

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
L1
GASTROENTEROL. AFD. L
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	103
Besvarelser fra patienter:	65
Afsnittets svarprocent:	63%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

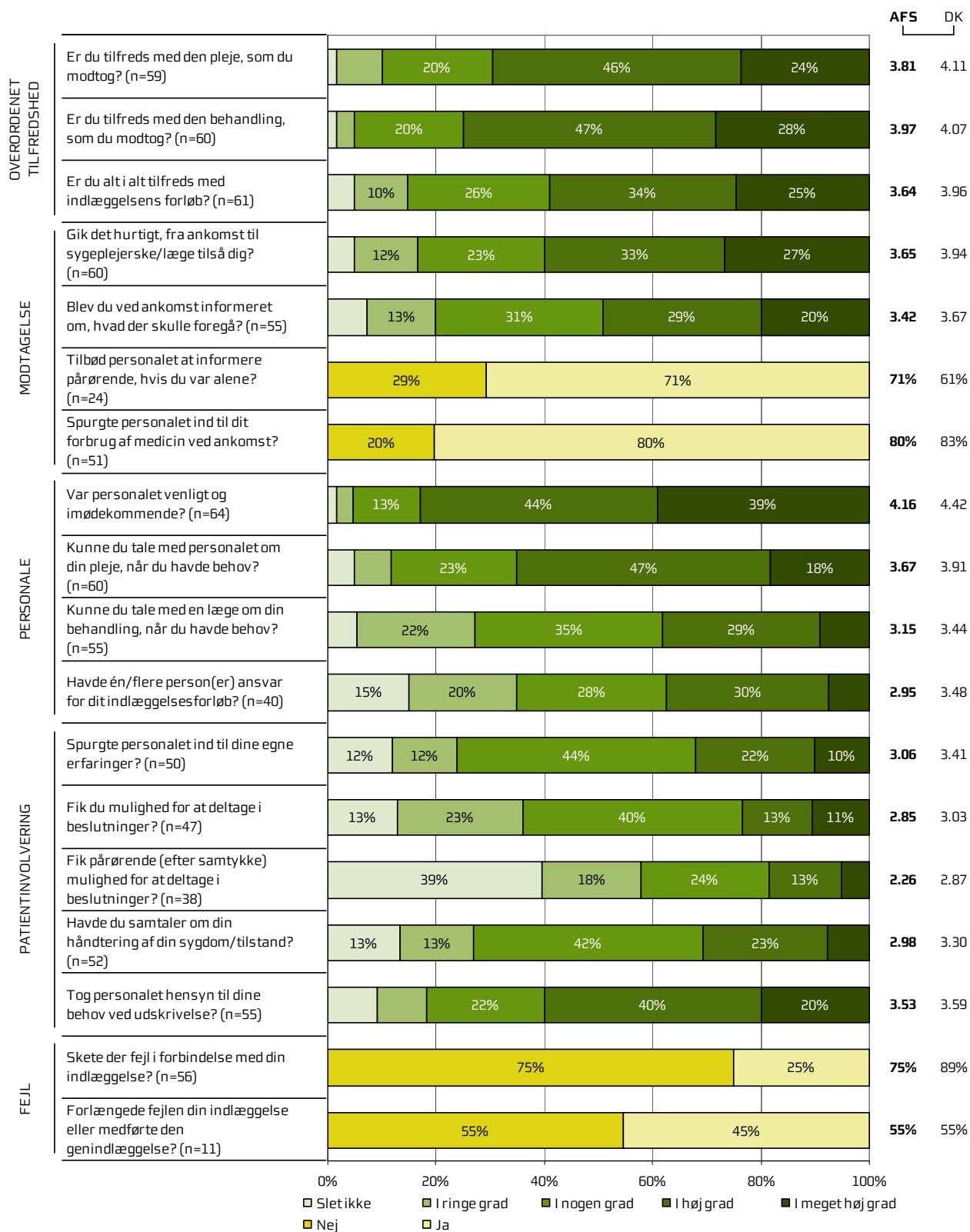
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

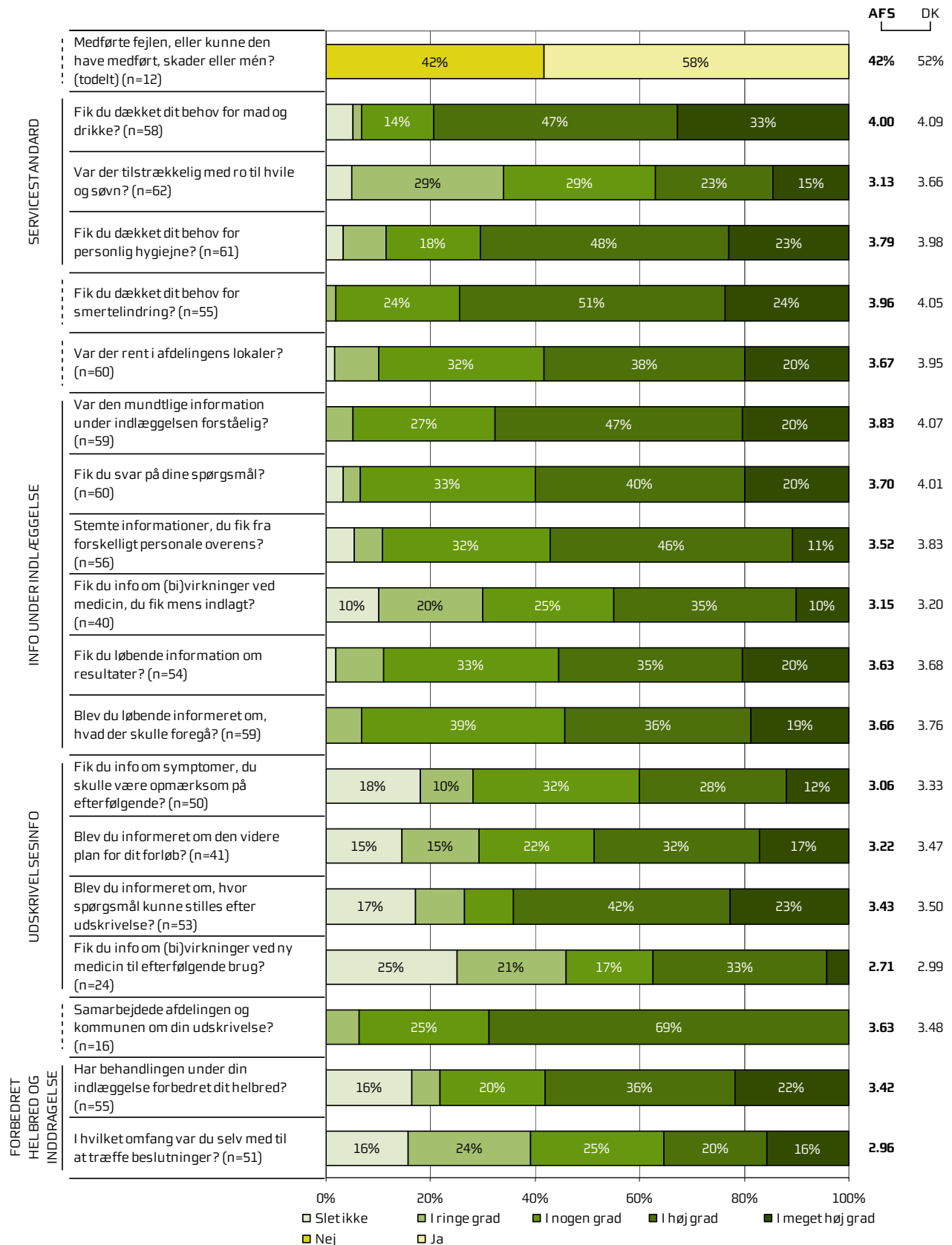
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

