

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE**

**GASTROENTEROL. AFD. L**

**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](mailto: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:	97
Besvarelser fra afsnittets patienter:	49
Afsnittets svarprocent:	51%

### **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).



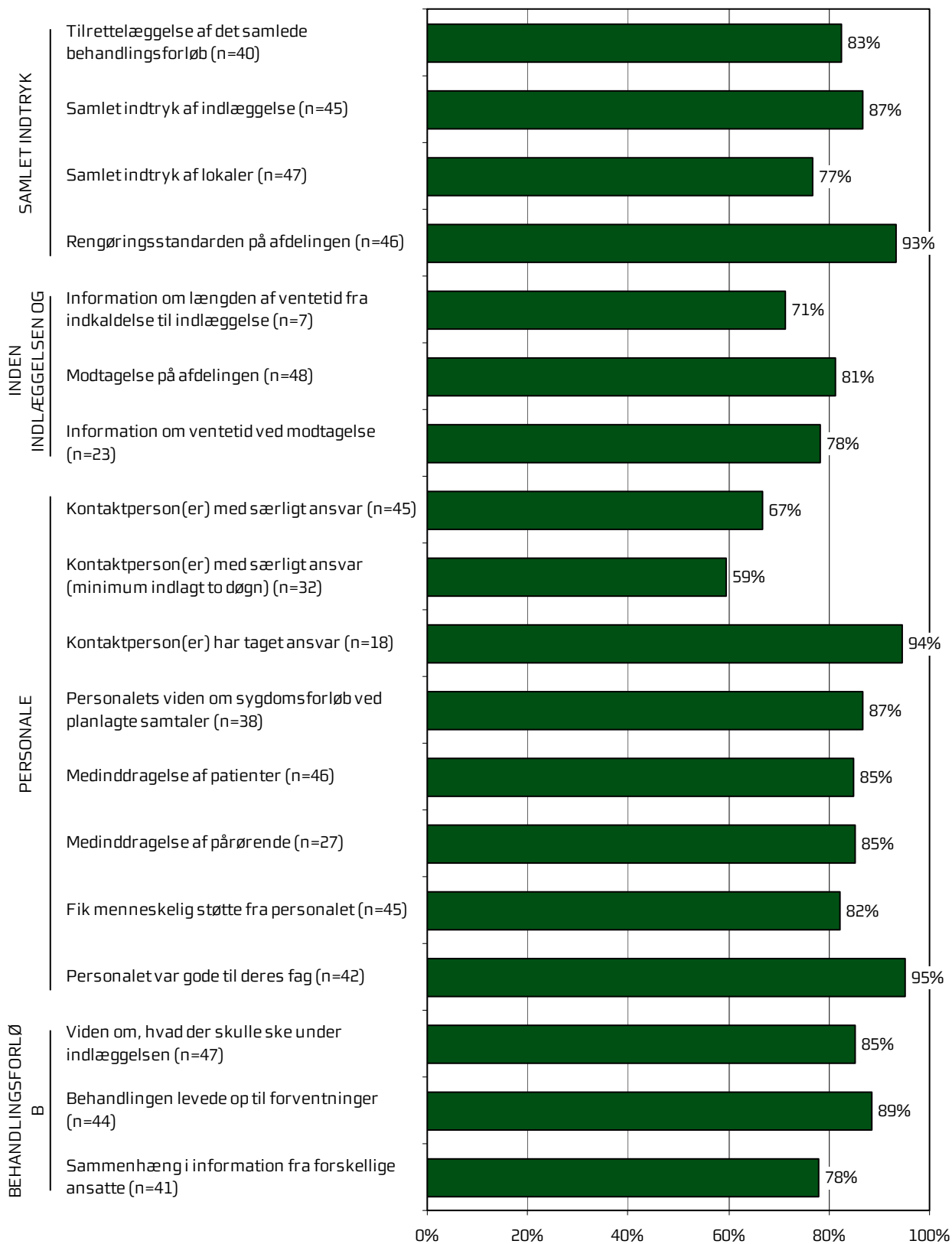


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

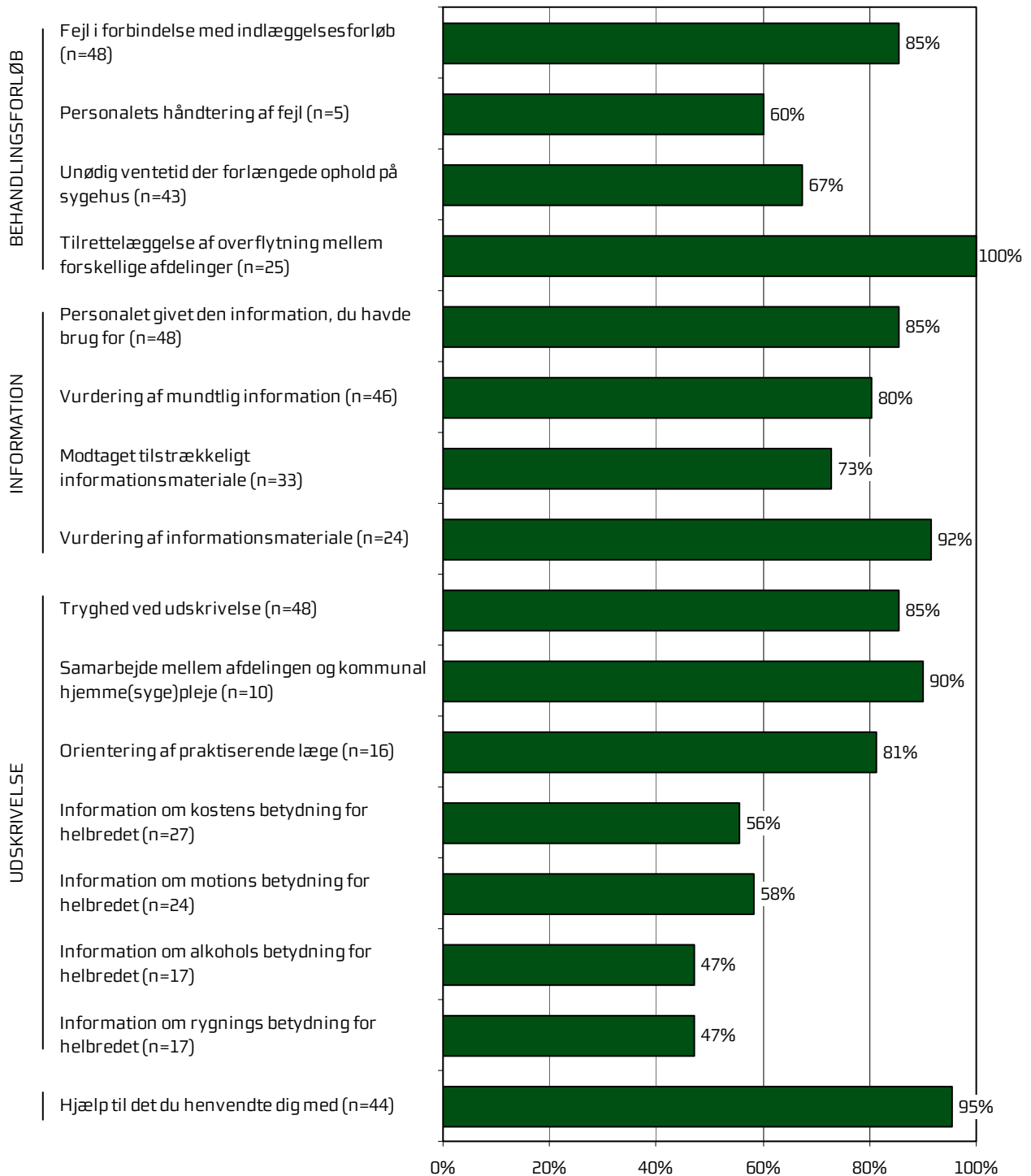
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

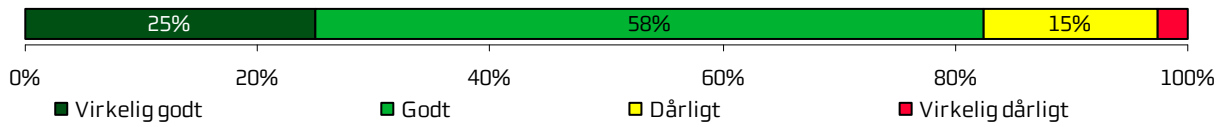
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

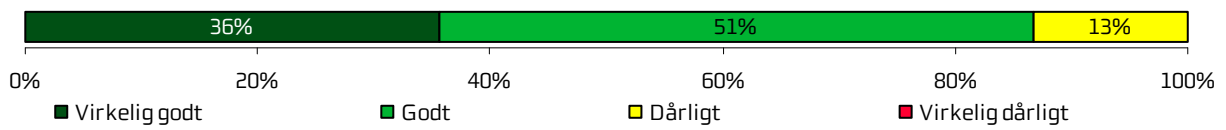
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

