

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
L -Fælles
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	277
Besvarelser fra patienter:	115
Afsnittets svarprocent:	42%

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. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, 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

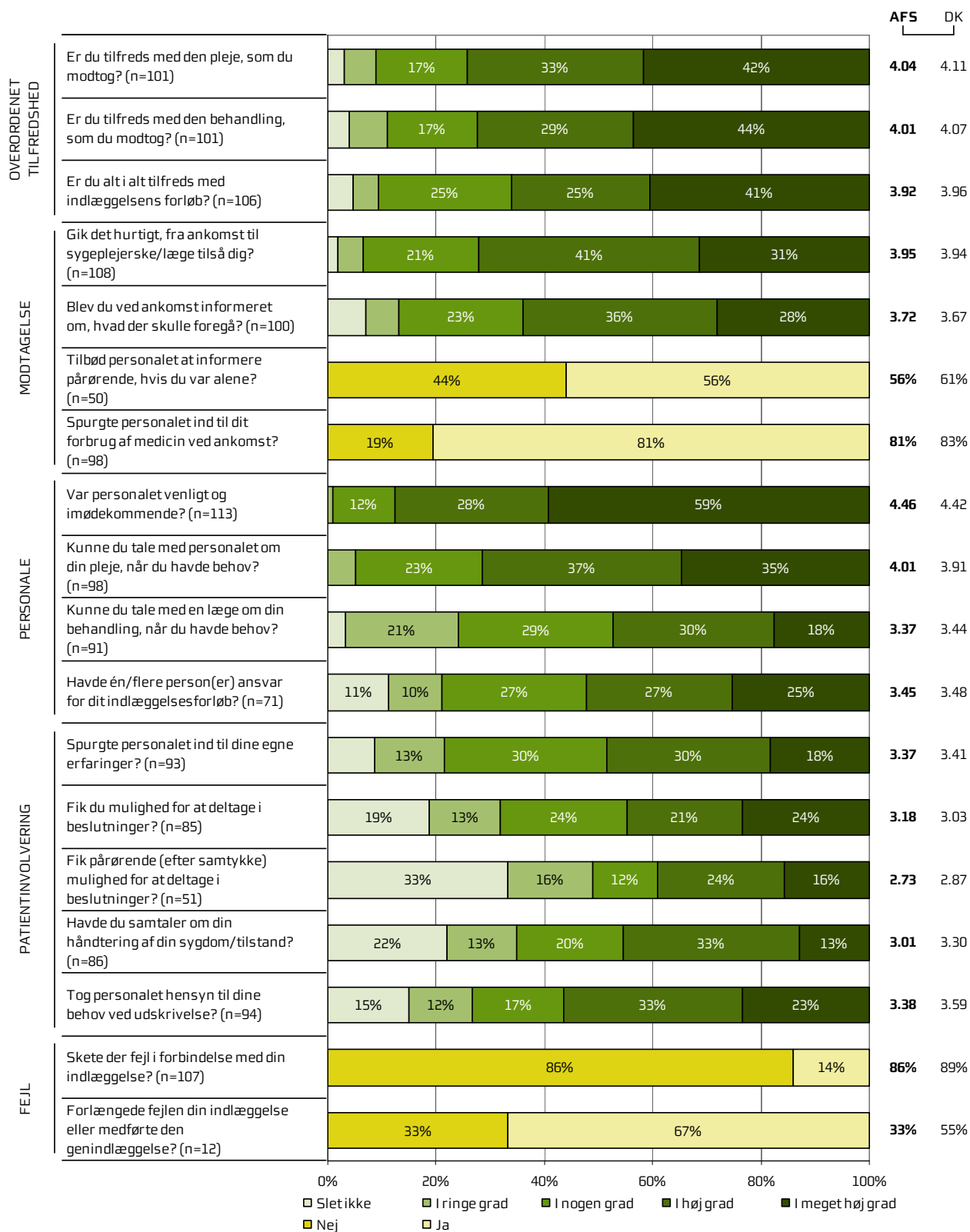
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

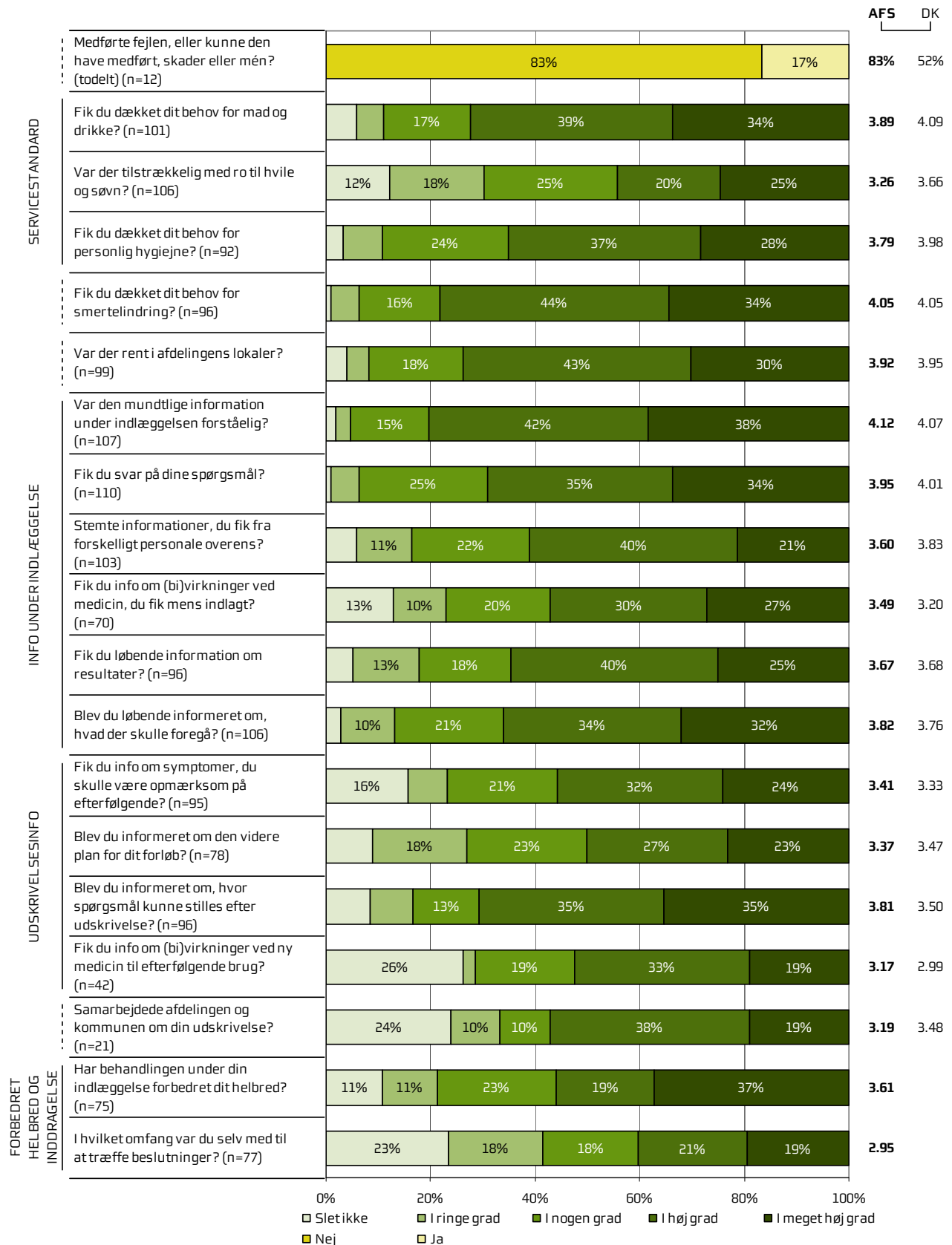
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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 afsnittets 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.

