

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

L3

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: | 83 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 51 |
| Afsnittets svarprocent: | 61% |

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

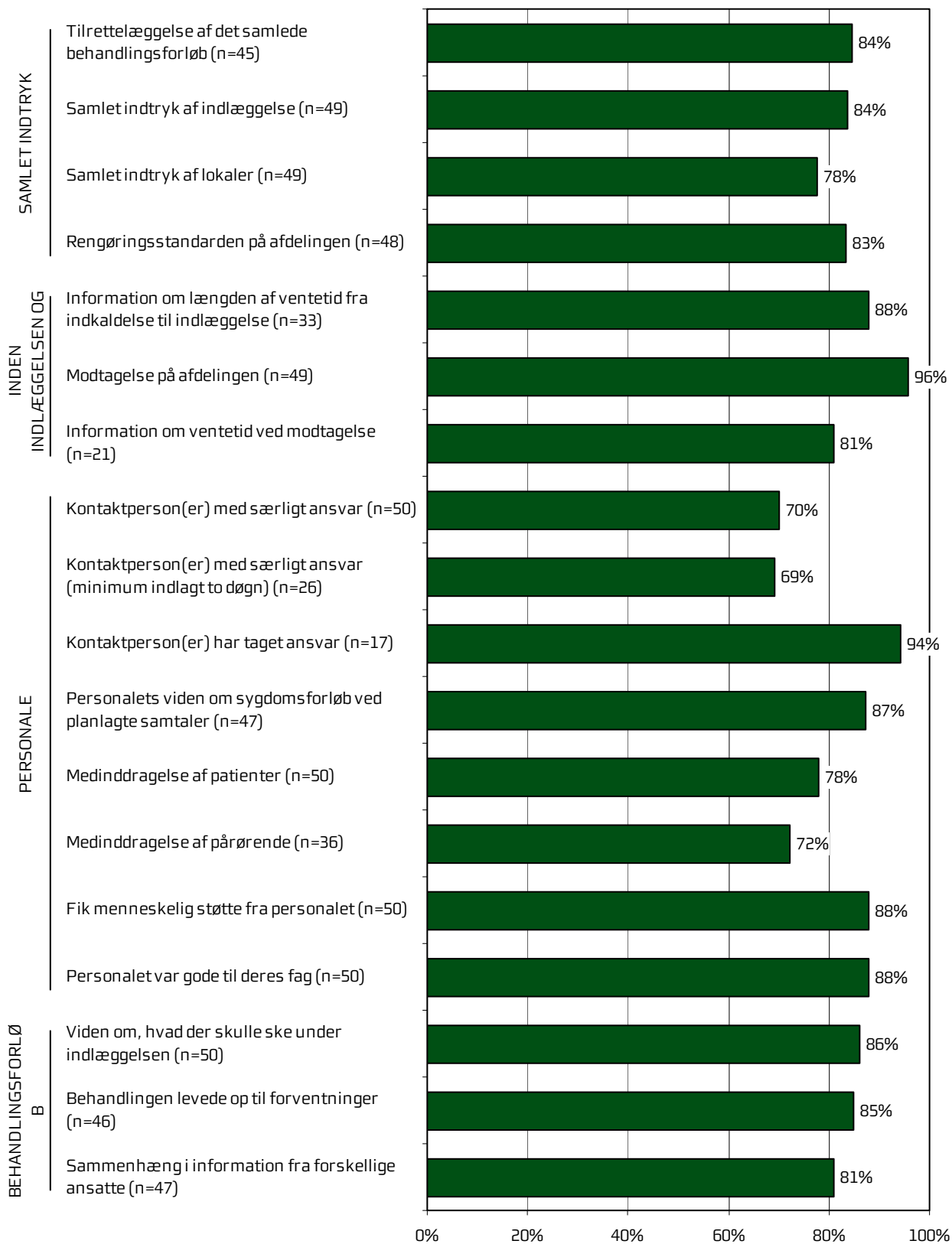
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

