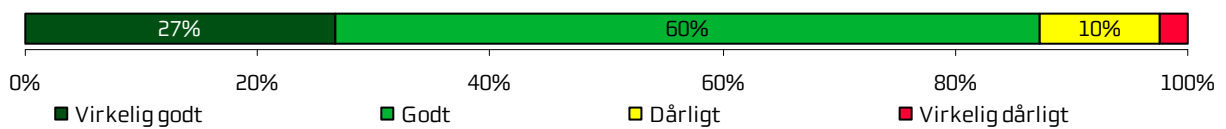
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=75)



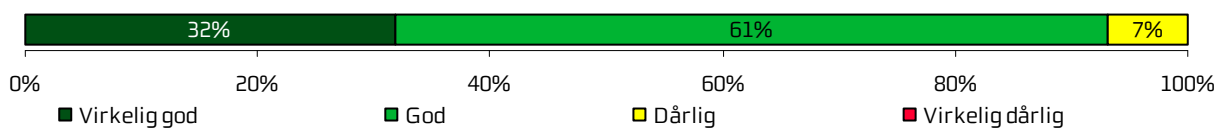
Samlet indtryk af indlæggelse (n=86)



Samlet indtryk af lokaler (n=86)



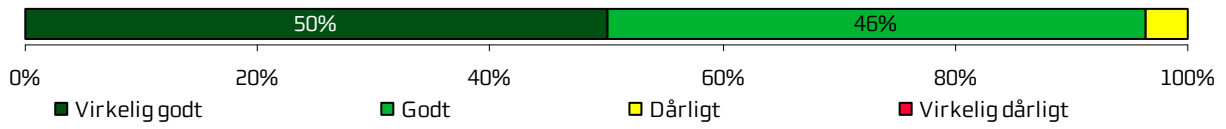
Rengøringsstandard på afdelingen (n=88)



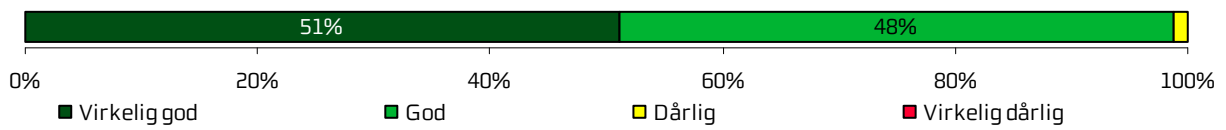
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	96 %	100 % *	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	98 %	94 %	100 %	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	90 %	82 %	100 % *	69 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	94 %	-	100 % *	84 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

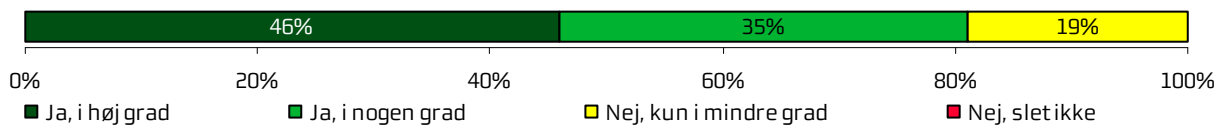
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=28)



Modtagelse på afdelingen (n=84)



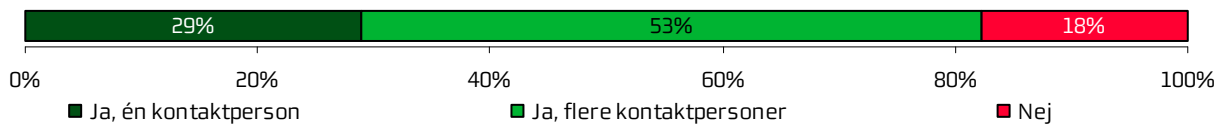
Information om ventetid ved modtagelse (n=37)



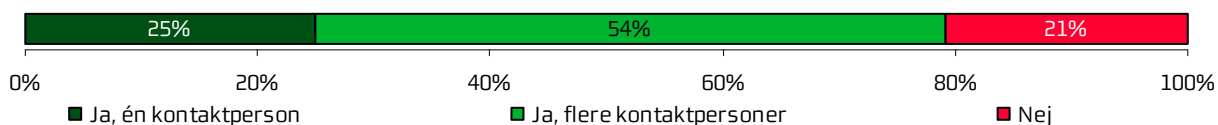
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	96 %	97 %	94 %	100 %	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	98 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81 %	74 %	77 %	99 % *	62 % *	78 % *

