

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

L2

Gastroenterol. Afd. L

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:	234
Besvarelser fra afsnittets patienter:	107
Afsnittets svarprocent:	46%

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

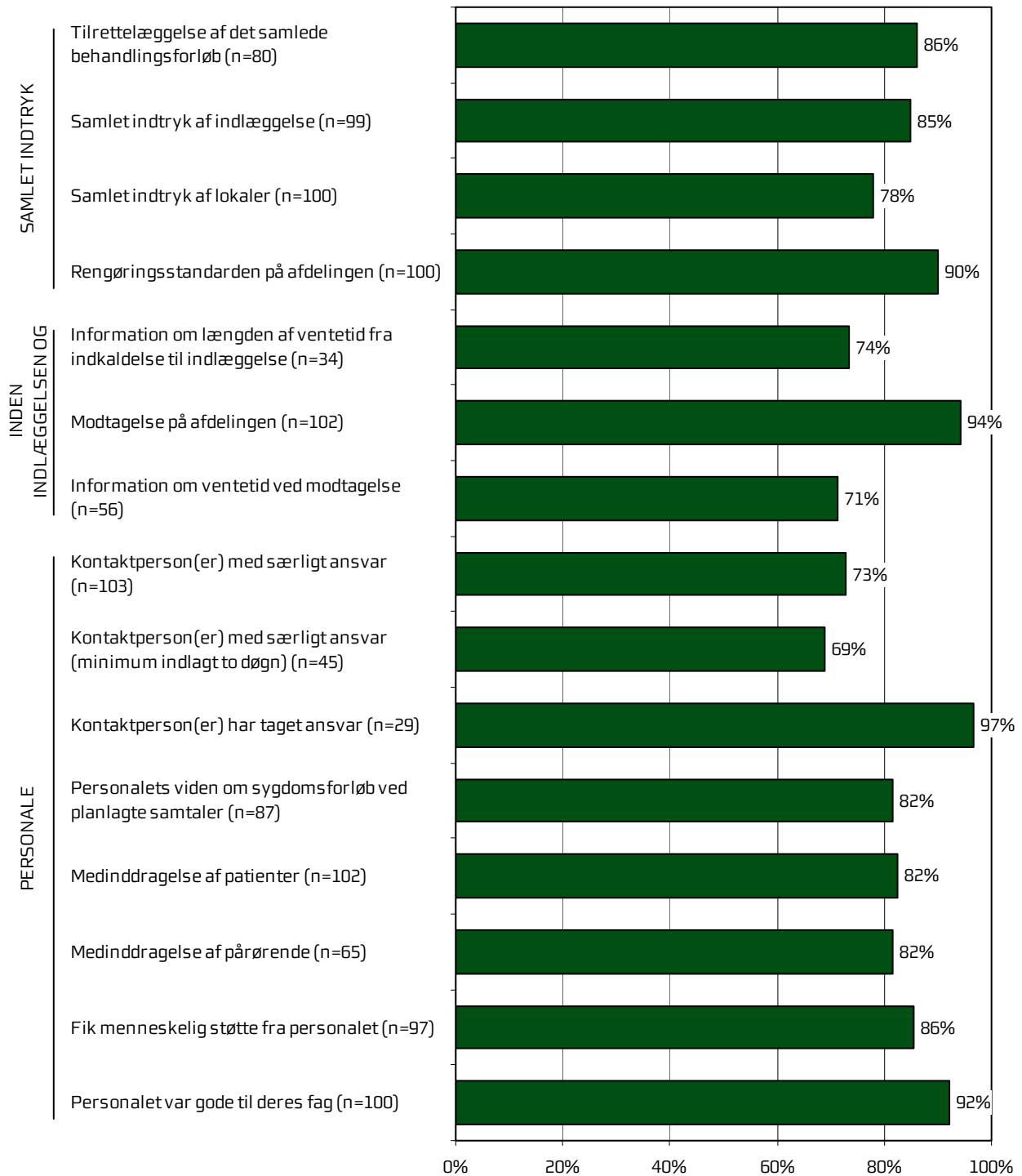
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