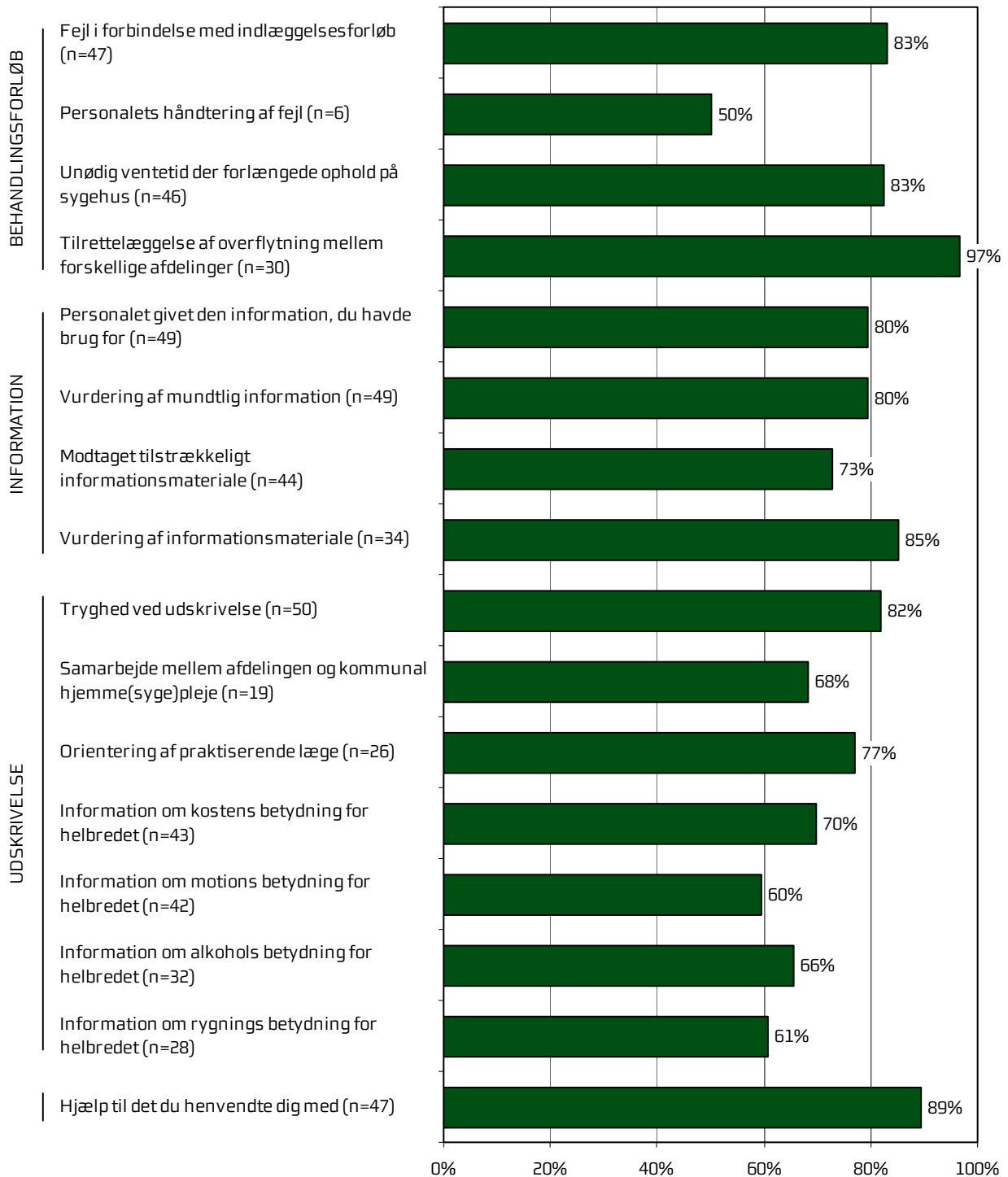
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

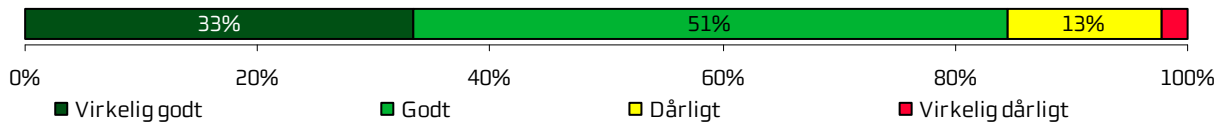
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

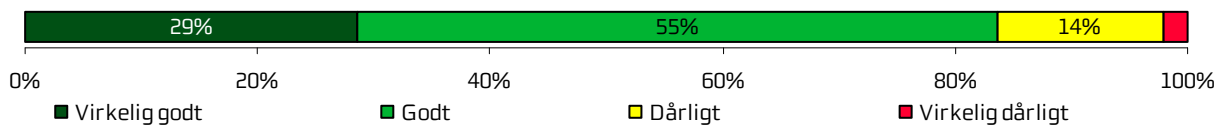
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

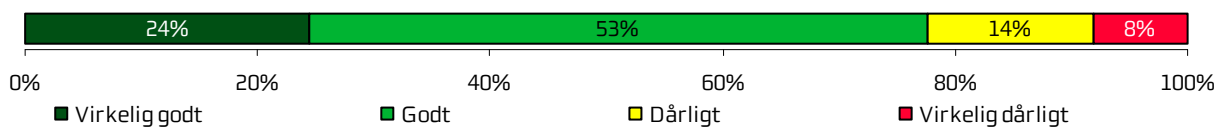
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=45)



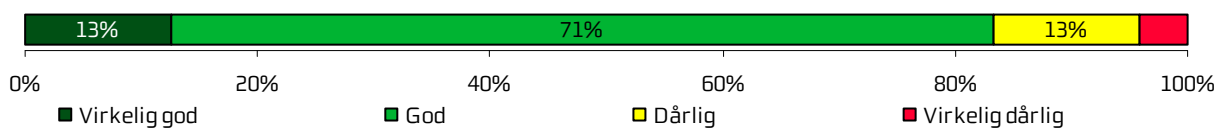
Samlet indtryk af indlæggelse (n=49)



Samlet indtryk af lokaler (n=49)



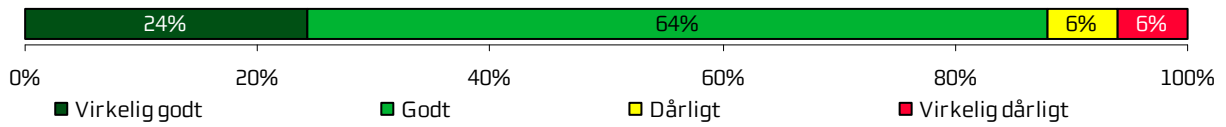
Rengøringsstandard på afdelingen (n=48)



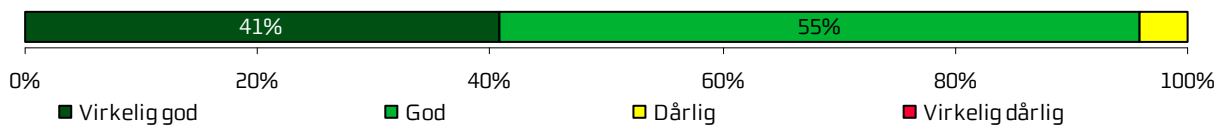
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 84 % | - | - | 100 % * | 86 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 84 % | - | - | 100 % * | 88 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 78 % | - | - | 100 % * | 68 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 83 % | - | - | 100 % * | 81 % | 91 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

