

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

S1

DERMATO-VENEROLOG. S

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: | 79 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 55 |
| Afsnittets svarprocent: | 70% |

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

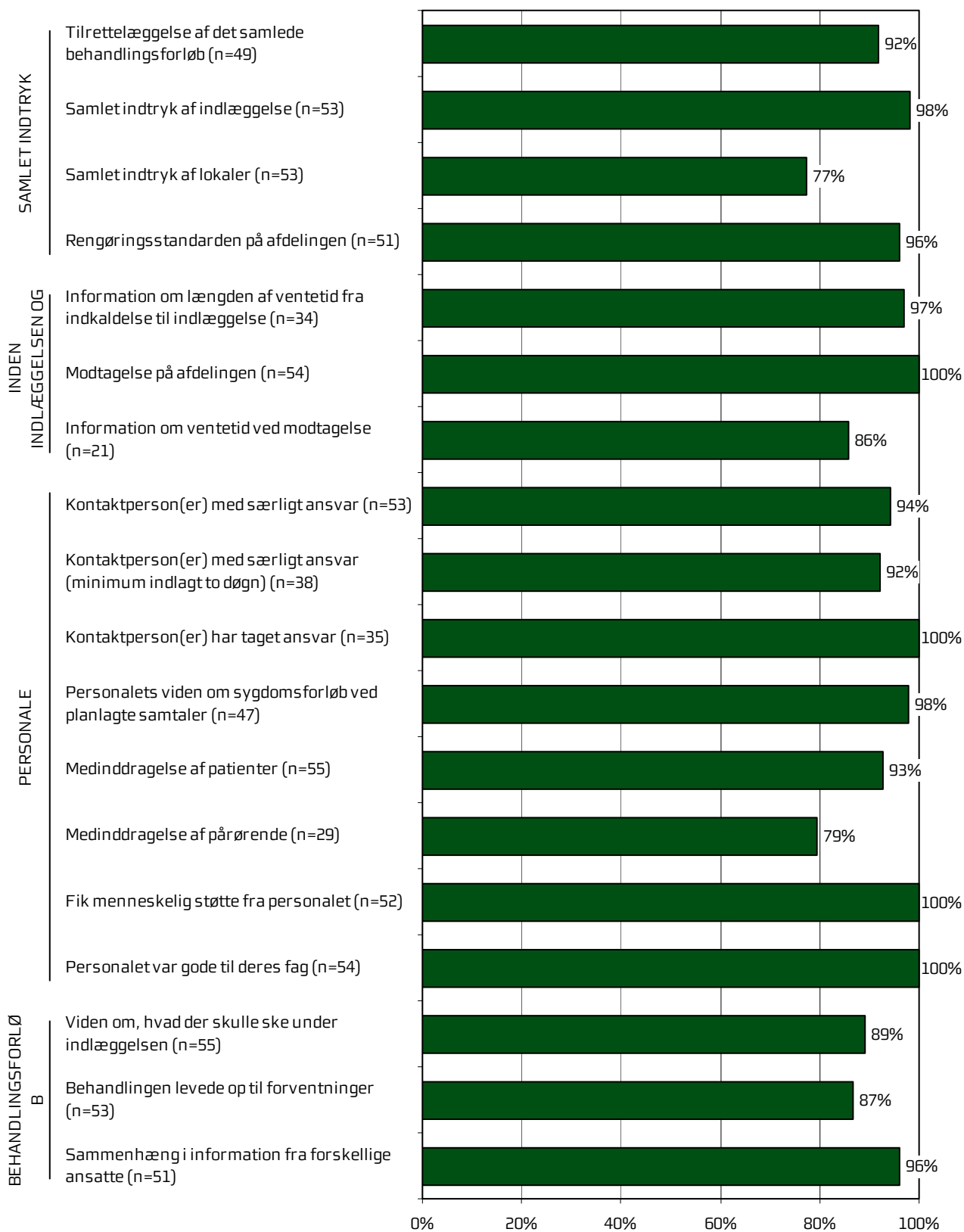
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