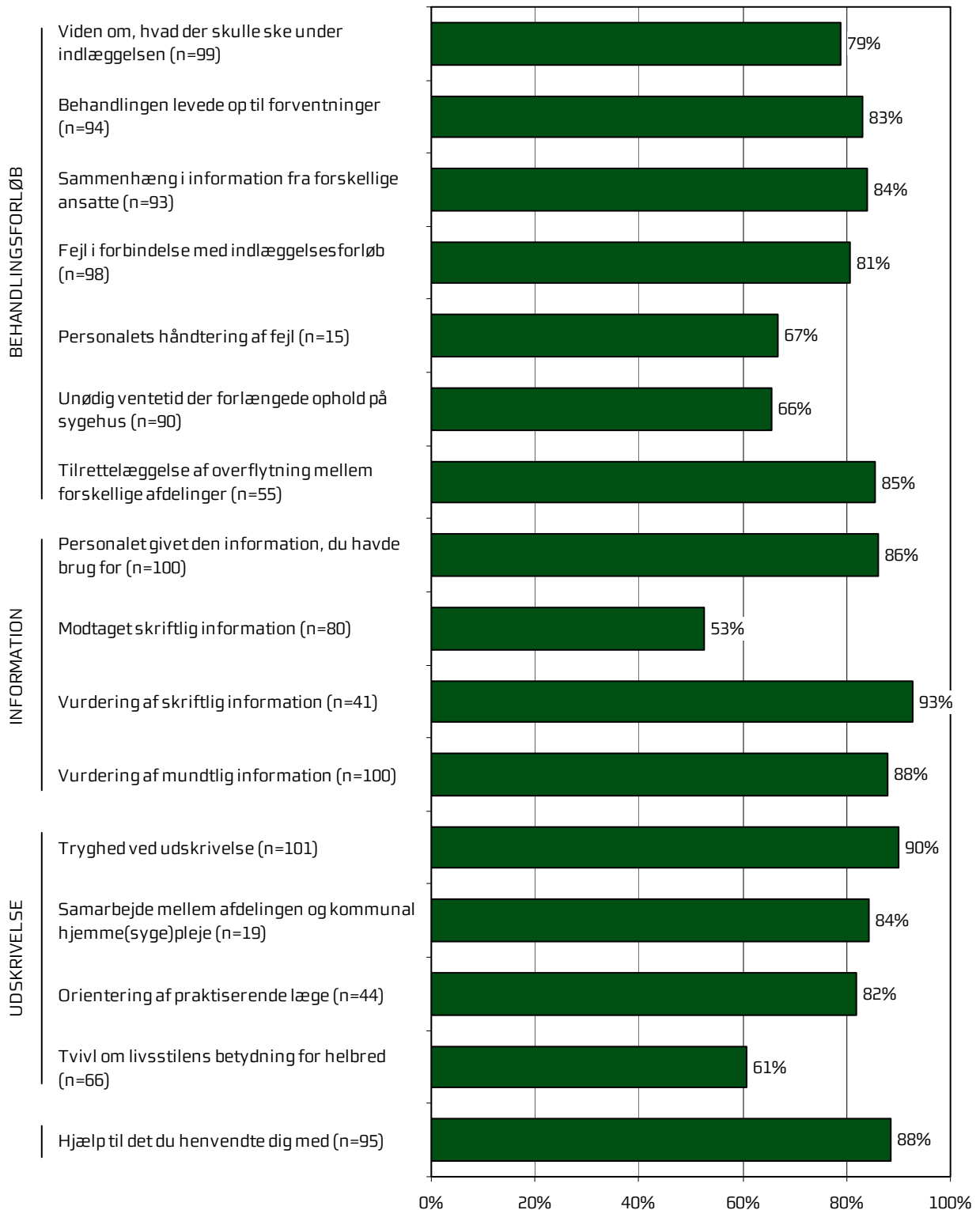
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: L2

2010-tallet er for: Afsnit L2

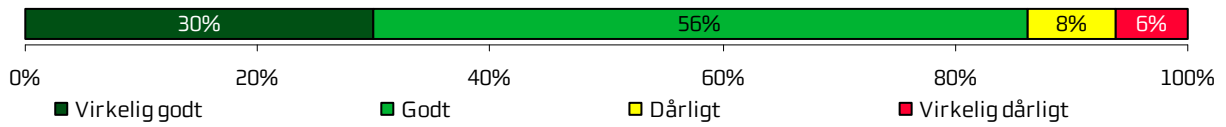
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

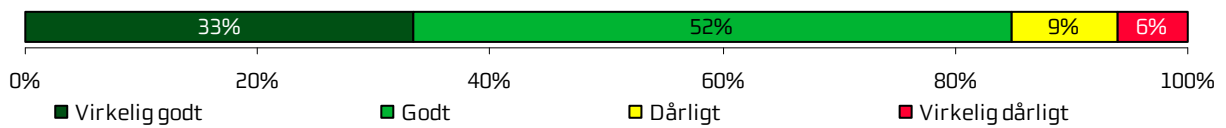
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

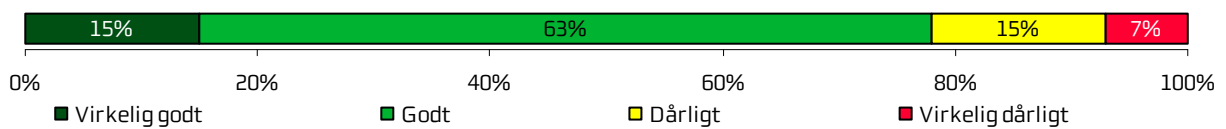
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=80)



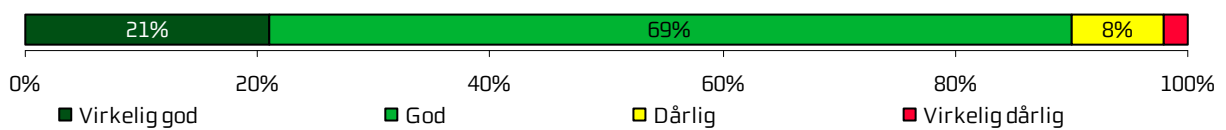
Samlet indtryk af indlæggelse (n=99)



Samlet indtryk af lokaler (n=100)



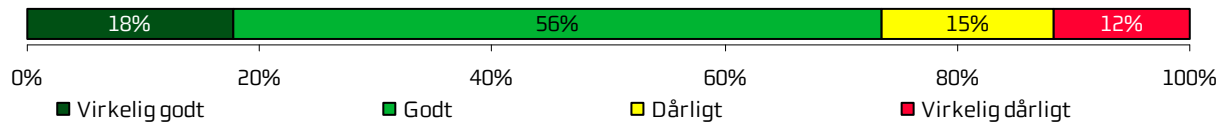
Rengøringsstandard på afdelingen (n=100)



