

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

CS

NYREMEDIKINSK AFD. C

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	137
Besvarelser fra afsnittets patienter:	71
Afsnittets svarprocent:	52%

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

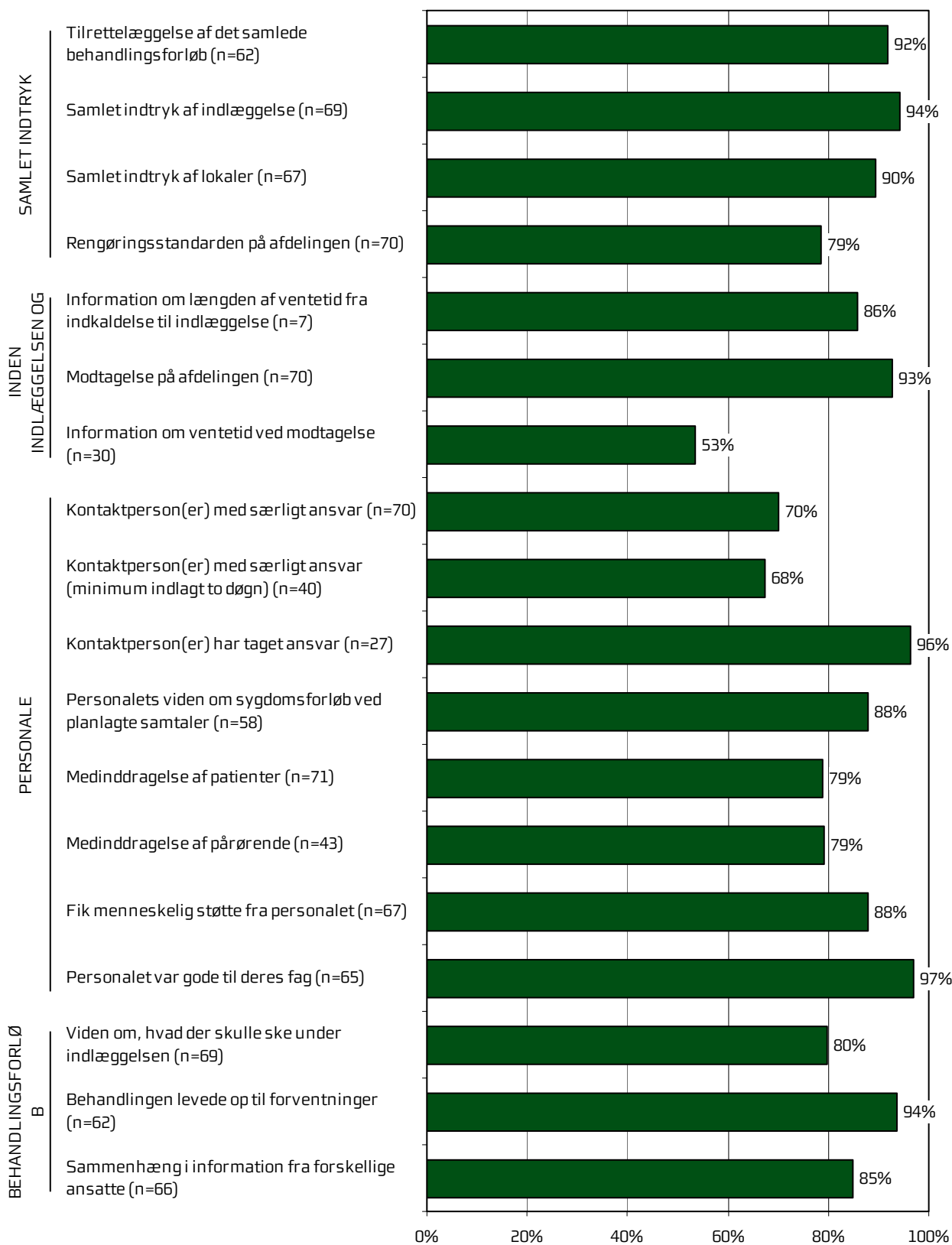
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

