

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

L2

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

© 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:	196
Besvarelser fra afsnittets patienter:	99
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

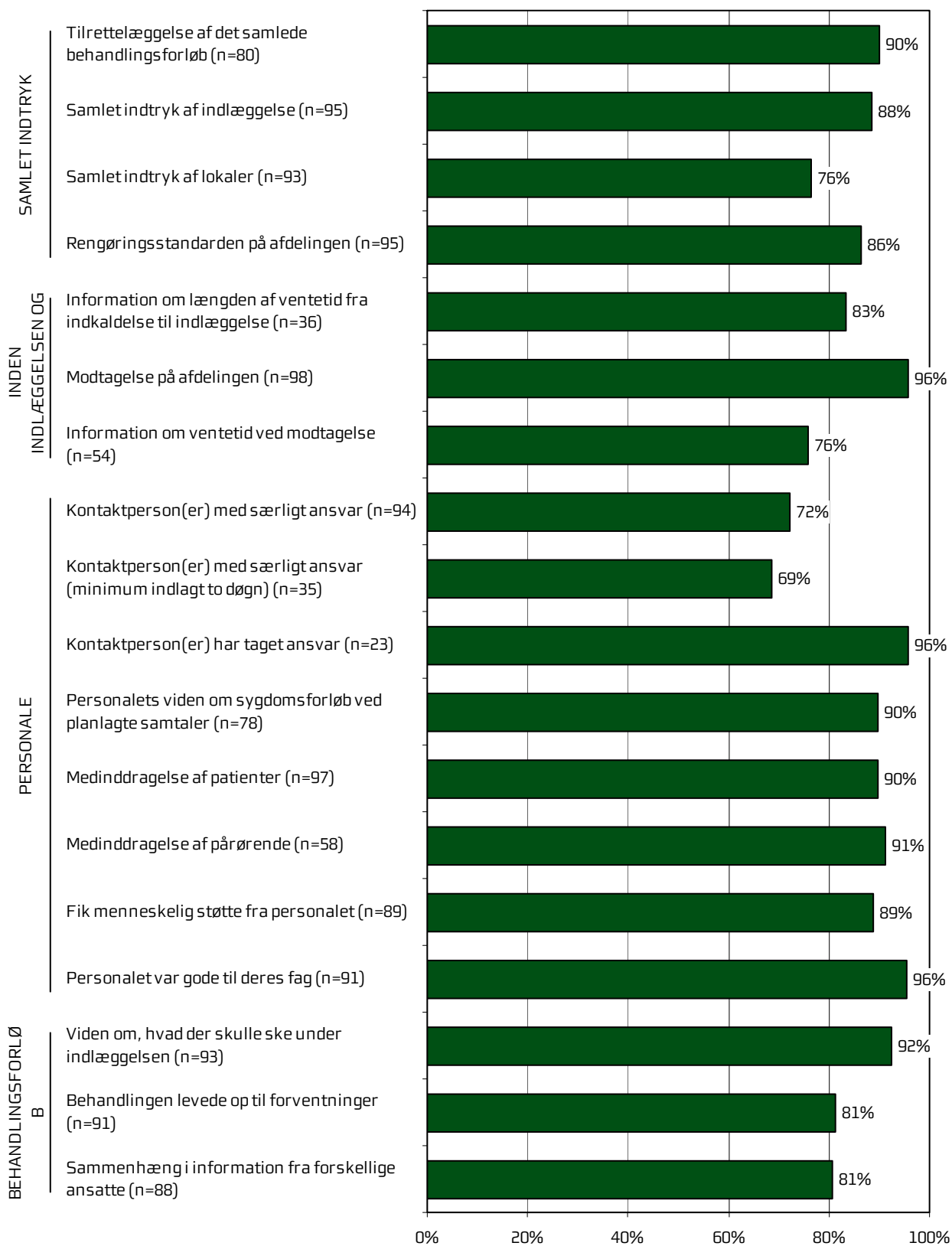
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