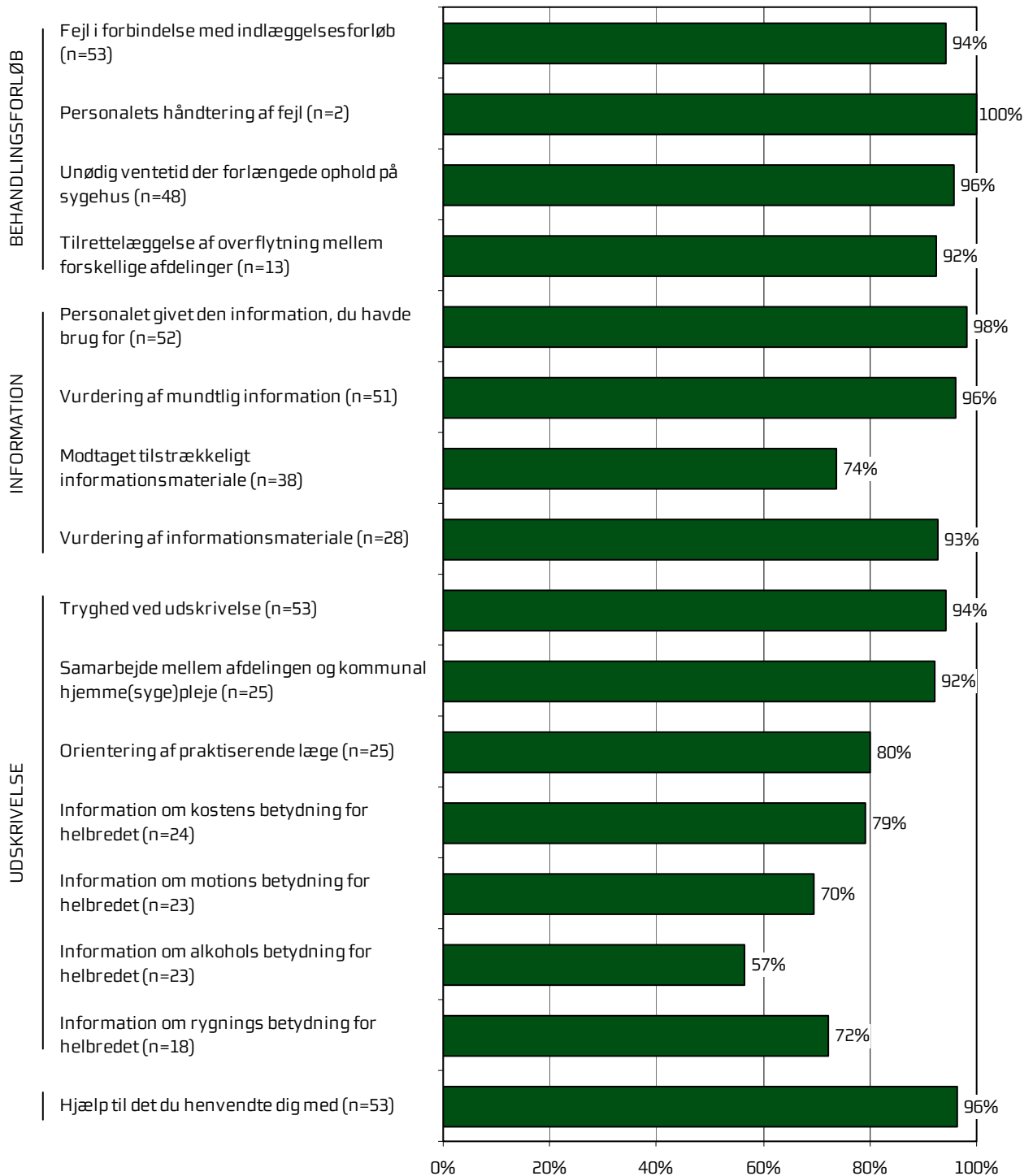
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: S1

2011-tallet er for: S1

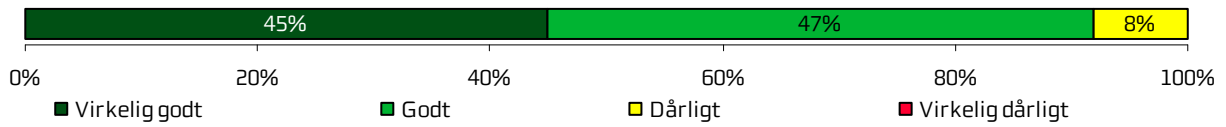
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

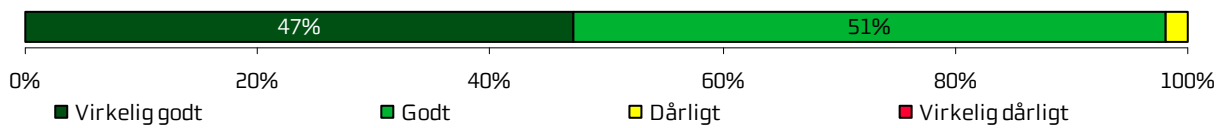
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

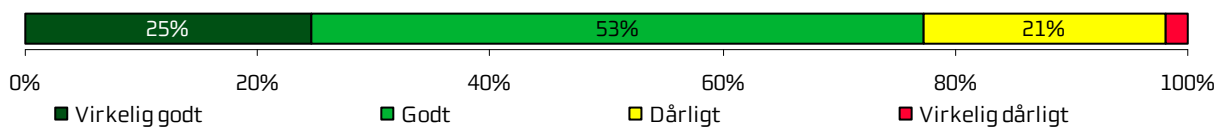
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=49)



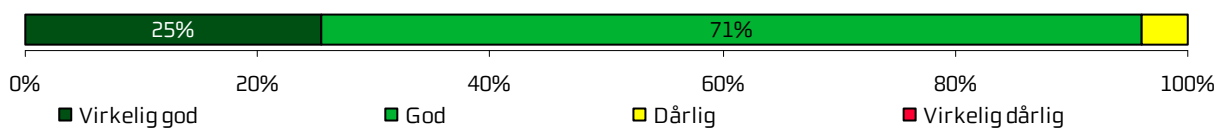
Samlet indtryk af indlæggelse (n=53)



Samlet indtryk af lokaler (n=53)