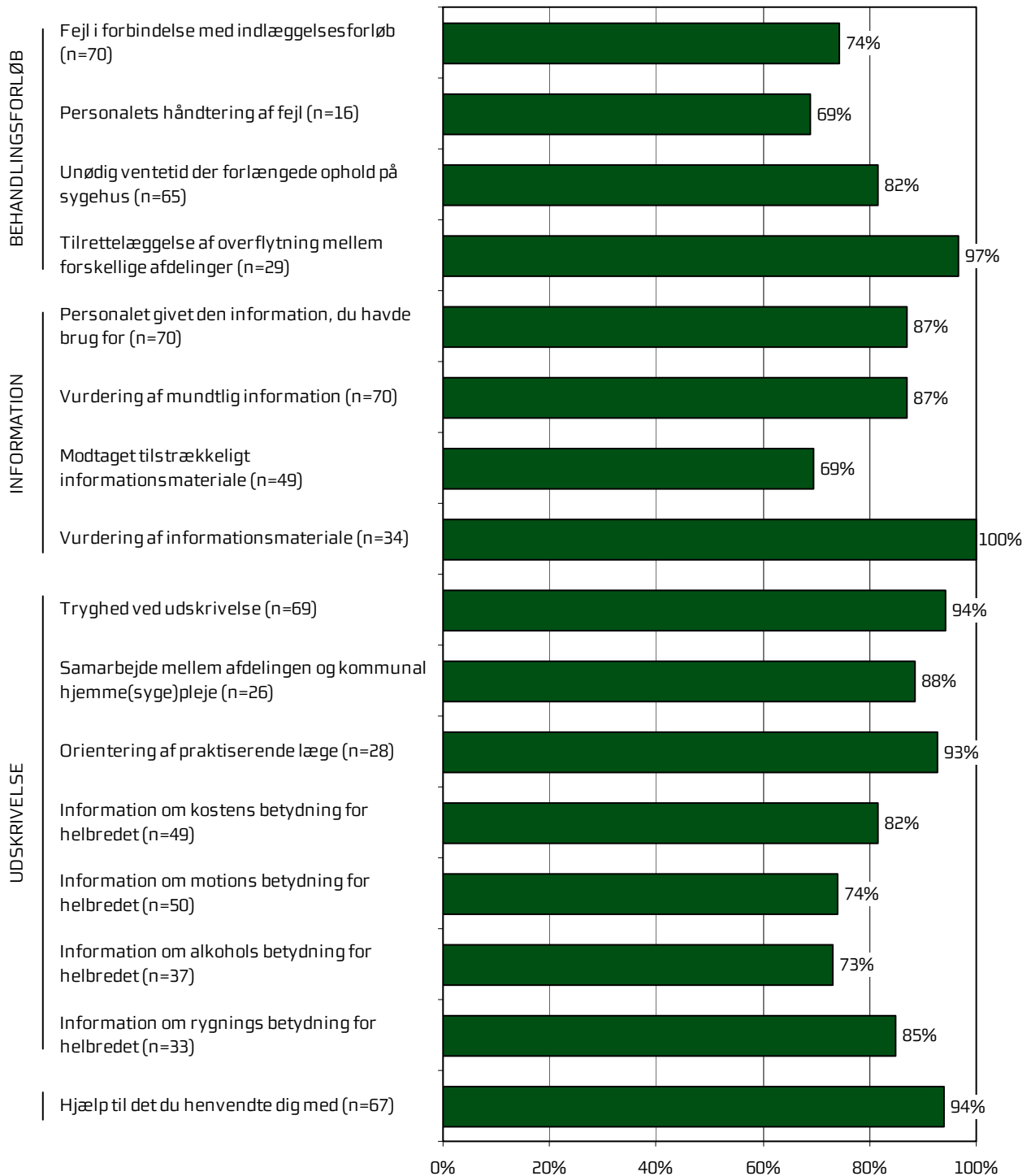
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: CS

2011-tallet er for: C-Sengeafsnit

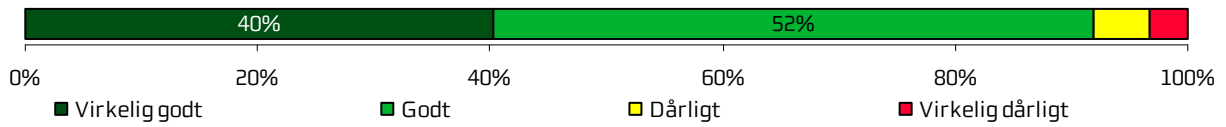
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

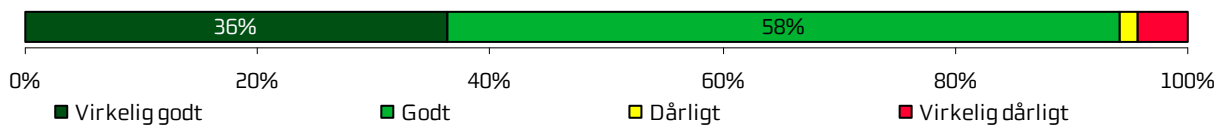
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

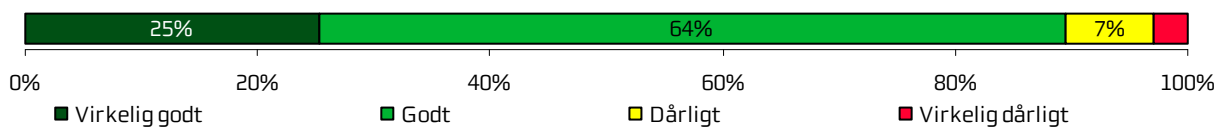
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=62)



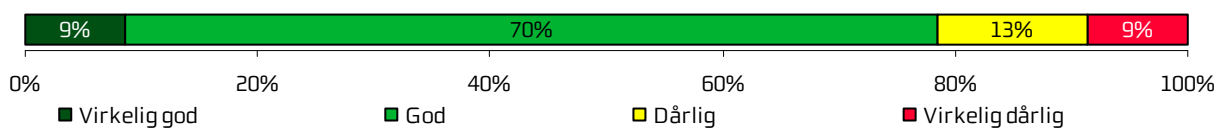
Samlet indtryk af indlæggelse (n=69)



Samlet indtryk af lokaler (n=67)



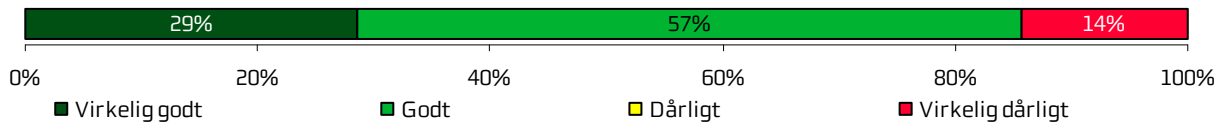
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=70)