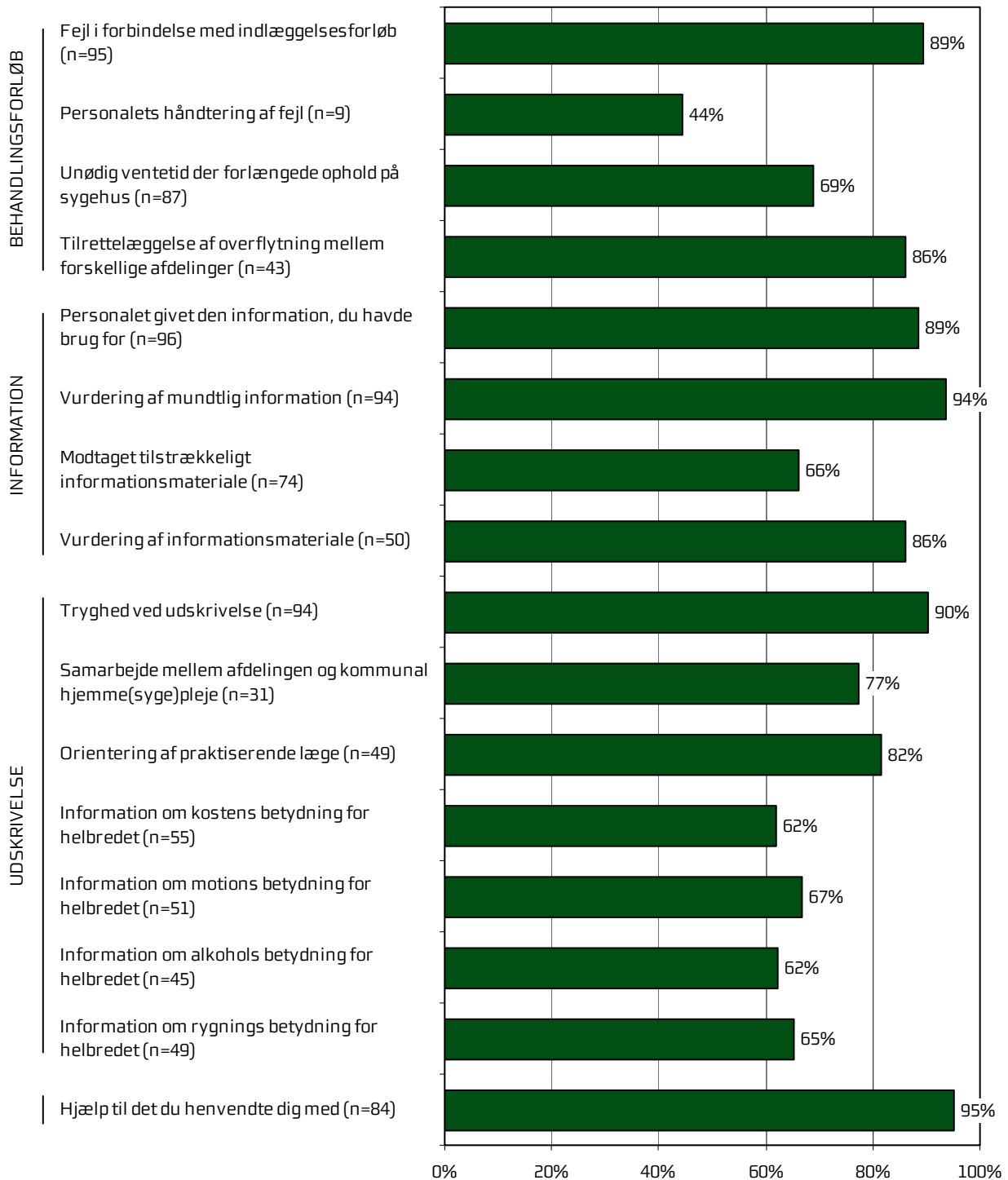
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2011-tallet er for: L2

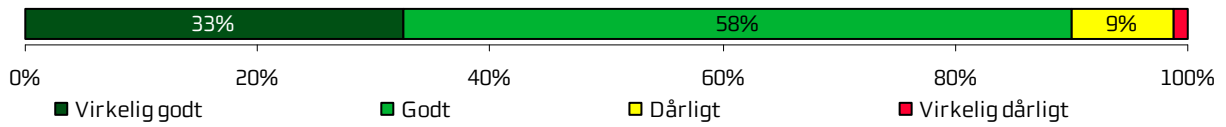
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

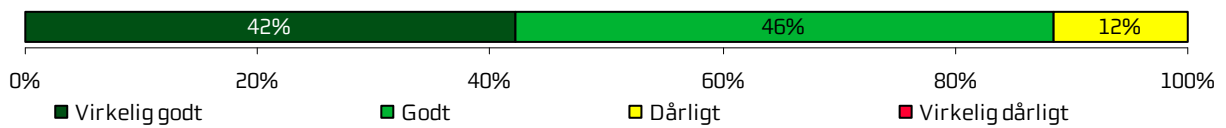
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

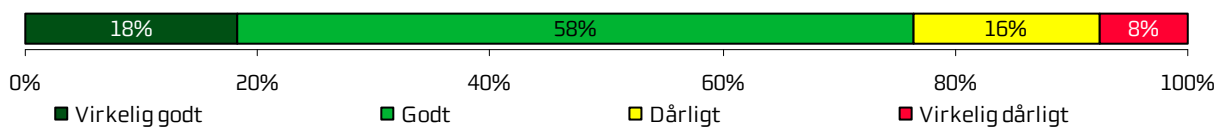
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=80)



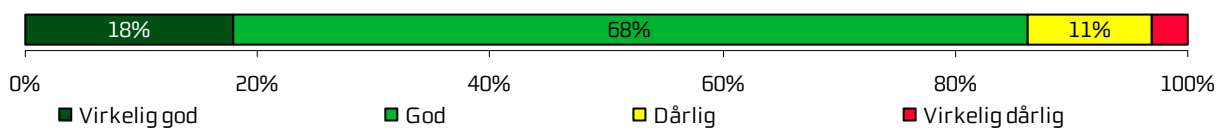
Samlet indtryk af indlæggelse (n=95)



Samlet indtryk af lokaler (n=93)



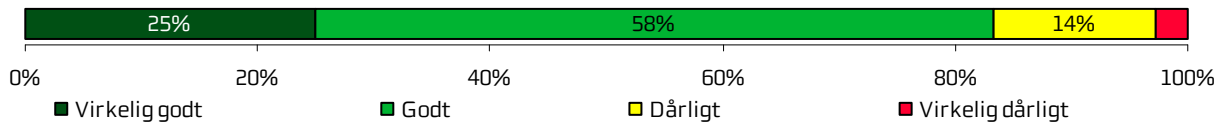
Rengøringsstandard på afdelingen (n=95)



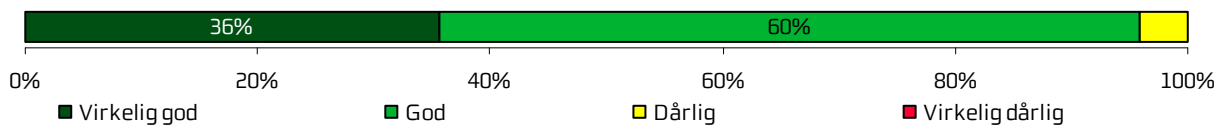
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	86 %	84 %	100 % *	84 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	85 %	84 %	100 % *	86 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	76 %	78 %	81 %	100 % *	68 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	90 %	87 %	100 % *	81 %	92 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