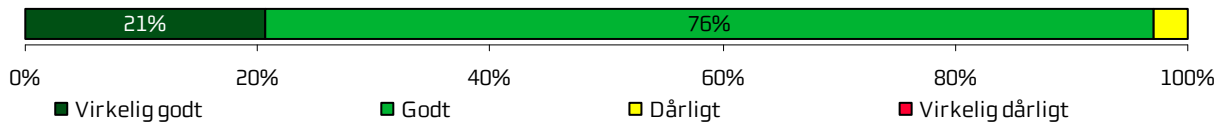
Rengøringsstandard på afdelingen (n=51)



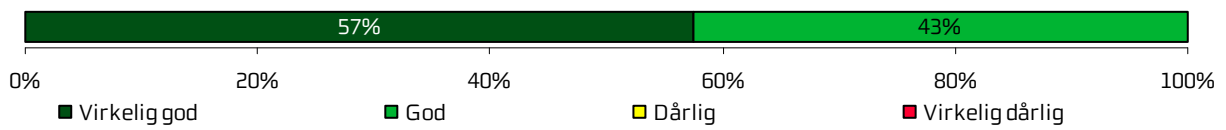
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 92 % | 98 % | 94 % | 100 % * | 84 % | 95 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 98 % | 98 % | 97 % | 100 % | 86 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 77 % | 92 % * | 86 % | 100 % * | 68 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen? | 96 % | 100 % | 94 % | 100 % | 81 % * | 91 % * |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

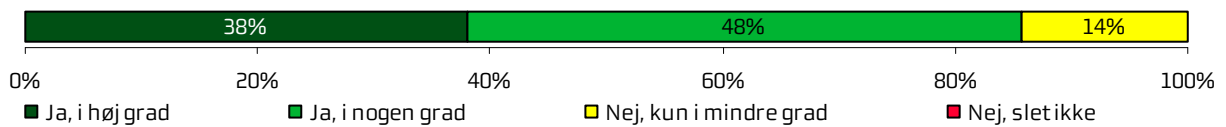
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=34)



Modtagelse på afdelingen (n=54)



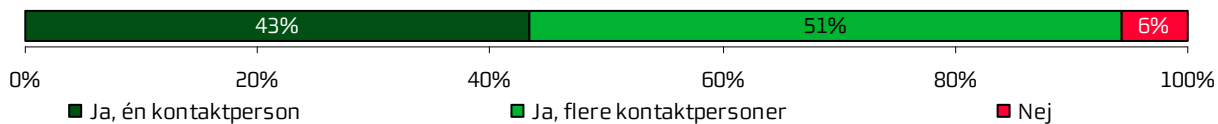
Information om ventetid ved modtagelse (n=21)



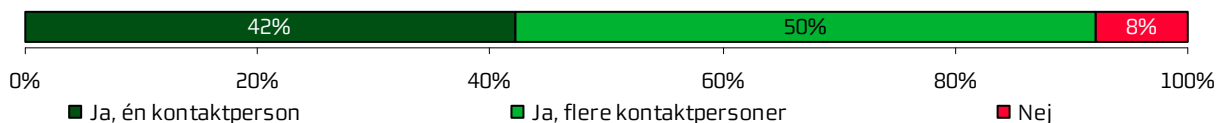
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | 97 % | 100 % | 100 % | 100 % | 82 % * | 93 % * |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 100 % | 100 % | 97 % | 100 % | 85 % * | 97 % * |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 86 % | 94 % | 80 % | 90 % | 46 % * | 75 % * |

Personale

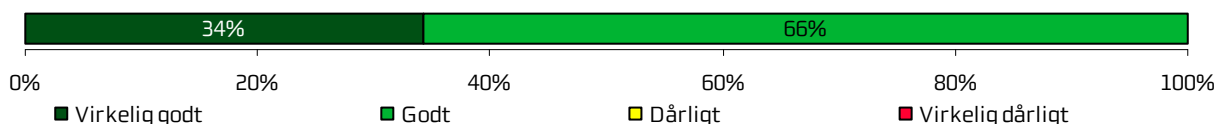
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=53)



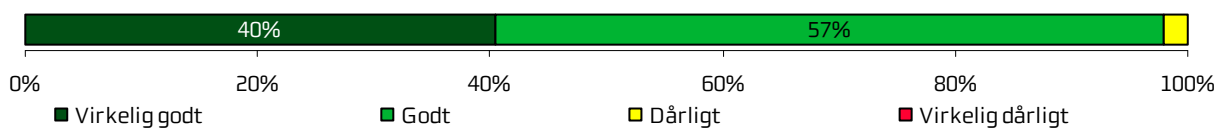
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=38)



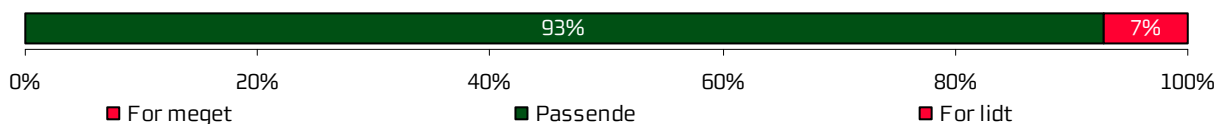
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=35)