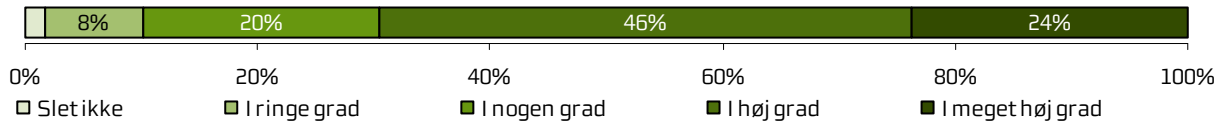
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

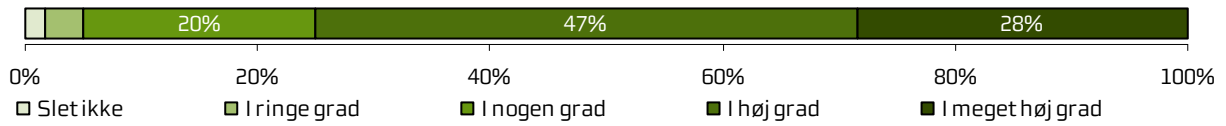
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

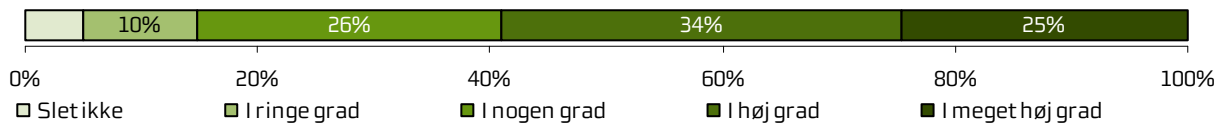
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=59)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=60)



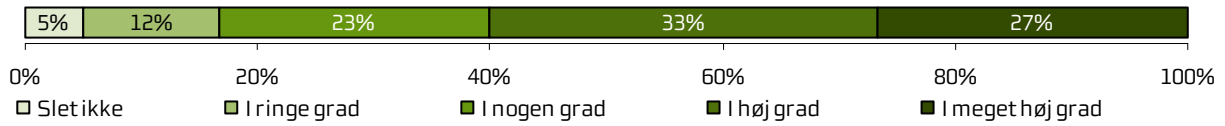
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=61)



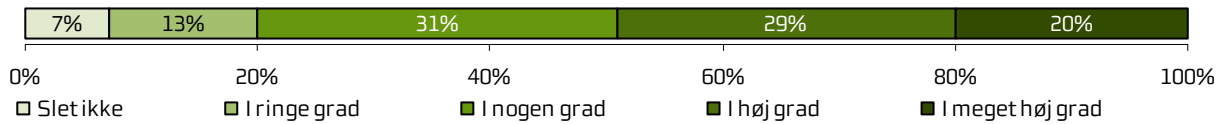
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	3,81		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,97		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,64		3,96	

Modtagelse

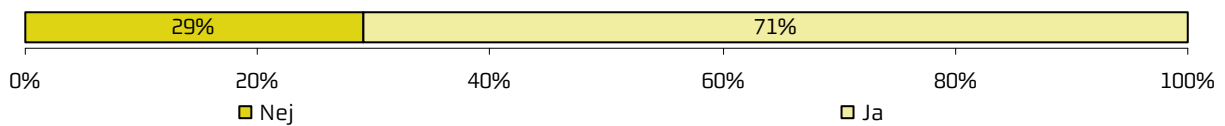
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=60)



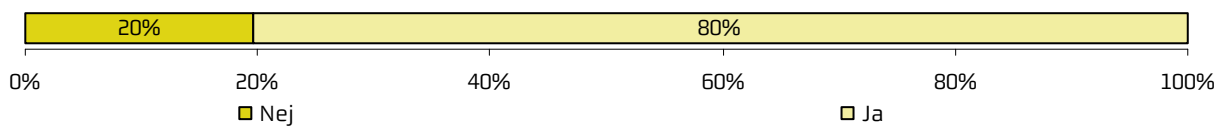
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=55)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=24)



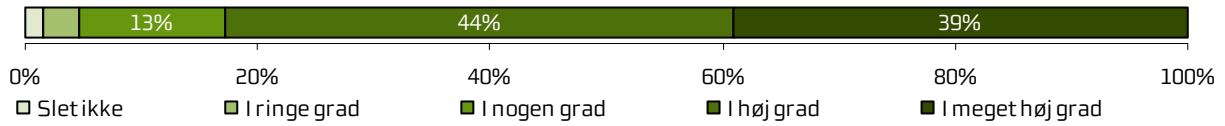
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=51)



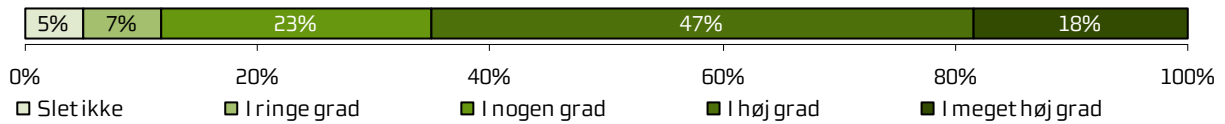
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,65		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,42		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		71 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		80 %	83 %	