Personale

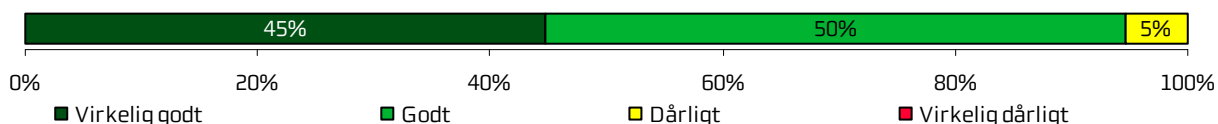
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=90)



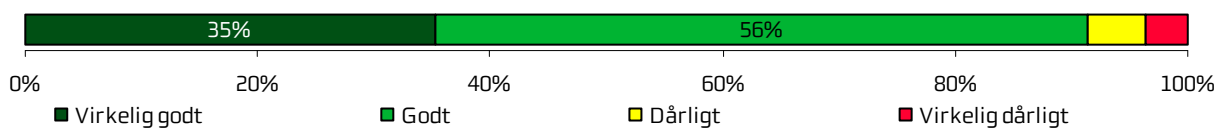
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



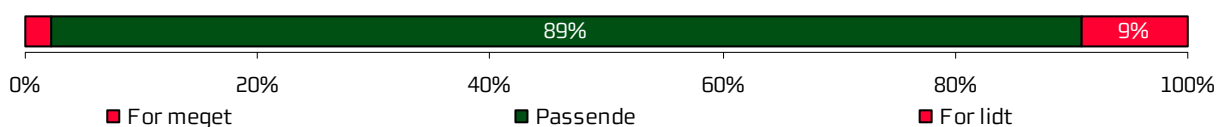
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



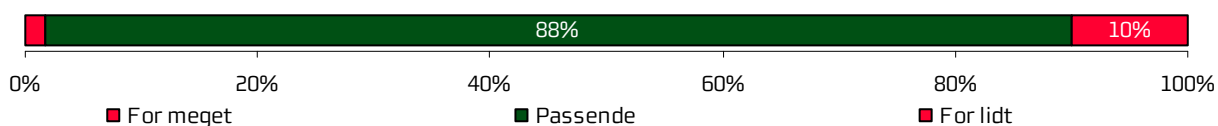
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=82)



Medinddragelse af patienter (n=88)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



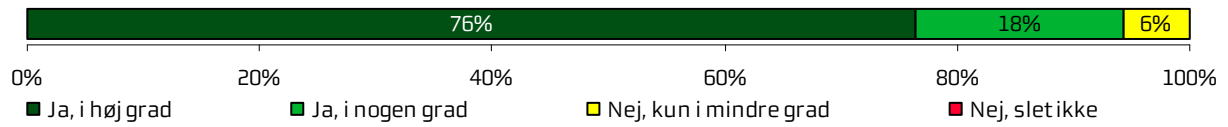
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=89)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	88 %	80 %	98 % *	72 %	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	85 %	84 %	97 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	100 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	93 %	89 %	100 % *	83 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	88 %	91 %	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	87 %	85 %	98 % *	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	93 %	90 %	100 % *	86 %	94 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=89)



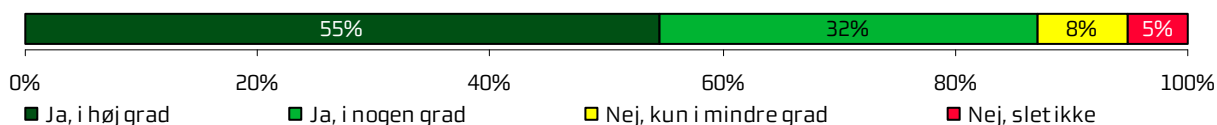
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	100 % *	97 %	100 % *	92 %	98 %

Behandlingsforløb

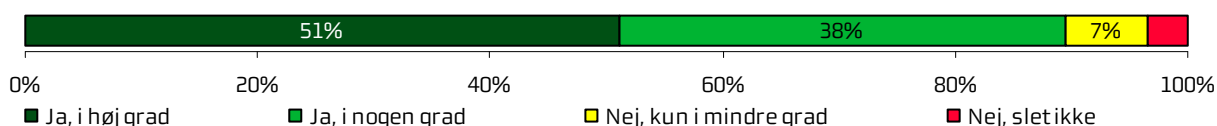
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=86)