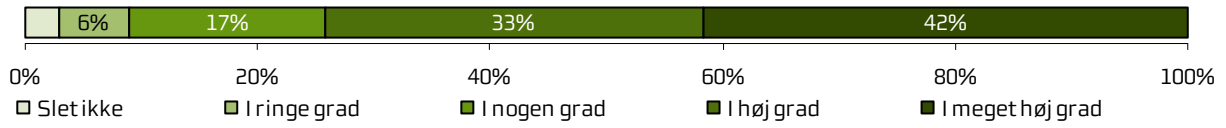
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

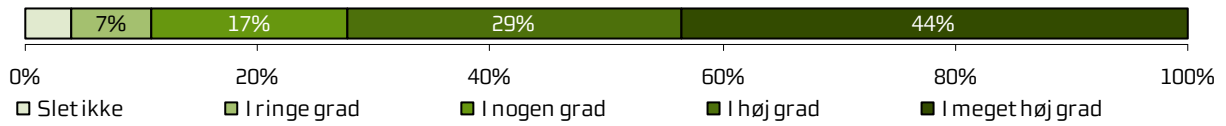
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

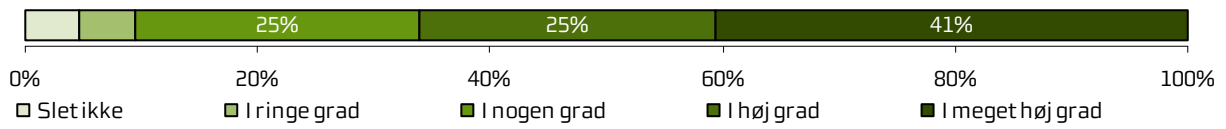
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=101)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=101)



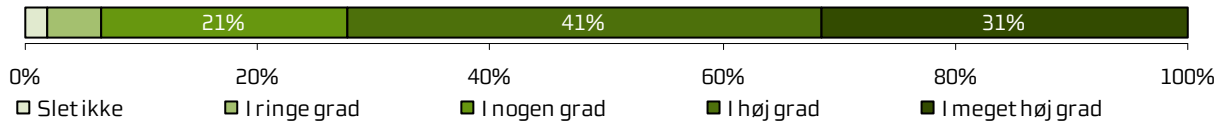
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=106)



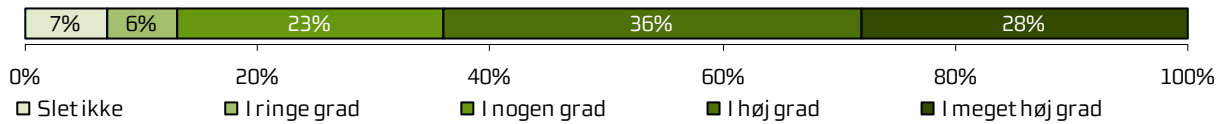
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,04		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,01		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,92		3,96	

Modtagelse

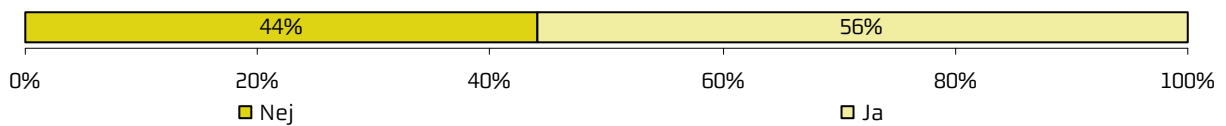
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=108)



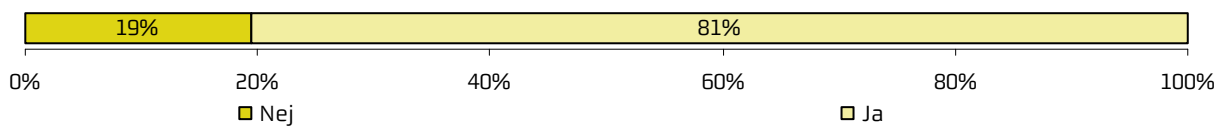
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=100)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=50)