Personale

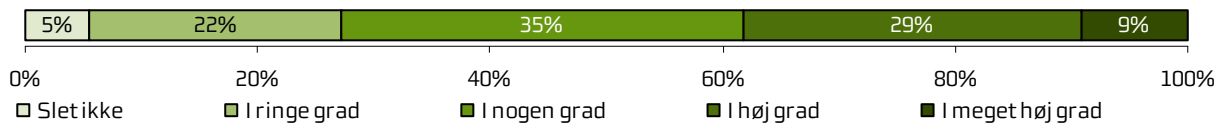
Var personalet venligt og imødekommende? (n=64)



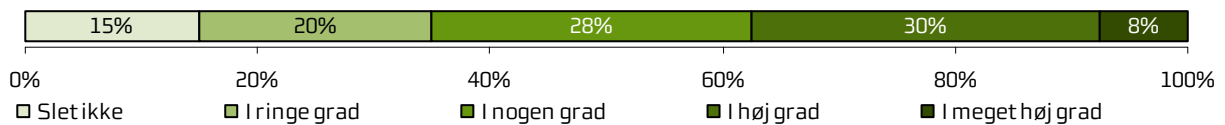
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=60)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=55)



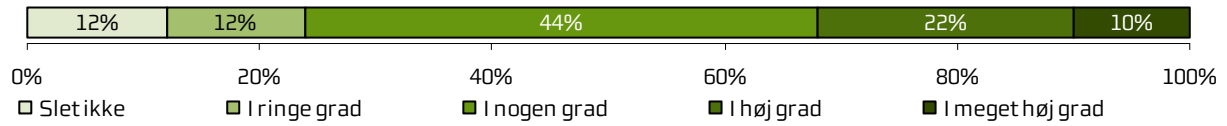
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=40)



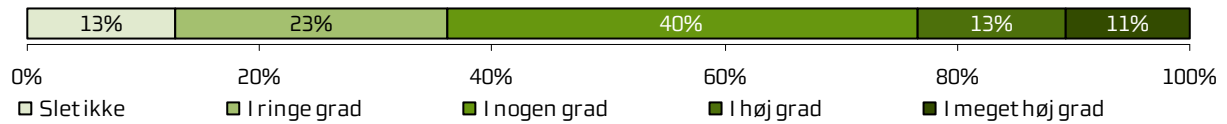
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,16		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,67		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,15		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	2,95		3,48	

Patientinvolvering

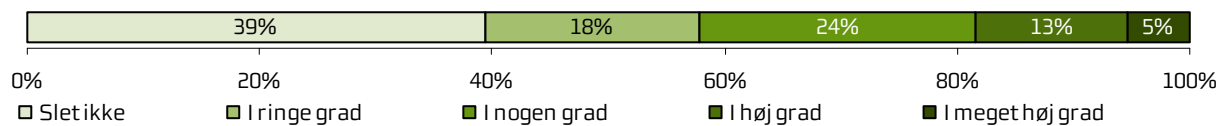
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=50)



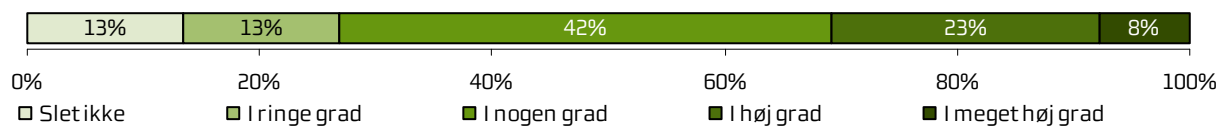
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=47)



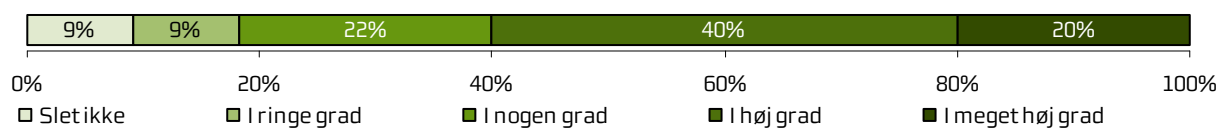
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=38)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=52)



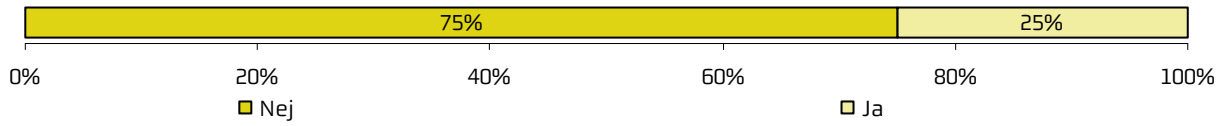
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=55)



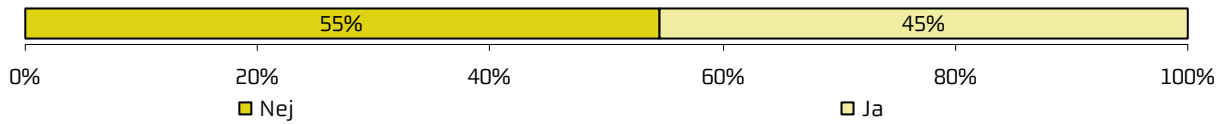
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,06		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,85		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,26		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	2,98		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,53		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=56)



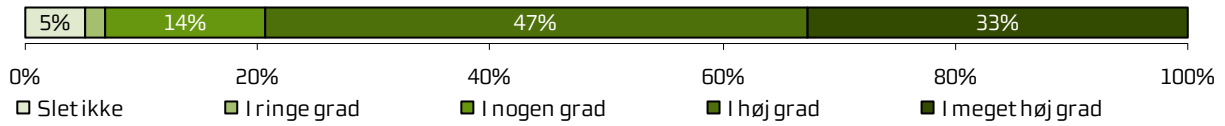
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=11)