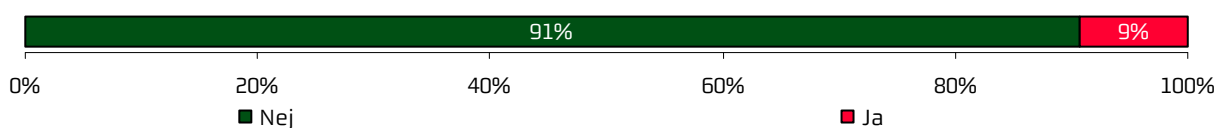
Behandlingen levede op til forventninger (n=77)



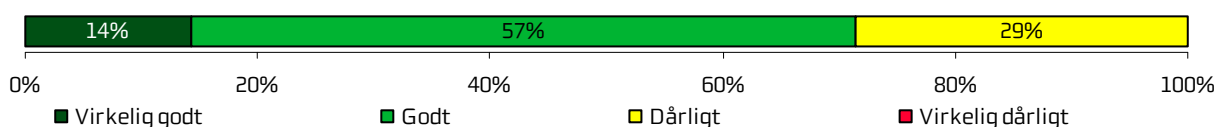
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=86)



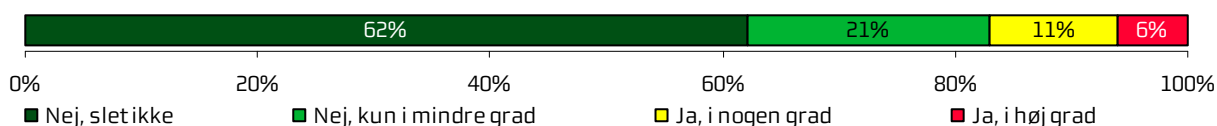
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=86)



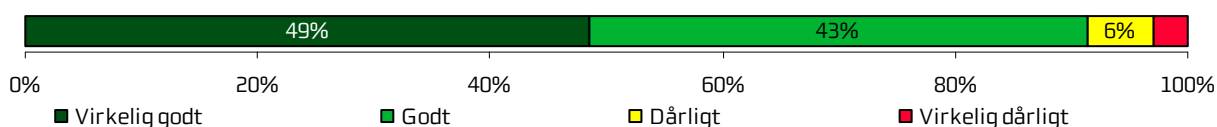
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=82)



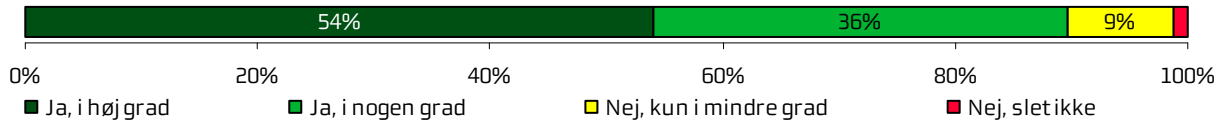
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



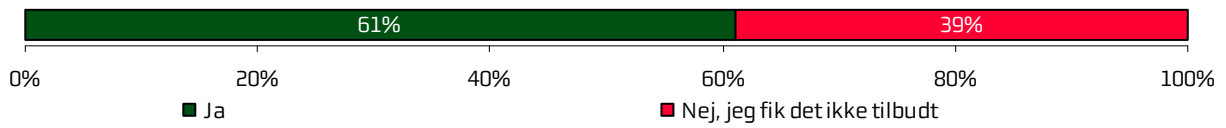
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	86 %	82 %	100 % *	75 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	89 %	91 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	90 %	91 %	87 %	100 % *	80 %	92 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	91 %	83 %	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	57 %	73 %	77 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83 %	81 %	85 %	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	85 %	90 %	100 %	80 %	93 % *

Information

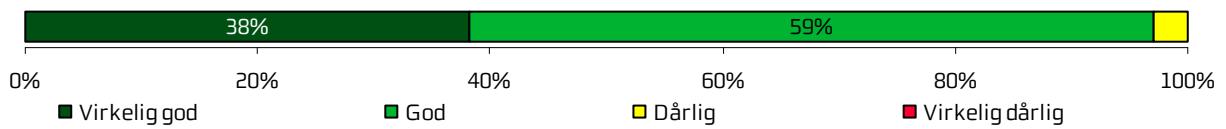
Personalet givet den information, du havde brug for (n=87)