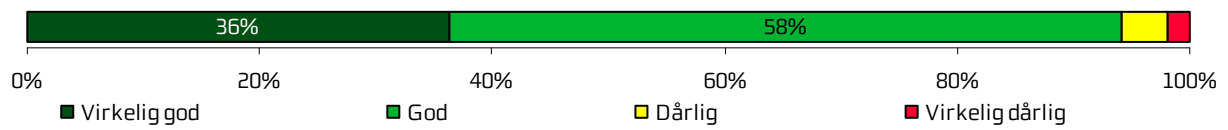
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	86 %	84 %	89 %	100 % *	88 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	85 %	84 %	90 %	100 % *	91 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	78 %	81 %	83 %	100 % *	69 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	87 %	-	100 % *	84 %	94 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

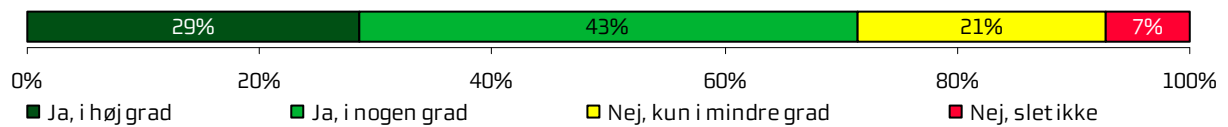
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=34)



Modtagelse på afdelingen (n=102)



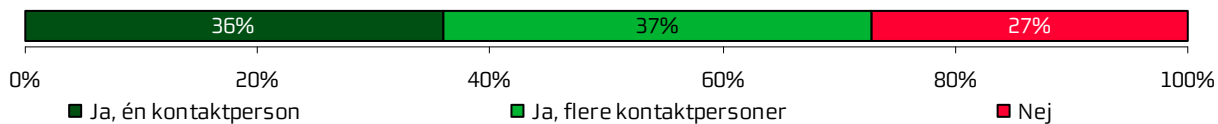
Information om ventetid ved modtagelse (n=56)



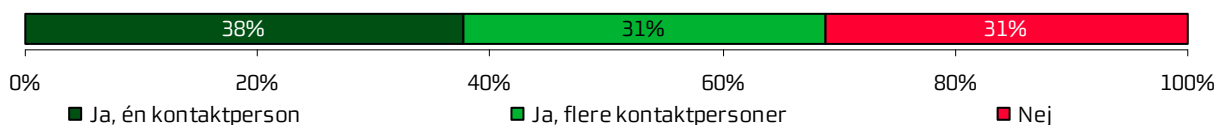
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	74 %	83 %	90 %	100 % *	86 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	95 %	92 %	100 % *	92 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71 %	58 %	78 %	99 % *	62 %	79 %

Personale

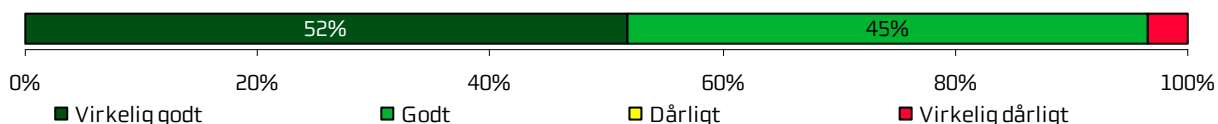
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=103)



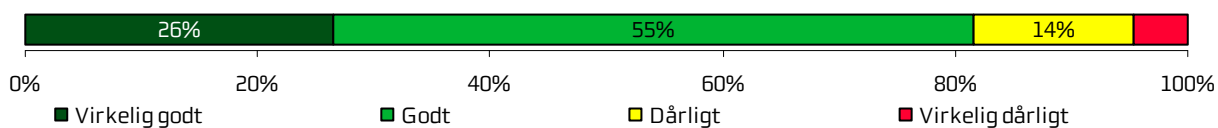
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=45)



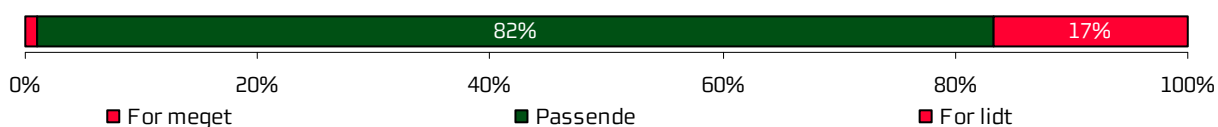
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=29)



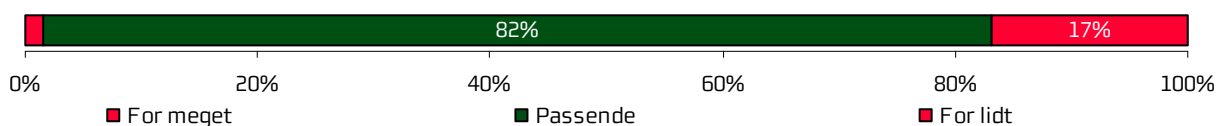
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=87)



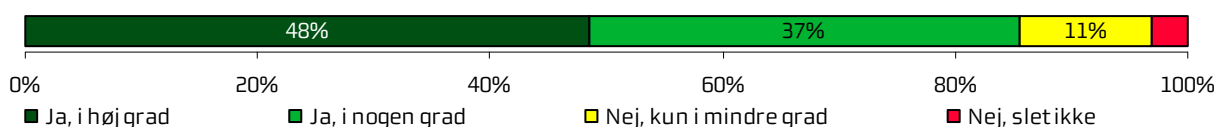
Medinddragelse af patienter (n=102)