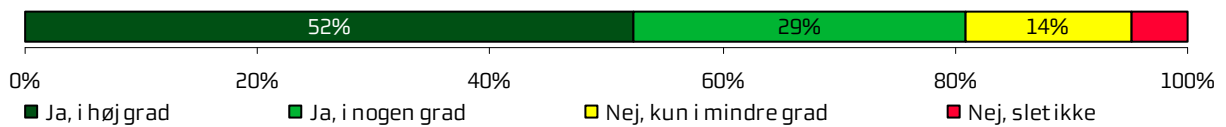
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=33)



Modtagelse på afdelingen (n=49)



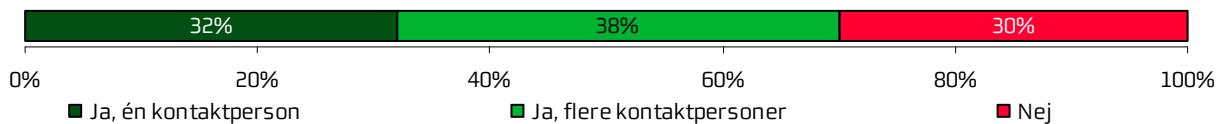
Information om ventetid ved modtagelse (n=21)



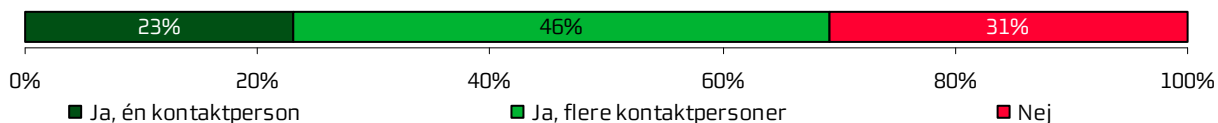
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 88 % | - | - | 100 % * | 82 % | 93 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 96 % | - | - | 100 % | 85 % * | 97 % * |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 81 % | - | - | 90 % | 46 % * | 75 % * |

Personale

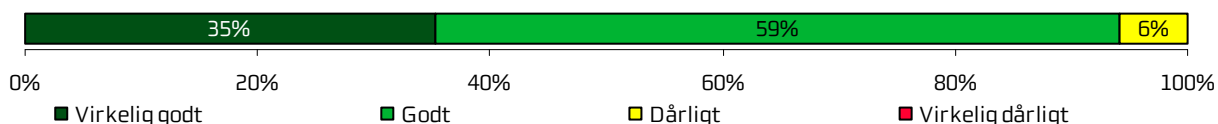
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=50)



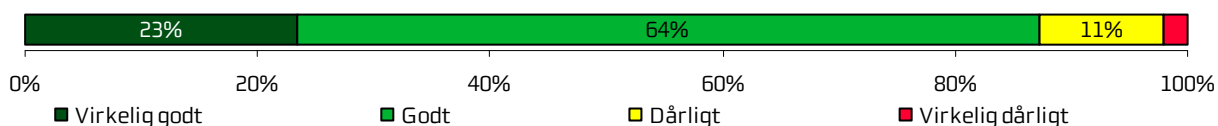
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=26)



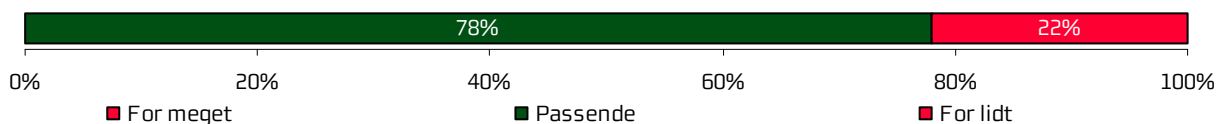
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=17)



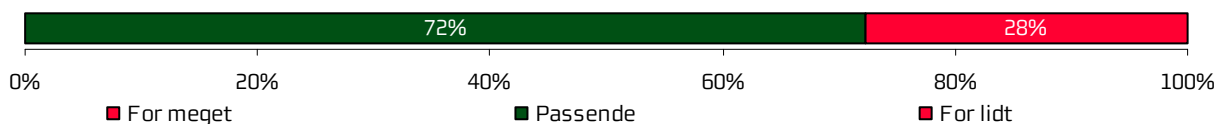
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=47)



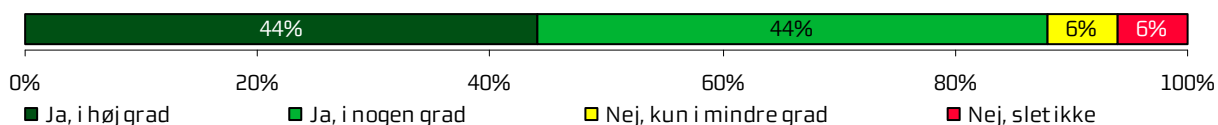
Medinddragelse af patienter (n=50)



Medinddragelse af pårørende (n=36)



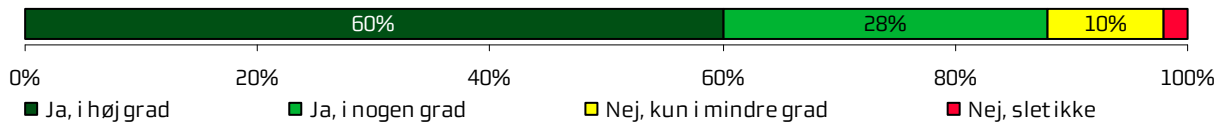
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=50)



| | 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 % | - | - | 97 % * | 70 % | 84 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 69 % | - | - | 94 % * | 61 % | 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? | 78 % | - | - | 100 % * | 80 % | 91 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 72 % | - | - | 100 % * | 75 % | 89 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 88 % | - | - | 100 % * | 86 % | 94 % |

Personale (fortsat)

