

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Sengeafsnit  
Reumatologisk Afdeling U  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

<http://www.defactum.dk> eller ved at kontakte

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	53
Besvarelser fra patienter:	41
afsnittets svarprocent:	77%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: REUMATOLOGISK U

**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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### 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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### 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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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 planlagt indlagte 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

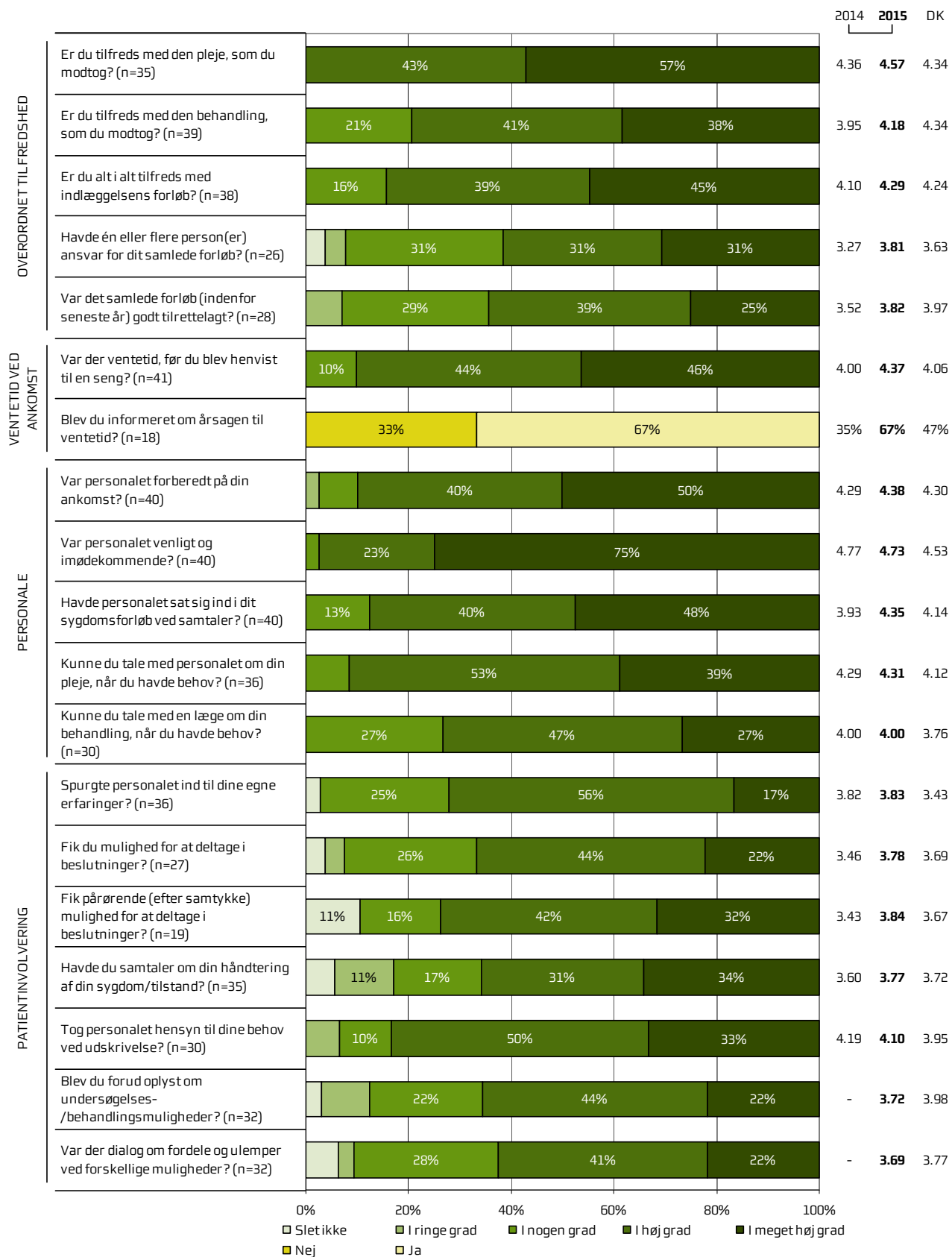
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