Medinddragelse af pårørende (n=65)



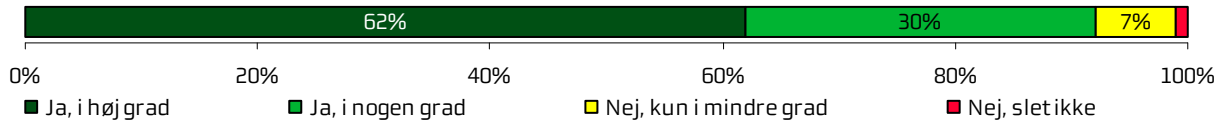
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=97)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	68 %	79 %	98 % *	72 %	87 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	69 %	71 %	83 %	97 % *	69 %	85 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	96 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82 %	79 %	89 %	100 % *	84 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	77 %	87 %	100 % *	78 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	82 %	81 %	98 % *	70 %	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86 %	83 %	89 %	100 % *	86 %	94 %

Personale (fortsat)

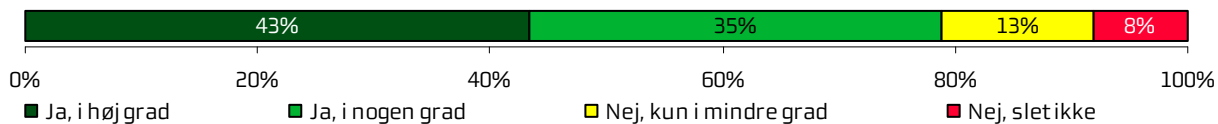
Personalet var gode til deres fag (n=100)



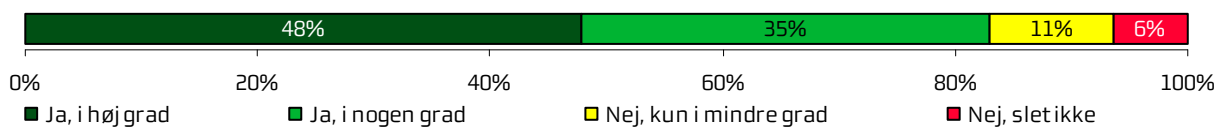
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	93 %	94 %	100 % *	93 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=99)



Behandlingen levede op til forventninger (n=94)



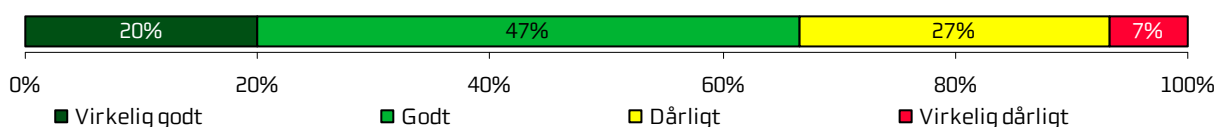
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=93)



Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=98)



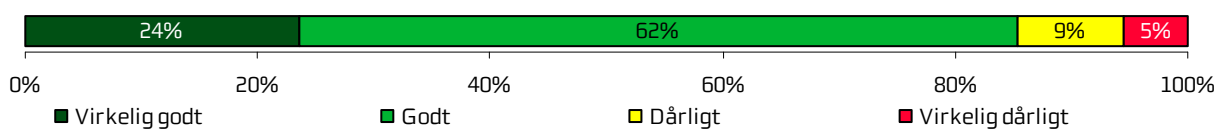
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=90)



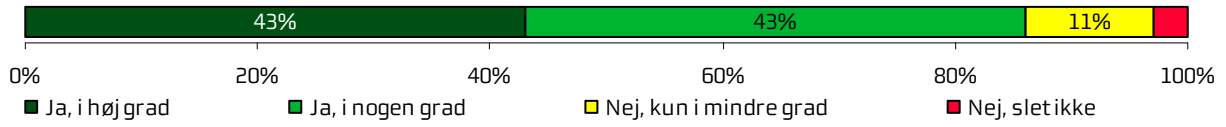
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=55)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79 %	74 %	81 %	100 % *	74 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	84 %	87 %	100 % *	83 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	78 %	87 %	100 % *	80 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	81 %	84 %	87 %	100 % *	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	56 %	50 %	79 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	66 %	69 %	76 %	98 % *	70 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	85 %	86 %	93 %	100 % *	79 %	93 %

Information

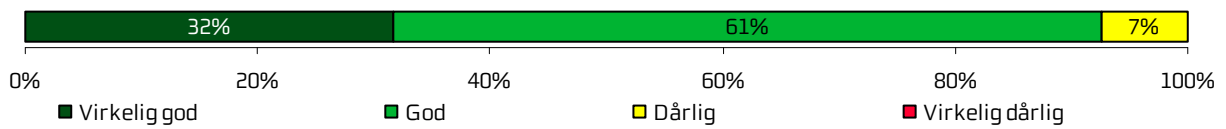
Personalet givet den information, du havde brug for (n=100)



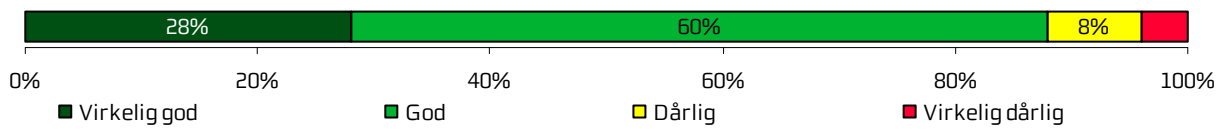
Modtaget skriftlig information (n=80)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