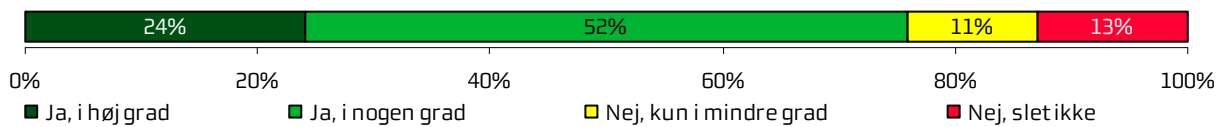
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=36)



Modtagelse på afdelingen (n=98)



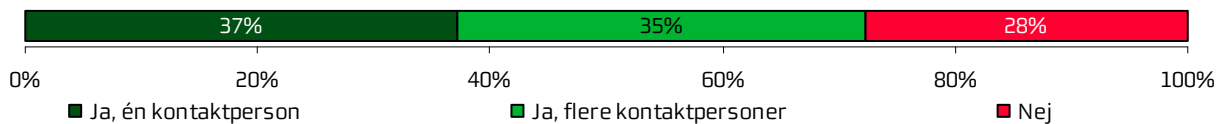
Information om ventetid ved modtagelse (n=54)



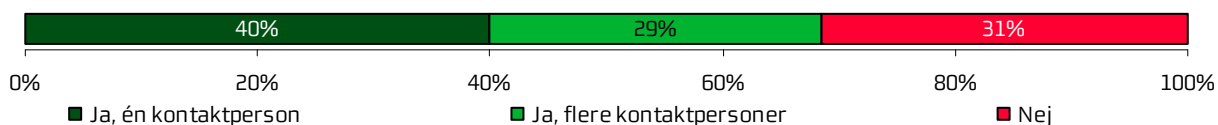
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	83 %	74 %	83 %	100 % *	81 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	94 %	95 %	100 % *	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	71 %	58 % *	90 % *	46 % *	75 % *

Personale

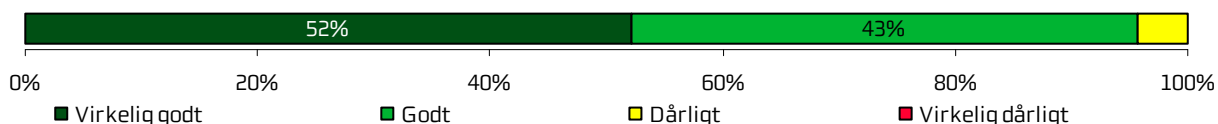
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=94)



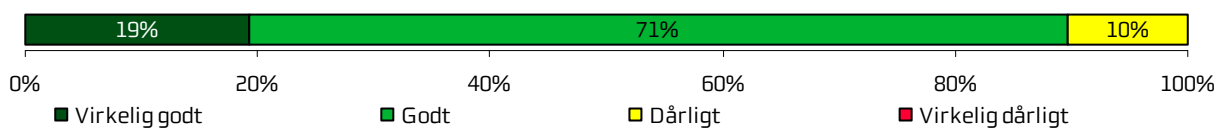
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=35)



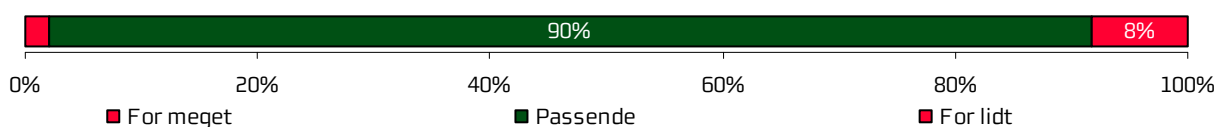
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=23)



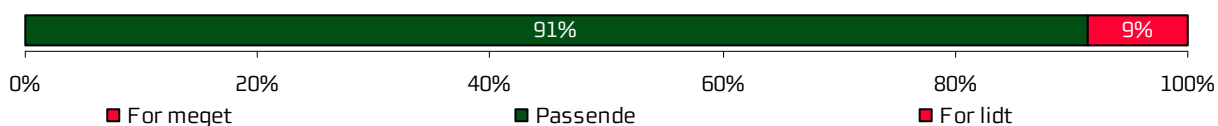
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



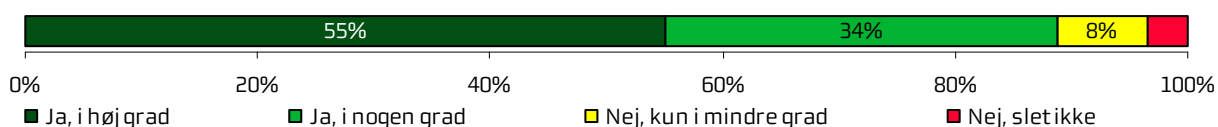
Medinddragelse af patienter (n=97)



Medinddragelse af pårørende (n=58)



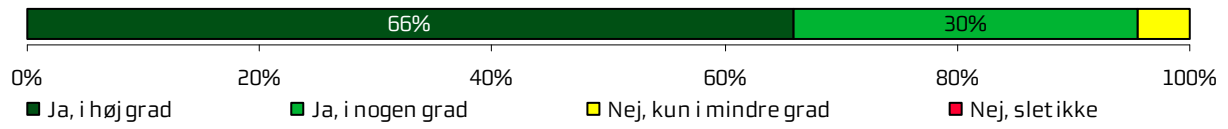
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=89)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	72 %	73 %	68 %	97 % *	69 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	69 %	69 %	71 %	94 % *	61 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	97 %	96 %	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	82 %	79 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	82 %	77 % *	100 % *	79 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91 %	82 %	82 %	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	86 %	83 %	100 % *	85 %	94 %