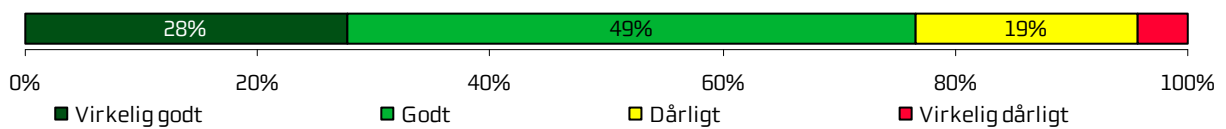
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=40)



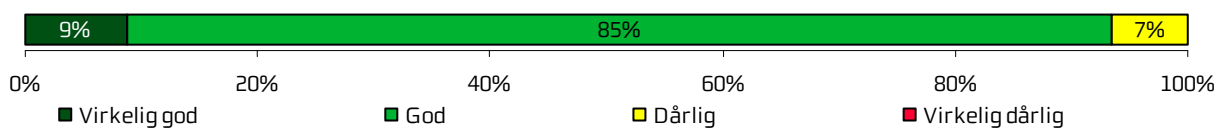
Samlet indtryk af indlæggelse (n=45)



Samlet indtryk af lokaler (n=47)



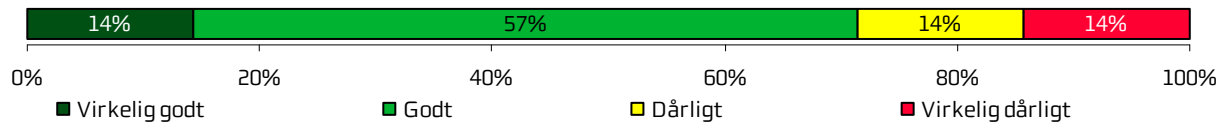
Rengøringsstandard på afdelingen (n=46)



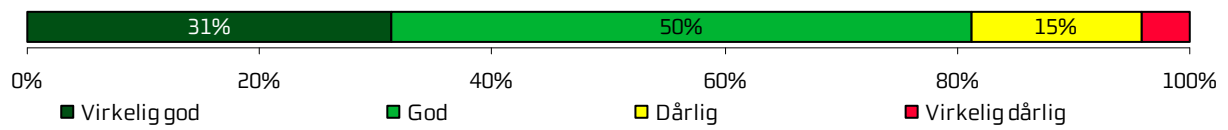
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	82 %	-	-	100 % *	87 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	-	-	100 % *	87 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77 %	-	-	100 % *	68 %	88 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	100 %	81 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