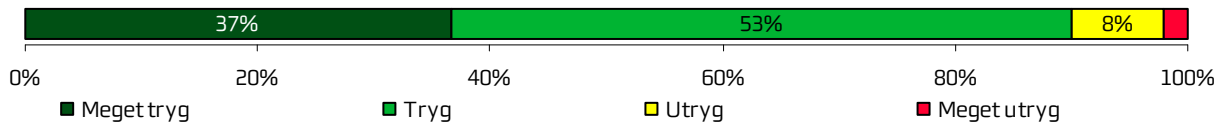
Vurdering af mundtlig information (n=100)



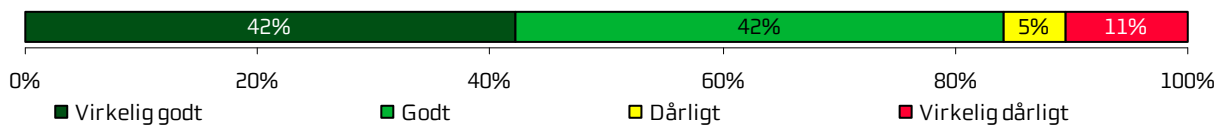
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	82 %	-	100 % *	84 %	94 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	52 %	52 %	54 %	96 % *	44 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	100 %	100 %	100 %	89 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	80 %	89 %	100 % *	87 %	95 %

Udskrivelse

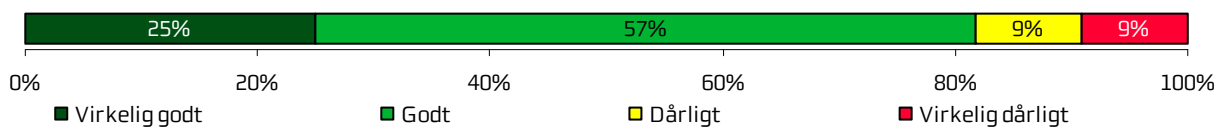
Tryghed ved udskrivelse (n=101)



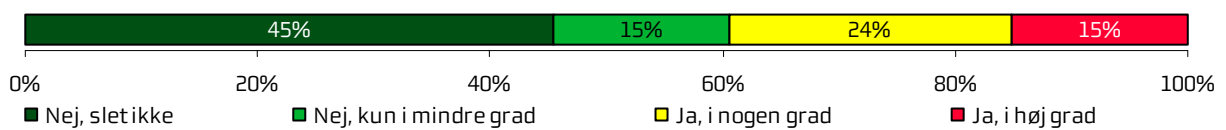
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=44)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=66)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	89 %	86 %	99 % *	78 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	80 %	75 %	100 %	70 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	81 %	78 %	100 % *	72 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	61 %	63 %	57 %	90 % *	55 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=95)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	88 %	81 %	-	100 % *	90 %	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	3
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	8
Relationer til personale	9
Ventetid	0

L2

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

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
2	Ingen ventetid, da jeg blev akut indlagt.	Godt
3	Jeg blev indlagt akut, så der var ingen ventetid.	Dårligt
6	Har været meget tilfreds.	Uoplyst
8	Nej, for jeg blev indlagt AKUT.	Godt
10	Jeg blev akut indlagt. Personalet var meget dygtige til at komme og give informationer om ventetid.	Godt
11	De kom så snart, de vidste noget, og igen da de havde besluttet sig for, hvad der skulle ske.	Godt
14	Akut indlagt.	Godt
15	Jeg modtog indkaldelse i (september) og skulle møde til behandling [et par dage efter]. Forinden skulle jeg have blodprøve og [anden undersøgelse] foretaget.	Virkelig godt
16	Det var dårligt. Så mange gange var der bestilt tid og aflyst. Dårligt informeret om alt. Altid forskellige læger jeg skal snakke med, altid samme spørgsmål.	Virkelig dårligt
17	Jeg rykkede gentagne gange for en tid!	Virkelig dårligt
18	Blev indlagt med ambulance, akut.	Virkelig dårligt
19	Der blev kørt rundt i forskellige datoer.	Godt
21	Stærke smerter i maven, hævet mellemgulv. Troede, det var tarmslyng.	Godt
25	Akut indlæggelse.	Godt
27	Ingen indkaldelse, da der var tale om akut indlæggelse.	Virkelig godt
30	Blev indlagt via lægevagten.	Godt
31	Skal ind en gang årligt. Skulle være [i sommer]. Kom først ind [i efteråret]. Måtte rykke mange gange, min læge ligeså. Hørte intet om ventetid. Meget dårligt at vente fem måneder. Er længe de har vidst det, et helt år.	Godt
32	Kom direkte fra læge med Falck. Så ventetider er kun noget, jeg har "hørt" om ikke oplevet.	Virkelig godt
37	Blev akut overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
38	Jeg havde henvendt mig til egen læge PGA. SMERTER I VENSTRE SIDE og PERIODISK plukken hen over maven. Lægen mente at kunne føle en [], men fandt også forhøjet infektionstal. To ting, som ikke rigtig "passede sammen." Lægen henviste mig derfor til hospitalet.	Godt
39	Forløbet var præget af fri/sammenlægning af afdelinger. Der var ingen, der havde styr på vores indkaldelse. En sygeplejerske tog affære og fik styr på diverse.	Godt
42	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig dårligt
43	Min mand kan ikke huske noget. Han blev indlagt fra andet sted. Jeg var [ikke til stede]. Vi kan IKKE udfylde dette skema.	Uoplyst