Personale (fortsat)

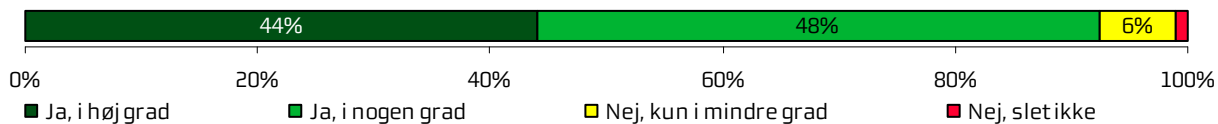
Personalet var gode til deres fag (n=91)



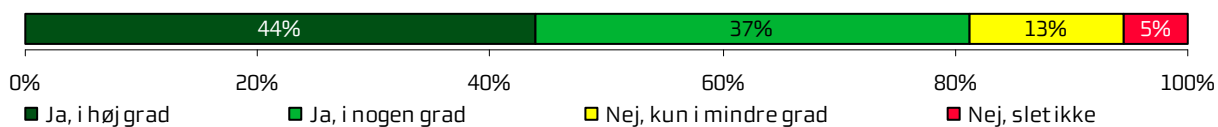
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	92 %	93 %	100 % *	90 %	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=93)



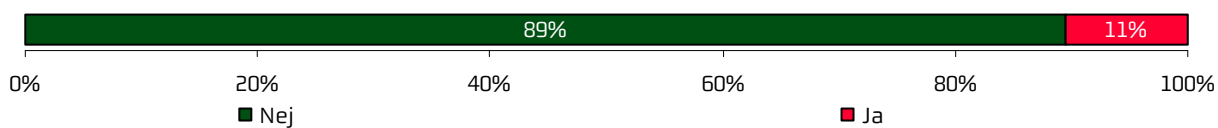
Behandlingen levede op til forventninger (n=91)



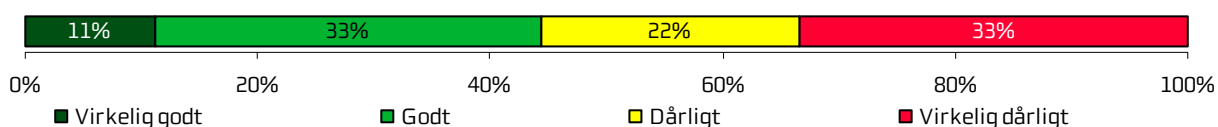
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=88)



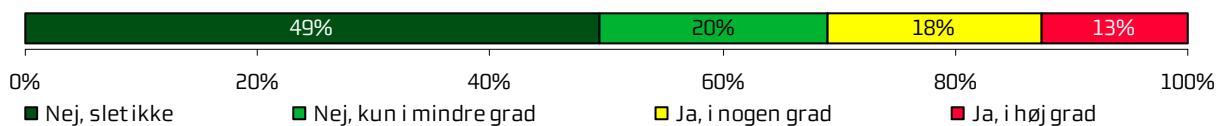
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=95)



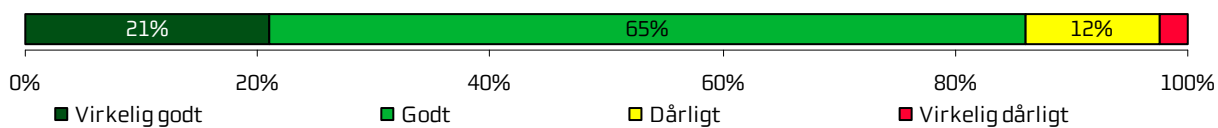
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=87)



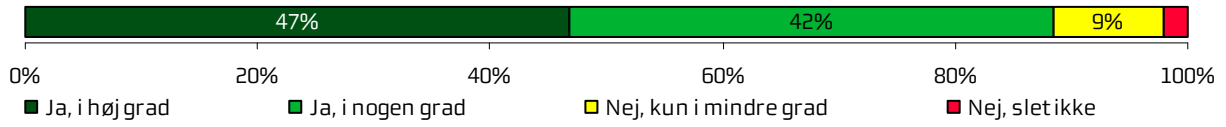
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=43)



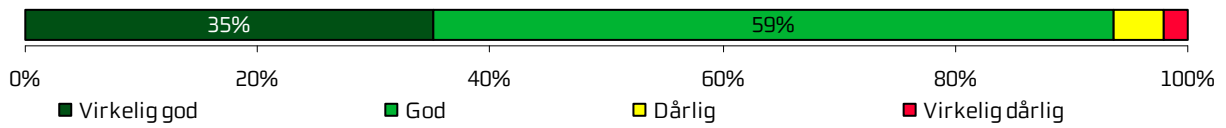
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	92 %	79 % *	74 % *	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	81 %	83 %	84 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	81 %	84 %	78 %	100 % *	80 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	81 %	84 %	97 % *	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	44 %	67 %	56 %	79 % *	55 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	69 %	66 %	69 %	96 % *	64 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86 %	85 %	86 %	100 % *	77 %	94 %