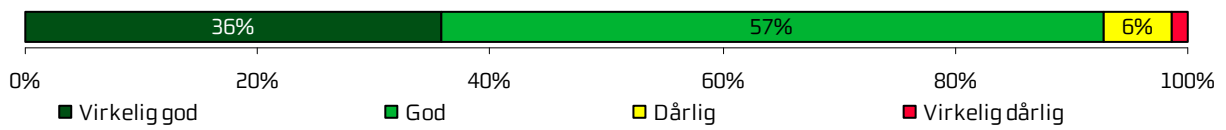
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	99 %	95 %	100 % *	84 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	99 %	96 %	100 % *	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	94 %	93 %	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	79 %	91 % *	87 %	100 % *	83 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

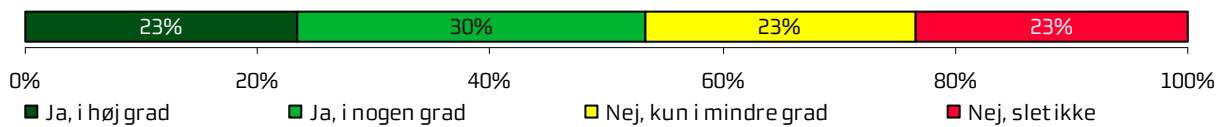
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=7)



Modtagelse på afdelingen (n=70)



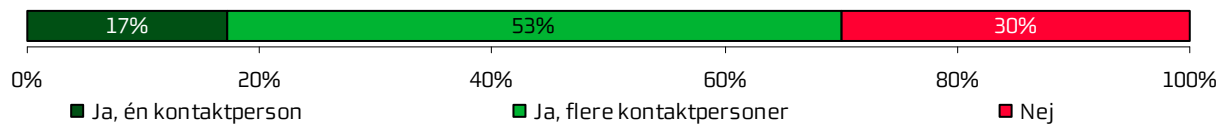
Information om ventetid ved modtagelse (n=30)



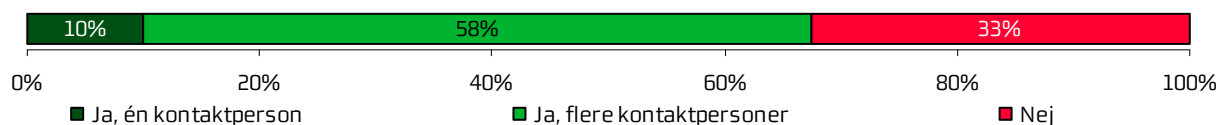
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	88 %	100 %	100 %	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	98 %	97 %	100 % *	85 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	53 %	84 % *	62 %	90 % *	43 %	76 %

Personale

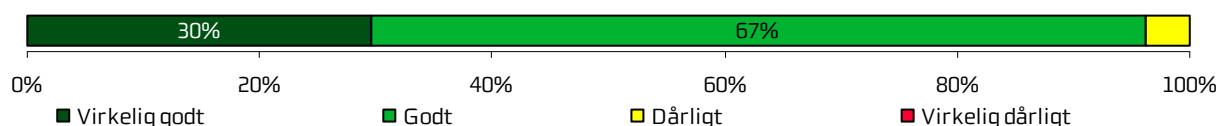
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=70)



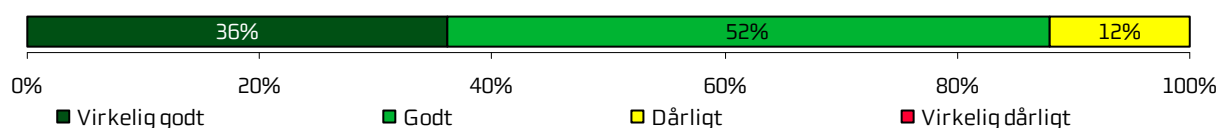
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=40)



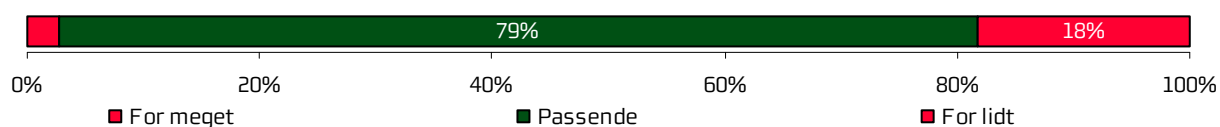
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=27)



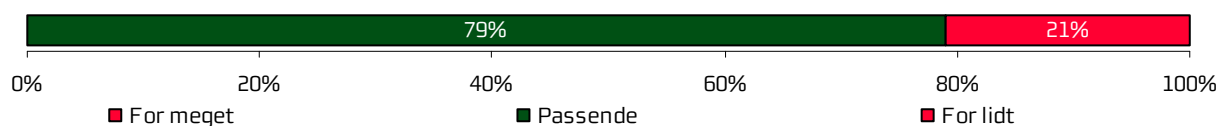
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



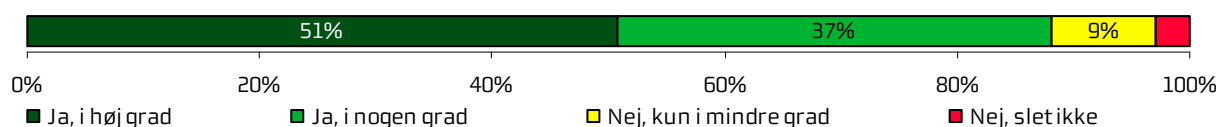
Medinddragelse af patienter (n=71)



Medinddragelse af pårørende (n=43)