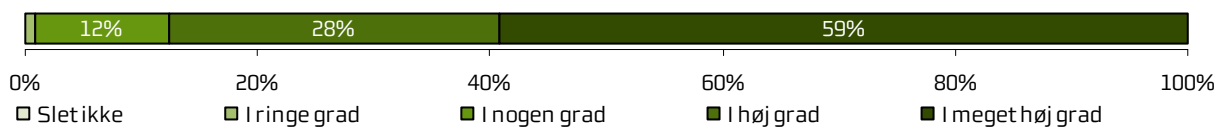
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=98)



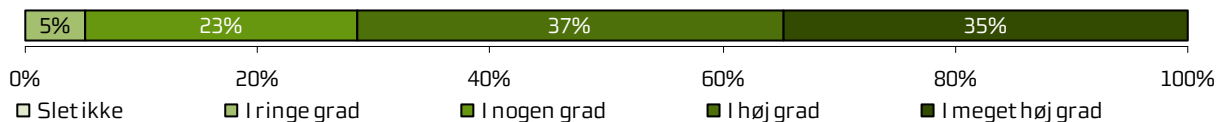
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,95		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,72		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		56 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		81 %	83 %	

Personale

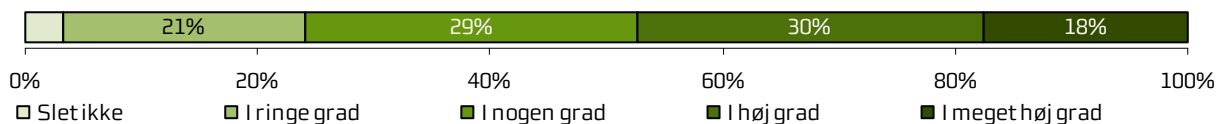
Var personalet venligt og imødekommende? (n=113)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=98)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=91)



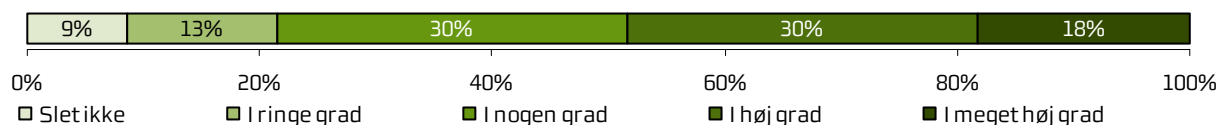
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=71)



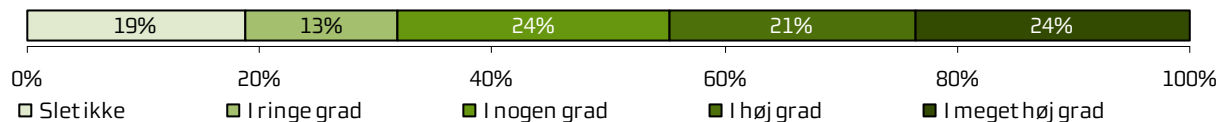
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,46		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,01		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,37		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?	3,45		3,48	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=93)



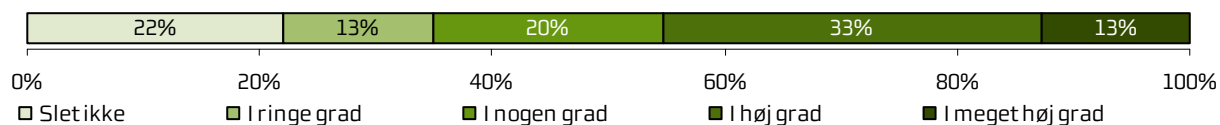
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=85)



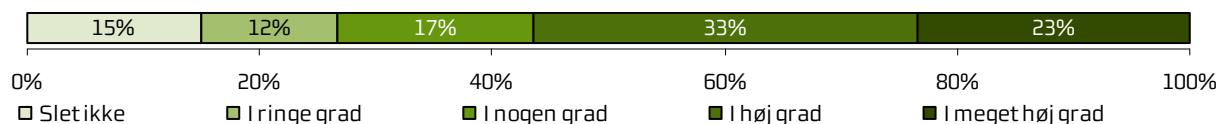
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=51)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=86)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=94)



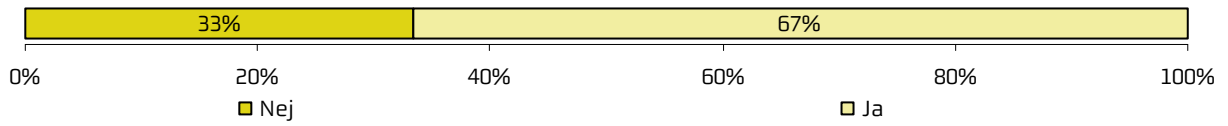
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,37		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,18		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,73		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,01		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,38		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=107)



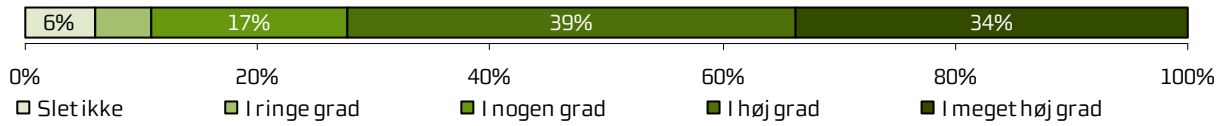
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=12)



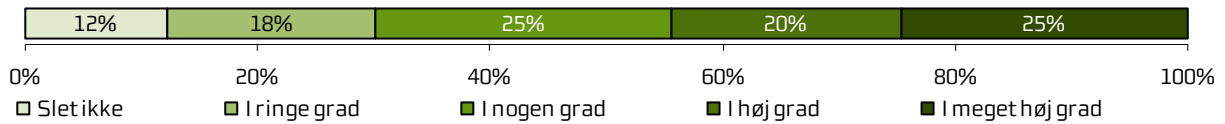
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		86 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	55 %	