L2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - L2	Modtagelsen
3	Kom ind med ambulance, men blev først undersøgt af en læge efter halvanden time, hvilket jeg synes var længe, da jeg havde smerter og ikke kunne få bedøvelse, før jeg blev undersøgt.	Dårlig
5	Jeg havde det ret skidt, da jeg kom op på afdelingen, men der var hurtigt en sygeplejerske hos mig.	God
8	Lang ventetid mellem møde med modtagesygeplejerske, blodprøver, første læge der undersøgte mig og den endelige beslutning om behandling.	God
10	Jeg blev taget godt imod, trods travlhed hos personalet.	Virkelig god
11	Jeg synes, at fire var for meget. Man lå meget tæt. Da jeg kom videre på en anden stue, var vi tre, så var der mere plads. Men at blive vækket om natten, fordi der skulle skiftes stue, var lidt træls.	Dårlig
16	UPROFFESIONEL. Personalet ved ikke, hvad der sker. Jeg er syg. De bestiller blodprøve. Jeg skal selv gå til blodprøve, og da jeg kom, var de ikke blevet bestilt alligevel.	Virkelig dårlig
18	Skadestuen positiv personale.	God
19	Venlig sygeplejerske, som virkelig lyttede, men samtidig fortalte, at hun hørte til en anden afdeling og ikke rigtig kendte arbejdsgangen på den afdeling, jeg skulle indlægges på.	God
20	Manglende kontaktperson. Ventetid. Manglende information om flytning til patienthotel for natten.	Dårlig
21	Modtagelsen var fin nok.	God
23	En del ventetid på at få en seng.	God
27	Særdeles venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
33	God men lidt travl. Sad alene i et rum et stykke tid, og vidste ikke helt, hvad der skulle ske. (Sød læge, fra anden afdeling, modtog og sendte mig videre).	God
36	Personalet er meget smilende og rare, selvom man er lidt nede, når man møder ind med store smerter.	Virkelig god
38	Venlig journaltagning!	God
40	Der var seng klar med det samme, hvilket var dejligt. Og sygeplejerskerne vidste, hvem jeg var da jeg kom.	Virkelig god

L2

Hvilke(n) fejl oplevede du?











ID	Kommentarer - L2	Fejlhåndtering
7	Fik ikke den samme medicin hver gang.	Godt
13	Havde det dårligt efter udskrivelse. Se journal.	Uoplyst
16	Kræftpatient. Fem måneder uden behandling. Sidste gastroskopi varede fire timer. Ingen har informeret mig om, hvad der er lavet. Ved [flere besøg] var det det samme. Biopsianalysen har jeg ventet i en måneds tid på. Da jeg blev henvist fra andet sygehus [i sommers], var diagnosen kræft []. I dag er diagnosen [en anden]. Så Aarhus var hurtigt.	Virkelig dårligt
18	Der var usædvanligt modstridende svar mellem læger og andre læger. Ventetiden ekstremt lang og negativ, presset stemning.	Uoplyst
19	Kom på op til [forkert afdeling], men blev modtaget af personale som ville tilse mit (ikke eksisterende) dræn. Uægte oplyst personnummer.	Godt
22	Dårlig informering.	Uoplyst
26	Udskydelser, forsinkelser og helt urimelige ventetider.	Dårligt
29	Fik at vide, at man skulle faste. Lå en hel dag og aften og måtte så spise, fordi det var aflyst, og det gentog sig ofte.	Dårligt
34	At lagermanden ikke fyldte op med drops og plaster, inden vedkommende gik på ferie.	Virkelig godt
38	Jeg nævnte gentagne gange, at jeg i længere tid havde haft smerter i [den ene side], tæt ved navlen, og det var grunden til min henvendelse til egen læge. Jeg er tidligere brokopereret, og mente at genkende smerten (tidligere brokoperation var [et andet sted]). Den læge, der blev kaldt til, foretog et MEGET hurtigt tryk på maven, mens jeg stod op og konkluderede, at det IKKE var nødvendigt med scanning, og at der IKKE var en brok. Han var travl, både i tale og undersøgelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Først og fremmest fik jeg at vide af en læge, de ville fjerne min blindtarm uanset hvad, da jeg har været indlagt med mistanke om betændelse før. Men da jeg spurgte lige inden narkose, sagde de, at det var forkert, og at den ikke ville blive fjernet. Det gjorde mig utryg!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	Fejltolkning eller mangel på forklaring af det smertestillende jeg fik under indlæggelse. MEGET slemme bivirkninger.	
42	Én gang var der noteret forkert medicin i min journal, én gang var de ved at give mig "nabosengens" medicin. Én gang sagde en sygeplejerske til mig, at jeg selv kunne "skrue" ned hastigheden på droppet med antibiotika, hvis jeg syntes, det løb for hurtigt.	Dårligt