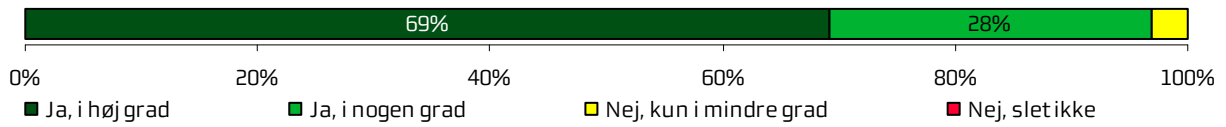
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=67)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	70 %	83 %	79 %	97 % *	70 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	68 %	87 % *	81 %	94 % *	61 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	100 %	100 %	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	94 %	93 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	92 % *	88 %	100 % *	80 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	79 %	87 %	86 %	100 % *	73 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	94 %	94 %	100 % *	85 %	94 %

Personale (fortsat)

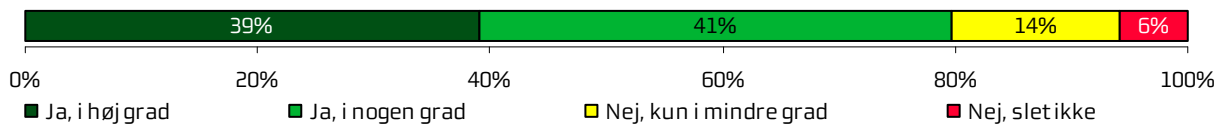
Personalet var gode til deres fag (n=65)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	100 %	96 %	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

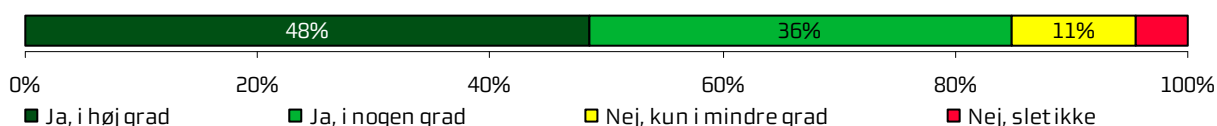
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=69)



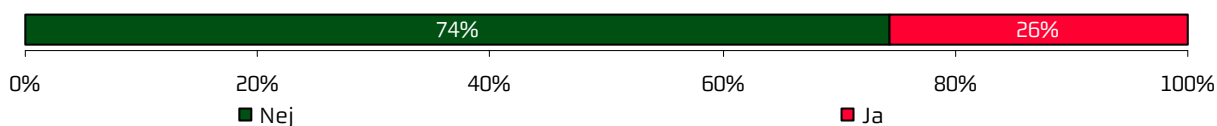
Behandlingen levede op til forventninger (n=62)



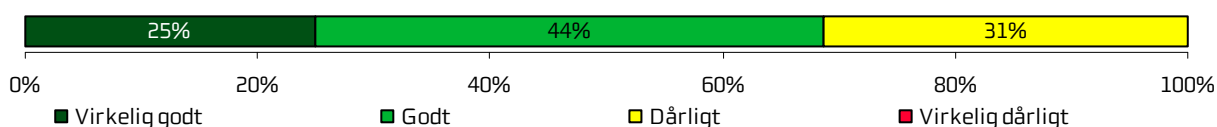
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=66)



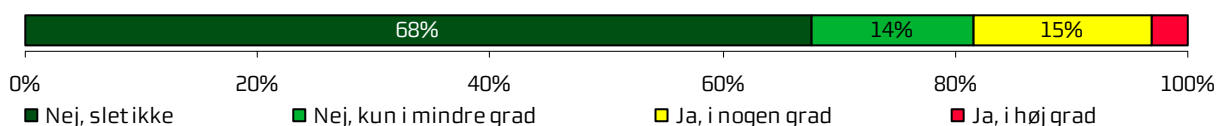
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=70)



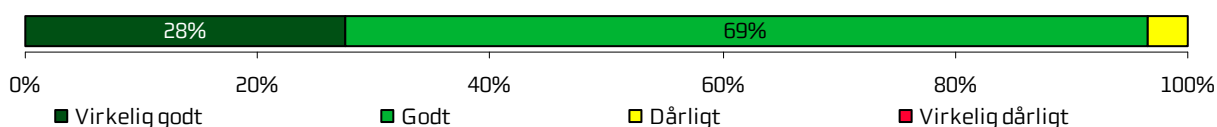
Personalets håndtering af fejl (n=16)



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



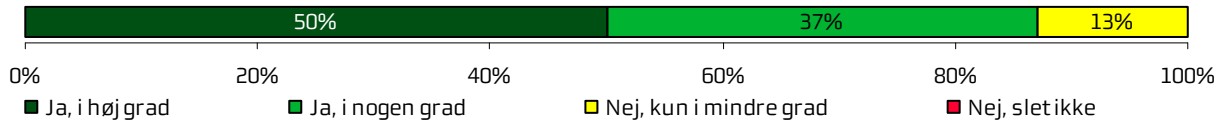
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=29)



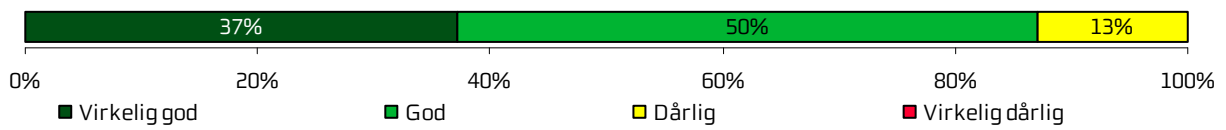
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	80 %	90 %	89 %	100 % *	68 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	90 %	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	85 %	94 %	84 %	100 % *	80 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74 %	90 % *	84 %	97 % *	78 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	69 %	75 %	89 %	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	83 %	88 %	96 % *	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	96 %	97 %	100 %	77 % *	94 % *