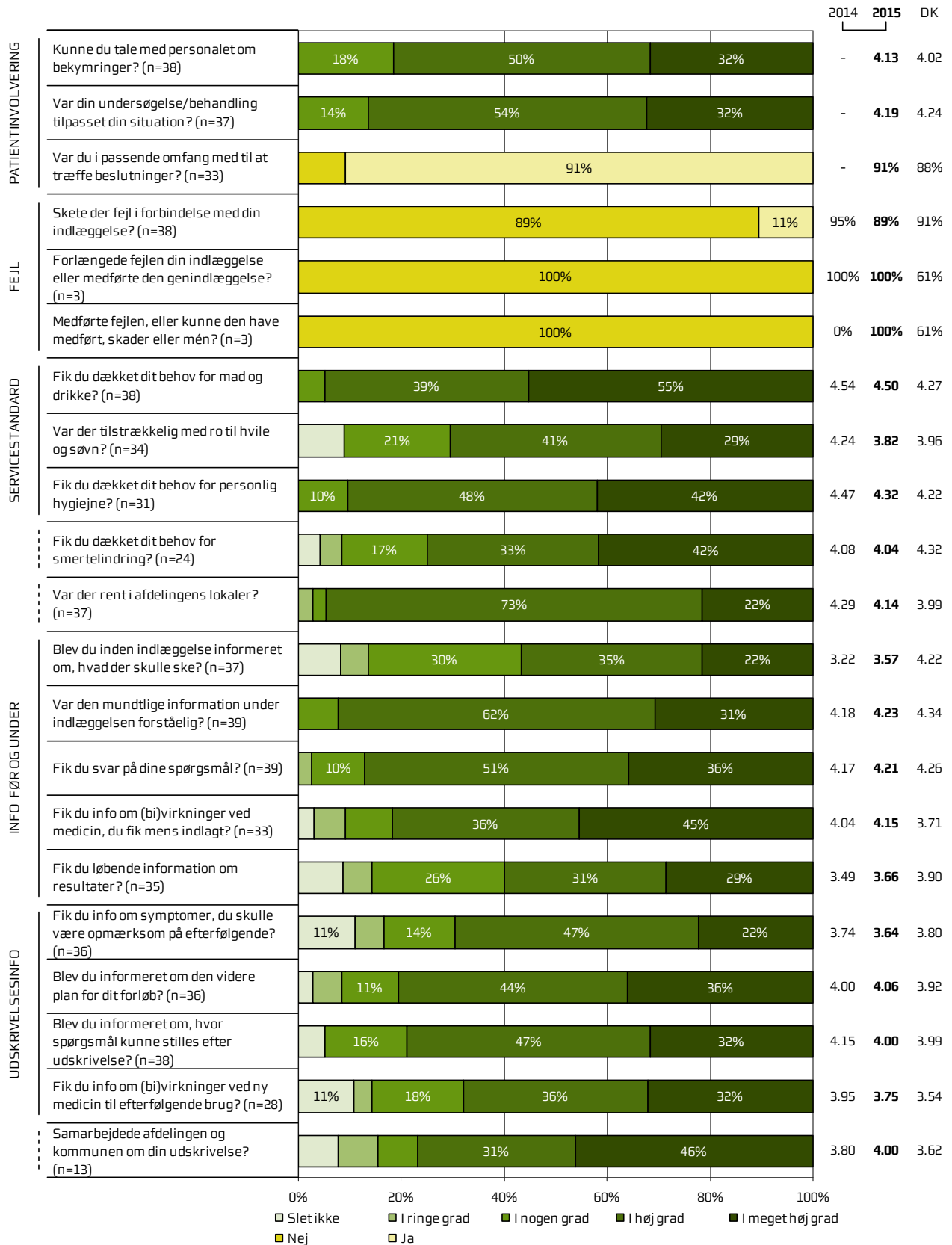
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### 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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

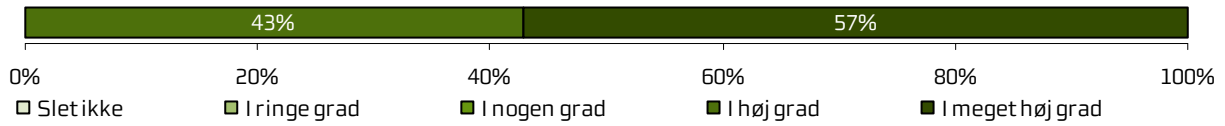
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

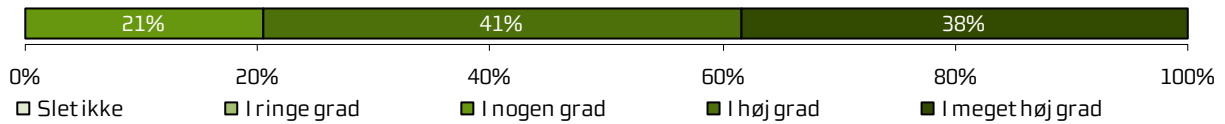
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