Servicestandard

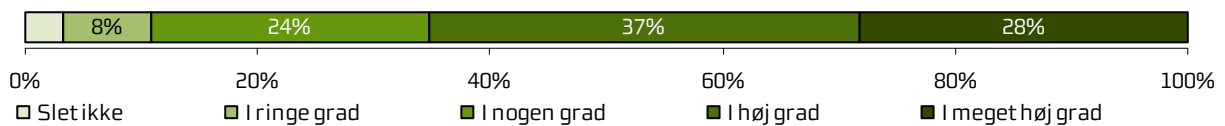
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=101)



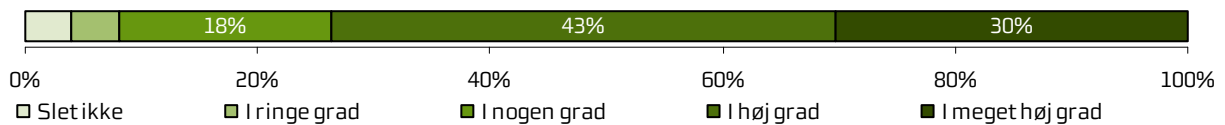
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=106)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=92)



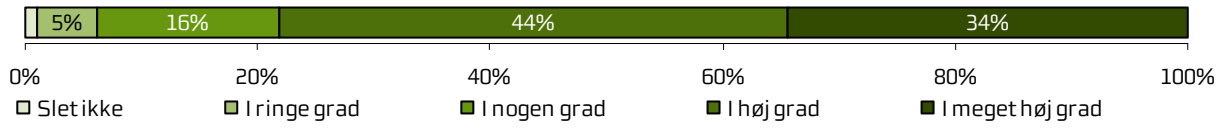
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=99)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	3,89		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,26		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,79		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,92		3,95	

Smertelindring

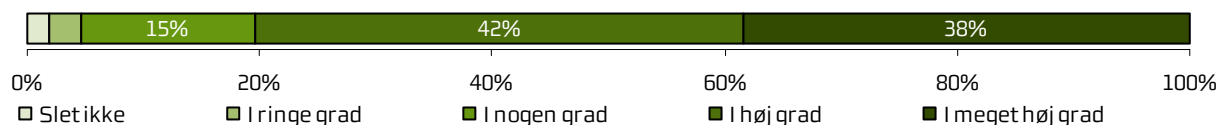
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=96)



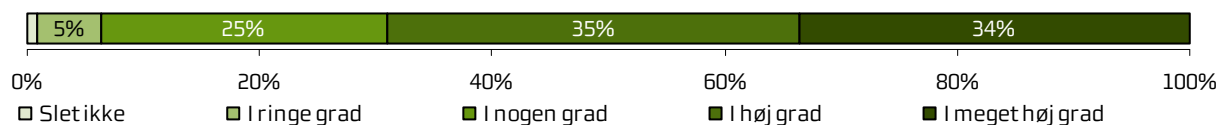
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,05		4,05	

Info under indlæggelse

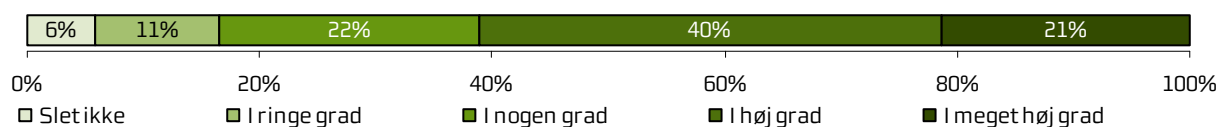
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=107)



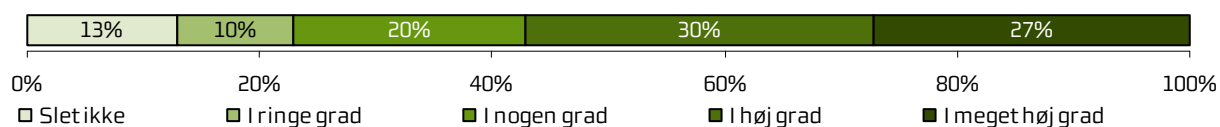
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=110)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=103)



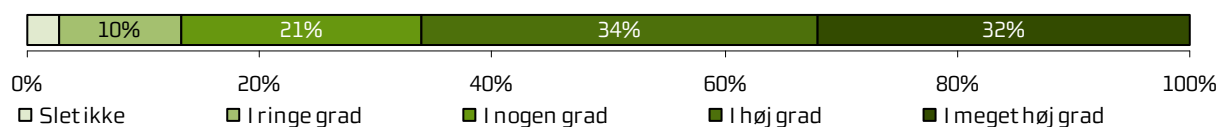
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=70)



Fik du løbende information om resultater? (n=96)



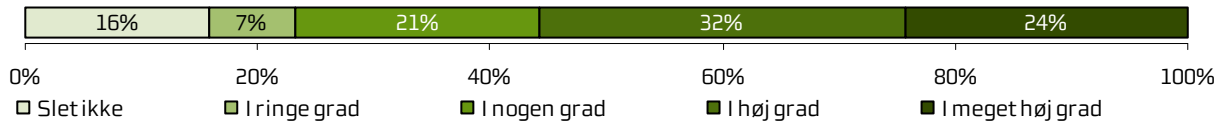
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=106)



	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?	4,12		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,95		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,6		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,49		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,67		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,82		3,76	

Udskrivelsesinfo

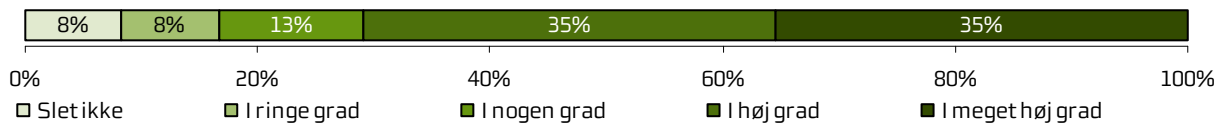
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=95)