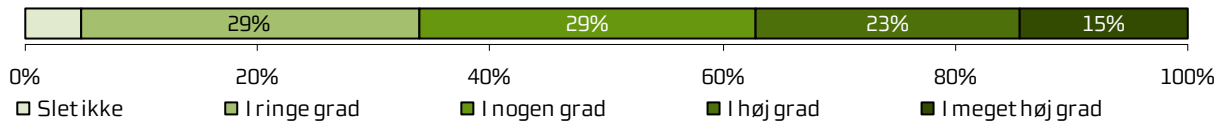
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		75 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		55 %	55 %	

Servicestandard

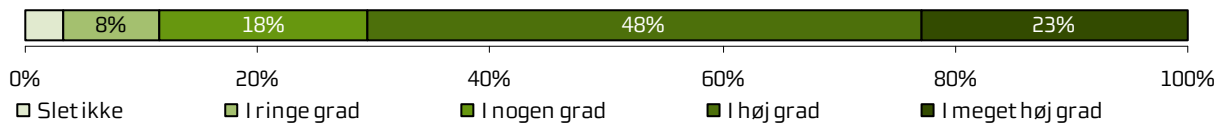
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=58)



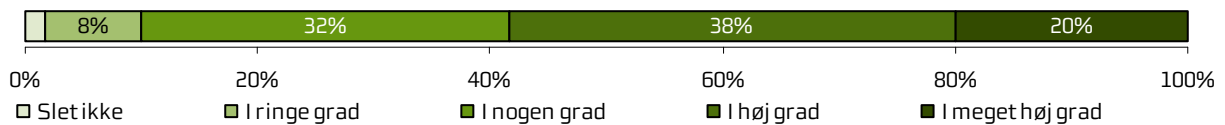
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=62)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=61)



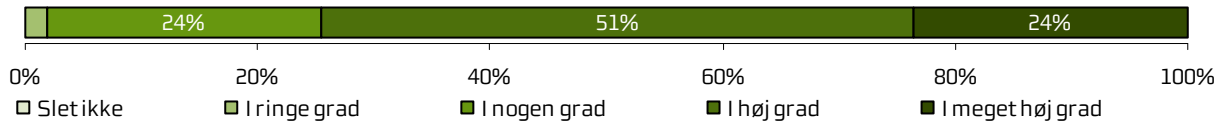
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=60)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,13		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,79		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,67		3,95	

Smertelindring

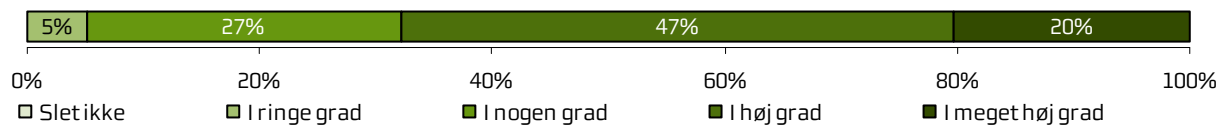
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=55)



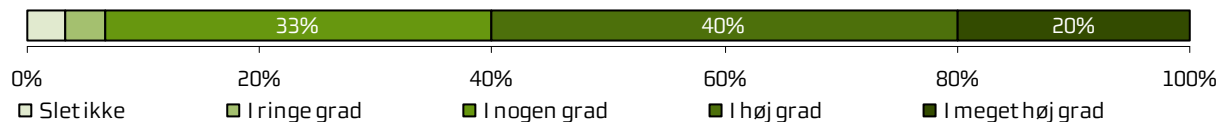
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,96		4,05	

Info under indlæggelse

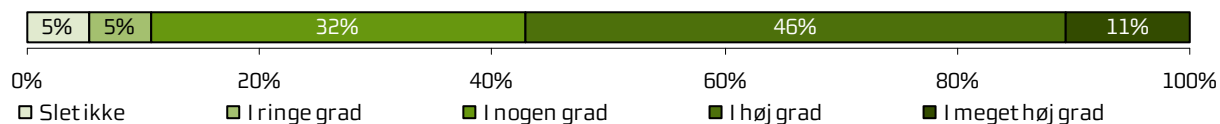
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=59)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=60)



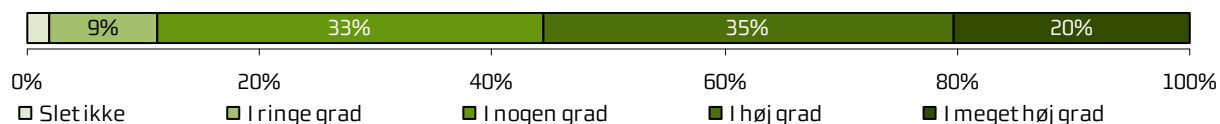
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=56)



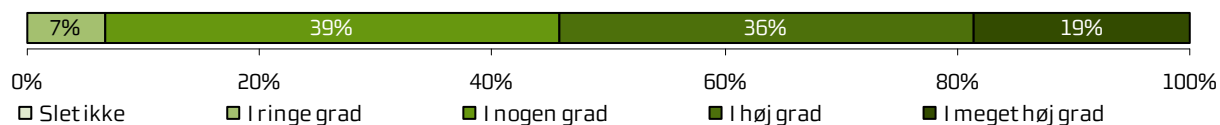
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=40)



Fik du løbende information om resultater? (n=54)



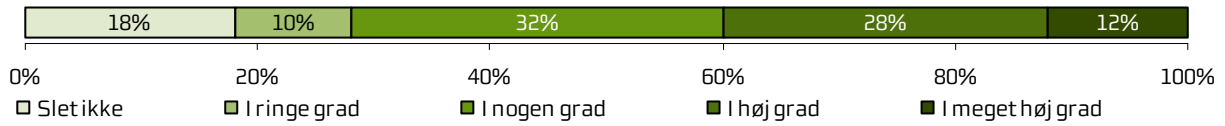
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=59)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,83		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,7		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,52		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,15		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,63		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,66		3,76	

Udskrivelsesinfo

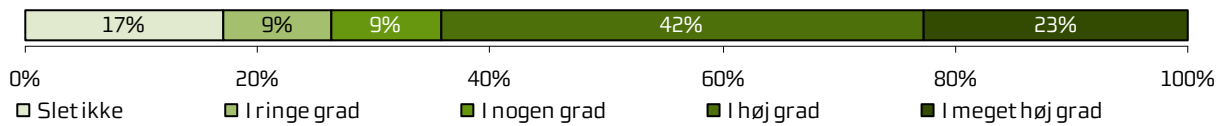
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=50)