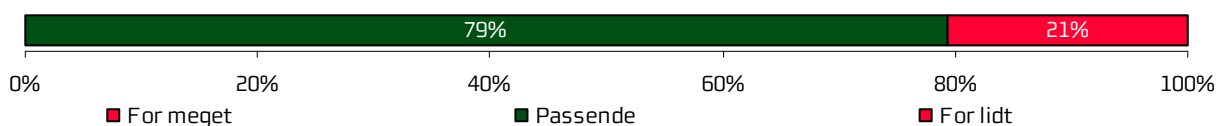
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=47)



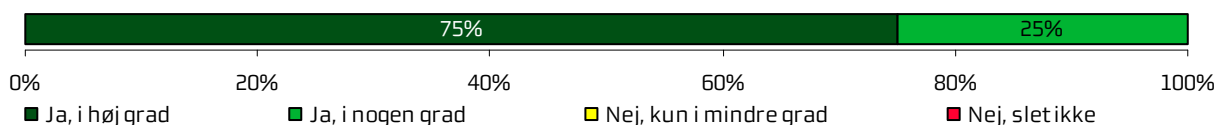
Medinddragelse af patienter (n=55)



Medinddragelse af pårørende (n=29)



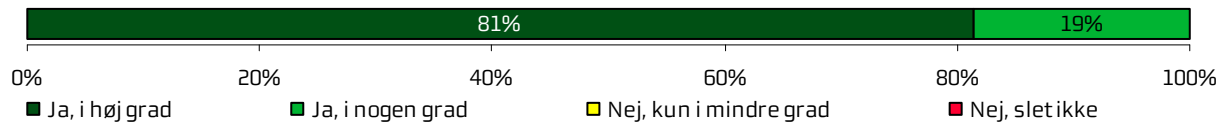
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=52)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 94 % | 94 % | 94 % | 97 % | 69 % * | 84 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | 92 % | 95 % | 93 % | 94 % | 61 % * | 82 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 94 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 98 % | 96 % | 97 % | 100 % | 86 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 93 % | 98 % | 94 % | 100 % * | 79 % * | 91 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 79 % | 95 % | 94 % | 100 % * | 73 % | 89 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 100 % | 96 % | 97 % | 100 % | 85 % * | 94 % * |

Personale (fortsat)

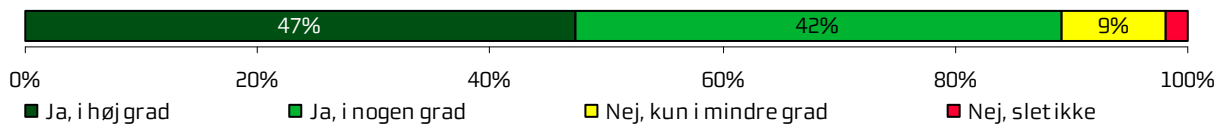
Personalet var gode til deres fag (n=54)



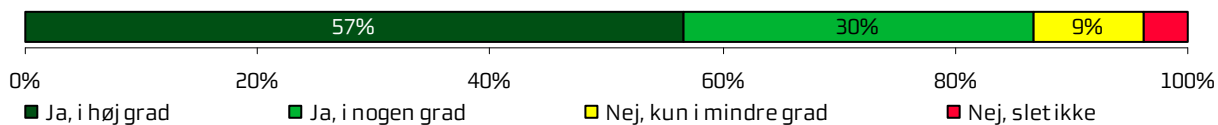
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | 98 % | 100 % | 100 % | 90 % * | 97 % * |

Behandlingsforløb

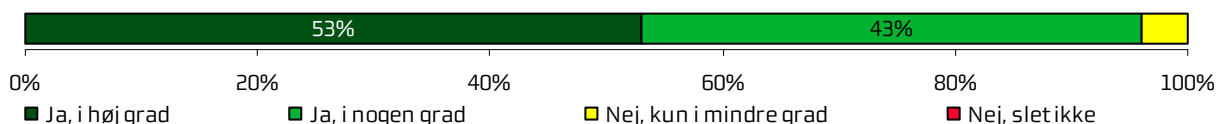
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=55)



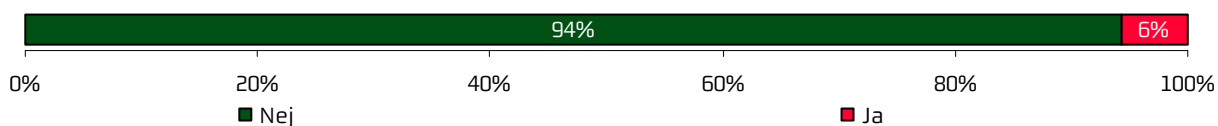
Behandlingen levede op til forventninger (n=53)



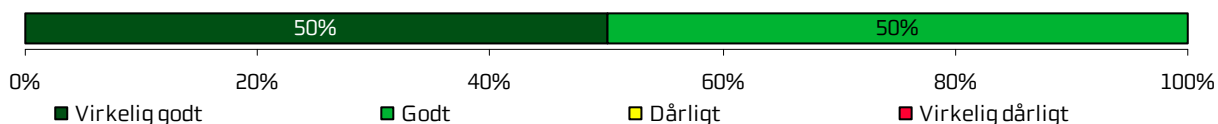
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