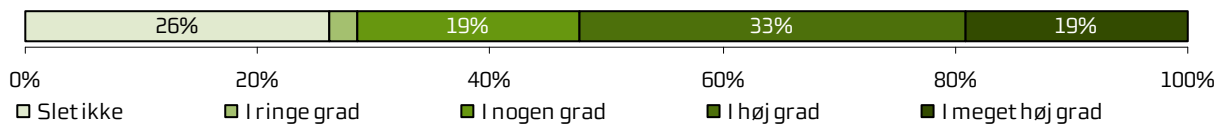
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=78)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=96)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=42)



	Gennemsnits-score	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?	3,41		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,37		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,81		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,17		2,99	

Hjemmepleje

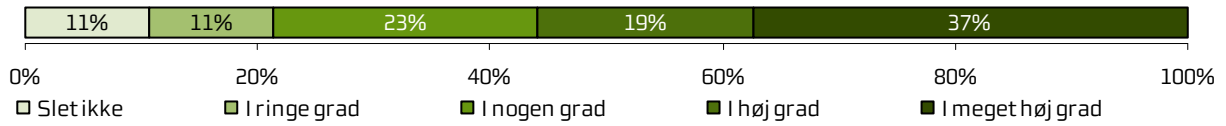
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=21)



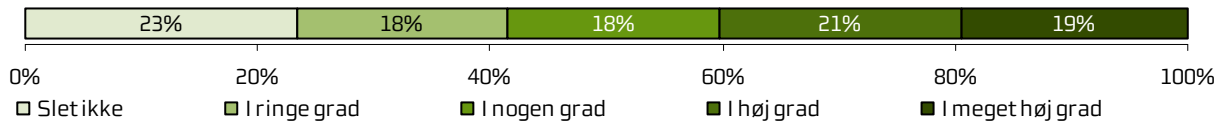
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,19		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=75)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=77)



	Gennemsnitsscore	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?	3,61			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,95			

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.

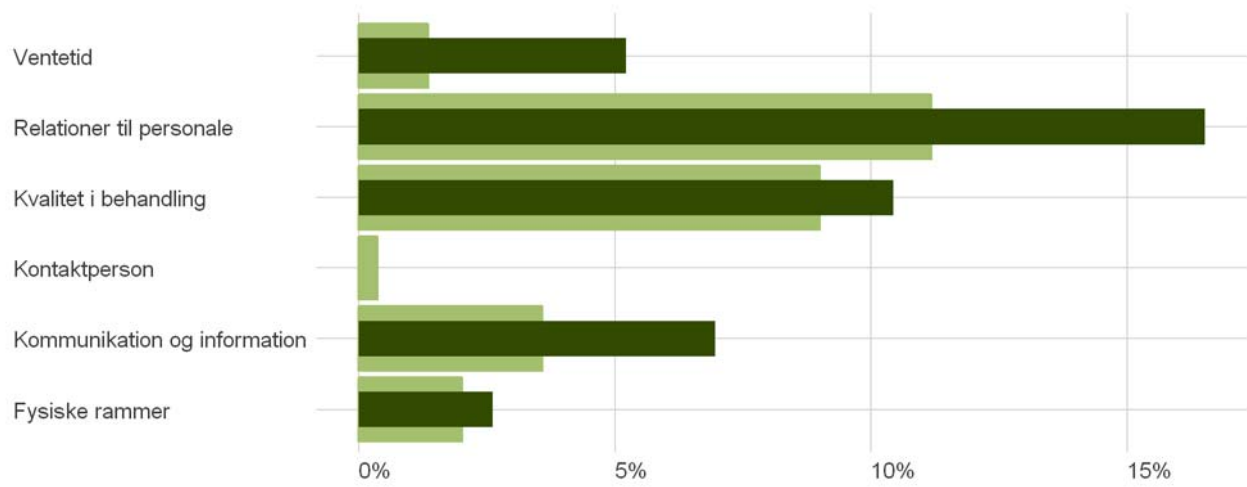
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.









L -Fælles

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

ID	Kommentarer - L -Fælles	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Jeg kan ikke huske min indlæggelse. Efter at jeg fik drop i ambulancen, og efter besvimelser m.m., er det helt væk fra hukommelsen. Men jeg har fået at vide, at der straks kom én og så til mig.	I høj grad
17	God og professionel behandling.	I høj grad
26	Den sværeste del var at "blive taget alvorlig" hos læge NN på skadestuen.	I høj grad
32	Alle var flinke og hjælpsomme.	I høj grad
45	Søde sygeplejersker som tydeligvis havde travlt. Det jeg var mest fyldt af på afdelingen, var at jeg uønsket kunne høre alt, hvad mine medpatienter blev spurgt om. Patienternes anamnese indeholder meget private oplysninger, som afføringsmønster, menses cyklus, alkoholvaner m.v. Der var seks patienter på en travl stue og kun gardiner i mellem os.	I høj grad
1	Den sygeplejerske NN var utrolig sød og meget meget hjælpsom. En pryd for sin arbejdsplads.	I meget høj grad
5	Jeg blev godt og venligt modtaget :-)	I meget høj grad
6	Blev henvist til akut 1, som jeg kunne finde, men på selve afsnittet vidste jeg ikke, hvor jeg skulle henvende mig.	I meget høj grad
14	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
16	Jeg vil give stor ros til paramedicinerne.	I meget høj grad
31	Ankom med ambulance. [Lidelse] var ugen forud fundet ved CT-scanning i Skejby Hjerterafdeling B og med henvisning herfra, som ikke var nået at blive ageret på.	I meget høj grad
36	Jeg blev taget rigtig godt imod af søde og professionelle sygeplejersker, der gjorde mig meget tryk. Jeg følte mig i gode hænder.	I meget høj grad
38	Det var en overflytning far andet sygehus.	I meget høj grad
46	Blev indlagt på akutmodtagelsen igennem egen læge.	I meget høj grad
49	Vi kom via Skejby fra deres akutmodtagelse.	I meget høj grad
56	I første omgang blev jeg sendt et forkert sted hen, viste det sig senere. På nummer to sted var ventetiden URIMELIG lang. Jeg var indlagt i otte timer, hvoraf jeg blev tilset i omkring fem til ti minutter.	I meget høj grad
20	Vagtlægen troede ikke, at der virkelig var noget galt med mig, og den eneste grund til, at hun var villig til at indlægge mig, var, fordi jeg er en [ung kvinde], der har psykiske problemer og et forløb på [en lokal psykiatrisk afdeling]. Men der var meget galt med mig, og endte med at blive opereret! Så vil sige at mistro til folk, der er i smerte, skal forbedres!	I nogen grad
22	Ok. Kunne godt have gået noget mere smidigt.	I nogen grad
29	Var først ved egen læge, som sendte mig videre til observation for evt. blindtarmsbetændelse.	I nogen grad
33	At man kommer til det blivende sygehus med det samme.	I nogen grad
43	Selv om der ikke blev spurgt til medicin forbrug, så havde de styr på det. Men det ville være	I nogen grad