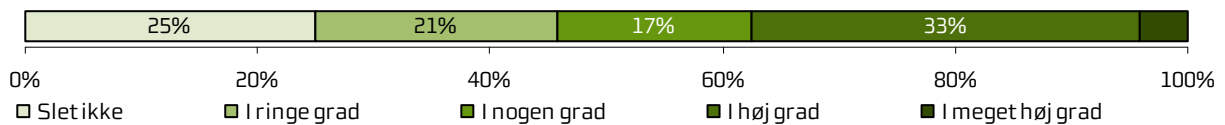
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=41)

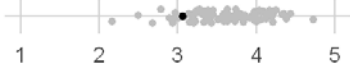
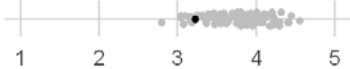
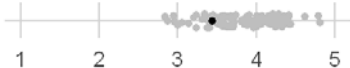
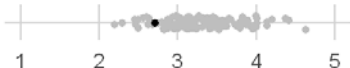


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=53)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=24)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,06		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,22		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,43		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,71		2,99	

Hjemmepleje

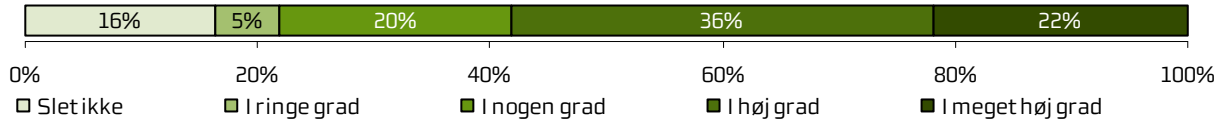
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=16)



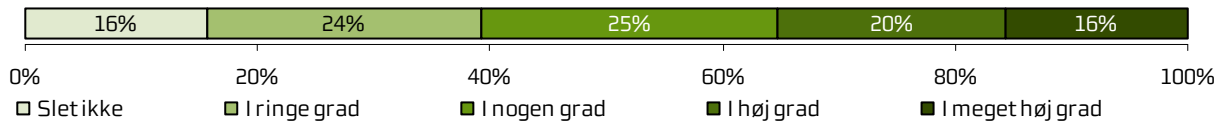
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,62		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=55)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=51)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,42			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,96			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

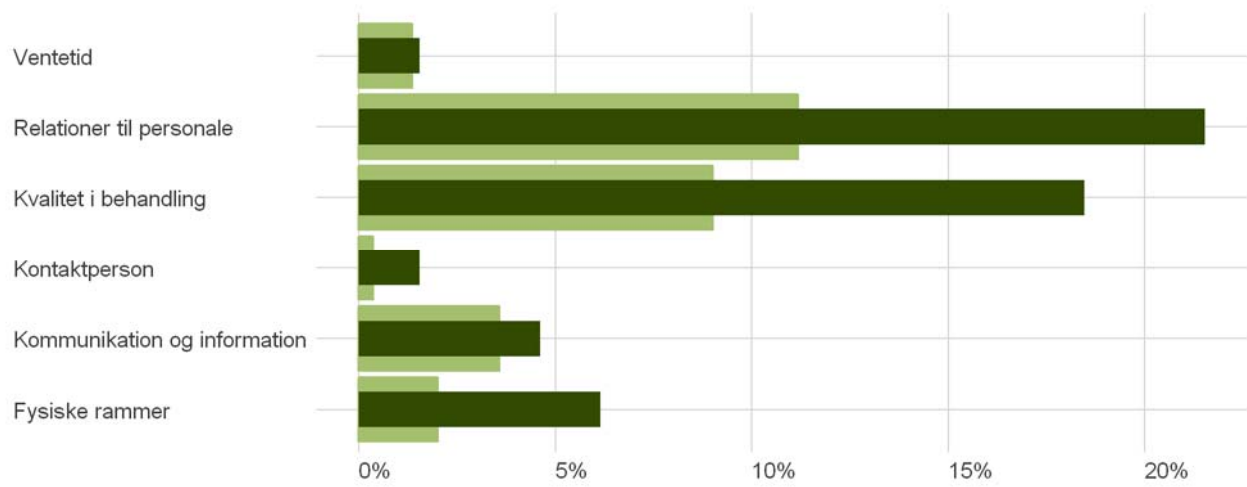
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



L1

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - L1	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Via 112/læge NN kom jeg på akutmodtagelse. Det var meget smertefuldt, og derfor frustrerende, at jeg kun i kraft af min kones vedholdenhed kom til i rimelig tid.	I høj grad
9	Blev godt modtaget af søde læger og personale.	I høj grad
21	Blev modtaget af sygeplejerske, men ventede SYV TIMER, før der kom en læge!	I høj grad
32	Det var rigtig god modtagelse. Blev indlagt midt om natten [først på efteråret], så der kom hurtigt sygeplejerske og læge. Jeg fik hurtigt noget mod min kvalme! Jeg er fortsat stamgæst på hospitalet, men det kan I vel se, når I modtager besvarelsen. [Har været indlagt fire gange i løbet af efteråret]. Derfor ved jeg ikke hvor relevant det er at jeg besvarer denne, men nu har jeg fået to breve fra jer! Så nu får I i besvarelsen (på oplevelsen af mit første besøg).	I høj grad
37	Der gik for lang tid før jeg fik en luftmadras til afhjælpning af tryksår. Det resulterede i et tryksår mere, på trods af, at der blev spurgt til det flere gange.	I høj grad
7	Dette spørgeskema har jeg fået engang, men jeg kunne virkelig ikke huske behandlingsforløbet, så derfor svarede jeg ikke på det første, men nu prøver jeg efter bedste evne.	I meget høj grad
10	Kan ikke rigtig selv huske.	I meget høj grad
5	Jeg kom ind med vilde smerter i maven og meget opkast, som viste sig at skyldes betændelse i bugspytkirtlen. Når man har det så skidt og ikke kender årsagen, er det meget vigtigt som patient at blive tilbudt smertedækning og en tilknyttet læge/sygeplejerske med det samme, fordi man er forvirret og bange. Jeg oplevede, at jeg fik morfin, når jeg bad om det, men jeg blev ved med at have meget ondt, så måske fik jeg ikke nok morfin. Jeg ved, at personalet har travlt, men det ville være en stor fordel som patient, hvis man ikke hele tiden skulle forholde sig til forskellige læger og sygeplejersker som ofte har forskellige meninger og gør forskelligt, så patienten bliver usikker. Under min indlæggelse i otte dage, mødte jeg stort set forskellige læger hver dag, og det er tydeligt, at den ene læge ofte ikke ved, hvad den anden har gjort. Jeg oplevede, at noget af personalet virkede til at være irriteret over, at pårørende 'fyldte' og var på besøg. Som patient er det vigtigt at have pårørende tæt på, både ved indlæggelsen og under indlæggelsen.	I nogen grad
8	Jeg var indkaldt til ambulatoriet til [eftermiddag], men dette lukkede kl. 14, og jeg blev overført til sengeafdeling. Her var man ikke forberedt på, hvad jeg skulle (jeg skulle jo ikke være der), men jeg syntes, de gjorde, hvad de kunne for, at jeg ikke skulle være indlagt for længe. Kom derfra [sen eftermiddag].	I nogen grad
33	Jeg har svært ved at svare på disse spørgsmål. Jeg fik morfin og kan derfor ikke huske ret meget.	I nogen grad
1	Bedre tid og tålmodighed.	I ringe grad
20	Der var ufattelig lang ventetid på at få lov til at tale med en læge. Jeg fik hele tiden den besked, at lægerne ikke havde tid, fordi de stod og opererede. Dagen efter min indlæggelse blev jeg om morgenen gjort klar til operation. To timer senere kom en læge og fortalte, at jeg sandelig ikke skulle opereres, der var sket en ombytning af journalerne. Jeg skulle så 'ses an'. Jeg bad flere gange om at få lov til at tale med en læge, men der gik ni timer før lægen indfandt sig omkring klokken syv om aftenen! Det var rædselsfuldt at ligge der og ikke få besked om noget som helst. Oplevelsen har resulteret i, at både min mand og jeg har købt private sundhedsforsikringer.	I ringe grad
6	Hvis man er indlagt flere gange på samme afdeling, ville det blive meget [godt] med ca. samme personale hver gang til den indlagte.	Slet ikke