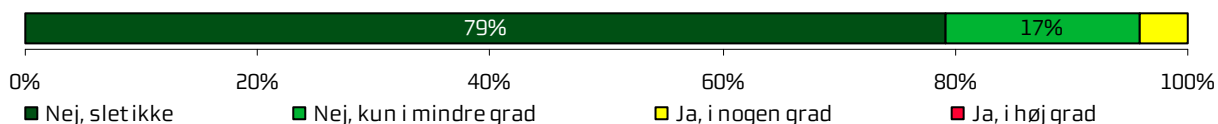
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=53)



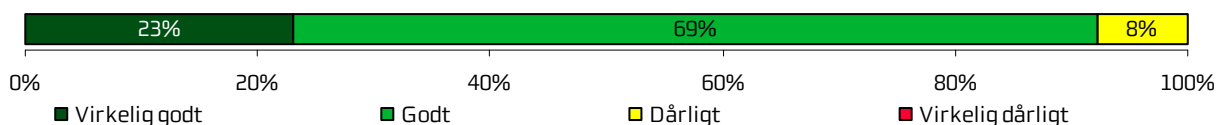
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=48)



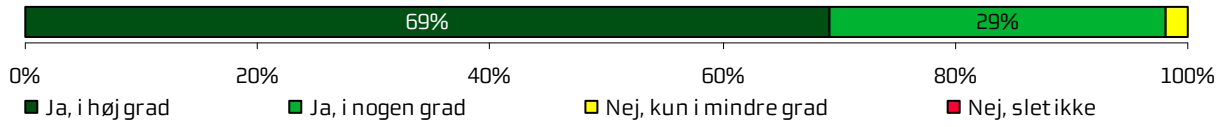
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=13)



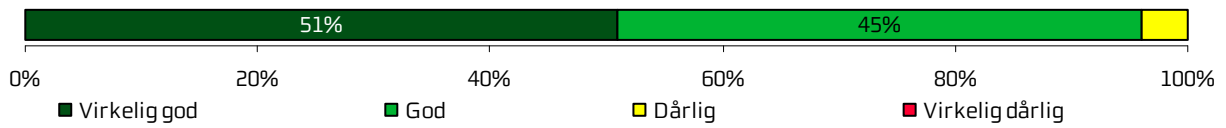
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 89 % | 90 % | 97 % | 100 % * | 68 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 87 % | 96 % | 91 % | 100 % * | 82 % | 92 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 96 % | 98 % | 97 % | 100 % | 80 % * | 91 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 94 % | 90 % | 100 % | 97 % | 76 % * | 88 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 100 % | 80 % | - | 79 % * | 51 % * | 68 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 96 % | 96 % | 89 % | 96 % | 66 % * | 84 % * |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 92 % | 95 % | 93 % | 100 % | 77 % | 94 % * |

Information

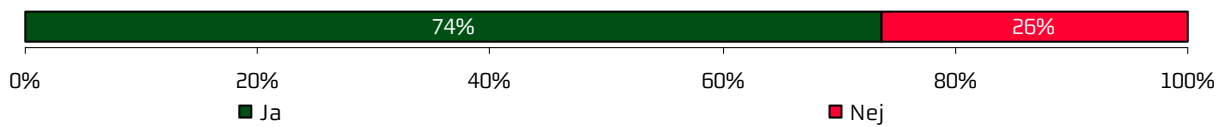
Personalet givet den information, du havde brug for (n=52)



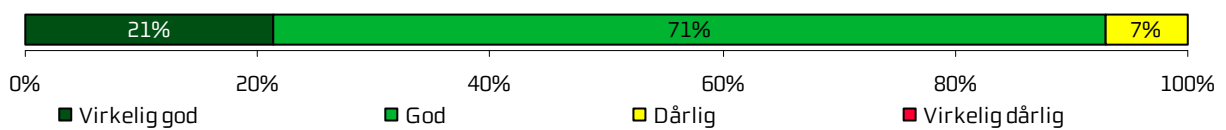
Vurdering af mundtlig information (n=51)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=38)



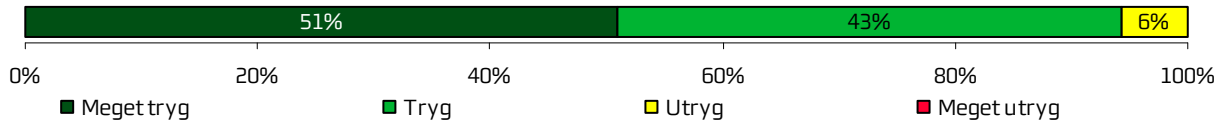
Vurdering af informationsmateriale (n=28)



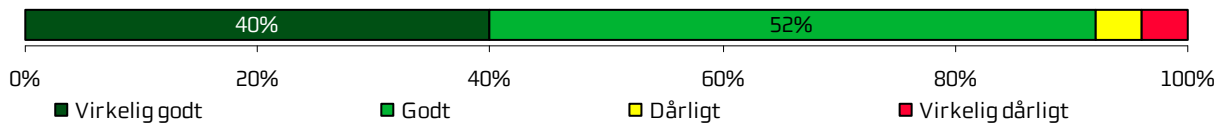
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for? | 98 % | 96 % | 100 % | 100 % | 83 % * | 93 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 96 % | 96 % | 97 % | 100 % | 82 % * | 94 % * |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 74 % | - | - | 98 % * | 51 % * | 79 % * |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 93 % | - | - | 100 % | 78 % * | 93 % * |