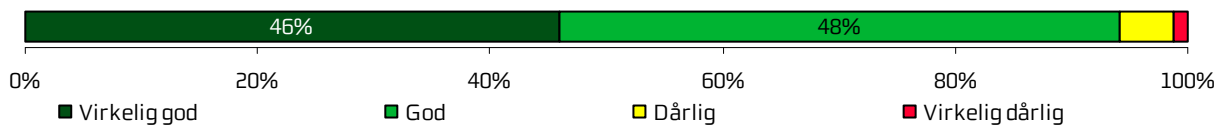
Modtaget skriftlig information (n=59)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



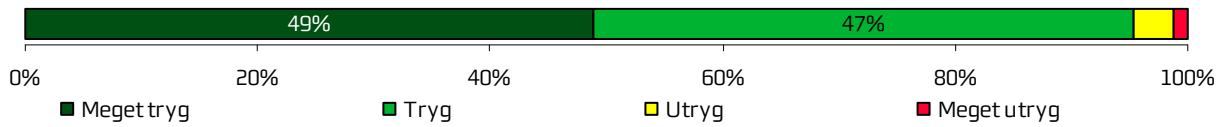
Vurdering af mundtlig information (n=85)



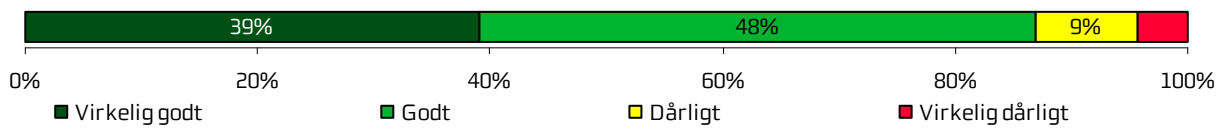
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	94 %	-	100 % *	85 %	94 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	61 %	60 %	55 %	96 % *	48 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97 %	100 %	91 %	100 %	89 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	90 %	88 %	100 % *	87 % *	95 % *

Udskrivelse

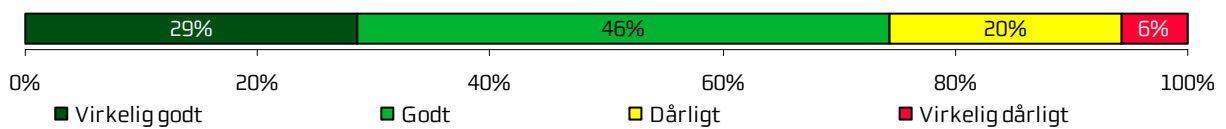
Tryghed ved udskrivelse (n=86)



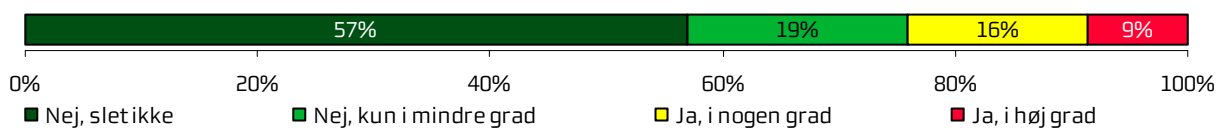
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=23)



Orientering af praktiserende læge (n=35)



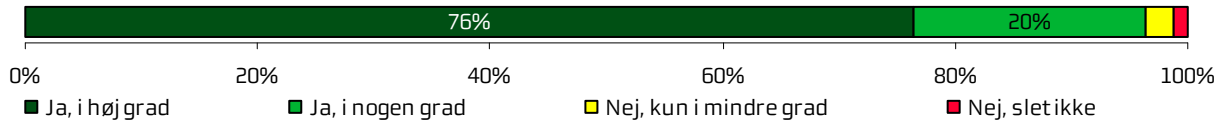
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=58)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	94 %	87 % *	99 %	78 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	100 %	75 %	100 %	70 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	74 %	85 %	84 %	100 % *	73 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	69 %	72 %	90 % *	56 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=85)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	-	100 %	89 % *	96 % *

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	8
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	2
Relationer til personale	6
Ventetid	0