L1

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - L1	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
17	Indlagt og opereret for akut blindtarmsbetændelse. Blev ikke tilset før, da jeg dagen efter automatisk og rutinemæssigt blev udskrevet og hjemsendt. Faldt om på vejen ud af hospitalet på samme gang. Havde [] blod i bughulen, en [lav blodprocent] og havde det meget dårligt. Utroligt at I ikke tilså mig, men blot udskrev mig. Jeg blev lagt ind i uredt seng (på blå plastmadræs) i mere end FIRE TIMER, lå i mit eget opkast indtil [pårørende] kom og spurgte, om de lige kunne vaske mig. Hvis jeg var kommet ud af hospitalet og evt. havde ringet til vagtlægen med, at jeg var dårlig, kunne jeg have været død, hvis han blot troede, jeg var almindeligt dårlig efter netop overstået operation.	Ja
26	Blev udskrevet for tidligt.	Ja
33	Jeg blev sendt alt for tidligt hjem. Dagen efter min operation. Jeg følte mig nok lidt presset, det var en fredag. Resultatet var, at jeg næste morgen kom til at besørge ned af mig selv, det var meget tynd afføring. Jeg ville tage et bad, men faldt i brusekabinen, og vi måtte have hjælp fra hjemmeplejen, for at tage mig op.	Ja
34	Blev aflyst pga. overbooking. Spildte to dage og blev sendt hjem [].	Ja
1	Der blev dobbeltbooket, så der var en anden, som havde fået samme tid som mig. Jeg måtte derfor smides rundt til en anden afdeling, da jeg mødte op. Det var meget stressende og angstfyldt.	Nej
5	Jeg opfatter det som en fejl, at rengøringsstandarder er ringe. Eksempelvis blev der under min otte dages indlæggelse ikke vasket gulv under de tasker, jeg havde stående på gulvet på min sengestue.	Nej
12	Der blev ikke sprittet af, når væsker skulle til venflon. Jeg bad om, at det blev gjort.	Nej
29	Ambulancen vurderede ikke min skade som voldsom.	Nej
15	Vente, faste, ophævet, vente, faste osv.	Uoplyst
20	Jeg blev gjort klar til operation, men journaler var blevet forbyttet, og jeg skulle ikke opereres!	Uoplyst
21	Fik tildelt en forløbskoordinator, men virkningen heraf har været så som så, da jeg ingen koordinering har oplevet, og har haft meget lidt kontakt med pågældende.	Uoplyst
22	Jeg oplevede, at en beruset person kom ind på stuen. Han larmede meget. Han skulle have været på enestue.	Uoplyst
32	Jeg blev desværre sendt hjem på orlov [en dag i efteråret] for selv at skylle på drænet. [Dagen efter] blev jeg indlagt igen med [] feber og ja, så skulle jeg så ligge der. Udskrivelsen [] synes jeg også var lidt mærkelig. Der var en læge, jeg ikke havde set før. OG ja, I kan jo læse fra tidligere, at jeg IGEN blev indlagt. Jeg gik altså tre til fire uger faktisk med mærkelig fornemmelse i min mave pga. min egen tro om, at det var normalt at have lidt ondt i maven efter at have haft et dræn i maven. Så synes, at jeg kunne mangle noget opfølgning en uge efter udskrivelsen!	Uoplyst
6	1. At man skal faste i flere dage, og det var ikke nødvendigt. 2. Forkert medicin, hvis man ikke selv eller pårørende er obs.	Ved ikke
8	Ja, den fejl, at ambulatoriet lukkede klokken 14. Jeg var tilsagt til klokken 12.30, herefter over-	Ved ikke

ført til sengeafdelingen, hvor jeg fik undersøgelsen klokken 16. Jeg synes ikke, det var særligt sjovt at tro, at undersøgelsen skulle vare ca. 30 minutter, men nærmest tog fem timer.