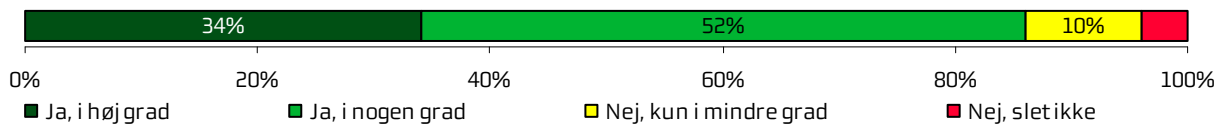
Personalet var gode til deres fag (n=50)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 88 % | - | - | 100 % * | 91 % | 98 % |

Behandlingsforløb

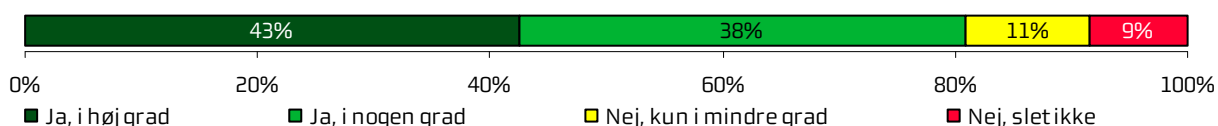
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=50)



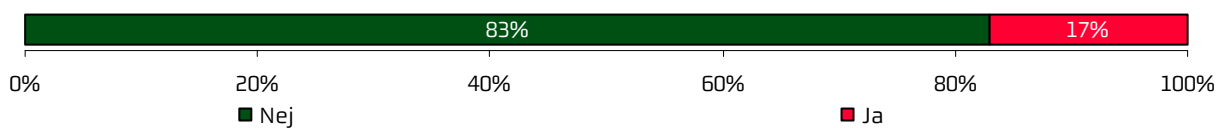
Behandlingen levede op til forventninger (n=46)



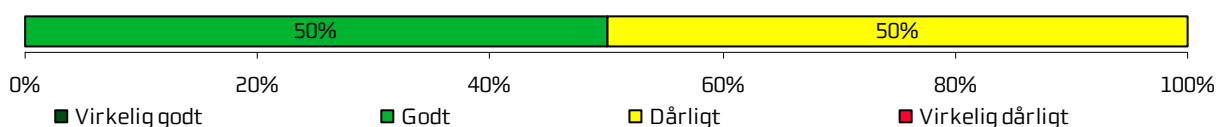
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=47)



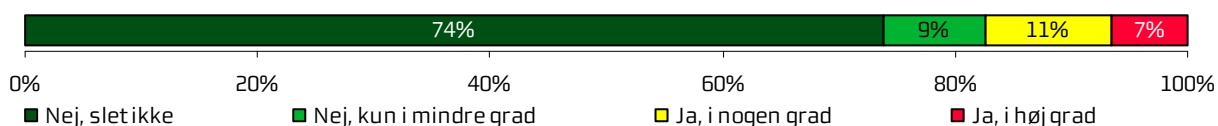
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=47)



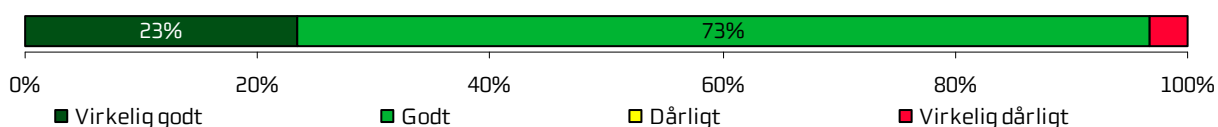
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=46)



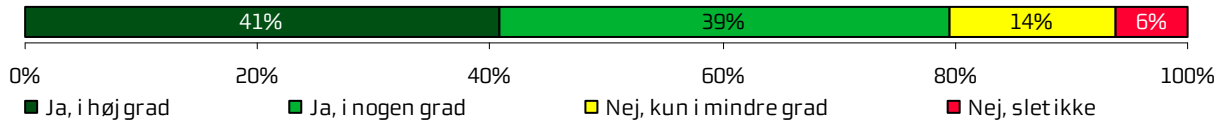
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=30)



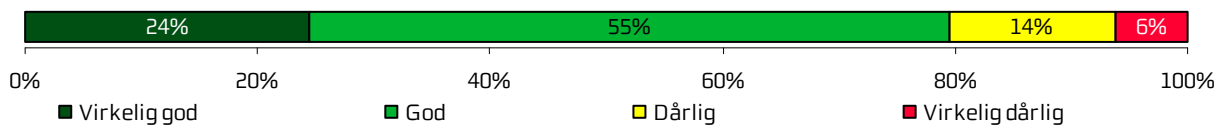
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 86 % | - | - | 100 % * | 68 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 85 % | - | - | 100 % * | 82 % | 92 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 81 % | - | - | 100 % * | 81 % | 92 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 83 % | - | - | 97 % * | 76 % | 88 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 50 % | - | - | 79 % | 51 % | 68 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 83 % | - | - | 96 % * | 66 % * | 84 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 97 % | - | - | 100 % | 77 % * | 94 % * |

Information

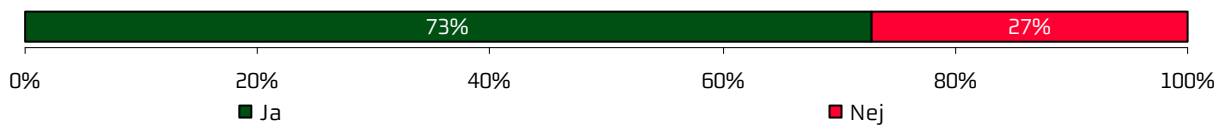
Personalet givet den information, du havde brug for (n=49)