rart, hvis de havde sagt, at de kendte mit medicinforbrug og nok skulle komme med det (dette var min første hospitalsindlæggelse).

- | | | | |
|---|----|---|--------------|
|  | 34 | De vidste ikke, hvor jeg skulle være, og de virkede meget forvirrede. Meget utrygt, da jeg kom alene. | I ringe grad |
|  | 37 | Lang kø til vagtlægen. | I ringe grad |
|  | 48 | Jeg er i løbet af et halvt år kommet hos læge NN og derefter til scanning og venter nu på lægens brev, for jeg har galdesten, der skal behandles. | Slet ikke |
|  | 30 | Jeg har ikke været indlagt på Gastroenterologisk Afdeling []. Jeg ville meget gerne have været det. | Uoplyst |
|  | 39 | Jeg blev indlagt via akutmodtagelsen. | Uoplyst |
|  | 2 | Jeg blev indlagt kun i undertrøje og bukser, men fik ikke engang tilbud en trøje. | Ved ikke |

L -Fælles

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - L -Fælles	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
11	Man havde glemt at bestille en ordineret CT-scanning, hvilket, efter en nytteløs intern "køretur/transport", medførte meget lang ventetid (uden forplejning). I stedet blev jeg sent på dagen alternativt ultralydskannet.	Ja
19	De glemte at lukke de steder, de havde skåret i, inden maven blev syet sammen.	Ja
28	Jeg blev indlagt med smerter i maven, og får som noget af det første lagt drop og får morfin i dette. I min optik slører morfin mange symptomer, og jeg undrer mig over, at grunden til mine smerter ikke blev undersøgt nærmere, inden der blev tildelt morfin. Under påvirkning af morfin, blev jeg tilset af vagthavende læge, der vurderede, at mine smerter ikke var voldsomme nok til at ville sende mig videre til yderligere undersøgelser. Mønsteret med morfin eller smertestillende og efterfølgende undersøgelse gentog sig i mere end et døgn. Ca. 26 timer efter indlæggelse insisterer jeg på ikke at modtage mere smertestillende, før jeg er undersøgt nærmere. Min mand må fysisk hente en læge og bede ham tilse mig, da vi konstant får at vide, at han er på vej. Men intet er sket efter tre timer, og jeg ligger med voldsomme smerter. Jeg bliver endelig sendt til skanning og efterfølgende opereret for en betændt og SPRÆNGT blindtarm. Da jeg er færdigopereret har jeg fastet i 36 timer, fordi jeg skulle ligge og vente på at få smerter nok til at blive undersøgt nærmere. Umenneskeligt, uforståeligt og utrygt.	Ja
41	Ved fjernelse af clips sprang et af sårene op. Egen læge vurderede, at det skyldtes, at de havde siddet der for kort tid. Måtte en tur på akutmodtagelse på et andet sygehus i denne sammenhæng.	Ja
49	De kunne på Skejby ikke finde ud af, hvad der var i vejen med [min søn], og vi blev derfor sendt hjem igen, det blev et langt sygeforløb for en lille dreng.	Ja
56	Personalet glemte at sige, at jeg skulle faste. Forkert visitering. Det viste sig, at jeg blev tilset af en forkert læge og var blevet henvist til et forkert [sted]. Derudover, efter at være færdigtilset, glemte personalet at sige, at jeg måtte gå hjem.	Ja
7	Jeg blev sendt til en undersøgelse, jeg tror, det var en ultralydsscanning, men da sengen var kørt derhen, og jeg havde ligget på gangen i ca. 15 minutter, hentede en portør mig og kørte mig tilbage til stuen, og lægen snakkede om, at jeg var indlagt på den forkerte afdeling.	Nej
10	Efterbehandling/kontrol ikke udført som planlagt! Vi måtte møde personligt op, for at der blev fulgt op på scanning af maveregion som lovet/aftalt.	Nej
32	Der opstod tilsyneladende forvirring i personaleskiftet mellem dag- og aftenhold. Portører og andre var forvirrede over hvilke patienter, der skulle køres til hvilke afdelinger. Ikke katastrofalt, men alligevel.	Nej
1	Jeg blev lovet, at der skulle foretages en ultralydsscanning den efterfølgende dag. I stedet blev jeg vækket og sparket ud af sygehuset, mens jeg stadig var utrolig påvirket af morfin og uden information om mit videre forløb. Det var skandaløs dårlig behandling.	Uoplyst
21	Overrasket over, hvor effektivt det foregår på denne akutafdeling.	Uoplyst
22	Nej, det er [] ikke min opfattelse.	Uoplyst
25	Såret under navlen var ikke vokset sammen og sprang op, da clipsene blev taget efter [nogle uger] pga. dødt væv var under såret. Kan dette skyldes, at navlen måske ikke blev desinficeret inden operationen?	Uoplyst

 26	Der blev aftalt en undersøgelse "kikkert" som opfølgning. Denne har jeg dog aldrig modtaget.	Uoplyst
 33	Maven fungerede for godt ved hjemsendelsen, så der kom afføring over hele lejligheden.	Uoplyst
 9	[Der] kom først en læge efter fire timer.	Ved ikke
 27	Kom igen, inden for 48 timer med smerter, der blev dulmet med Panodil hjemmefra.	Ved ikke