Information

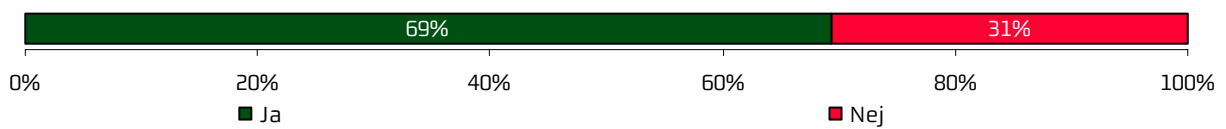
Personalet givet den information, du havde brug for (n=70)



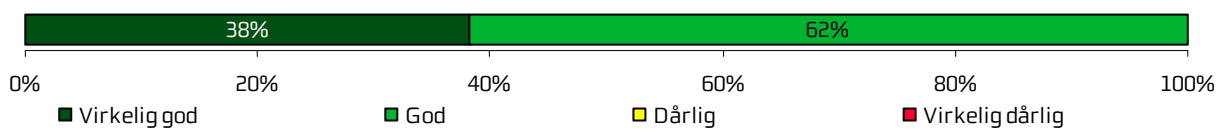
Vurdering af mundtlig information (n=70)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=49)



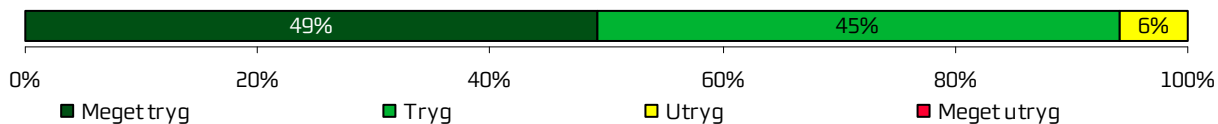
Vurdering af informationsmateriale (n=34)



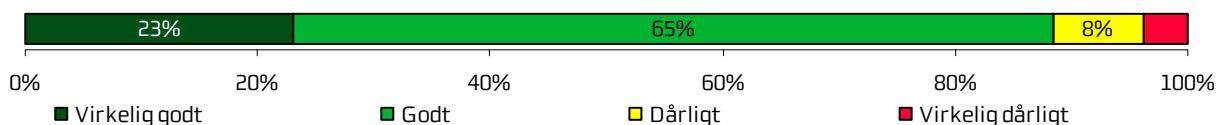
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	87 %	96 % *	92 %	100 % *	83 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	95 %	96 %	100 % *	82 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	100 %	-	-	100 %	78 % *	93 % *

Udskrivelse

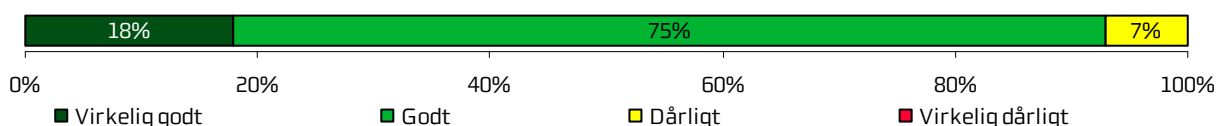
Tryghed ved udskrivelse (n=69)



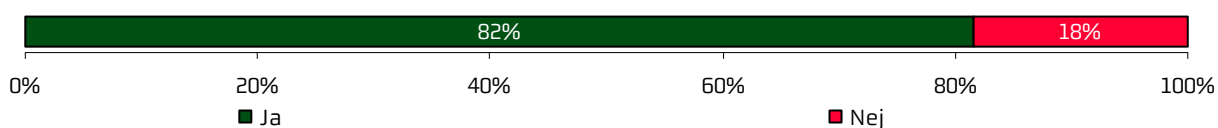
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



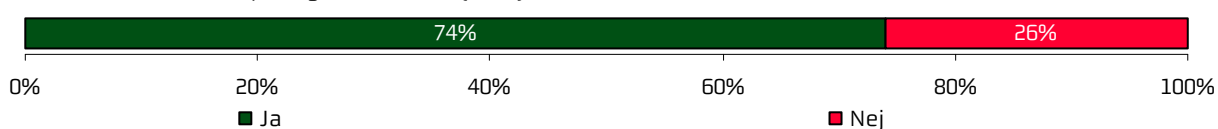
Orientering af praktiserende læge (n=28)



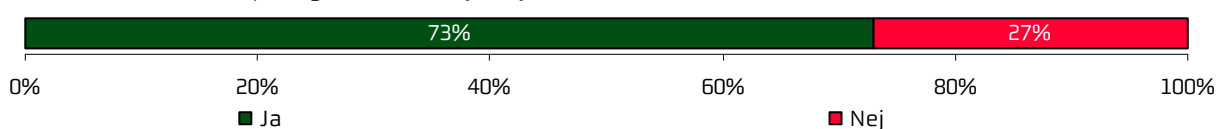
Information om kostens betydning for helbredet (n=49)