F1**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**









ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
 2	Akut.	Godt
 5	Akut indlæggelse.	Godt
 7	Ikke relevant, da jeg kommer fast [].	Virkelig godt
 10	Det var akut, og der var for få personaler. De har virkelig travlt.	Godt
 15	Kommer her fast [med nogle ugers mellemrum].	Godt
 18	Det gik så hurtigt, at jeg end ikke fik et indkaldelsesbrev. Perfekt arbejde.	Virkelig godt
 21	Akut indlæggelse. Men lægen sendte mig på hospitalet i en privat bil. Jeg synes, man burde have indlagt mig nogle dage før og ladet Falck stå for transport.	Godt
 31	Jeg er [kronisk sygdom], og mens jeg var hjemme, fik jeg et anfald, som min nabo så, da vi sad på trappen på fortovet. Hun fik mig op på andet hospital, hvor de sendte mig hjem igen samme dag [].	Uoplyst
 34	Blev indlagt bevidstløs!	Godt

F1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - F1	Modtagelsen
3	Blev informeret hele vejen rundt. Fint.	Virkelig god
4	Enormt lang ventetid. Underbemandet personale. Det tog enormt lang tid, inden læge NN kom til og endnu længere tid, inden anden læge NN kom til. Lang og angstfuld ventetid. Alt for længe om overførsel til intensiv. Arrogant sygeplejerske.	Dårlig
5	Epileptisk anfald. Kan intet huske.	Uoplyst
8	Har kun oplevet venlige modtagelser.	Virkelig god
10	Sødt personale.	God
11	Vi skulle møde [om formiddagen], men sengeafdelingen var ikke klar før [nogle timer senere].	Uoplyst
13	Altid med meget stor venlighed og et smil.	God
15	Indimellem er der en del travlhed.	God
18	Utrolig venlighed []. Ug med kryds og slange.	Virkelig god
22	Jeg blev indlagt akut, og der gik nogle døgn, før jeg vågnede op. Derfor er det svært at sige noget om modtagelsen.	Uoplyst
25	Fin og venlig.	Virkelig god
29	Akut indlagt.	Uoplyst
31	P.g.a. fald har jeg været til røntgen og til scanning, men har intet hørt angående min hofte [i efteråret].	Uoplyst
33	Forvirrende, men det er jo en indlæggelse.	God
34	Hjælpesom og tålmodig. Fra start til udskrivning.	Virkelig god
35	Blev overflyttet akut fra et andet sygehus og med det samme taget hånd om.	Virkelig god

F1**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - F1	Fejlhåndtering
 2	Ikke fejl direkte, men en mislykket rygmarvsprøve, som i anden omgang var god.	Uoplyst
 4	Indlæggelsesforløbet var forfærdeligt. Til gengæld var kontakten fra [en anden afdeling] god, mens jeg var på [en afdeling]. Ligeledes var den uge, jeg tilbragte på [den anden afdeling] [] rigtig god.	Uoplyst
 10	Glemte at udlevere medicin, da der kom en akut. Jeg måtte selv bede om rigtig medicin.	Virkelig godt
 11	Weekend-personalet var ikke orienteret. Medicinpumpen var ikke indstillet rigtigt, gav for meget [], så det løb ud på tøjet.	Godt
 16	Skulle udfylde spiseskema, som ikke blev videreført ved vagtskifte og blev så droppet. Måtte sige, at pillerne var forkert doseret, hvad de så måtte undersøge, og jeg havde ret.	Uoplyst
 33	[]Prøve blev en ubehagelig oplevelse, da jeg blev stukket FORKERT to gange. Dog blev der taget hurtigt hånd om det, da læge NN trådte til :-)	Godt
 36	Medicin.	Uoplyst
 37	Sikkert ikke en menneskelig fejl. Jeg fik inflammation i forbindelse med [kateter].	Godt






F1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
1	Jeg oplevede meget lange ventetider, men kan ikke vurdere, om der var "unødige" ventetid. Jeg var indlagt hen over en weekend.	Godt
4	Elendig modtagelse, [men] fin efterbehandling.	Uoplyst
12	Ventetid på gangen efter prøvetagning på andre afdelinger.	Godt
18	Der var ingen intern taxabetjening mellem Kommunehospitalet og Skejby hospital.	Virkelig godt
23	[] Behandlingen er blevet forlænget []. Var lidt betænkelig i starten, men det går tilfredsstillende indtil nu.	Virkelig godt
24	Jeg er meget tilfreds med både [den] behandling, [jeg fik af personalet] og hele indlæggelsesforløbet. Jeg følte mig i trygge hænder fra start til slut!	Virkelig godt
35	Top professionelt personale. Har efterfølgende bedt om at blive tilknyttet afdelingen, hvilket er blevet imødekommet.	Virkelig godt
37	Min behandling tog [nogle] dage. På andendagen blev jeg overflyttet til patienthotel. Derefter foregik behandlingen på afdelingens fjernsynsstue. Her kan man godt glemmes ved spisetid (når stuepersonalet er gået hjem). Og her var jeg mere overladt til mig selv, når en flaske skulle skiftes. Jeg hørte ikke til afdelingspersonalets ansvarsområde så at sige.	Godt