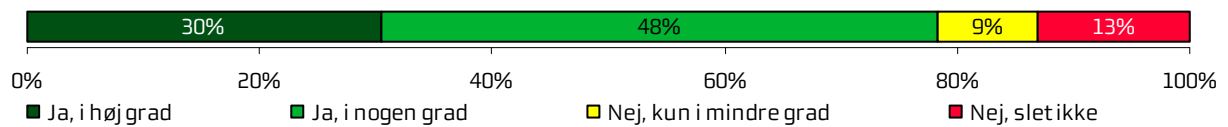
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=7)



Modtagelse på afdelingen (n=48)



Information om ventetid ved modtagelse (n=23)

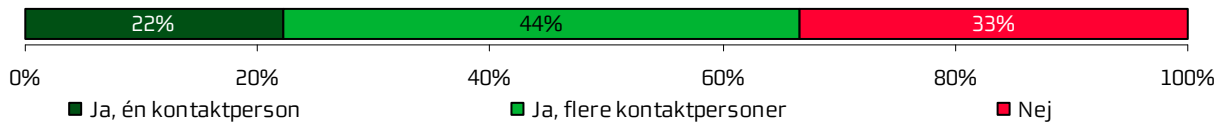




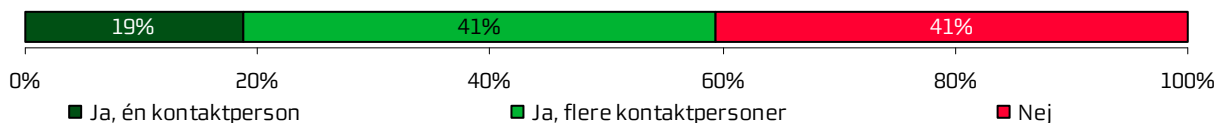
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	71 %	-	-	100 %	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	81 %	-	-	100 % *	88 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	78 %	-	-	90 %	46 % *	75 % *

## Personale

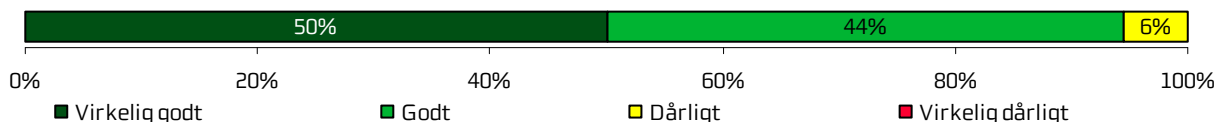
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=45)



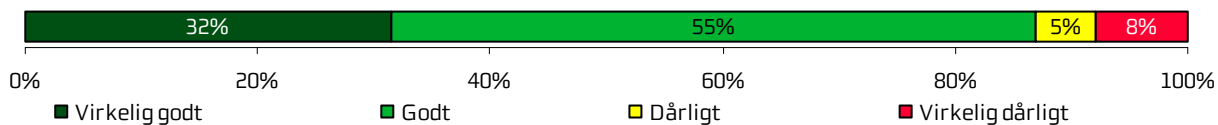
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=32)



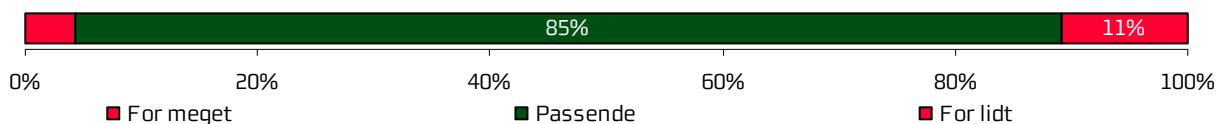
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=18)



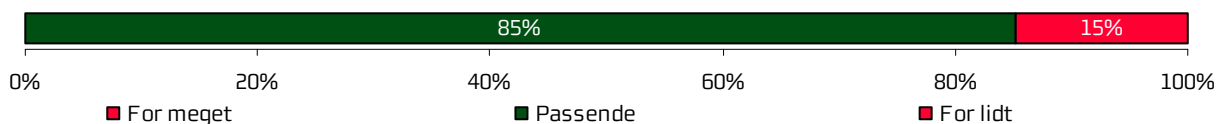
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=38)



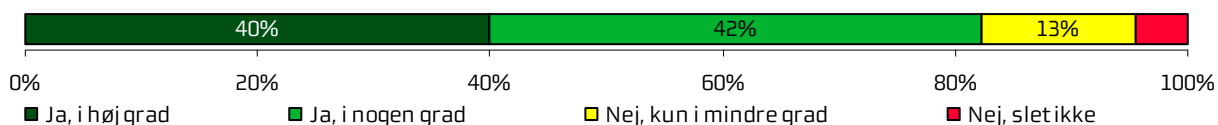
Medinddragelse af patienter (n=46)



Medinddragelse af pårørende (n=27)



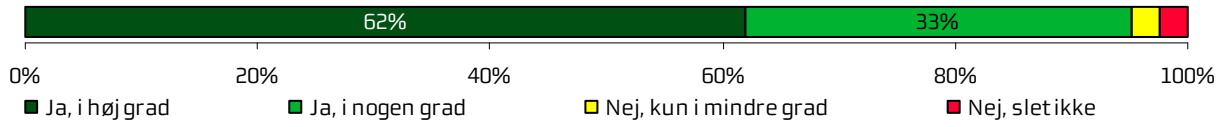
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=45)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	67 %	-	-	97 % *	71 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	59 %	-	-	94 % *	64 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	87 %	-	-	100 % *	87 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	-	-	100 % *	79 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85 %	-	-	100 % *	73 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	82 %	-	-	100 % *	87 %	94 %