L1

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - L1	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
9	Jeg fik ikke at vide, at da jeg kom hjem, havde jeg stadig gallestenanfald i [flere] dage. Fik stikpiller hos læge.	I høj grad
21	ikke udskrevet endnu!	I høj grad
7	Undskyld! Men [] jeg husker simpelthen ikke meget fra indlæggelsen.	I nogen grad
16	Jeg skulle selv spørge ind til vigtige ting, såsom om jeg måtte indtage alkohol efter indlæggelsen (hvilket jeg ikke måtte i de følgende tre måneder). Jeg fik desuden meget forskellige udmeldinger om det videre forløb afhængigt af, hvem jeg spurgte.	I nogen grad
23	Fastede i [flere] døgn. Afventede operation []. Misvisende information i forhold til sygdomsbehandling. Sukkersygepatient. Fik først drop med insulin [] efter [flere] døgn, hvor vi dagligt ventede på operation. Undervejs var en sygeplejerske ved at sende patient hjem. Aflysning/udsættelse af operation flere gange, endda, når patient er på operationsstue. Derefter manglende information til pårørende til trods for flere telefonnumre.	I nogen grad
32	Jeg fik antibiotika piller efter udskrivelse, både stikpiller og alm. Jeg fik at vide jeg skulle gå på apoteket selv og hente pillerne, og det gjorde jeg dagen efter udskrivelse, og så havde lægen ikke lavet recepten. Jeg ringede til [], og sygeplejersken kunne ikke hjælpe mig og ville få en læge til at ringe. Lægen ringede først noget tid efter, og der havde jeg taget beslutningen om at gå hjem! Derudover gav pillerne mig meget hård mave og sår i endetarmen, som gjorde, at jeg skulle kontakte vagtlægen og fik noget at smøre med. OG jeg fik svamp i skridtet, og skulle så kontakte min egen læge og fik noget at smøre med (Han sagde det var meget naturligt efter indtagelse af antibiotika!). Ovenstående manglede jeg at få information omkring ved min udskrivelse!	I nogen grad
36	Helhedsindtryk: Man skal selv være opsøgende/opmærksom og spørge ind. Meget lidt omsorg og lang ventetid. Når personalet var der, var de praktisk meget dygtige.	I nogen grad
2	Jeg måtte selv beslutte, at nu ville jeg ikke vente længere på en læge, der aldrig dukkede op. Otte timers forgæves ventetid og faste.	I ringe grad
18	Jeg mangler svar på, hvad jeg egentlig fejler.	Uoplyst

L1

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - L1	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
9	Sørgede for, at jeg fik og har en god hjælp fra ældreplejen, tusind tak.	I høj grad
11	Lidt for meget "overbærenhed" i negativ forstand. Vel er de fleste ældre, men noget mere respekt er i den grad påkrævet! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Fik [medicin], selvom jeg havde oplyst, at jeg ikke tåler [anden medicin]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Jeg befinder mig godt med det, som jeg fik indlagt (ingen men).	I høj grad
25	Da jeg blev indlagt var der en sygeplejerske/social- og sundhedsassistent?? Der var forvirret og stresset. Hun fik lavet fejl under blodprøvetagning, og da hun skulle spørge telefonisk vedrørende fejlen omtalte hun mig som [en udlænding] i stedet for en mandlig patient som eksempel. Hendes måde at omtale mig og hendes måde at håndtere min tilstedeværelse gjorde mig så bange, at hjerterytmemaskinen blev ved med at alarmere, så længe denne person havde tjans på stuen. Jeg kunne tænke mig, at hun fik en påtale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Tv'et på min stue "kørte" nonstop fra [morgen til sen aften]. Trods ørepropper, og mit forsøg på at lægge mig om på den anden side, var jeg så træt, at jeg ikke kunne sove. Det lykkedes mig, at tilkendegive min "utilfredshed", MEN jeg synes, at plejepersonalet BØR sige, f.eks. kl.22; Godnat, slukke lys og tv. [Fysiske rammer]	I høj grad
30	Meget koldt på stuen, gennemtræk. For tyndt sengetøj. [Fysiske rammer]	I høj grad
37	Det var rart, at meget af personalet opfattede patient og pårørende som medmennesker og ikke bare tal og sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
38	Jeg synes, det tager lidt lang tid at komme til behandling. I sagde, at der vil gå op til to til tre måneder. Jeg har haft to slagtilfælde, så jeg håber, at det snart bliver min tur til operation.	I høj grad
3	Mødte hele vejen søde, rare, interesserede, ansvarlige og omsorgsfulde medarbejdere. Man var hele tiden i gode hænder! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Meget stor ros til afdelingens læger NN/bagvagter for at lytte og handle. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	[] Som pårørende [] vil jeg kun sige [], at jeg blev virkelig imponeret af vores "besøg" på Aarhus Universitetshospital, fra start til slut. Som pårørende fik jeg mulighed for at overnatte på [patientens] sengeafsnit, hvis muligt, og [fik] et par måltider endda. Men det største var, at finde alle på Hospitalet med "hjertet på den rigtige sted". Alle sammen var mennesker først og læger bagefter. Imponeret! Under andre omstændigheder vil jeg sige, at det vil glæde mig at besøge jer igen, men uanset hvad så ved jeg [og patienten], at vi er i gode hænder, hvis... Tusinde tak til alle sammen på Aarhus Universitetshospital. En buket blomster til Afdeling L Sengeafsnit L1 vil være pænt af os, og jeg håber på, at en dag vi kommer forbi og siger tak endnu en gang. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Bedre styr på booking af tider, og tid til at tage sig af én med angst og stress, som pludselig skal smides rundt og omstille sig. I stedet for at skynde på en pga. deres tidsplan, da det er dem, som lavede fejlen og ikke mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