Information

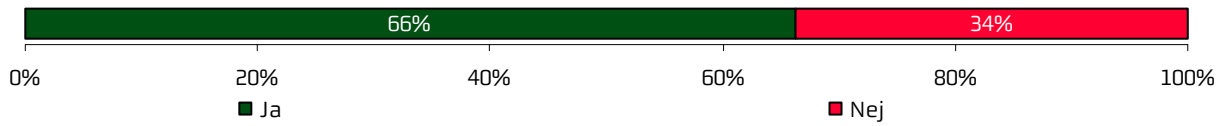
Personalet givet den information, du havde brug for (n=96)



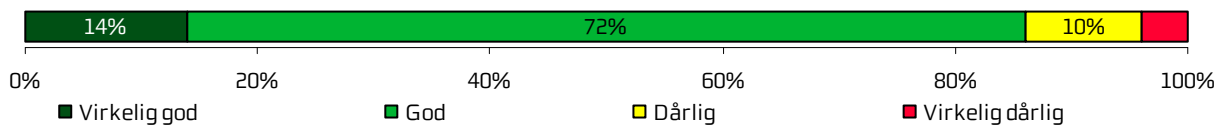
Vurdering af mundtlig information (n=94)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=74)



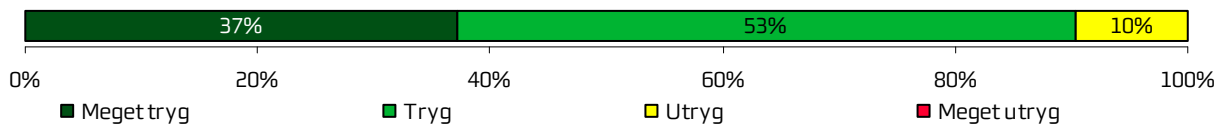
Vurdering af informationsmateriale (n=50)



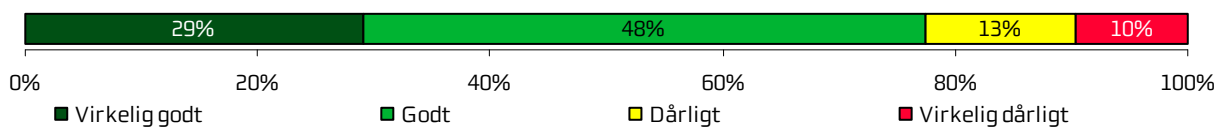
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	86 %	82 %	100 % *	83 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	88 %	80 % *	100 % *	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	66 %	-	-	98 % *	51 %	80 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	86 %	-	-	100 % *	78 %	93 %

Udskrivelse

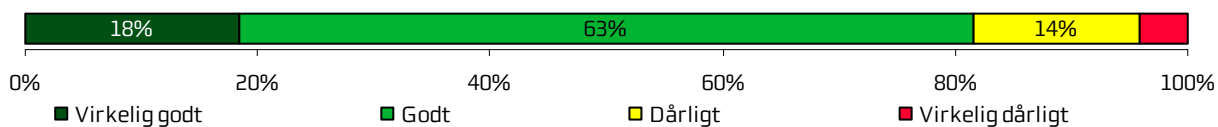
Tryghed ved udskrivelse (n=94)



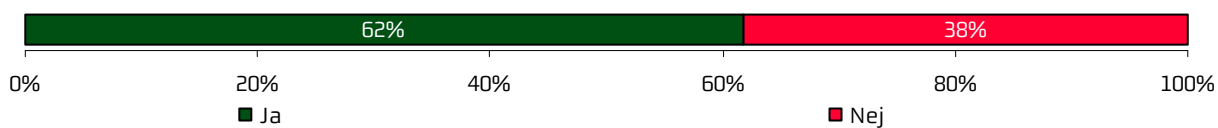
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



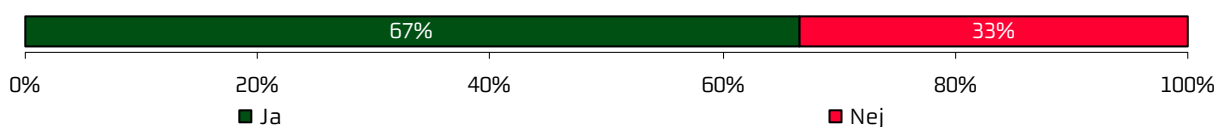
Orientering af praktiserende læge (n=49)



Information om kostens betydning for helbredet (n=55)



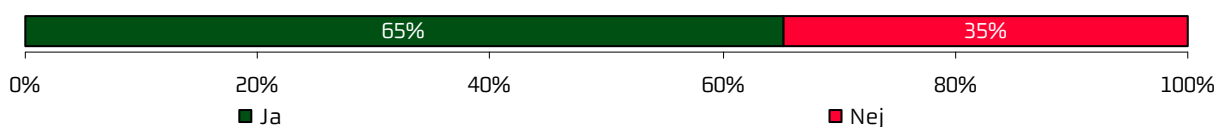
Information om motions betydning for helbredet (n=51)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=45)



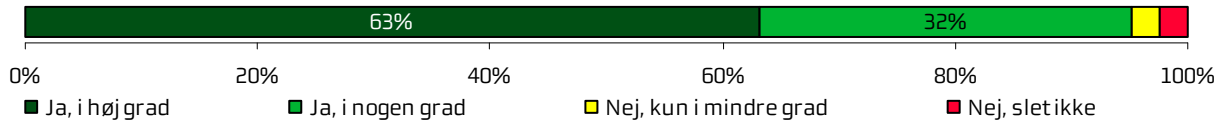
Information om rygningens betydning for helbredet (n=49)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	90 %	90 %	89 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	77 %	84 %	80 %	98 % *	73 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	82 %	81 %	100 % *	74 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	62 %	-	-	95 % *	47 %	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	96 % *	53 %	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	62 %	-	-	88 % *	36 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	65 %	-	-	93 % *	41 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=84)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	88 %	81 % *	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	5
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	5
Pleje	3
Relationer til personale	5
Ventetid	1