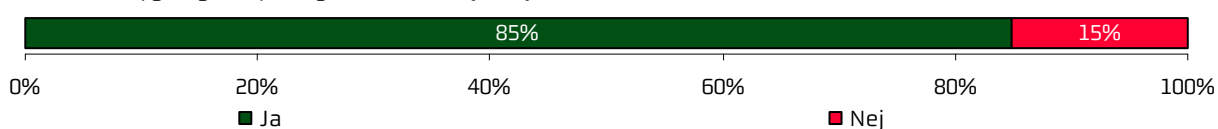
Information om motions betydning for helbredet (n=50)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=37)



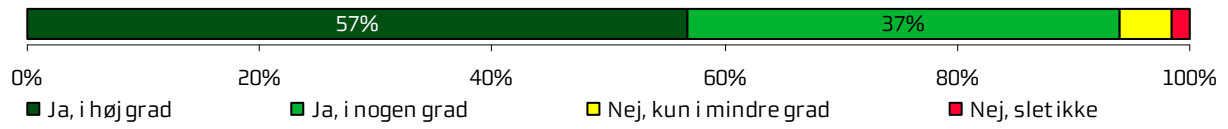
Information om rygningens betydning for helbredet (n=33)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	95 %	92 %	99 %	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	94 %	86 %	98 %	74 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	92 %	81 %	100 %	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	82 %	-	-	95 % *	47 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	96 % *	53 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	73 %	-	-	88 %	36 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	85 %	-	-	93 %	41 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=67)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	98 %	97 %	100 % *	91 %	97 %

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	6
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	1
Pleje	3
Relationer til personale	1
Ventetid	0

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

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 6	Var i koma, husker det ikke.	Godt
 7	Jeg har ventet syv en halv time, derefter kom lægen og sagde, at jeg skulle indlægges.	Godt
 8	Blev indkaldt kl. 20.00 og var inde 21.30.	Virkelig godt
 10	Jeg blev indlagt akut.	Godt
 14	Jeg blev indlagt med det samme ved min ankomst på afd. K, Skejby Sygehus. Det vil sige, at der var ingen ventetid. Jeg tog direkte fra egen læge og til afdeling K, og fik med det samme en seng (stue).	Godt
 20	[For nogle år siden blev jeg diagnosticeret med en sjælden sygdom], som de havde svært ved at behandle. Jeg har således været indlagt mange gange og gået megen til kontrol. trods dette har jeg fået en udmærket behandling, som jeg kun har ros til.	Virkelig godt
 22	Ingen ventetid. Akut indlagt (egen læge).	Virkelig godt
 25	Blev akut indlagt.	Godt
 29	Jeg havde været hos egen læge samme dag, men tog det ikke særligt alvorligt. Om aftenen steg feberen, jeg ringede til Nyremedicinsk Afdeling og fik beskeden: "Pak tasken og kom." Det er betryggende.	Godt
 31	Blev indkaldt akut [om natten] til transplantation.	Godt

CS

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - CS	Modtagelsen
5	De er altid rigtig søde på afdelingen og fortæller hvad, der skal forgå.	Virkelig god
6	Husker det ikke.	Uoplyst
14	Sygeplejerskerne og lægerne i modtagelsen var imødekommende og omsorgsfulde. Jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig god
18	Man kommer ind blødende efter [en ulykke], er delvis lam []. Når man skal på WC, kan man ikke klare sig selv. Sundhedshjælper vaskede ikke afføring og blod ordentligt af. Irriteret hud/betændelse.	God
19	Manglende oplysninger! Herunder at man ikke indtager oplysninger, bl.a. telefonnummer til [min pårørende]!!! Hun bliver i øvrigt tilkaldt, da de ikke tror, de kan redde mig.	Dårlig
20	Virkelig god.	Virkelig god
24	Havde over 40 i feber, men sad over en time i venteværelset, inden der blev fundet en seng.	Dårlig
26	Venligt og imødekommende, smilende.	Virkelig god
28	Jeg er meget taknemmelig for lægerne og sygeplejerskerne. [].	Virkelig god