### *Personale (fortsat)*

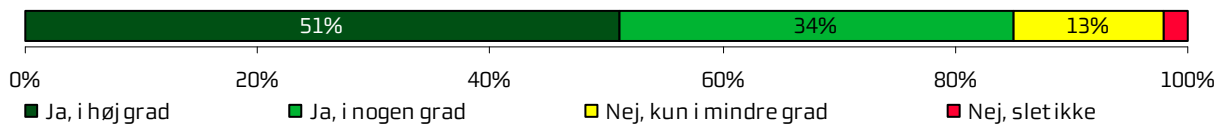
Personalet var gode til deres fag (n=42)



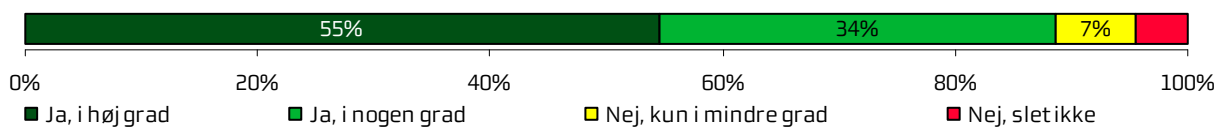
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	-	-	100 %	90 %	97 %

## Behandlingsforløb

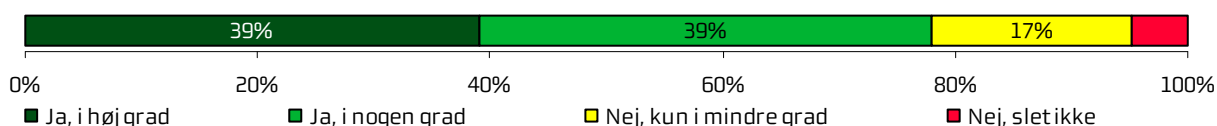
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=47)



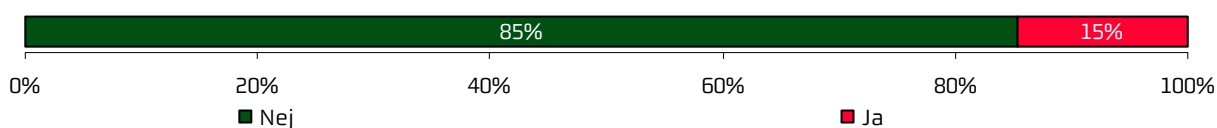
Behandlingen levede op til forventninger (n=44)



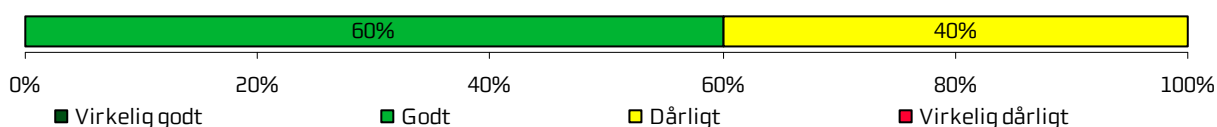
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=41)



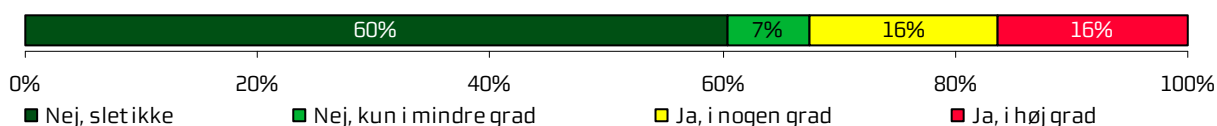
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=48)



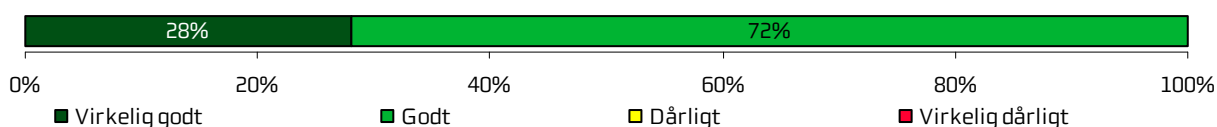
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=43)



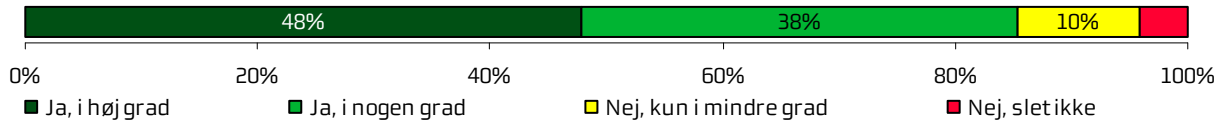
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=25)



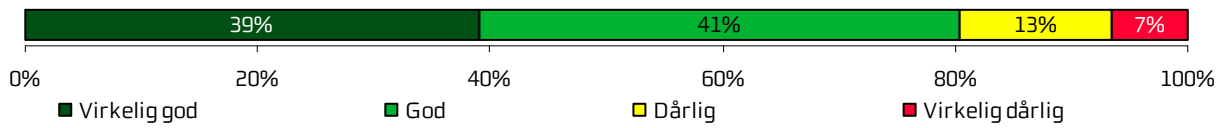
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	-	-	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	-	-	100 % *	82 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	78 %	-	-	100 % *	81 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	-	-	97 % *	76 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	60 %	-	-	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	67 %	-	-	96 % *	66 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	77 % *	94 % *

## Information

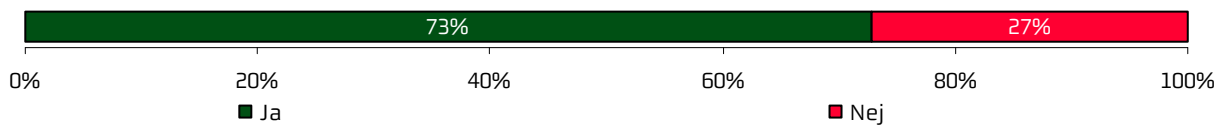
Personalet givet den information, du havde brug for (n=48)