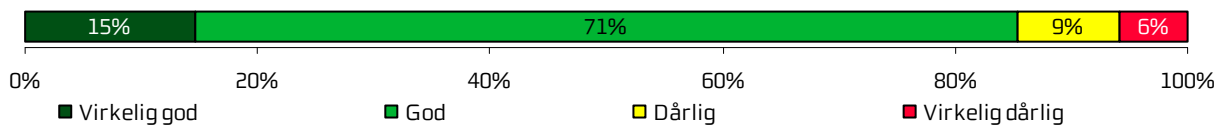
Vurdering af mundtlig information (n=49)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=44)



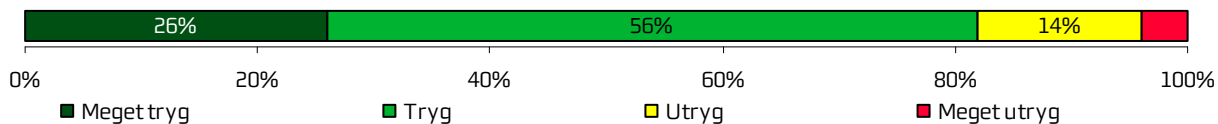
Vurdering af informationsmateriale (n=34)



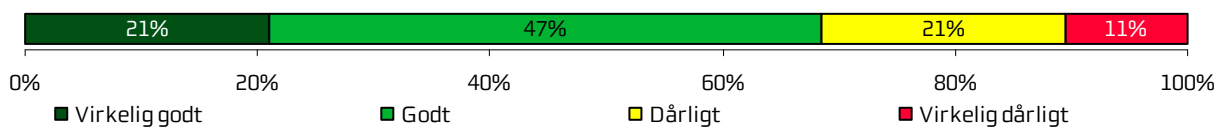
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 80 % | - | - | 100 % * | 85 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du 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? | 85 % | - | - | 100 % * | 78 % | 93 % |

Udskrivelse

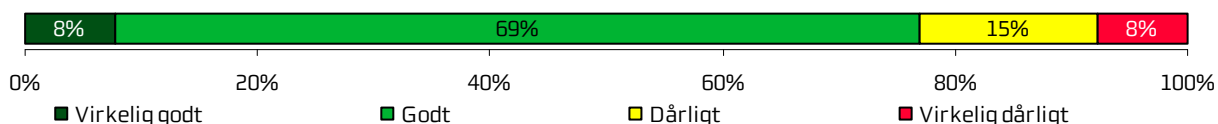
Tryghed ved udskrivelse (n=50)



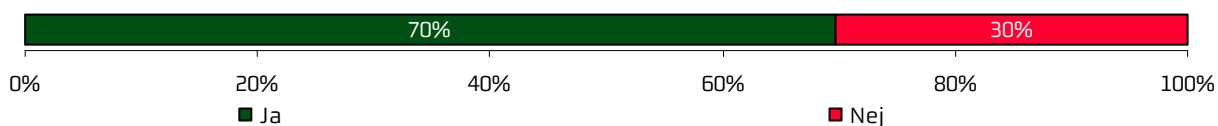
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



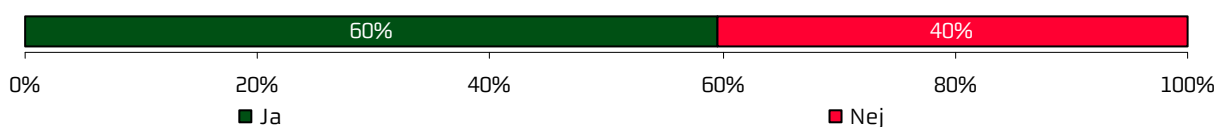
Orientering af praktiserende læge (n=26)



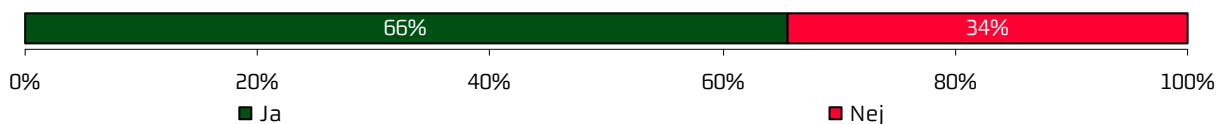
Information om kostens betydning for helbredet (n=43)



Information om motions betydning for helbredet (n=42)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=32)



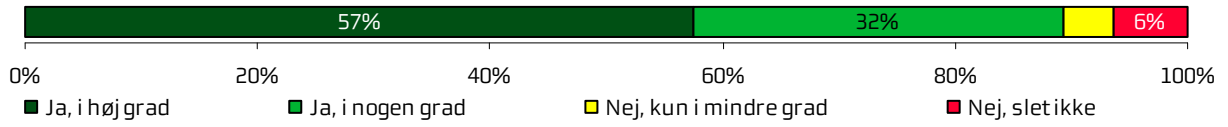
Information om rygningens betydning for helbredet (n=28)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 82 % | - | - | 99 % * | 73 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 68 % | - | - | 98 % * | 76 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 77 % | - | - | 100 % * | 74 % | 89 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 70 % | - | - | 95 % * | 47 % * | 71 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 60 % | - | - | 96 % * | 53 % | 75 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 66 % | - | - | 88 % * | 36 % * | 66 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 61 % | - | - | 93 % * | 41 % | 72 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=47)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 89 % | - | - | 100 % * | 92 % | 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 | 4 |
| Kommunikation og information | 2 |
| Kontaktperson | 0 |
| Kvalitet i behandling | 7 |
| Pleje | 5 |
| Relationer til personale | 6 |
| Ventetid | 1 |