L2

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

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
2	Jeg tror ikke, at jeg er helt med på spørgsmålet? Blev henvist fra egen læge og var derefter til nogle konsultationer, som gav anledning til fastlæggelse af dato for operation.	Virkelig godt
3	Jeg blev indlagt via vagtlægen, efter at hun havde diskuteret vildt med flere forskellige i telefonen. De ville sende mig til andet sygehus. Til sidst lykkedes det heldigvis at få lov at komme på 4. sal i stedet for helt til andet sygehus.	Virkelig godt
4	Akut indlæggelse.	Dårligt
5	Blev akut indlagt af egen læge.	Godt
7	Frustrerende ventetid. Lavt informationsniveau.	Godt
10	Var ved egen læge [om morgenen] og indlagt [til middag]. Første klasse!!	Godt
14	Blev indkaldt til [om morgenen] og sad i venteværelset fastende og blev først indlagt [om eftermiddagen]. Der var konstant uvished og sult!	Godt
16	Blev indlagt akut fra egen læge.	Godt
17	Indlæggelsen på andet sygehus var en udmattende, traumatisk og gennemgående elendig tilrettelagt affære, som derved ikke kunne undgå at påvirke min holdning og skepsis i henhold til et videre indlæggelsesforløb.	Dårligt
18	Der var en del ventetid, og der kunne have været mere information. Også fordi der var nogle misforståelser mellem de ansatte.	Godt
19	Har en fornemmelse af, at andet sygehus havde glemt at sende henvisning til jer, da jeg var der [i foråret].	Virkelig godt
20	Jeg fik en god behandling, og fik at vide, hvordan det hele ville foregå.	Virkelig godt
22	Akut undersøgt.	Virkelig godt
28	Jeg blev ikke indlagt, men fik lov at tage hjem og selv passe forløbet derhjemme det næste døgn. Men alle var søde og positive.	Uoplyst
32	Det var ikke en indlæggelse, men kun undersøgelser, men det var, bortset fra undersøgelsen, en god oplevelse med søde og rare mennesker.	Godt
34	Blev indlagt af vagtlæge.	Virkelig godt
39	God.	Virkelig godt
43	Akut indlagt.	Virkelig godt
44	Jeg skal helst have en blodprøve med, men den tager de altid selv også. Jeg tager derop, når jeg synes, jeg trænger, pga. jeg er træt.	Virkelig godt
47	Blev indlagt via egen læge.	Dårligt
48	Meget venligt personale. Var på patienthotellet med super god service.	Virkelig godt
50	Jeg har ikke været indlagt, men boet på patienthotellet.	Godt
52	Jeg havde ingen ventetid.	Godt
53	Jeg syntes, at det er for længe siden, så det er svært at huske	Dårligt

L2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - L2	Modtagelsen
5	Havde fået besked på at komme [sidst på eftermiddagen].	God
8	Jeg blev taget hånd om med det samme, og indenfor en time fik jeg en seng.	Virkelig god
13	Det virkede, som om der var noget travlt. Blev anbragt i et værelse, hvor jeg ventede ca. en time.	God
14	Sød og venlig modtagelse.	God
16	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
19	Smilende og super sødt personale.	Virkelig god
20	God.	Virkelig god
23	Meget, meget søde og kompetente sygeplejersker.	Virkelig god
30	De var høflige og venlige.	God
39	Virkelig god.	Virkelig god
41	Blev indlagt akut med stærke smerter, det gjorde pænt nas, men husker jeres indsats som god :)	God
44	Det er mit andet hjem. De husker mig alle. De oplever et gensyn med mig.	Virkelig god
45	Der var mange tilfælde af formodet blindtarmsbetændelse på afdelingen, da jeg ankom, og det havde indflydelse på en relativ lang ventetid i en stol. [Under en halv time].	Dårlig
47	Ingen til at modtage mig, ventede på gangen i ti minutter efter kontakt med to personer.	Dårlig
53	De gange jeg har været indkaldt, er jeg blevet bedt om at sætte mig hen og vente?	Dårlig

L2

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - L2	Fejlhåndtering
1	De tog to timer om at hente min urinprøve. Bagefter er der en sygeplejerske, der smider min urinprøve ud ved en fejl. Det nye personale ved vagtskifte var ikke blevet informeret om mig.	Virkelig dårligt
4	1) Manglende rettidig diagnose. 2) Manglende rettidig behandling (ventede fra [om morgenen] til [næste eftermiddag] inden operation) Kompliceret behandlingsforløb.	Dårligt
12	Jeg har været indlagt [af flere omgange]. Alle gange gastropi, ultralydsscanning, to gange biopsi, den ene gang gennem bugvæg.	Uoplyst
13	Jeg måtte indlægges to gange, da man kun havde fjernet en del af "proppen" i mit spiserør.	Godt
14	Blev klipset sammen et sted, jeg ikke var åbent. Blev ikke informeret om den store smerte, som operationen skabte hos mig de næste ti dage. Blev lovet, at jeg skulle sys sammen, men da jeg får plastret af, så er jeg klipset sammen!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Patient på stuen var meget dårlig og blev sat til alene at spise øllebrød, og det gik ikke godt. Jeg kunne høre, at der var noget galt, da hun hostede og hostede. Jeg trak i snoren fire gange, hvor der hver gang kom en [person] ind, som "kun passede klokken", sagde hun. Og gjorde ikke yderligere, selvom man kunne høre, at noget var rigtigt galt. Til sidst var patienten ved at [].	Virkelig dårligt
37	Ikke fejl ved mig personligt, men det, jeg overværede ved medpatienter.	Dårligt
45	Der var stor forskel på medarbejdernes færdigheder. Jeg blev gjort opmærksom på, at et drop sad mærkeligt af en anden sygeplejerske, end vedkommende der havde placeret det.	Virkelig godt
49	Forkert personnummer ved scanning, en andens personnummer. Lovet operation onsdag, så torsdag, endelig mandag. Forkert oplyst, hvordan jeg skulle forholde mig, da jeg var hjemme. [Nogle dage sidst på ugen].	Virkelig dårligt