Udskrivelse

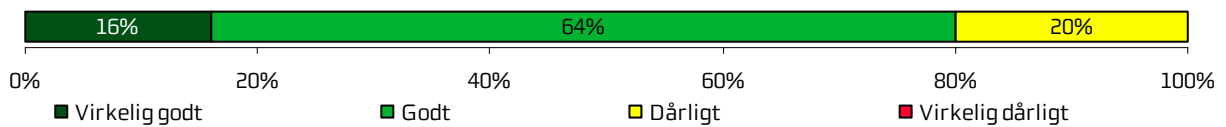
Tryghed ved udskrivelse (n=53)



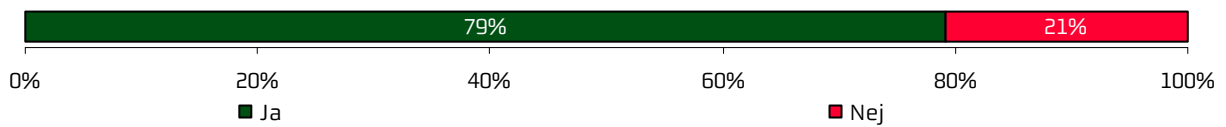
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



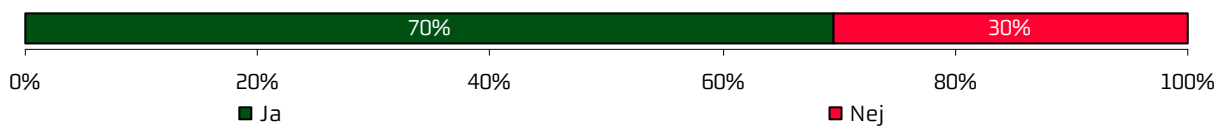
Orientering af praktiserende læge (n=25)



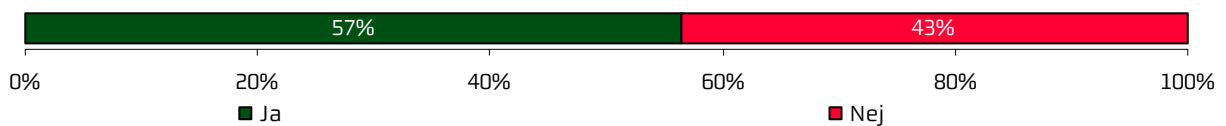
Information om kostens betydning for helbredet (n=24)



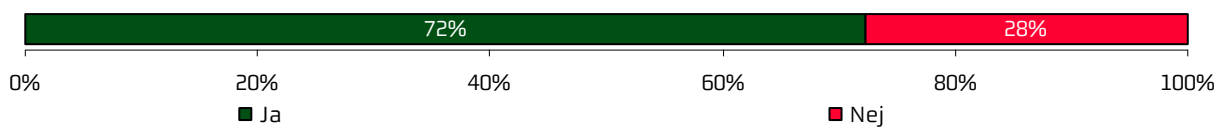
Information om motions betydning for helbredet (n=23)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=23)



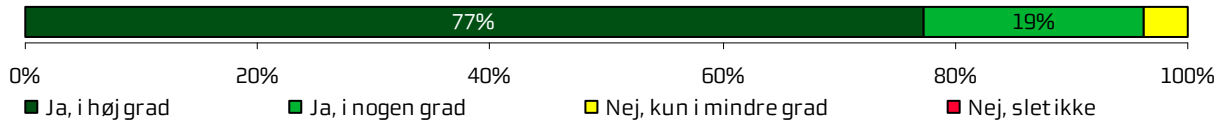
Information om rygningens betydning for helbredet (n=18)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|---------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 94 % | 94 % | 86 % | 99 % | 73 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | 92 % | 100 % | 100 % | 98 % | 74 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 80 % | 100 % * | 89 % | 100 % * | 74 % | 89 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 79 % | - | - | 95 % | 47 % * | 71 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 70 % | - | - | 96 % * | 53 % | 75 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 57 % | - | - | 88 % * | 36 % | 67 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 72 % | - | - | 93 % | 41 % * | 72 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=53)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | 96 % | 100 % | 100 % | 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 | 5 |
| Kommunikation og information | 1 |
| Kontaktperson | 1 |
| Kvalitet i behandling | 3 |
| Pleje | 2 |
| Relationer til personale | 5 |
| Ventetid | 0 |

S1**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

| ID | Kommentarer - S1 | Samlet indtryk |
|--|--|-----------------------|
|  5 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
|  8 | Jeg skulle bare til undersøgelse, men lægen vurderede, at jeg skulle indlægges. | Virkelig godt |
|  9 | Det gik ret hurtigt. | Godt |
|  10 | Jeg var ambulant [], fik at vide jeg skulle indlægges [nogle dage efter]. | Godt |
|  11 | Akut indlæggelse. | Virkelig godt |
|  15 | Jeg blev overført fra Aarhus Universitetshospital Tage-Hansens gade, hvor de havde valgt at indlægge mig på patienthospitalet, imens jeg fik behandling for mit udslæt på kroppen grundet allergi af penicillin. | Godt |
|  16 | Der blev skrevet årsag til indlæggelsen, som jeg forventede ville blive fulgt. | Dårligt |
|  19 | Ambulant hos speciallægen, blev indlagt. | Godt |
|  21 | Jeg blev indlagt akut. | Virkelig godt |