L -Fælles

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

ID	Kommentarer - L -Fælles	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
43	Jeg troede, at jeg skulle have medicin/recept mod blodpropper med hjem. Det stod i de papirer som jeg fik med hjem. Det skete ikke (jeg fik heller ikke blodpropper).	I høj grad
31	Videre plan var afhængig af oplysninger fra Skejby hjerteafd.	I meget høj grad
1	Natholdet var eksemplarisk. Ikke en finger at sætte på deres indsats. Dagholdet var skandaløst ringe, bortset fra lægerne, der tilså mig, så var de alle sammen sure, og der var ingen information eller begrundelse for, hvorfor aftalerne blev ændret. Virkelig en skuffende oplevelse.	I nogen grad
12	Manglende information om, hvorfor jeg blev udskrevet så pludseligt. Jeg gennemgik min journal med egen læge for at få svar på, hvorfor behandlingsforløbet stoppede pludseligt.	I nogen grad
22	Ikke relevant.	I nogen grad
23	Ja, jeg har manglet en del informationer i forbindelse med min udskrivelse.	I nogen grad
40	Blev informeret om at tage til egen læge for at få fjernet sting efter 10 dage. Det viste sig at være selvopløselige sting.	I nogen grad
55	Fik oplysninger om, at der ville ske en opfølgning, men vi har ingen information modtaget endnu. Vi har ikke selv gjort noget, da vores vurdering har været, at vi følger op såfremt, vi får symptomer igen.	I nogen grad
7	Jeg blev udskrevet uden nogen information, om hændelsen/anfaldet kunne komme igen og uden at vide, hvad jeg skulle gøre, hvis det kom igen. Efterfølgende fik jeg flere angstanfald, fordi jeg var bange for, at anfaldene ville komme igen. Min egen læge tog mig ikke seriøst ved de første konsultationer, så efterfølgende har det været en dårlig oplevelse at være så uvidende.	I ringe grad
11	Kort ventetid blev uden information flere gange meget forlænget.	I ringe grad
34	Jeg måtte selv umiddelbart efter min operation søge læge og fik så at vide, jeg bare kunne tage hjem og det, to timer efter jeg kom op fra opvågning og stadig dopet af morfin!!! Total umenneskeligt!!!	I ringe grad
56	Manglende koordination mellem læge og sygeplejerske der skulle udskrive mig. Manglende resultat på urinprøve. Personalet glemte at sige, at jeg skulle faste, og de glemte at sige, da jeg måtte spise igen.	I ringe grad

L -Fælles

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

ID	Kommentarer - L -Fælles	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
16	Jeg synes ikke, at den udskrivende læges [] var særlig god. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
26	Anerkendende og imødekommende på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Alle var venlige og flinke. Jeg ville godt have haft en lidt længerevarende information af den sidste læge inden udskrivelsen, herunder en uddybende forklaring på undersøgelsens resultat og min tilstand. Ellers ok. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
35	Mit sår sprang op, og jeg måtte til læge og derefter ind på afdelingen igen. Der var jeg overladt til mig selv og tilbagemeldingen på, hvornår en læge kunne tilse mig, var ikke god nok. Det er ok at vente, hvis man ved, hvor længe. Personalet var dog søde og imødekommende. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
43	Ønske: Mulighed for at kunne få et bolsje/lakrids at sutte på, på opvågningsstuen. Jeg var så tør i halsen at vand/saft ikke kunne gøre det. Fik at vide, at det skulle jeg selv have medbragt, men det var ikke min plan at blive opereret []. Personalet var meget venlige og imødekommende. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
45	Jeg er overordnet meget tilfreds med den omsorg og information, jeg fik på afdelingen. Jeg var indlagt med [mavesmerter]. Læge NN jeg talte med, som opererede mig, var meget omhyggelig med at spørge til mine symptomer og til at undersøge mig. Jeg følte mig helt tryk. Ærgerligt med uroen på stuen og den manglende diskretion, når læger og sygeplejersker optog anamnese. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
47	Stor forskel på hvilke udsagn lægerne havde for at undgå galdestensanfald. Altså hvad man skulle undgå at spise osv. [Kommunikation og information]	I høj grad
49	Jeg vil gerne sige mange tak til alle de supersøde sygeplejersker, der var der til at tage sig af os. Selvom de var pressede og havde meget at se til, var der overskud til at snakke og lege lidt med [barn]. Tusinde tak. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
54	Fik først svar på operationen fjorten timer efter. Overvej hvor smart det er at ligge en [] dame ind på en fire-mandsstue. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I høj grad
3	De gjorde bare en kanon god indsats, fra sygeplejerske til læge NN.	I meget høj grad
5	Jeg har været indlagt mange gange og har tidligere været i kontakt med venligt personale, men både sygeplejersker og læger på denne afdeling var helt fantastiske! Både professionelt og personligt. Et stort knus til dem :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Venlige mennesker. Selvom de nåede tre arbejdsdage, havde de sat sig ind i opgaven. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Meget venligt og hjælpsomt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	Er klar over, at [afdelingen] må prioritere løbende i forhold til akutte behov.	I meget høj grad