L2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
4	Blindtarmsbetændelse, som ikke blev diagnosticeret rettidigt. [Det havde en række konsekvenser] og betød indlæggelse i [over to uger] i stedet for to dage!!	Dårligt
5	Blev sendt hjem [om aftenen] med besked på at møde næste [morgen] til CT-scanning. Fik opringning om at møde [en halv time før]. Måtte vente i venteværelset til [om eftermiddagen], hvor jeg blev sendt til scanningen. Retur på afdelingen [efter en time], hvor scanningssvar var modtaget pr. mail. Trods dette først svar på scanningen [sen aften].	Godt
7	Støjfyldte stuer.	Godt
9	Jeg blev sendt til operationsgangen lige tidligt nok, så der sad jeg længe og ventede.	Virkelig godt
11	Var lovet at komme ned på operationsstue [om formiddagen], men kom ned [om natten]. Blev IKKE vækket inden, jeg kom ned. BLEV VÆKKET, DA JEG KOM NED, var derfor meget uklar. Fik en pille [om formiddagen], for jeg var sulten og havde håndsmarter. Havde ikke fået mad i [flere] dage.	Godt
12	Alle undersøgelser efter ophold på L2. NB. Jeg blev ikke underrettet om eventuelt resultat af biopsierne og om eventuel operation.	Godt
15	Uheldig information efter scanning om leveren.	Godt
16	Den elektroniske patientjournal gik ned, hvilket var frustrerende for personale og mig.	Godt
17	Jeg sætter særlig pris på det ekstra hensyn, der blev taget til mig, da jeg som følge af et smertefuldt og langsommeligt (over seks måneder) behandlingsforløb samt et anafylaktisk chok, pga. af en helt uventet reaktion på morfin, fik et fysisk og psykisk sammenbrud. Det anafylaktiske chok, som var meget voldsomt, skyldtes muligvis en form for allergisk reaktion mellem narkosestoffet og morfinen.	Dårligt
19	Jeg var på patienthotel. Man burde have bakker stående på værelset til opkast, når man har sonde nede i halsen.	Virkelig godt
20	Jeg har været der flere gange og har altid fået en god behandling, både af læger og det øvrige personale.	Virkelig godt
23	Jeg synes, det var lidt irriterende, at det var så mange forskellige sygeplejersker, der tog sig af mig i de ca. 14 dage, jeg var indlagt. Alle var super søde, men jeg var indlagt med en del forskellige skader, og det krævede derfor meget forklaring, hver gang der kom en ny sygeplejerske, der ikke havde haft noget med mig at gøre tidligere.	Virkelig godt
27	Overflytning til Viborg var ikke i orden. Yderst uheldig.	Virkelig godt
29	Den lægelige behandling var yderst tilfredsstillende. Men badet før operationen var ikke en rar oplevelse. Rummet var iskoldt, og jeg havde feber. Sygeplejersken, der tilkaldte mig, var synligt utilfreds med, at jeg ikke selv kunne tage et bad. Jeg havde stærke smerter og var ubekendt med, hvordan det fungerede i rummet. To gange forlod hun mig, fordi hun havde glemte noget. Den ene gang af længere varighed. Sagde dog undskyld ved tilbagekomst.	Godt
30	Jeg havde en rigtig god oplevelse (et sted jeg RIGTIG godt kunne tænke mig at arbejde []). Rigtig atmosfære, og et sted jeg hurtigt ville føle mig hjemme.	Virkelig godt
39	Alt gik godt.	Virkelig godt
44	Jeg kendte til forløbet. Det kneb meget sjældent med at få en seng.	Virkelig godt
46	Jeg føler, at jeg blev for hurtigt udskrevet. Jeg havde det virkelig dårligt de følgende dage.	Godt

- ✎ 50 Jeg mener, at flere undersøgelser kunne være foregået på en til to dage. Godt
- ✎ 52 Er stadig indlagt på anden afdeling. Godt

L2

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

ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
12	Gastroskopi for tredje gang, hvorefter jeg på Afdeling L2 ventede på samtale med lægen, som havde foretaget indgrebet. Der kom en anden læge, og jeg tog hjem uden anden besked, end at der IKKE var taget biopsi. Til gengæld kom en sygeplejerske med besked [om ny dato for operation]. Hvilken operation.	Godt
14	Information omkring mulig ventetid manglede. Information omkring følger/virkninger/smerte efter operation manglede!!	Godt
19	Har intet hørt, siden jeg kom hjem. Forventede, at andet sygehus kontaktede mig angående resultat, da det er dem, der har henvist mig til jer. Så vil kontakte egen læge og høre, hvor jeg skal henvende mig for at få svar på undersøgelsen. Har nu talt med egen læge og det andet sygehus. Det andet sygehus sender svar.	Virkelig godt
21	Jeg fik ikke at vide, hvordan min operation var gået, og om lægen havde fundet flere celleforandringer.	Virkelig godt
25	Informationsmateriale: Tekniske: God Behandlingsforløb: Helt forvirrende. Jeg fik at vide, at det var en indlæggelse, og fik en opringning, at der var plads Patienthotellet. Faktisk blev jeg behandlet ambulat. Første dag en halv time, næste dag to og en halv time. "Indlæggelsen" var helt unødvendig.	Virkelig godt
27	Jeg undlader at kommentere indlæggelsen på [andet sygehus].	Virkelig godt
29	Jeg fik først en pjece ved udskrivelsen i forbindelse med, at jeg stillede spørgsmål.	Godt
38	Jeg blev indlagt akut og kom straks i behandling.	Virkelig godt
41	Ville gerne have min journal udleveret straks, det tog lidt tid, men lod sig gøre.	Godt
47	Følte mig overset/glemmt, mens jeg lå på en tresengsstue. Følte, at de andre var mere vigtige.	Dårligt
48	Ok. Jeg fandt information på nettet.	Virkelig godt
52	Jeg har ikke fået skriftlig info.	Godt