F1

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
 3	Blev akut indlagt, var der knap to døgn og har jævnligt i [flere] år været indlagt, så forløbet er kendt.	Virkelig godt
 10	Læge NN er for lidt på afdelingen.	Godt
 12	For lidt tid til information.	Godt
 18	Et fantastisk team af knalddygtige medarbejdere.	Virkelig godt
 37	Jeg oplevede at være i vildrede angående, om jeg "talte med" ind under afdelingens personale, da jeg (ved overførsel til anden afdeling) hørte til dagligstuen. Her var personale det meste af dagen, men ikke de sidste timer af min behandling, den sidste dag.	Godt

F1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
10	Jeg fik overvågning i ti dage fra sygehuset, til jeg fik fuld [behandling]. Tak. Super.	Godt
12	Jeg følte mig utryk. Jeg vidste intet om forløbets varighed. Og ved stadig intet om, hvad der forårsagede, hvorfor jeg blev syg, og ved det stadig ikke. Har det noget med min overvægt at gøre?	Godt
18	Hurtig, effektiv og kompetent.	Virkelig godt
20	Jeg har været til yderligere undersøgelser på sygehuset uden at have fået svar endnu, og det er over to måneder siden! DÅRLIGT.	Godt
23	Ville gerne have fået mere information om kosten.	Virkelig godt
28	Ville gerne have haft mere information om genoptræning, hvor meget man måtte, og hvor hurtigt man måtte gå i gang.	Godt
29	God information. Blev ringet op efter udskrivelsen.	Virkelig godt
33	Nogen forvirring omkring udskrivning gjorde, at ventetiden føltes lang.	Virkelig godt

F1

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

ID	Kommentarer - F1	Samlet indtryk
6	Der var hovedrengøring på min stue, da jeg var indlagt, så det kunne ikke være bedre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	Faglige kompetencer på alle niveauer i top. Hensyn til ens ønsker med hensyn til tidspunkter. Behagelig omgangstone. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
10	De gamle vinduer er utætte og kolde, og vi mangler gode wc-forhold. [Fysiske rammer]	Godt
13	Jeg har altid følt mig meget velkommen på afdelingen og mødt stor venlighed fra hele personalet. Altid klar til at hjælpe. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Ventelokaliteter lige ved elevatorerne, hvor ambulancefolk og meget syge patienter kommer ind: ikke rart sted at vente! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Indimellem er det svært at sidde en hel dag i dagligstuen og få behandling, når man har ikke har et andet sted at gå hen, når der kommer mange pårørende ind også, og tv'et kører osv. [Fysiske rammer]	Godt
16	Virkelig søde mennesker. God pleje. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
17	Sørge for en fast kontaktperson, og sikre, at aftale mellem patient og hospital overholdes. Og hvis ikke at patienten informeres herom, så ny aftale kan indgås. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Dårligt
18	NN er alles guru på F1 med en kolossal arbejdsindsats, som rigtig mange værdsætter. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Ringe toiletforhold. Personale: Imødekomende og smilende. [Fysiske rammer]	Godt
26	[Patienten] er meget glad for både personale og omgivelser på F1. Tak. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Nogle sygeplejersker var ikke særlig omsorgsfulde, mere mekaniske. Det skal så siges, at de andre var super gode og empatiske. Dog var de alle dygtige til deres fag. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
30	Vaske gulve helt ud i hjørnerne. [Fysiske rammer]	Godt
32	Kørestativer til flasker. Alt for dårlige at køre med. [Fysiske rammer]	Uoplyst
33	Der var en god stemning i afdelingen. Pårørende følte sig inddraget og velkomne. En god blanding af omsorgsfuld og professionel. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Uddelegere opgaverne bedre. [Kvalitet i behandling]	Godt
37	Det er tydeligt, at alle i personalegruppen er under pres, både arbejdsopgave- og tidsmæssigt. Så når jeg har følt mig overladt til mig selv om aftenen i den tomme dagligstue (min behand-	Godt

ling tog længere tid end de andre patienter i behandling), beklager jeg mig ikke over uinteresse for mig fra personalets side. Men jeg oplevede, at jeg blev glemt eller overset.