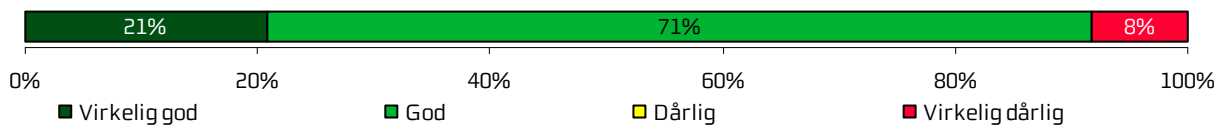
Vurdering af mundtlig information (n=46)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=33)



Vurdering af informationsmateriale (n=24)





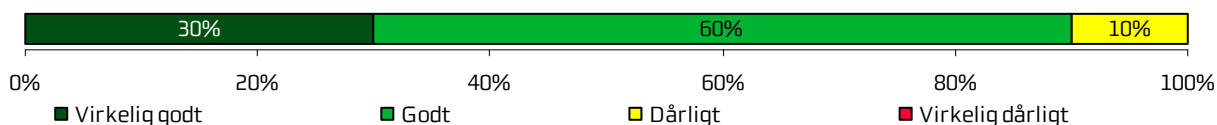
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	85 %	-	-	100 % *	83 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	80 %	-	-	100 % *	84 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	92 %	-	-	100 %	78 %	93 % *

## Udskrivelse

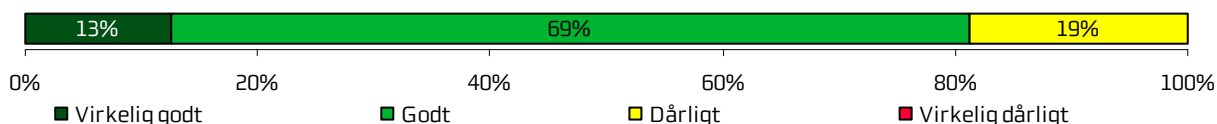
Tryghed ved udskrivelse (n=48)



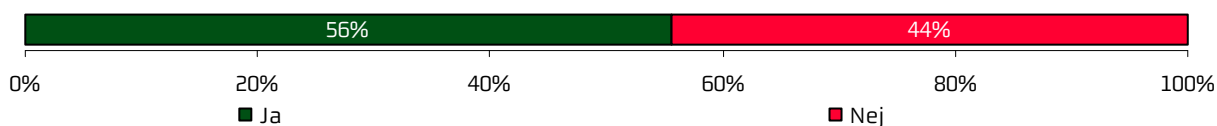
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



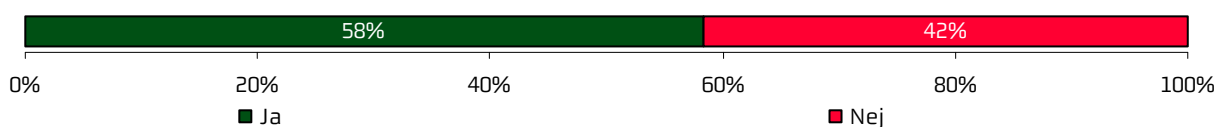
Orientering af praktiserende læge (n=16)



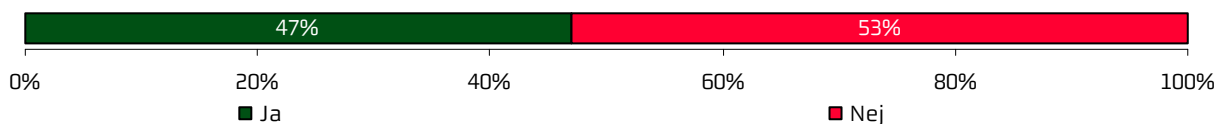
Information om kostens betydning for helbredet (n=27)



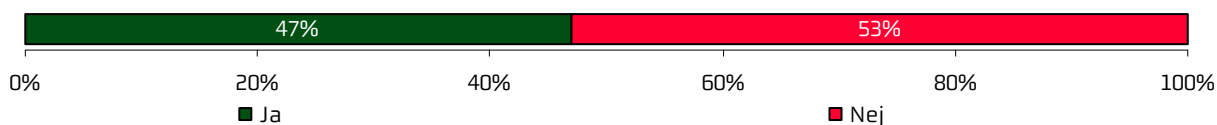
Information om motions betydning for helbredet (n=24)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=17)



Information om rygningens betydning for helbredet (n=17)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85 %	-	-	99 % *	73 %	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	-	-	98 %	74 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	-	-	100 %	74 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	56 %	-	-	95 % *	47 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	58 %	-	-	96 % *	53 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	47 %	-	-	88 % *	36 %	67 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	47 %	-	-	93 % *	40 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 %	91 %	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	1
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	6
Pleje	1
Relationer til personale	6
Ventetid	2

## GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE

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

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	Samlet indtryk
1	Ved modtagelsen oplevede jeg nærvær, kvalitet og empati.	Virkelig godt
2	[I foråret] fik jeg en stærk forværring af mine refluxsmerter og var derfor nødsaget til at sidde op at sove. Det bevirkede ud over refluxsmerter voldsomme smerter i haleben og ryg, som forhindrede mig i at sove om natten og tvang mig til at være stående/gående hele dagen med total udmattelse til følge. Det lykkedes min læge at få fremrykket [undersøgelsen]. Men sekretæren på mobilitetsafsnittet nægtede pure at fremrykke min svar dato, selv om konklusionen forelå allerede. Både min læge og jeg forsøgte pr. telefon. Da jeg selv henvendte mig pr. telefon, fik jeg beskeden, at min ryg kunne man ikke behandle på maveafdelingen (jeg var for udmattet til at argumentere efter sådan et knockout). Indirekte ville man jo kunne hjælpe mig ved at forkorte min ventetid, hvor jeg skulle sidde op at sove (det endte med, at jeg fik siddesår). Men svardatoen blev ikke fremrykket []. Det giver ingen mening, da min ventetid derved ikke blev forkortet. Ventetid på svar blev [knap en måned] på bare denne ene undersøgelse. Totale ventetid blev [mere end et halvt år]. Derudover kunne man ikke blive enige om, hvorvidt det var kommunen eller sygehuset, der skulle bevilge mig hjælpemidler i hjemmet for at afhjælpe mit siddesår.	Godt
4	Akut indlagt.	Virkelig godt
5	Jeg blev akut indlagt.	Godt
8	Blev indlagt af egen læge.	Virkelig godt
10	Indlagt om natten.	Godt
12	Der gik meget kort tid, fra jeg bad om at blive indlagt, til jeg fik en indkaldelse.	Virkelig godt
17	Akut indlagt.	Godt
20	Akut indlagt.	Godt
22	Der var ikke noget forløb vedrørende afdelingen inden indlæggelsen. Ankom fra Skadestuen.	Virkelig godt
23	I [nogle år] har jeg haft smerter i [siden], smertende om i ryggen også. Frygtelige smerter [], samt spontane opkastninger, hvor jeg næsten besvime, men ramlede ind i vægge m.m. Var hos læge igen, igen (efter adskillige []undersøgelser) og bad selv [] om at blive indlagt akut.	Dårligt
24	Jeg blev indlagt akut. Akutmodtagelsen var langsom og dårlig til at informere. Personalet var stresset og der var ekstrem lang ventetid. Ringe at de ikke havde læst min journal.	Dårligt
25	Samtale med forløbskoordinator i [] med oplysning om henvisning til et andet hospital. Herefter fulgte ca. ni undersøgelser FØR første samtale på det andet hospital ca. en måned senere. Der blev ikke informeret om ventetid eller forventet undersøgelsesforløb, og det var simpelt hen umuligt at få det andet hospitals forløbskoordinator i tale om brugbare oplysninger. Som patient har jeg følt mig fortabt og meget utryk.	Godt
26	Indlæggelsen var for kort.	Godt
27	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
28	Jeg synes, det er fuldstændigt vanvittigt, at jeg var indlagt otte dage pga. tarmslyng. Jeg kunne have nøjes med to dage. Og jeg er rigtig træt af, at den ene sagde noget, og den anden gjorde noget andet.	Dårligt
29	CT-scanning på Radiologisk Afdeling [], indledning til behandling [senere], men tiden blev telefonisk rykket frem til [].	Virkelig godt



**GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Hver gang har jeg oplevet det positivt.	Virkelig god
2	Da jeg mødte på afdelingen om morgenen, gik der et kvarter, hvor personalet bare passerede forbi mig, inden der var nogen, der kort kontaktede mig og bad mig vente. Jeg stod op og ventede 25-30 minutter (da jeg ikke kunne sidde pga. smerter i haleben), inden jeg fik tildelt en seng som femte mand midt i det hele på en firemandsstue. Her ventede jeg, til jeg selv gik ned på operationsstuen. Personalet behandlede mig venligt. Men der var en atmosfære af travlhed. På operationsstuen og opvågningen fik jeg en fantastisk god behandling. Jeg følte mig virkelig tryk.	Dårlig
3	For lang ventetid i akutmodtagelsen (havde stærke smerter i maven). Personalet troede ikke, det var så alvorligt med mig. Fik dog en undskyldning!	Dårlig
7	Dog efter, at jeg er begyndt at ringe vedrørende den meget lange ventetid, er det blevet godt.	Dårlig
9	Egentlig okay, men jeg blev ikke INTRODUCERET til afdelingen. Blev ikke vist rundt eller fik information om mad, hvor og hvornår osv. Er selv [inden for sundhedssektoren], men IKKE professionel, når det kommer til mig eget barn!!	Dårlig
11	Ventetid, ingen information.	Dårlig
14	Godt modtaget.	God
18	Alle var søde og hjælpsomme, men frustreret over manglende senge. (Ventede faktisk hele dagen, men forplejningen helt ok).	God
19	Sygeplejerske og læge var på med det samme.	Virkelig god
20	Det var lidt blandet. Det første sted jeg lå, var rigtig godt og mine forældre måtte blive, så længe de ville, mens det andet sted skulle de gå på et bestemt tidspunkt.	God
21	Helt utrolig dårlig placering af hvilestole på gangen, hvor jeg blev henvist til at sidde i syg og dårlig tilstand. Så meget støj og uro og personale, der bare går forbi uden at værdige én et blik.	God
23	Efter undersøgelser (skadestuen), hvor de også igen, igen undersøgte for underlivet, og min blodprocent var [lav], fik jeg at vide, at jeg ikke lignede/var bleg som et lig, og det var usædvanligt. Blev så indlagt. På afdelingen (kommer lige om lidt) og væk var hun i flere timer. Kom så endelig. Var ved at udfylde nogle papirer. Forsvandt så igen, og papirerne blev aldrig udfyldt. Denne afdeling var værre end en stor banegård.	Virkelig dårlig
24	Personalet var stresset. Ingen information om, hvad der skulle ske.	Virkelig dårlig
25	Blev indlagt akut samme dag, som jeg skulle til første samtale, dvs. have min diagnose, og det var da meget svært at overbevise forløbskoordinator og afdeling L om, at der ikke bare skulle sendes en ny tid.	Dårlig
26	Lang ventetid.	God

**GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	Fejlhåndtering
2	<p>Ud fra egen vurdering var det en fejl, at jeg ikke fik en blodfortyndende indsprøjtning og beroligende/smertestillende medicin, inden jeg skulle på operationsbordet, da jeg fik dette ved den planlagte operation [tidligere], hvor jeg blev sendt hjem pga. sygdom. Om morgenen ved modtagelsen blev jeg pga. smerter [] lovet en vekseltryksmadras til min seng, da jeg var nødt til at sidde halvt op og sove. Jeg mindede personalet om det et par gange, men jeg fik den aldrig. Da jeg skulle sove afhjælp en sygeplejerske dette nogenlunde ved at lejre mig med dyner og puder. Ved første måltid efter operationen fik jeg serveret tynd kartoffelmos. Da jeg var halvt færdig med at spise, fik jeg at vide af en sygeplejerske, at det måtte jeg ikke spise, jeg måtte kun få flydende suppe. Dette blev afhjulpet ved, at hun varmede noget frossen suppe til mig. Der var travlhed/stress på afdelingen.</p>	Godt
8	<p>Har ikke rigtig fået svar på indlæggelsen []. Men er nu igen inde på hospitalet ambulat.</p>	Uoplyst
9	<p>Glemte at give penicillin. Havde ikke styr på ernæring, hvornår behov for IV-væsker osv. og HVILKEN IV-væske og hvorfor. IKKE en eneste gang blev der observeret, efter IV-væske var tilsluttet!!</p>	Uoplyst
13	<p>- Der var fejl i forbindelse med, hvornår jeg skulle have antibiotika.</p> <p>- Der var ikke styr på, hvad der blev givet til mig, eller hvornår jeg skulle have det. Jeg skulle hele tiden selv sørge for at minde personalet om det.</p> <p>- Lægerne fortæller mig en ting, som jeg forholder mig til, men det virkede overhovedet ikke som om, at sygeplejerskerne havde styr på det.</p>	Dårligt
17	<p>For meget ventetid ved indlæggelse til operation. Indlæggelse [om formiddagen], operation [dagen efter ved] midnat. Personalet løb omkring (synd).</p>	Godt
21	<p>Fejlvurdering der førte til for meget/forkert smertebehandling. Dette medførte bivirkninger, der resulterede i ekstra indlæggelsestid. Så ud som om, der manglede kontinuitet mellem aftenvagte og nattevagte og dagvagte.</p>	Godt

**GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Har fået så fin en behandling på Gastroenterologisk Afdeling, L3. Oplevet stor forståelse for min situation fra sygeplejersker og læger generelt.	Virkelig godt
2	Der var en stærk atmosfære af travlhed hos personalet, så jeg spurgte ikke om noget, med mindre det var strengt nødvendigt.	Godt
7	Pga. hjerneskade er det et skrækkeligt forløb at være indlagt. Det er derfor vigtigt at blive udskrevet, så snart behandlingen er færdig.	Godt
11	Fastedøgn med efterfølgende aflysning, der ikke blev meddelt før næste morgen, hvor jeg blev tilbudt en vitaminpille.	Dårligt
13	1) Lægerne havde generelt styr på det på nær læge NN. 2) Enkelte sygeplejersker der virkede til at have styr på det, men dette blev lidt overskygget af alle de andre dårlige oplevelser, der var med sygeplejerskerne, der passede mig.	Dårligt
21	Sygeplejepersonalet er under pres. Der er alt, alt for travlt. Utrygt at blive sendt hjem på orlov, det bør følges op med telefonisk kontakt. Kompetent lægefaglig behandling og sygeplejerske NN var en uvurderlig støtte.	Uoplyst
23	Nede på en anden afdeling havde personalet mere tid. Heldigvis skete scanning m.m. hurtigt, så jeg ventede kun ca. tre uger til operation. Efter samtykke med mig at blive opereret der. Men ville gerne have været på en stue enten for én eller maksimum to, da jeg i forvejen har det meget træls pga. andre gener.	Dårligt
25	Patient og pårørende skal være MEGET opsøgende og vedholdende i forhold til undersøgelssvar og nye planer. Skal faktisk fungere som tovholder og kende systemets muligheder, da de ikke bliver videregivet.	Godt

**GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	I alt er der givet fin information, og der er fulgt op på tingene! Oplyst om mulighed for at ringe, hvis der kom tvivl om noget/problemer med min sygdom.	Virkelig godt
6	Intet informationsmateriale fik jeg.	Godt
7	Det er underligt at blive udskrevet af en læge, som ikke kender til et operativt indgreb, men tror, at det har været en undersøgelse!	Godt
9	I det hele taget manglende information. Måske det handler om berøringsangst, fordi jeg selv [arbejder inden for sundhedsvæsenet], men jeg er IKKE professionel, når det handler om mig eller mit EGET BARN, og jeg har derfor i høj grad brug for samme information som alle andre!	Uoplyst
12	Jeg tror, at jeg i alt har været indlagt [mere end fem måneder] på L3. De har sikret mig mit liv. Derfor er jeg ualmindelig glad for afdelingen og de mennesker, der har gjort en forskel for mig [de sidste mange år]. Med hensyn til information, så har jeg selv godt styr på mine udfordringer, hvad, hvorfor osv.	Virkelig godt
18	Fik kun mundtlig information (men den var god!). Undskyld, det var ikke sandt. Ved gennemgang af diverse papirer var der ganske fin instruktion skriftligt.	Virkelig godt
19	Alle vidste, at diagnosen var kræft, men der var ikke nogen, der tog ordet i sin mund, og det er IKKE ok, når jeg har bedt om klar besked.	Virkelig godt
21	Fin information om behandling og sygepleje efter operationsforløb.	Uoplyst
23	Det er meget svært at være patient, fordi man skal have et godt helbred for at være syg, og ikke alle er heldige at kende til sygdomme/forløb og at kunne stille spørgsmål og få svar på ting, som man ikke har kendskab til (hvordan kan man stille spørgsmål om ting, som man ikke har forstand på?). Samtale om operation [flere uger] efter udskrivelsen for [ ] tumor/blodpropper i [ ] lungen var MEGET DÅRLIGT og UTILFREDSSTILLINGE. [Gør en] MEGET UTRYG. Men skal dog efter klage til lægen til samtale [igen].	Dårligt
24	Blev indlagt akut.	Dårligt
28	Jeg synes, det er godt/dejligt, at den læge, der opererede mig, har haft ringet til mig og hørt, hvordan jeg har det nu. Det er et stort plus.	Dårligt

**GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**


<b>ID</b>	<b>Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Har haft stor trykthed ved information/udlevering af telefonnummer til kontaktperson.	Virkelig godt
2	Jeg ville gerne have talt med en diætist, men det kunne jeg ikke få lov til. Da jeg kom hjem, var jeg træt og famlende over for, hvad jeg kunne lave af mad, når det skulle være blød kost, og maven ikke kunne rumme ret meget ad gangen, og jeg helst ikke skulle tabe mig. Det ville have været godt med tre-fire opskrifter i et lille hæfte til at starte på, når man kom hjem. Ved udskrivningssamtalen på stuen spurgte jeg af hensyn til mit operationssår, hvor hårdt jeg måtte presse, når jeg var på toilettet, for min mave var endnu ikke i gang. Den udskrivende læge [spurgte] højt tværs over stuen [] en anden læge. []. Det tog jeg selvfølgelig ingen skade af, men jeg følte mig til grin og mistede lysten til at stille flere intime spørgsmål [].	Godt
8	Der var hektisk. Der var meget travlt.	Virkelig godt
9	Fik ikke information om, hvornår histologisvar bliver tjekket efter operation, og har ikke indtryk af, at det er gjort endnu. Hvilke procedurer/instrukser er der, for at svar bliver set, histologisvar, bookes ambulans administrativt tid eller???	Uoplyst
15	Jeg fik en fyldig rapport fra [flere] læger om sygdomsforløb og behandling. Min datter blev meget fint informeret.	Virkelig godt
21	God information om smertebehandling. Jeg manglede dog at få medgivet tilstrækkelig medicin, da jeg blev udskrevet til en weekend.	Uoplyst
23	Ikke nok hjælp. Ej heller angående ansøgninger/information om hjælpemiddelfonde m.m. eller andet. Hospitalet burde have indkaldt til undersøgelse for blodprocent, blodtryk, operationshullerne og de smerter, jeg har ved operationsstedet p.t.	Dårligt
24	Det var stressende og forvirrende, ventede 1½-2 timer. Lægen var stresset og fortravlet og dårlig til at fortælle, hvad der var sket.	Dårligt
26	Nej, var okay.	Godt
29	Nej.	Virkelig godt

**GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE**

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

ID	Kommentarer - GASTROENTEROL. AFD. L - SENGE	Samlet indtryk
1	Personalet forstod min situation. Var fejlopereret/komplikationer fra et andet hospital. Afdelingen har gjort meget for at afhjælpe mine problemer! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
2	Ventetiden på undersøgelser, og især svar under udredningen før indlæggelsen, var alt for lang. Specielt forstår jeg ikke, at en sekretær kan være den, der vurderer om et svar kan fremsendes. Da jeg lå på operationsbordet, fik jeg min operation aflyst pga. sygdom, var personalet, som fulgte mig tilbage på afdelingen, virkelig forstående og en god støtte for mig. På operationsstuen og opvågningen fik jeg en fantastisk god og omsorgsfuld behandling. Jeg følte mig virkelig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
4	De var meget søde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Det er vigtigt, at der er en seng/stue klar til en hjerneskadet patient. Det er meget frustrerende at vente fire til fem timer på, at patienten får en "base". [Ventetid]	Godt
9	Narkosen, læge, ophold og opvågning var helt i top, specielt læge NN [ ]. Der blev lagt den rette strategi med henblik på f.eks. smertebehandling, men det blev desværre overhovedet ikke fulgt op på afdelingen. Minus basis smertebehandling for nyopererede patienter!! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
10	Det hele afhænger af, om det er en hoven sygeplejerske eller en, man kan tale med. Der er meget stor forskel på det. [Relationer til personale]	Godt
15	Min kontaktperson var meget hjælpsom med hensyn til valg af mad. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Jeg var overrasket over den megen kontrol. Nærvær af plejer hele natten. Meget opmærksomhed og nærvær fra personalet. [Pleje]	Godt
17	Dårlige arbejdsforhold for personalet udløser et kaos.	Godt
18	Jeg var nervøs ved at skulle hjem til en weekend. Er alene, får mad leveret udefra, og den var afbestilt, da jeg jo ikke vidste, hvor længe jeg skulle være væk. Men personalet forstod mit dilemma og sendte mig hjem med rigeligt mad og kærlige ord. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Det vil være dejligt, hvis man havde én kontaktsygeplejerske og én kontaktlæge. Det vil give en større tryghed i stedet for fem af hver. De vil ikke have det indgående kendskab til mig som en enkelt. [Kontaktperson]	Virkelig godt
21	Generelt for meget støj og uro på afdelingen. Kunne dog afhjælpes, hvis døren til patientstuen blev lukket. Den stod konsekvent åben. Underligt, at sengetøjet ikke bliver skiftet, når man er indlagt i fire dage. Mange fagligt kompetente sygeplejersker i afdelingen, men social- og sundhedsassistenter får tildelt for stort ansvar. Kompetent lægefaglig behandling. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
23	Ja, de ville mig det bedste og [gav mig] smertestillede, forklarede og rådgav mig om, at jeg ikke skulle lade være at trække i snoren, fordi jeg ikke ville forstyrre dem, for de var der jo for mig. Dette lærte jeg meget af :-). Og fik det derfor bedre smertebehandlingsmæssigt (TAK). [Kvalitet i behandling]	Dårligt
24	De skal blive bedre til at kommunikere med hinanden om patienten og informere korrekt. Tale	Dårligt

så man kan forstå det.  
[Kommunikation og information]

 29 Kun indlagt én dag.

Virkelig godt