2	Udskrivning og lægeadgang på anden dagen var mangelfuld. Læge/sygeplejerske på en anden afdeling var gode! Derefter noget mærkeligt at blive ignoreret. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
15	Fornemmede afbrudt forløb pga. læger tilkaldt af akutte tilfælde. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Der er et stort behov for, at lægerne har tid til at tale med patienterne. Det har de ikke, når de skal operere hele tiden. Kommunikation mellem lægerne samt mellem læger og sygeplejersker er ikke god nok. Man skal fortælle sin "historie" igen og igen, og de får ikke orienteret hinanden ordentligt ved vagtskifte. [Kommunikation og information]	I nogen grad
21	Øve sig på kommunikation og koordinering! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
26	For lidt personale. De har alt for travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
33	Jeg var indlagt på andet afsnit de første dage. Det var meget uroligt, da min "nabo" var krævede og støjende, havde mange gæster i løbet af dagen og til langt ud på aftenen. Jeg kunne godt ønske, at besøgstiden var lidt begrænset. [Fysiske rammer]	I nogen grad
35	Jeg blev opereret for galdesten i et vellykket forløb [over nogle dage]. Kommunikation fra lægesiden til de mere dedikerede sygeplejersker, forekom mig at være ganske dårlig. Jeg ventede mange timer og ringede mange gange forgæves for at få besked om næste trin i forløbet. Som pensionist har jeg tid nok (bøger med!), men for patienter i arbejde og ikke mindst for de travle sygeplejersker, må det betyde en hel del. Ovenstående er ikke en klage, kun et forsøg på at pege på et problem. Mange tak for en god oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
36	Rengøring af toiletter oftere (især dem på gangen). Få ordnet gardiner (sørge for lidt mere hygge, at stedet er rart at være i, synes jeg betyder meget). Tresengsstuer er ulidelige at ligge på. [Fysiske rammer]	I nogen grad
6	At lægen, der kommer, ikke taber tråden hele tiden. Og at samme læge en anden gang ved indlæggelse ikke sidder og gaber hele tiden. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
16	Min indlæggelse blev desværre skæmmet af meget uro på fællesstuen. Der var især én indlagt patient, der gjorde oplevelsen meget negativ. Patienten var [] meget højlydt, bandede og svovlede, og gjorde det umuligt at få ro til at sove. Personalet gjorde desværre ikke meget for at dæmpe ham. Jeg må derfor på det kraftigste anbefale, at man nøje overvejer, hvilke patienter man indlægger på en fællesstue. Til gengæld vil jeg rose afdelingen for at sende mig på patienthotellet dagen efter. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
23	Kan godt forvente at blive modtaget af venligt personale, der ikke vrisser. Bedre information. Overvej hvordan personalet taler til patient og pårørende. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
32	Man kan sagtens mærke, at tid ikke er en faktor, der er meget af på hospitalet. Som patient venter man RIGTIG meget! Ens tålmodighed bliver sat på prøve (dette gælder mest lægerne, og de svar man skulle ligge og vente på). Sygeplejerskerne var rigtig søde og var der, når man trak i snoren, men man kan godt mærke, at tid igen er noget, der er en mangelvare for dem! Ved min [] indlæggelse [i efteråret] har jeg endelig fået en slags kontaktlæge, og de forsøger så vidt muligt for, at det er de/den samme sygeplejerske der er hos mig. Jeg skal derop [ofte] og sidder så og venter. Det jeg godt kan bruge er følgende: Når man som patient sidder og venter (og der er en bestemt sygeplejerske, der er koblet på én, og hun ikke lige er til stede), og man har ventet i [længere tid], kunne man godt bruge, at der bare er én, der kommer og spørger, om der er styr på én som patient! I stedet for, at de bare går forbi og ikke tager ansvar for dem, der sidder og venter og venter og venter! Det kan godt være meget frustrerende ikke at vide, om der går en, to eller tre timer, før man får den hjælp, man har brug for. Man kan som "kunde" ikke bare gå, da det er ens helbred, det drejer sig om, hvor man i en almindelig butik eller i en bank ville være	I ringe grad

gået for længst, hvis man havde siddet og ventet i [så lang tid]!
 [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]

- | | | |
|------|---|-----------|
| ✎ 17 | Plejepersonalet var meget gode på nær den ene, der modtog mig til "genindlæggelse" og lod mig ligge utilset med to liter blod i bugkirtlen. Lod mig ligge i mit eget opkast og ikke fik fat i læge hurtigt, eller fik mig i en klargjort seng. Lægerne havde ikke styr på aftaler, der var indgået med forrige læge om bl.a., at jeg ikke tåler morfin, men i stedet skulle have [noget andet]. Afdelingslægen gav mig god, men nedtonet, forklaring om fejlen med blod i bugkirtlen. Dog ikke ét ord om, at jeg aldrig skulle have været hjemsendt!
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| ✎ 28 | Alt. | Slet ikke |
| ✎ 4 | Sygeplejerskerne var (med en enkelt undtagelse) både søde og kompetente. De skabte en god og tryk stemning på afdelingen, men de har alt for travlt.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
| ✎ 18 | Selve personalet har været upåklageligt. Sygeplejersker har været flinke til at forklare, hvad de vidste, men lægerne kneb det med. Jeg har ingen forklaring fået endnu efter trekvart år.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |

L1

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - L1	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
2	Det var frustrerende selv at skulle gøre opmærksom på det akutte behov. Godt med en stædig hustru til at hjælpe.	I høj grad
33	Plejepersonalet har alt for travlt, man nænnede næsten ikke at ringe efter dem.	I høj grad
31	Som sagt, min mor er dement og kan ikke dansk, kunne ikke selv træffe noget beslutning. Jeg var linket mellem mor og personalet, og jeg håber at jeg har hjulpet der, hvor det var nødvendigt.	I meget høj grad
25	Det var ikke nemt at overbevise lægen om behov for lokalbedøvelse, da jeg skulle kikkertundersøges i maven. Lægen blev ved med at sige, at det ville ikke være slemt, men det var hele vejen igennem ubehageligt og slemt gennem undersøgelsen alligevel.	I nogen grad
36	1. [] Man føler sig altid magtesløs som patient. 2. Meget dygtige læger og sygeplejersker, men de har alt for travlt. 3. Taknemmelig for, at jeg er blevet hjulpet. :-)	I nogen grad
24	Helbredstilstanden forringet grundet infektion i tarm og blod.	I ringe grad
32	Er jo stadigvæk patient! Så svære spørgsmål at svare på!	I ringe grad
3	Der var blot tale om en forholdsvis lille leverskade, som bare skulle helbrede sig selv.	Ikke relevant for mig
19	Behandlingen endnu ikke afsluttet.	Ikke relevant for mig
35	[Som pensionist] har jeg tid nok (og bøger med!), men for patienter i arbejde og ikke mindst for de travle sygeplejersker må det betyde en hel del. Ovenstående er ikke en klage, kun et forsøg på at pege på et problem. Mange tak for en god oplevelse.	Ikke relevant for mig
17	Ja, blindtarmen er nu væk. Men forløbet kostede mig tre uger væk fra arbejde og i alt halvanden måned før min blodprocent igen var normal. Og dermed ikke længere så træt, så min hverdag ikke kunne fungere. Forløbet blev stærkt forbedret af at min mand og min søster deltog og fik sat skred i pleje, medicin, behandling mens jeg var indlagt.	Uoplyst
9	Har stadig lidt problemer med tarmen.	Ved ikke