S1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID | Kommentarer - S1 | Modtagelsen |
|--|--|--------------|
|  2 | Nej. | God |
|  3 | I forbindelse med undersøgelse blev jeg indlagt og kom straks i behandling. | Virkelig god |
|  9 | Den var meget god. | Virkelig god |
|  11 | Nogen ventetid efter et rødt bad og indtil jeg fik seng og videre besked. | God |
|  13 | Udmærket! | God |
|  15 | Havde fået at vide på anden afdeling at jeg skulle til UNDERSØGELSE ikke indlægges, så der var en kommunikationsbrist. Så jeg ankom uden mine personlige ting og var nødt til at tage retur til anden afdeling efter mine ting, inden de kunne indlægge mig. | God |
|  16 | Lægen bør læse indlæggelsespapirerne ordentligt og lave planen derefter. | God |
|  18 | Kendte ansigter fra tidligere indlæggelser. En meget fin modtagelse. | Virkelig god |

S1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - S1 | Fejlhåndtering |
|--|--|----------------|
|  14 | [Det blev opdaget] at dosis af [medicin] var ukorrekt []. Havde dagen før fået [den forkerte dosis]. | Virkelig godt |
|  16 | Jeg blev indlagt for at [få en forklaring på], hvorfor mine underben og fødder hævede, men [] lægen ved modtagelsen og personalet koncentrerede sig om min [anden] sygdom, som jeg var blevet lovet, de ikke ville prøve at gøre noget ved, idet alle forsøg har været negative. Især en person var umulig at gøre forståelig, at hun ikke skulle bruge salver m.m., hvilket førte til [smerter]. Jeg følte, at det var umuligt at kommunikere, hvad indlæggelsen reelt handlede om, og fik endda at vide mere end én gang, at personalet nok vidste, hvad der var bedst for mig. Når der bliver ændret i årsag til indlæggelse, og hvilken behandling der er aftalt inden indlæggelsen, kan personalet nok blive forvirret, men jeg mener dog, at der bør lyttes til, hvad patienterne siger, da det vel er dem, der bedst ved, hvorfor de er blevet indlagt. | Godt |

S1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - S1 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 6 | Behandlingen flyder alt for meget på Ambulatoriet. Alt for mange unge læger og for mange forskellige vejledere bag ved. Alt i alt meget dårligt. | Godt |
| 11 | Perfekt. Aftale med aftenvagten om ønsketidspunkter for morgendagens behandlinger var kendt af nattevagten og dagvagten, så alt forløb som ønsket, så jeg kunne []. | Virkelig godt |
| 15 | Fra Aarhus Universitetshospital, Tage Hansens Gade var der dårlig information angående min videre behandling, da de sendte mig til [en afdeling] med beskeden om, at jeg skulle til undersøgelse. Der var reelt tale om en indlæggelse, hvilket indebærer, at jeg kom uden mine personlige ting og var nødt til at tage retur og reelt udskrive mig selv fra Patienthospitalet. | Godt |
| 16 | Jeg kunne ønske, at man fik bedre forklaring på, hvorfor personalet nogle gange foretog sig noget, man ikke forstod årsagen til i starten. Jeg fik mine ben pakket ind imod min vilje, og da jeg spurgte hvorfor, blev der i starten blot sagt, at sådan gjorde man her. Havde man fra starten forklaret, at det var for at reducere smittefare m.m., ville man som patient bedre kunne forstå årsagen i stedet for at blive totalt umyndiggjort uden forklaring | Dårligt |
| 17 | Ingen. | Godt |
| 23 | Der skete ikke så meget behandling, som jeg var stillet i udsigt. | Godt |