L2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
3	Jeg skulle flyttes til andet sygehus, da jeg skulle til en undersøgelse. Det var [kort tid] efter en operation i [organ], og jeg havde [] store smerter og var på morfin. På trods af dette bestilte sygeplejersken en taxa til mig, som de mente, at jeg selv skulle tage, selvom jeg næsten ikke kunne gå for smerter. Havde min [pårørende] ikke været der med en kørestol, havde jeg aldrig klaret det. (Lægen mente, at der skulle have været bestilt en ambulance).	Dårligt
5	Jeg oplevede, at scanningen var flaskehalsen, der medførte, at jeg måtte vente en dag på at blive scannet. 48 timer efter min ankomst/indlæggelse blev jeg scannet!!!	Godt
8	Mine første dage af indlæggelsen var på [en afdeling] med ro. Planlagt pleje af en sygeplejerske og mulighed for at komme over [sygdommen]. Til weekenden forflyttes jeg til [anden afdeling], til stor stue med åbne vinduer med larm fra gadestøj og ekstremt meget uro hele tiden. Konstant gang i TV og mange forskellige plejepersoner.	Godt
10	Da personalet havde travlt, var der en del ventetid. Dette var ikke personalets skyld. Det skal dog siges, at personalet var meget professionelt og gode til at informere.	Godt
11	Ikke ud over, at man ligger meget tæt. Der kunne ikke engang stå en stol imellem på den første stue. At man bliver vækket om natten for at blive flyttet til en anden stue, er heller ikke rart. Når man er syg og ikke sover godt, så er det træls at blive vækket.	Godt
12	Jeg var kun indlagt til undersøgelse et døgn.	Godt
16	Henvist fra andet sygehus med karcinom. I dag metastase. Ingen behandling fra Aarhus [i flere måneder]. Alt for lang tid.	Virkelig dårligt
18	Modstridende oplysninger og ekstrem lang ventetid.	Virkelig dårligt
21	Jeg var i en underlig situation, da jeg var på besøg hos [pårørende], så jeg havde ikke toilet eller mobil, men der var alle meget hjælpsomme.	Godt
23	Jeg måtte tage hjem igen pga. travlhed eller akut sygdom. Og måtte komme igen dagen efter.	Godt
26	Pårørende burde inddrages mere i beslutninger. Aarhus burde aldrig have gået med til, at patienten blev overført til andet sygehus. Denne beslutning har efterfølgende vanskeliggjort behandlingen.	Godt
28	Indlagt på Patienthotellet efter undersøgelse. 24 timers sonde i næsen.	Virkelig godt
29	For meget ventetid på de enkelte undersøgelser.	Dårligt
36	Virkelig en god behandling af sygeplejerskerne, som tog sig rigtig godt af mig.	Virkelig godt
38	Følte god kontakt med lægen, der opslog journal, men den anden læge (der blev tilkaldt) var ikke omhyggelig på den måde. Han undlod flere gange at svare, når jeg spurgte om noget. Var frygtelig og tydeligvis travl og virkede irriteret over at være tilkaldt.	Godt
40	Var meget utryk ved, at der blev foretaget kikkertoperation, når f.eks. tarmene ikke var undersøgt.	Dårligt
42	Blev glemt til en ultralydsscanning, så måtte vente til dagen efter og var derfor indlagt en dag længere. (De havde glemt at faxe til røntgen).	Virkelig dårligt

L2**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
 4	Men jeg hører ikke så godt!	Godt
 5	Det er et urimeligt ressourcespild, at det skal tage [flere døgn] at vente på en scanning, der varede to minutter.	Godt
 7	Der var for travlt, så informationen var nogle gange forvirrende og mangelfuld, og andre gange super god.	Godt
 16	Jeg har ringet og bekræftet tidspunktet fra sygehuset. Og samme dag, efter to timer blev den aflyst. Dårlig informeret om alt. [Ved den] sidste gastroskopi [var jeg] for dårligt informeret. Jeg er mega skuffet over Afdeling L.	Virkelig dårligt
 19	Mens jeg ventede på biopsien, fik jeg forskellig information om, hvordan den skulle laves.	Godt
 27	I forbindelse med stuegang og almindelig daglig kontakt til kontaktpersonen blev der altid givet god og passende information.	Virkelig godt
 32	Meget fin.	Virkelig godt
 38	Jeg fik RIGTIG god information, da jeg fik en overraskende information om, at jeg havde blindtarmsbetændelse og skulle opereres straks. Jeg spurgte om, hvad der så var galt i VENSTRE side og blev lovet svar senere. Men narkosepersonalet var helt enestående.	Godt
 41	Min søn har modtaget løbende og ført drøftelser med personalet.	Godt
 42	Snakkede med mange forskellige læger, som hver gang skulle undersøge mig forfra. Føltes ikke som om, de havde læst min journal. (Var indlagt ca. seks til syv dage).	Virkelig dårligt

L2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
10	Kunne godt have haft gavn af et brev, hvor i der stod, hvad der var sket. Bl.a. hvad afdelingen har skrevet til min læge.	Godt
13	Blev sendt hjem med dårlig vejrtrækning. Måtte senere på skadestuen uden at få hjælp. Senere på anden afdeling, hvor problemet blev klaret meget hurtigt. Ros til afdelingen.	Godt
17	Jeg ventede fem timer på, at en læge skulle komme og udskrive mig. Det er uacceptabelt. Derfor forlod jeg hospitalet uden en læges tilsyn!	Virkelig dårligt
19	Blev udskrevet med onlinerecept til apotek, som ikke tilgik apoteket pga. manglende kode lig med godkendelse på udsteder. Afdelingen havde medgivet medicin til næste dag, men havde delt en 10 mg. DEPOTTABLET i to i mangel af 5 mg. depottabletter.	Godt
27	Har altid dyrket passende motion, spist fornuftigt, været ikke-ryger og kun nydt alkohol ved selskabelige lejligheder.	Virkelig godt
29	Jeg var glad for at skulle hjem. Sygeplejerskerne var søde, men overbelægning gjorde, at jeg måtte tage beroligende medicin og sovemedicin til natten. Fem senge på en firemandsstue, det fungerer ikke.	Dårligt
31	Det er for dårligt, at man efter tre-fire uger skal rykke for at få et brev, om det var godt eller skidt. Sådan burde det ikke være.	Godt
38	Jeg blev ved udskrivningen fortalt, at jeg skulle kontakte egen lægen, hvis jeg fik det dårligt efter det første døgn. Måtte gerne kontakte afdelingen det første døgn, hvis problemer. Jeg sagde gentagne gange til udskrivende læge, at jeg FORTSAT havde smerter i venstre side, som var mit hovedproblem, men jeg fik at vide, at det nok gik over. Og nu havde man jo også været inde at ordne blindtarmen.	Godt