CS

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - CS	Fejlhåndtering
1	Manglende pille i medicinering.	Virkelig godt
2	Udlevering af for stærk tablet! Jeg gjorde opmærksom på det og fik den rigtige styrke!	Godt
3	Personalet glemte min medicin den første morgen.	Virkelig godt
10	Måtte selv gøre opmærksom på manglende, aftalt, behandling.	Godt
11	Jeg blev indlagt akut pga. væskebalancen, tabt for megen vægt pga. []behandling. Som bifund fandt man let urininkontinens, som man koncentrerede sig om. [] Jeg blev udskrevet efter få dage. Under indlæggelsen fik jeg en defekt rollator, hvilket besværliggjorde min gangfunktion til toilettet, som i øvrigt var alt for lavt, en toiletforhøjner fandtes ikke, og jeg måtte ikke bruge min egen. Ved udskrivelsen blev der ordineret engangskaterisering [flere gange om dagen]. Da []behandling blev seponeret, begyndte jeg at tage [på]. Da mit øgede blærevolumen var et bifund, og havde været til stede i lang tid, og ikke havde medført øget tilbageløb til nyren, vist ved ultralydscanning, seponerede jeg behandlingen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
13	Ikke direkte fejl, men medicinen havde jeg selv med. Men alligevel kom de med den i et bæger, indtil vi fik snakket om det, så fejl kan jeg nok ikke sige det er.	Virkelig godt
14	1) Jeg skulle have været indlagt på nyremedicinsk afdeling fra starten af, i stedet for være indlagt på afdeling K. Jeg har en kronisk nyresygdom, og jeg tænker, at personalet på nyremedicinsk afdeling er langt bedre klædt på i forhold til min kroniske nyresygdom og dens følgevirkninger (f.eks. infektioner). Jeg følte, at personalet på afdeling K ikke vidste nok om min sygdom. 2) Jeg havde en diskussion med en læge på afdeling K, som ville have, at sygeplejersken skulle lægge et kateter på mig. Dette var en forkert vurdering. Lægen lyttede ikke til mig, da jeg fortalte, at jeg aldrig har fået lagt et kateter før, når jeg har haft nyre/bækkens infektion. Jeg havde absolut ikke brug for et kateter. Jeg havde ingen problemer med at tisse, og en ultralydsscanning havde vist, at der ikke var blokering eller bylder i nyrene eller urinvejene. Jeg oplyste også pågældende læge om, at mine urinveje/mit urinrør er sarte. Hvis man indlægger et kateter, kan man være sikker på, at dette vil give mig en ny blærebetændelse/urinvejsinfektion, og så kunne vi starte forfra. Lægen blev irriteret på mig, og da han forlod lokalet sagde han til mig "ok, så slipper du for at få lagt kateter lige nu, men ved den mindste stigning i din kropstemperatur eller forværring i din almene tilstand, så lægger vi det kateter". Jeg var chokeret over denne behandling, og talte efterfølgende med en sygeplejerske om dette. Jeg følte mig utryk og frustreret. Lægen havde ikke kunnet forklare sin faglige vurdering/beslutning til mig (hvorfor der skulle lægges kateter?!), og han anerkendte slet ikke min viden om min egen kroniske sygdom. Jeg ved ikke, om der er ført journal over min klage over denne situation. Der blev i denne situation lavet en klar fejlsvurdering, og der blev slet ikke lyttet til min erfaring med min kroniske sygdom. Jeg har kendt til min sygdom [i mange år], så jeg er ved at være "ekspert" på området.	Dårligt
15	Fejlmedicinering.	Godt
17	Det er en stor fejl og i øvrigt omsorgssvigt, at personalet ikke tager en seriøst. Jeg havde et smertekateter i ryggen som ikke virkede efter en meget stor operation. Aldrig har jeg oplevet noget lignende, sygeplejerskerne var stort set ligeglade, da de tog for givet, at kateteret virkede. Der måtte gå [mange] timer efter operationen før det blev taget ud, og jeg kom på en anden medicinsk smertebehandling. En læge kunne fortælle mig, at det lå forkert og derved ikke virkede.	Godt
18	Medicinskema/tabletter. Måtte selv finde papir på, at jeg fik den medicin. Hjælp af sygeplejerske fra dialyse []. Kunne ikke finde rigtig medicin, havde tre medicinskemaer/[].	Godt
19	Bliver overdoseret med morfin [i en grad, så det giver store komplikationer]! Min datter får personalet oplyst om hendes telefonnummer. Godt for det. Hun bliver tilkaldt, i det jeg får det meget skidt.	Dårligt

- | | | |
|---|--|--------------------------------------|
| ✎ | 21 Sygeplejerske troede jeg var anden, hvilket jeg måtte gøre opmærksom på, da jeg ikke fejlede det, som der blev talt om. Forvirret. | Dårligt |
| ✎ | 23 I to tilfælde glemte personalet at sætte tilkaldesnoren til. []. Måtte ringe hjem for at få hjælp, så de kunne ringe til afdelingen. Personalets svar til dette: "Det er, hvad der kan ske" (havde ligget ca. en time). Lå alene. Går for lang tid, fra man ringer efter hjælp, til der kommer nogen. Ca. 10 minutter. | Dårligt |
| ✎ | 25 Efter første indlæggelse blev jeg ikke indkaldt til CVK-anlæggelse og dialyse som aftalt, og nåede derfor at blive meget dårlig og afkræftet. Dialysen blev dermed forsinket i ca. to uger (er indberettet som utilsigtet hændelse). CVK-anlæggelsen blev foretaget akut i stedet for planlagt, og det var derfor et midlertidigt CVK. Indgrebet var meget ubehageligt. Efter en dialyse blev der anlagt et "tunneleret" CVK, og her virkede bedøvelsen IKKE tilstrækkeligt. Det var en meget smertefuld og skrækkelig oplevelse! | Godt |
| ✎ | 26 Røntgenafdelingen informerede ikke afdelingen om en flyttet undersøgelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 30 Jeg fik medicin og sød saft for sent inden operationen, så den måtte udskydes [et stykke tid]. | Godt |
| ✎ | 31 Forkert medicin. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

CS**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 14	Læger og sygeplejersker skal undgå at blive ved med at forsøge at lægge drop på patienter, de allerede ved, er svære at lægge drop på. Tilkald i stedet straks narkosesygeplejerskerne, i stedet for at bruge patienten som nålepude.	Godt
 18	Ja. Medicinkort var forkert. Noget jeg skulle have, stod der ikke. Andet jeg ikke fik, stod der. NN fik det rettet, da jeg skulle hjem. Min egen sygeplejerske [] fik et udtag fra en, der viste, hvad jeg fik. Der står [10 mg], men skulle have været på 30 mg. Løg om, at de ikke havde medicin.	Godt
 19	Er normalt en meget frisk dame, går lange ture med min hund! Da min datter bliver tilkaldt, får hun af sygeplejersken at vide, ja, din mor har jo alderen til, at man kan forvente at dø []. Kommer nogenlunde frisk på sygehuset, hvor de så faktisk tager livet af mig med morfin.	Virkelig dårligt
 24	Hvis det havde været muligt at få antibiotika af en hjemmesygeplejerske, kunne jeg have været udskrevet tidligere i stedet for at blive overført til patienthotellet.	Godt
 25	Der har manglet sammenhæng mellem indlæggelse og ambulans forløb.	Godt
 27	Super behandling fra første dag.	Virkelig godt