L3

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

| ID | Kommentarer - L3 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 4 | Der var reelt ikke tale om en decideret indlæggelse, da jeg blev udskrevet samme dag, som min RFA-behandling blev foretaget. Altså en ambulant behandling, som ikke giver mig mulighed for en kvalificeret vurdering. | Uoplyst |
| 5 | Jeg blev indlagt af en tilkaldt vagtlæge. | Virkelig godt |
| 6 | Alt var meget professionelt og informativt. Jeg blev hele tiden informeret om selv de mindste ting, jeg fik udleveret PreOP-drik og blodfortynder, blev grundigt informeret om dets brug og fik generel information vedrørende stort set alle mine spørgsmål. Jeg følte mig velinformeret og kunne møde tryk op. | Uoplyst |
| 8 | Jeg blev henvist fra andet sygehus grundet manglende overholdelse af behandlingsgarantien på det andet sygehus. | Godt |
| 10 | Forstår godt, at de er kåret som den bedste afdeling i Danmark. | Virkelig godt |
| 13 | Nej. | Godt |
| 14 | Her er det nogenlunde med modtagelsen. | Godt |
| 17 | Der har i forløbet været tvivl om placering indenfor hospitalsregi, fordi der eksisterede en anden henvisning til afdeling V. | Dårligt |
| 20 | Jeg ringede [] og sagde, det var galt, men blev først indlagt [over to måneder] senere. Det synes jeg er for længe. Blev dog ringet op af en læge to gange, men var ikke på afdelingen eller ambulatoriet i den periode. Tværtimod blev kontakten fra egen læge misforstået, og de ville have mig ind til en ny forundersøgelse senere end den kontroltid, jeg havde fået efter sidste operation? | Dårligt |
| 21 | Den korte ventetid. | Godt |
| 27 | Jeg valgte selv at vente tre måneder ekstra inden operationen, derfor har jeg kun skrevet godt i spørgsmålet. | Godt |
| 28 | Akut indlæggelse. | Godt |

L3

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - L3 | Modtagelsen |
|----|---|--------------|
| 1 | De var søde og hjælpsomme. Fin behandling. | Virkelig god |
| 3 | Jeg var over en to måneders periode indlagt flere gange. Jeg skulle hver gang svare på spørgsmål, som i forvejen stod i journalen. Det er efter min mening spild af personalets tid, de har rigeligt andet at se til. | God |
| 6 | Jeg mødte op en time før tid, da jeg stod tidligt op og gik mig en lang tur, før jeg skulle møde. Jeg fik et venligt "Godmorgen" og blev bedt om at vente i venteområdet, indtil man kunne indlægge mig. Jeg blev siden ført ind på min stue, fik tøj og støttestrømper, fik målt puls, blodtryk og O2. Jeg blev stillet alle de relevante spørgsmål og blev hele tiden opdateret om hvornår og hvad. | Virkelig god |
| 8 | Men den var lidt for langtrukken. Jeg måtte flere gange "rykke" for at komme videre i programmet. Modtagelsestid fra ankomst til indkvartering på stue: [mere end fem timer]!! | God |
| 9 | Var indkaldt til kl. 8.00, og fik så at vide, jeg var sat på til kl. 13.00. Det, fandt jeg, var unødvendig ventetid, da jeg havde fået taget blodprøver dagen før hos lægen. | Dårlig |
| 10 | Kanon flot. | Virkelig god |
| 12 | I har nogle fantastiske læger NN, som virkelig forstår at lægge en venflon i, så man ikke skal stikkes seks til otte gange, som jeg har prøvet (absolut ikke rart). Så en stor tak til jeres læger NN, som kunne gøre det på første stik :-). | Virkelig god |
| 13 | Nej. | God |
| 17 | Nej. | God |
| 20 | Jeg meldte min ankomst og kom til tale med læge, sygeplejerske osv. næsten med det samme. Skulle sove på patienthotellet og møde ind næste morgen på afdelingen. Der var fyldt i venteområdet. Meldte mig til sekretæren og fik at vide, at jeg kunne sætte mig over på den anden side af gangen, ved naboafdelingen. Her glemte man mig, så da der blev plads i venteområdet på L3 rykkede jeg derover og blev så hentet med det samme. De havde ledt efter mig??? | God |
| 23 | Kom i respirator fra andet sygehus. | Uoplyst |

L3

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - L3 | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 2 | Fik sat drop fire gange, fordi det ikke virkede. Fik smertestillende uden effekt. | Dårligt |
| 8 | Jeg fik stafylokokker! | Godt |
| 11 | Indlæggelsens varighed efter operation. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 13 | Efter hjemsendelse efter at være blevet behandlet med antibiotika pga. infektion, blev der lagt en besked på min mobil (telefonsvarer - ikke aktiveret) vedrørende akut fare for høj feber pga. E. coli-infektion. Der havde været mulighed for at kontakte min kone på hendes telefon eller bruge nummeret til fastnet (disse numre havde hospitalet/afdelingen). | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 14 | Medicineringen fejlede nok tre gange. Opdagede det selv, og fik det rettet. | Uoplyst |
| 17 | Der har i forløbet været meget uklarhed omkring [nogle små indgreb jeg har fået foretaget], hvilket efter min oplevelse har kompliceret behandlingsforløbet væsentligt. Der har også mellem afsnittene på afd. L været divergerende opfattelse af behandlingsforløb og udsigter til helbredelse jævnfør aktindsigt. Der har derudover været problemer med medicinskemaet (udsættelse af operation pga. fejlmedicinering). Hvad angår visitation har der været fejl og uenigheder om bedste forløb. | Dårligt |
| 22 | Alt for lidt støtte og hjælp, afvisende personale, alt for stresset afdeling. | Dårligt |
| 26 | Jeg var indkaldt i anden afdeling. Jeg fik først et brev fra der hvor jeg skulle opereres til [et tidspunkt] og fik senere brev fra der hvor jeg skulle indlægges efter operation, og på den stod [et tidligere tidspunkt], så jeg mødte der. Da jeg kom på afdelingen, som jeg skulle opereres på, spurgte en læge mig om, hvorfor jeg ikke mødte der først, og jeg sagde, at jeg også fik brev fra der, hvor jeg skulle indlægges. Han sagde, at det skulle han nok tage sig af. For jeg skulle møde direkte der. | Godt |