		grad
36	Jeg var generelt imponeret over alle de nærværende, søde og professionelle mennesker, jeg mødte under min indlæggelse. De tog sig godt af mig, så mig i øjnene, gjorde mig tryk og tog mig alvorlig, både sygeplejersker og læger! :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
50	Personalet var meget søde, flinke og rare. Dem kan jeg ikke rose nok. Men de løber stærkt. De kunne godt være flere. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Vil sige, at jeg overordnet har været fuldt ud tilfreds med min indlæggelse. Synes, at personalet var meget søde og imødekommende, og kan ikke rigtig sætte en finger på noget, jeg ikke skulle være tilfreds med mht. min indlæggelse :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
52	Super sødt personale. Alle var meget venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
57	Godt: underrettede mig hele tiden, så jeg var med på, hvad der skete. Gøres bedre: forvirring i starten, hvor der skete mange af de samme ting igen. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
60	Sygeplejerskerne var fremragende! Venlige, fagligt meget kompetente, informerende, imødekommende og gjorde en i det hele taget træls situation meget bedre! Stort tak for det! Lægerne var også fine. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Mere information om, hvad der skal ske undervejs. [Kommunikation og information]	I nogen grad
8	Da jeg havde snakket med vagtlægen, var status, at jeg skulle vente 30 minutter på en sygetransport til andet sygehus, da der ikke skulle være sengeplads til mig på Aarhus Universitetshospital. Da jeg i løbet af ventetiden fik det værre, var der alligevel plads til mig på Aarhus Universitetshospital, så jeg kunne blive indlagt der. Det er for dårligt, at man skal "kastes" rundt, når man er i en situation med mange smerter. Og så bliver man oveni købet indlagt på en stue på Aarhus Universitetshospital med tre ledige senge. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
10	Da min mand var døende, og jeg selv skulle undersøges, og indkaldelsesbrevet til scanning af maveregion udeblev, blev jeg meget, meget nervøs af ventetiden, hvilket kunne være undgået. [Kommunikation og information, Ventetid]	I nogen grad
11	De lange ventetider uden reel information kunne jeg godt have undværet. [Ventetid]	I nogen grad
22	Der var ikke nok personale.	I nogen grad
23	Rigtig dygtigt personale, som hele tiden var tæt på og fik en til at føle sig tryk. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
40	Firemandsstue var fint, men der var for mange gæster hos de andre på stuen, sent om aftenen.	I nogen grad
42	Ventetiden var lang (men det var jo også en søndag). [Ventetid]	I nogen grad
59	Der var utrolig lang ventetid på tilbagemeldinger fra læger. To til tre døgn ventede vi på sidste tilbagemelding fra lægen. Sygeplejerskerne på afdelingen var MEGET dygtige og hjælpsomme. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
20	Mindre mistro ville være godt. Smertestillende, når man virkelig har brug for det, ville være godt. Sygeplejerskerne opførte sig, som om de var læger, f.eks. blev de ved med at sige, jeg ikke skulle opereres, men da LÆGEN så det hele, syntes han, at jeg skulle opereres! Alle på operationsstuen og lige efter operationen var FANTASTISKE. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
44	Jeg var indlagt [flere dage] med mavesmerter. Jeg fik lov til at tage hjem at sove. Da jeg kom ind	I ringe grad

på afdelingen [om morgenen], var der ikke plads til mig. Jeg sad på en stol på gangen [i otte timer], på trods af at jeg flere gange spurgte, om de ikke kunne finde et sted til mig. Jeg finder dette yderst kritisabelt.
[Fysiske rammer]

- | | | |
|------|---|-----------|
| ✎ 1 | Som skrevet mange gange. Natholdet [ydede en] super indsats [til] UG med kryds og slange. Dagholdet [var] piv-elendigt og kunne knap score et 03.
[Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| ✎ 34 | At få at vide, at man bare selv kan køre hjem to timer efter, man er kommet op fra opvågningen, det er totalt uansvarligt! Jeg havde smerter og var møg syg af morfin!
[Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| ✎ 56 | Det er ikke de enkelte mennesker, der er skyld i min dårlige oplevelse. Det må være nogle arbejdsgange/noget strukturelt, der ikke fungerer. De enkelte personer var søde og venlige.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| ✎ 58 | Jeg synes, der gik alt for lang tid, inden jeg blev opereret, trods jeg havde mange smerter og fik anfald. Blev indlagt igen efter operationen. Alt for mange forskellige sygeplejersker og for mange meninger.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| ✎ 2 | Jeg blev indlagt klokken tre om natten og fik ikke noget smertestillende før kl. seks om morgenen. | Uoplyst |
| ✎ 18 | Jeg var indlagt pga. blindtarmsbetændelse. Jeg har været meget tilfreds med den sundhedsfaglige behandling og er imponeret over, at man som sygeplejerske med den travlhed der var, da jeg var indlagt, stadig kan have et stort overskud til den enkelte patient. Ros til alle sygeplejerske og læger jeg var i kontakt med. Men jeg må desværre også sige, at jeg var rystet over den rengøringsstandard, der var på stuerne og på toiletterne under min indlæggelse. Når folk ligger med infektioner, så burde stuerne gøres rent mindst en gang om dagen, og det blev de ikke. Når det blev gjort, så var det meget overfladisk. En anden ting er, at det undrer mig, at man som sygeplejerske skulle bruge tid på at finde et dropstativ hver gang jeg skulle have antibiotika under orloven. Der skulle da bare stå et fast til sådan noget! Ellers tak for en, trods rengøringsstandard, rigtig god oplevelse med det danske sundhedssystem. | Uoplyst |
| ✎ 24 | Stuegang [om aftenen]. Synes, det var for sent. Ventedede fra [tidlig aften]. Blev udskrevet [sen aften].
[Ventetid] | Uoplyst |

L -Fælles

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

ID	Kommentarer - L -Fælles	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
✎ 45	Min helbredstilstand er vel nærmest den samme efter en blindtarmsoperation? Så det kommer an på, om det vurderes i forhold til mit generelle helbred, eller i forhold til som det var, da jeg ankom med betændelse?	I nogen grad
✎ 31	Indlæggelsen var smertelindring samt udredning med henblik på senere behandling.	I ringe grad
✎ 4	Jeg var kun indlagt i fire timer.	Ikke relevant for mig
✎ 32	Eventuel behandling kunne baseres på undersøgelsen, hvilket jeg ikke har indflydelse på. Man besluttede i første omgang, at ingen behandling var nødvendig.	Ikke relevant for mig
✎ 39	Mine svar er præget af en kort indlæggelse på ca. et halvt døgn.	Ikke relevant for mig
✎ 53	Indlæggelsen er nok eftervirkning af min kones død [].	Ikke relevant for mig
✎ 57	Troede jeg havde blindtarmsbetændelse, men det var ikke noget. Så det er tilfredsstillende med hensyn til opholdet og personalet.	Ikke relevant for mig