CS

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

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
1	Er kommet på afdelingen i [adskillige] år. Så kender forløbet og personalet.	Virkelig godt
9	Med hensyn til information vil jeg fremhæve personalet i AMBULATORIET, hvor man VIRKELIG får udtømmende svar på spørgsmål og bliver holdt ajour. Det er toppen.	Uoplyst
14	Der var rart for mig at få en kopi af oversigten over mine daglige infektionstal og nyretal. Jeg er godt kendt med disse tal, og det gav mening for mig at kunne følge med i mit sygdomsforløb via disse tal.	Godt
16	Man kunne ikke stille en diagnose, og det var derfor ikke muligt at informere om en specifik sygdom.	Godt
20	Almindeligvis god.	Virkelig godt
25	Der var generel mangelfuld information, og jeg har ikke modtaget skriftlig information. Der har især manglet information i forhold til CVK-anlæggelse, og der var lagt op til fistelanlæggelse, hvilket viste sig ikke at være nødvendigt. Jeg var ikke informeret om, at der var flere muligheder.	Godt

CS

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
 14	Jeg var lidt utryk ved udskrivelsen, da jeg var bange for at få tilbagefald. Jeg fik oprindeligt en tid til kontrol en uge efter udskrivelsen, men denne blev ændret til tre måneder. Det ville have været optimalt, hvis man på afdeling C havde holdt fast i kontrol efter en uge, for ugen efter fik jeg tilbagefald, og måtte indlægges (kort) igen.	Godt
 16	Føler ikke, at jeg mangler information i de retninger.	Godt
 18	Meget forvirrende, da der kun var få sygeplejersker, der vidste noget: Så skulle jeg hjem, så skulle jeg blive. Blev sendt hjem, dagen efter det samme, ind igen. Blødte [] dagligt. Talte ikke med nogen. Havde været under narkose om morgenen, i dialyse om eftermiddagen. Sendt hjem aften/morgen. Blødte igen. For hurtig til at sende hjem.	Godt
 22	Fik en perfekt og let forståelig forklaring af læge NN.	Virkelig godt
 25	Det har fungeret rigtig godt.	Godt

CS

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

ID	Kommentarer - CS	Samlet indtryk
1	Toiletterne er ulækre. Skal gøre dem rene og spritte af, inden man sætter sig. Bruger papir til at åbne døren med. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	Toilettet var ikke i orden. Dårligt rengjort og ikke ofte nok. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Der mangler hygge i opholdstuen, der virker altid så koldt. Fjernsynet på stuerne virker ikke, der er lidt træls. [Fysiske rammer]	Godt
9	Jeg blev indlagt efter et ildebefindende på gaden og havde hverken min liste med telefonnumre eller e-mails i tasken, heller ikke høreapparatet. Alt det ønskede jeg at tage en taxa til min bopæl for at hente, og så naturligvis retur til Skejby, men det blev mig FORBUDT!	Uoplyst
10	Når jeg sammenligner den varme mad med det, der blev serveret, da jeg for [nogle] år siden var indlagt, må jeg konstatere, at det er gået fra rigtig godt til rigtig skidt! Maden var fornærmende ringe! Det må kunne gøres bedre! [Pleje]	Godt
12	Denne afdeling er grunden til, at alle burde betale deres skat uden at kny.	Virkelig godt
14	Sygeplejerskerne på Afdeling C og K var generelt fantastiske. De gav mig den pleje, som jeg havde brug for, de lyttede til mig, og begyndte at opfordre mig til at blive selvhjulpne på det rette tidspunkt. En anbefaling for fremtiden: patienter med kroniske sygdomme ved rigtig meget om deres egen sygdom. Specielt hvis de har kendt til sygdommen i flere år. Anvend/inddrag gerne denne viden bedre. Større anerkendelse af, at patienten kan være "ekspert" i sin egen kroniske sygdom. Vær mere opmærksom på, hvor patienten er i sit kroniske sygdomsforløb. Er diagnosen stillet for nyligt? Har patienten været kendt med sygdommen længe? Og sæt så ind med vejledning og behandling i et leje, der passe med patientens erfaringsniveau. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
18	Afdelingen mangler rengøring, og seng bliver ikke redt. Tomandsstuer er bedst, da man selv kan holde rent. Ryddeligt omkring natbord (mangler en pose ved seng til affald, lommetørklæder m.v.), når man er sengeliggende. WC bliver ikke rengjort af andre patienter. Sygeplejerskerne har virkelig travlt. Skal aflastes af sosu-hjælpere. Sygeplejerskerne [] er gode, sosu-hjælpere skal lære lidt mere. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
20	Toiletter/kummer kunde holdes bedre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
22	Megen støj fra gangen og de besøgende i alle aldre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Den manglende indkaldelse har haft store konsekvenser, og jeg nåede at blive så dårlig, at jeg og mine pårørende reelt tvivlede på, at jeg ville overleve. Den sidste CVK-anlæggelse var en meget voldsom oplevelse, der også har påvirket mig efterfølgende. Nu går det heldigvis godt og [behandlingen] virker!	Godt
27	Gode til at informere og meget venlige og meget dygtige.	Virkelig godt