L3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - L3 | Samlet indtryk |
|----|--|------------------|
| 8 | Jeg var glad for, at min diabetes blev fikset af en medicinsk læge i den første tid efter operationen. DET VAR POSITIVT! | Godt |
| 17 | Jeg er i tvivl om hvorvidt afdelingens indstilling, til at jeg skulle være terminal patient på beslutningstidspunktet, har været korrekt. | Dårligt |
| 19 | Syntes det var spild af tid, at jeg skulle møde [tidligt] om morgenen fastende og først kom til [over middag]. | Godt |
| 20 | Jeg synes, personalet havde alt for travlt. Og jeg lå på en stue med fem personer som den midterste i den side, hvor vi var tre, kunne slet ikke finde fred med en meter til hver person på begge sider. Blev sjældent spurgt, hvordan jeg havde det ud over operation. Jeg var trist og sov næsten ikke, måtte også selv bede om hjælp til forstoppelse. Den læge, som udskrev mig, har skrevet noget, der kan mindre om, at jeg selv har bedt om det, hvilket ikke er rigtigt. Ej heller at jeg fik udleveret medicin eller tang er rigtigt. Han ville heller ikke bevilge genoprætning. | Dårligt |
| 22 | Det var så dårlig en oplevelse, at jeg nødt vil på afdelingen igen. | Virkelig dårligt |
| 26 | Personalet var venlige, imødekommende og hjælpsomme. | Virkelig godt |
| 27 | Jeg fik en nutridrink efter middag, og den havde jeg resten af dagen. Jeg kunne godt have tænkt mig at have fået den skiftet, for en nutridrink, der er blevet lun, smager ganske forfærdeligt, de smager slet ikke godt i det hele taget, men knap så slem når de er iskolde. | Godt |
| 29 | Jeg skulle vente i lang tid. | Dårligt |

L3

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

| ID | Kommentarer - L3 | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 2 | Der var fejl i den information, jeg fik på papir. | Dårligt |
| 7 | Savnede information efter operation på opvågningen. | Godt |
| 8 | Jeg blev som sagt overført fra andet hospital. Alt i alt var jeg glad for behandling på L3. Lægernes informationer var OK. | Godt |
| 14 | Information, når man ikke er fri af narkosen, dur ikke. | Godt |
| 15 | Dårlig planlægning fra endoskopisk afdeling inden oplysning om, hvornår man kan komme til. Intet brev om eventuelle ventetider (som følge heraf MEGET LANG VENTETID. Er det, fordi man er pensionist?). Man ved ikke, om der er kommet en henvisning fra andre afdelinger. Det er ikke kun én gang, men mange gange vi har oplevet det. | Dårligt |
| 19 | Dagen efter operationen [] kunne jeg ikke rigtig få at vide, hvad jeg måtte drikke og spise, der var kun to personaler på afdelingen. Følte de gerne så en tage hjem. Kunne heller ikke rigtig finde ud af, om jeg skulle hjem eller blive | Godt |
| 20 | Jeg har ringet og spurgt hvilken læge, jeg skal til kontrol ved, og kan ikke få det oplyst. Det er meget vigtigt for mig og mit forløb, at det er den læge, der opererede eller i det mindste en, der kender mig og min situation ([flere] operationer for det samme). Denne gang var det ved at gå galt [], og lægen sagde, at de ikke længere turde røre mig, så det er ret vigtigt, at jeg kan tale forløbet og min fremtid igennem med ham med sådan en besked. Har haft gener efter operationen, siden jeg kom hjem, egen lægen kontakter Afdeling L, men kan ikke få mig ind, selvom de beder om det, da de ikke selv mener at kunne klare det. De henviser til andet sygehus, som også afviser mig, da de mener jeg er Aarhus patient. Endelig får egen læge en til at forbarme sig over mig, og nu tager de mig ind til en forundersøgelse, men i den tid venter jeg, aner ikke hvor længe. | Dårligt |
| 22 | Der var alt for lidt! | Virkelig dårligt |
| 23 | Først på vej ud af døren fik jeg at vide, at der sidder endnu et dræn, som skal fjernes senere. På skrift seks til otte uger, men mundtligt otte til tolv uger. Venter stadig på besked. | Godt |
| 25 | Ja, det kan ikke passe, at lægen giver besked om, man ikke kan helbredes på en firemandsstue. Så føler man, han er kynisk. | Dårligt |
| 26 | Personalet tog sig meget af mig angående information. | Virkelig godt |
| 29 | [Svær at forstå]. Vi fik kun at vide en gang, at hun ikke havde livsfarlige celler. | Dårligt |