S1

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

| ID | Kommentarer - S1 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 3 | Personalet var gode til at informere, hvis jeg var i tvivl. | Virkelig godt |
| 4 | Der var lidt uklarhed om, hvorvidt jeg var med i et forsøg eller ej. | Godt |
| 6 | Dårligt skrevet epikrise til hjemmepleje som jeg fik med. | Godt |
| 9 | Den var meget god. Der var ikke noget. Du fik alle de informationer, som du skulle have. | Godt |
| 15 | Jeg fik et udførligt skema omkring, hvad jeg skulle smøre kroppen med, og hvordan jeg skulle trappe ud af den medicin, jeg modtog. Der var lidt forvirring angående information omkring, hvad de havde tænkt sig skulle foregå ved den afsluttende samtale, om de ville tage en blodprøve angående allergi for penicillin eller ikke. Fik modsat besked, da jeg ringede for at høre, om de ville tage den, eller min egen læge skulle. De tog den. | Godt |
| 16 | Problemer i starten, efter min mening grundet lægens ændring af behandling uden mit vidende. Dette fortsatte desværre i flere dage, inden det endelig lykkedes under samtale med en anden læge og en sygeplejerske at gøre personalet forståeligt, at der var blevet rettet i indlæggelsesårsag, hvilket jeg flere gange prøvede at forklare, men fik det svar, at det, jeg sagde, ikke var, hvad der stod i papirerne. Dog efter en uge lykkedes det at komme frem til årsag til fejlen og at få den rettet, hvorefter jeg kort tid efter blev udskrevet. FORSLAG: Gennemgå og lad patienterne se indlæggelsespapirerne, så de ved start kan se og eventuelt opdage ændringer i behandlingsforløb i forhold til, hvad der tidligere er blevet aftalt. Dette vil også gøre samtale med læge ved indlæggelsesstart nemmere, da man så ved, hvad der i forvejen er skrevet. Vil lægen så ændre i behandling, bør dette aftales med patient, inden det sættes i værk. | Dårligt |
| 20 | Er ikke tilfreds med, at jeg ikke fik at vide, at mine nyrer var blevet en del svækket af [medicin]. Det kan ikke passe, at det ikke var blevet opdaget, før der var gået over to år. | Godt |
| 21 | Hjemmeplejen var ikke tilstrækkeligt opmærksom på hospitalets anvisninger! | Virkelig godt |

S1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - S1 | Samlet indtryk |
|--|---|----------------|
|  6 | Der blev taget hensyn til min situation, også på hjemmet, hvor der var en større vandskade, som jeg var nødt til at tage hjem til, da min mand [er syg], og jeg er alene om ham. Hjemmeplejen er inde og hjælpe min mand, da jeg var indlagt. | Godt |
|  11 | Den kunne godt have været en uge før, mit wellnessophold [] var dyrt for skatteyderne. | Virkelig godt |
|  16 | Under indlæggelsen blev der anvendt, hvad jeg kalder trykstøvlér. Den anvendte model indeholdt 12 kamre, der blev pumpet op fortløbende. Når man sender folk hjem og beder dem anvende hjælpemidlet hjemme, bør det være af samme type som anvendt under indlæggelse, idet jeg oplevede en forbedring af mit behandlingsforløb under indlæggelsen, men en direkte forværring med det medsendte hjælpemiddel, da jeg kom hjem. | Dårligt |
|  20 | Fik at vide, jeg ikke kunne få noget hjælp, når jeg ikke ville tage nogle piller som kunne gå i leveren. | Godt |

S1

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

| ID | Kommentarer - S1 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Kosten var udmærket, men lidt små portioner til en voksen mand. [Pleje] | Godt |
| 2 | Afdelingen kunne ved indlæggelse tildele en fast person, der følger patienten. [Kontaktperson] | Godt |
| 3 | Jeg synes at den behandling, som jeg har fået, har været meget venlig og professionel. [Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 6 | Personalet var ualmindeligt flinke over for alle de patienter, jeg talte med, og mig selv. Selvom der var meget travlt på afdelingen, var der altid overskud, og jeg følte mig aldrig forkert ved at spørge. Jeg er meget, meget glad for, at jeg altid kan ringe derop og få vejledning, samt at jeg bliver ved med at være tilknyttet []centret. [Kommunikation og information, Relationer til personale] | Godt |
| 7 | Toiletforhold. Tre toiletter til 22 patienter samt pårørende, hvoraf to også har bad, er ikke optimalt. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 9 | De gjorde kun godt. ALTID. | Godt |
| 10 | Afdelingen trænger til en stor vedligeholdelse. [Fysiske rammer] | Godt |
| 11 | Behandling: Perfekt. Personale: Perfekt. Kost: Perfekt. "Klima" på afdelingen: Perfekt. Der manglede badeværelser, kun to til 10 til 12 indlagte. Et par kondicykler i opholdsstuen var savnet af mange af os indlagte. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
| 12 | Toilet- og badeforhold kunne være bedre. Sygehusopholdet har været særdeles godt med et dejligt personale fra øverste ledelse til rengøringspersonalet. [Fysiske rammer, Pleje] | Virkelig godt |
| 15 | Det eneste jeg ville have ændret var den kvalitet, som sengene var i på tomandsstuerne. Jeg havde behov for at ligge med benene rimeligt højt oppe, grundet hævelser, og det kunne de ikke. Var de første [par dage] indlagt på enestue, hvor sengen var meget bedre. Fodenden kunne løftes godt op, og den var bredere. [Fysiske rammer] | Godt |
| 16 | Generelt synes jeg, at personalet var flinke, hjælpsomme og gjorde meget for at følge den enkelte i forløbet, men jeg blev jo behandlet anderledes end forventet i forhold til aftale med min læge NN, så det er ikke personalets skyld at jeg følte et dårligt forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Dårligt |
| 20 | Flinkt personale. [Relationer til personale] | Godt |
| 21 | Fint personale. God atmosfære på afdelingen. [Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 22 | Synes altid, at personalet er så smilende og glade. Stemningen er altid god, trods det at man er indlagt på hospitalet. Men de er så søde, snaksaglige og igen så smilende, og det smitter helt | Virkelig godt |

sikkert af på patienterne! S1 er helt sikkert et rart sted at være, når man nu skal være der! TAK
FOR GOD BEHANDLING.
[Relationer til personale]