L2

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

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
1	Det eneste klagepunkt: Da vi fik at vide, at der var slem kræft, blev jeg som pårørende smidt ud af stuen, som vi var gået ind på, så han kunne komme i seng. For det var jo lige midt i hviletiden. Det kunne godt være gjort bedre, så man ikke bare skulle lade ham være alene. Og det er jo ikke fordi, at man laver larm sådan et sted.	Virkelig godt
3	Mit indtryk af den ene afdeling var, at de ansatte havde meget travlt og var stressede. Jeg følte mig i vejen, hvis jeg havde brug for deres hjælp. Efter overflytningen til den anden afdeling, var der meget mere ro og forståelse. Herude følte jeg mig tryk og i gode hænder. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
4	Et venligt miljø. Tak. [Relationer til personale]	Godt
5	Stærke, søde, kompetente sygeplejersker. Klar læge, god til at kommunikere ud, hvad der var galt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
9	Alt i alt var forløbet godt. Jeg kan kun sætte en finger på manglende information. Der gik MANGE TIMER mellem information om, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information]	Godt
11	At man ikke skal ligge så tæt og blive vækket, når man endelig sover, for man er jo syg, ellers var der jo ingen grund til, at man var der. Maden: FØJ. Kartoflerne og sovsen var kold, og det er ikke så fedt at spise []. I forhold til det første sygehus er det andet sygehus meget godt. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
13	Ros til personale for god behandling og venlig optræden. Altid behjælpelig. [Relationer til personale]	Godt
17	Det kan klart gøres bedre, når man ankommer til afdelingen, at der er en person, der tager sig af en. Plus, at der er ingen grund til, at man skal sidde på gangen og vente (med feber) i [adskillige] timer, før der var en læge, der var til stede. [Pleje]	Virkelig dårligt
19	Hertil har jeg ikke rigtig noget, men jeg vil gerne sige et stort tak til læge NN for hendes svar på min og min kones skrivelse. Det havde vi overhovedet ikke forventet. [Relationer til personale]	Godt
20	Manglende opholdsrum. Behov for regulering/begrænsning i brug af fjernsyn. [Fysiske rammer]	Uoplyst
24	Personalet er søde og rare, men de har alt for travlt. Der mangler virkelig pleje til patienten i form af almindelig pleje for nogle, som ikke kan klare sig selv, og nogle får måske mere pleje end andre. Der er jo overpatienter og underpatienter. [Pleje]	Uoplyst
27	I enkelte situationer kunne jeg have ønsket en smule mere information. Jeg har oplevet personalet som meget omsorgsfulde og kompetente. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Rigtig god oplevelse at være indlagt på patienthotellet. Søde medarbejdere, flot værelse og sikke en madoplevelse. Der var alt for den småtspisende til den, der skulle passe på figuren. Godt udvalg. [Pleje]	Virkelig godt
29	Der skal vaskes gulv. Ikke kun moppes. Støvet generer. Der var meget larm på gangen ved vagtskifte især om aftenen. [Fysiske rammer]	Dårligt

- | | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <p>✎ 32</p> | <p>Man bliver dybt taknemmelig over at være født i vort land [] med den oplevede "service".</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p>✎ 33</p> | <p>Lægen var meget lyttende og virkede kompetent.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]</p> | <p>Godt</p> |
| <p>✎ 35</p> | <p>Jeg havde forventet at blive udskrevet af en læge, der vidste noget om mit sygdomsforløb i stedet for en hel ukendt læge, som jeg ikke har talt med før. [Havde forventet] en læge, der kunne uddybe mit forløb og fremtid.
[Kvalitet i behandling, Pleje]</p> | <p>Virkelig godt</p> |
| <p>✎ 38</p> | <p>Først ros: Flot at man opdagede en betændt blindtarm, som jeg på intet tidspunkt havde følt gav smerter. Det høje infektionstal, som var konstateret af egen læge, blev taget op, og en slemt betændt blindtarm blev dygtig opereret. Så ris: Jeg synes, det er sjusket, at man IKKE tager mine GENTAGNE klager over smerter [] alvorligt ELLER udskrives mig med besked om at få det nærmere undersøgt. Tre dage senere måtte jeg til læge pga. smerter [] og skal nu opereres []. Så der var [noget galt]! 1000 roser til personale på [bestemt] afdeling. STOR TAK!
[Kvalitet i behandling]</p> | <p>Godt</p> |
| <p>✎ 40</p> | <p>Blev taget godt imod af sygeplejen, men da vagterne jo skifter, kom der en ny, som virkede som om, der intet var styr på.
[Kvalitet i behandling, Pleje]</p> | <p>Dårligt</p> |
| <p>✎ 42</p> | <p>Der var utrolig meget larm (fra sygeplejersker) på gangen indtil klokken 15, derefter så man nærmest ikke en sygeplejerske. Den, der skulle passe én, henvendte sig ikke, før man opsøgte dem.
[Relationer til personale]</p> | <p>Virkelig dårligt</p> |