L3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - L3 | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 3 | Information var nærmest ikke-eksisterende med det resultat, at jeg havde mange smerter, som kunne være undgået (mit ellers udmærkede lægehus var ikke klædt godt nok på til at kunne hjælpe mig). Her ville noget skriftlig materiale være godt, hvor man anbefaler hvilken form for smertestillende medicin, man kunne tage. Man sørgede ikke for kontakt til hjemmeplejen. | Godt |
| 8 | Jeg blev overflyttet til hjembyhospitalet grundet stafylokokker. Dvs. jeg fik TI DAGE ekstra på hospital! Men så heldigvis på hjembyhospital. PAS PÅ med stafylokokker! | Godt |
| 11 | Ja, efter den operation bliver man sendt for tidligt hjem. | Godt |
| 12 | Jeg fik at vide, at de ville ringe til mig, dagen efter jeg var kommet hjem, for at høre hvordan det gik, men der var ikke nogen, der ringede, og de skulle endda have mit telefonnummer. | Virkelig godt |
| 15 | Har oplevet flere gange at få en besked af læge, som udtaler sig om nogle vigtige ting, men som står helt anderledes i journal. | Dårligt |
| 17 | Meget tilfreds med forløbets slutning. | Dårligt |
| 19 | Sagde til en sygeplejerske, at jeg tog hjem, men ved ikke, om hun opfattede det. | Godt |
| 20 | Jeg blev spurgt af lægen, om jeg gerne ville hjem. Jeg sagde ja, men kun hvis det var forsvarligt pga. den store blødning under operation. Jeg var nervøs for, at der kunne gå hul derhjemme. Han mente, det var ok at komme hjem. Jeg sagde, at jeg gerne ville have en hurtig kontroltid pga. tidligere erfaringer. Han sagde indenfor fire uger, men den tid, som jeg fik, var næsten to måneder efter. Han satte sig ikke ind i min situation omkring genoptræning. Jeg var ikke engang færdig efter sidste operation. Fik bare nej. Burde måske have fået samme tilbud som andre med et par dage på Patienthotellet, inden jeg skulle helt hjem, da jeg har lang transport og ikke var helt tryk. Folk bosiddende i Aarhus fik tilbuddet og takkede nej. Det ville have hjulpet mig meget, også med hensyn til søvn og ro. | Dårligt |
| 22 | Følte mig "smidt ud". | Virkelig dårligt |
| 26 | Det gik fint. | Virkelig godt |

L3

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

| ID | Kommentarer - L3 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | De havde tid til en samtale. Er godt tilfreds. Og lægerne er sgu dygtige. Jeg mærkede intet. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 3 | Jeg var tryk ved sygeplejepersonalet. De var kompetente. Der hvor det haltede var ved udskrivelserne. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 5 | Jeg er nærmest meget rørt over den meget venlige og omsorgsfulde behandling, jeg fik på hospitalet. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 8 | Rengøring kan gøres MEGET bedre. Maden kan også blive bedre, især med at bruge FRISKE, RENE råvarer og med at undlade at bruge varer med tilsætningsstoffer, f.eks. i proteindrikke. Håndtering af blodprøvetagning, ikke laboranter! Kan gøres bedre, dårlige erfaringer med sygeplejersker. PAS PÅ med stafylokokker (har heldigvis ingen mén!). Min erfaring: Aarhus Universitetshospital er klart bedre end andre sygehuse, som jeg har været indlagt på! [Fysiske rammer, Pleje] | Godt |
| 9 | Jeg synes generelt, at der er meget ventetid. Var hjemme på weekend. Skulle til scanning kl. 11.30. Fik besked på at møde senest 9.30. Men jeg sad jo bare og ventede til kl. blev 11.30. Troede jeg skulle møde før pga. samtale, blodprøver eller lignende. [Ventetid] | Godt |
| 11 | Personalet var søde og imødekommende dag og aften. [Relationer til personale] | Godt |
| 14 | Af et gammelt hospital at være, gør man det egentlig godt, og funktionelt kommer man også om ved det. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Godt |
| 15 | Afdelingen er en meget travl afdeling. Personalet er på farten hele tiden. Medicin kommer ikke til de tider, den skal. Personalet skal først og fremmest have mad om aftenen, og som følge heraf er vi patienter på "smalkost" (små portioner). Det er ikke kun mig, der synes det. Flere patienter klager højlydt herom. Der er ikke tilbud af mellemmåltider på trods af mange sukker-syge patienter. Derudover er der på afdelingen en enorm selvglad serviceassistent, der er højtstående og med mange dumme kommentarer []. Serviceassistenten skulle arbejde noget mere og snakke MINDRE. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] | Dårligt |
| 16 | Vi blev kaldt til samtale en [eftermiddag] for at få svar på en skanning. For det første kom vi ind en halv time senere og fik da at vide, at der IKKE var nogen til at snakke med os i dag. Vi fik at vide, at vi fik brev i næste uge, men vi gjorde opmærksom på, at vi ville til i denne uge. Der blev så ringet til os på vejen hjem, at der var en tid to dage efter. Det er absolut ikke godt nok. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 17 | Der er behov for forbedring, specielt vedrørende kommunikation mellem patienter, pårørende, afdelingens afsnit imellem og øvrige afdelinger. [Kommunikation og information] | Dårligt |
| 18 | Kunne godt bruge lidt mere information angående fremtidige kontroller osv. [Kommunikation og information] | Virkelig godt |
| 20 | Personalet havde for travlt. Der er simpelthen for få ansatte. Nogle gange skulle man virkelig vente længe. De var søde og venlige, men kunne ikke nå mere. Men når man har så travlt, glemmer man helt naturligt. Inventar var meget nedslidt og nok ikke hygiejnemæssigt ok. Træborde, hvor lak er skallet af i flager, hjul der ikke kunne køre, så man hverken kunne trække det til sig eller skubbe det væk og selve pladen hælder så meget, at man risikerer maden i skødet. Drop stativer, der er så slidte, at maling skaller af og rusten jern er frilagt. Meget utæt- | Dårligt |

te vinduer. Lå der i storm, og gardiner blæste ind på stuen. I det område mellem de to lag vinduer, så der meget ulækkert ud. Tror det var fugt/skimmelsvamp. Ligeledes i fuger på badeværelset ved bruser. Fem mand på stuen er for meget.
[Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 22 Man er ikke velkommen på afdelingen, er nærmest til ulejlighed. [Kvalitet i behandling] | Virkelig dårligt |
| ✎ | 23 Så godt som alle var søde og hjælpsomme. [Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 24 Personalet er søde, men har alt for travlt. [Pleje, Relationer til personale] | Godt |
| ✎ | 25 Hold afdelingen ren. Toilet og bad var til tider møgbeskidte. Man skulle ikke tro, det var et sygehus i 2013 i Danmark. [Fysiske rammer] | Dårligt |