L2**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**





ID	Kommentarer - L2	Samlet indtryk
6	Jeg blev overført til overført til afdeling Q1, Skejby sygehus [].	Godt
13	En meget travl afdeling. Hurtig ind, hurtig ud!	Dårligt
14	Burde have haft noget smertestillende (stærkere end Panodil) med hjem, da jeg græd mig selv i søvn den første nat pga. smerte.	Godt
17	Lang ventetid.	Dårligt
26	Skuffet over ikke at blive opereret.	Godt
27	Jeg er ked af, at hele min indlæggelse ikke blev i Aarhus. Den sidste uge på andet sygehus var yderst uheldig.	Virkelig godt
31	Ja, man faster for meget.	Virkelig godt
38	Jeg ventede timer på udskrivningen.	Virkelig godt
40	Blev overført til andet sygehus. Det var tilfredsstillende.	Virkelig godt
42	Da jeg gik, var der ingen, der sagde farvel eller gav mig information.	Dårligt
44	De VED, at vi ses igen før eller siden. Og at de godt ved, at jeg IKKE kan helbredes!	Virkelig godt
46	Utryg.	Godt
47	Vidste ikke, hvor jeg skulle få besked om den undersøgelse henne. Hvilket sted eller afdeling.	Dårligt
51	Jeg har været på Aarhus Universitetshospital i [næsten to uger]. Jeg fik virkelig god behandling og pleje.	Virkelig 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	Ved vagtskifte skal der ske bedre overlevering.	Dårligt
3	[] Hvis vi nu er nok, der gør opmærksom på det, kan det jo være, at det måske kan ændres: Den lov/regel om, at det er ens postnummer der afgør, hvor man skal/må være under akut sygdom, den SKAL laves om.	Virkelig godt
4	Bedre lægeinformation. Bedre lægekontinuitet (12 læger på [et par] uger!!). Og skarpere diagnosticering og behandling, selvom det er weekendvagt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
7	For meget støj. Nedbring besøg. [Fysiske rammer]	Godt
8	Afdelingen var som helhed meget hjælpsom. Hvis du stillede et spørgsmål, fandt de svaret til en. Jeg var meget godt tilfreds. [Relationer til personale]	Godt
9	Rengøringspersonalet var virkelig et frisk pust. De var så søde og humoristiske. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Jeg synes stadig, at jeg har fået foretaget de samme undersøgelser tre til fire gange, hvilket koster systemet utroligt mange penge. Og jeg har alligevel fået mangelfuld besked. [Kvalitet i behandling]	Godt
16	For få toiletter til så mange patienter. [Fysiske rammer]	Godt
17	Behandlingsforløbet ville i sin helhed kunne forbedres i høj grad, hvis der var mulighed for at komme på enmandsstue. At være indlagt på flermandsstue øger stress og forhindrer hvile, hvilket kan/vil forringe den generelle helbredstilstand. Rengøringspersonalet bør udvise mere respekt, når en patient undersøges. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Dårligt
23	Jeg synes virkelig, at sygeplejerskerne gjorde det godt. Sammenlignet med andre afdelinger, som jeg har været indlagt på, så havde L2 sygeplejerskerne altid lidt ekstra overskud, selvom de det meste af tiden havde meget, meget travlt. Det skal de virkelig have ros for. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
24	Ok tilfreds med afdelingen. Der var lang ventetid på hjemtransport efter operationen. Tre timer []. Det er svært med en dement mor. [Ventetid]	Godt
25	Jeg lagt mærke til, at sprit flasker (hånd hygiejne) var tomme på to forskellige toiletter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
29	Jeg blev opfordret til at spise, straks jeg måtte, og fik valgmuligheder. Jeg er undervægtig. En følelse af, at de var opmærksomme desangående. Det var trygt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
33	God behandling når man kommer til at tale med de rigtige læger, ellers en masse gentagelser uden så meget handling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
35	Jeg ved, at hvis jeg skulle blive syg igen, ville jeg være i rigtig trygge hænder. Den afdeling, som jeg lå på, Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L, L2, har et kanon samarbejde mellem læger og sygeplejerskerne. Kanon personale :-). [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Mangler en opholdsstue, hvor man kunne indtage sin mad.	Godt

[Fysiske rammer]

- | | | |
|--|---|---------------|
|  39 | Søde ved mig alle sammen. | Virkelig godt |
|  43 | TAK til L2. | Virkelig godt |
|  44 | Man fik ALTID hjælp, f.eks. på toilettet. | Virkelig godt |
|  47 | Havde kontakt efter udskrivning, men fik aldrig en tilbagemelding fra afdelingen. Snakkede med en sekretær og havde fornemmelse af at blive "glemt". :([Kvalitet i behandling] | Dårligt |