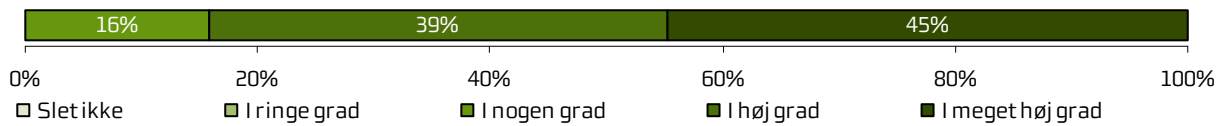
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=35)



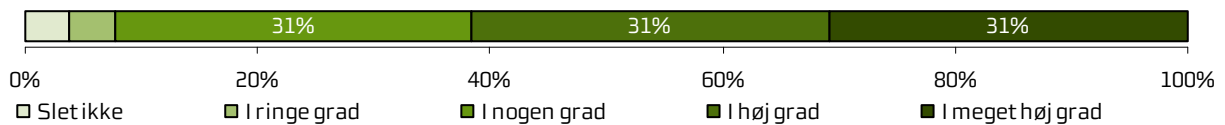
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=39)



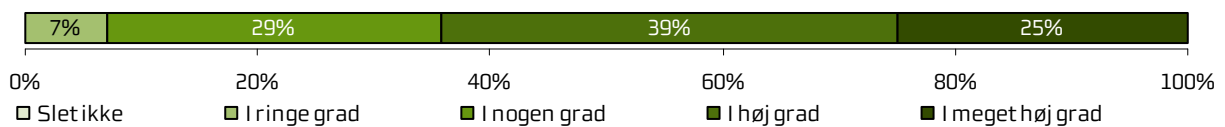
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=38)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=26)



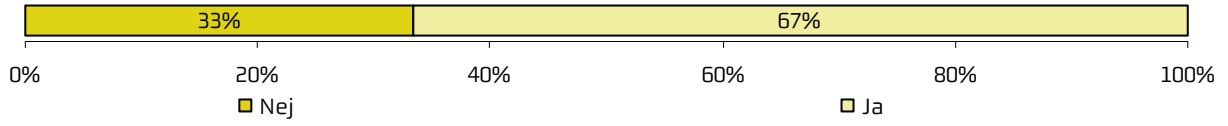
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=28)



	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?	4,57		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,18		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,29		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,81		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,82		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=18)

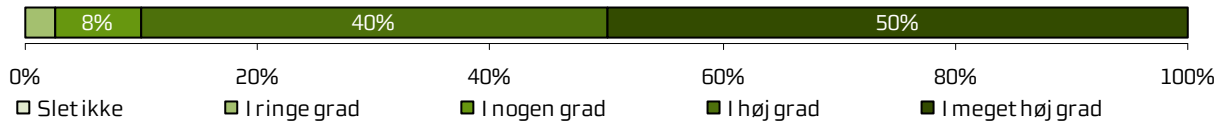




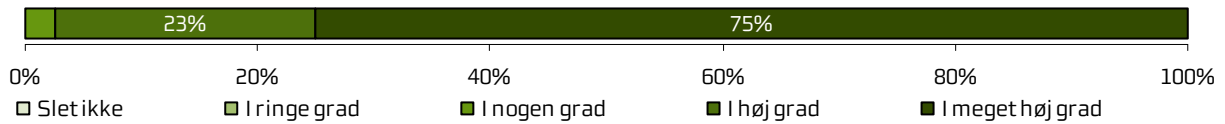
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		67 %	46 %	

## Personale

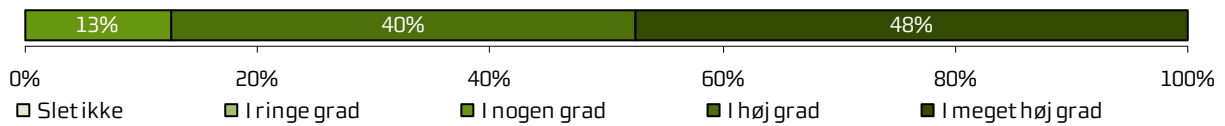
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=40)



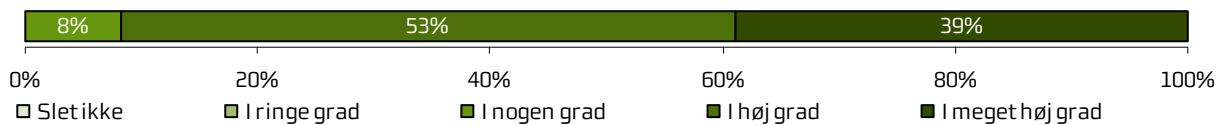
Var personalet venligt og imødekommende? (n=40)



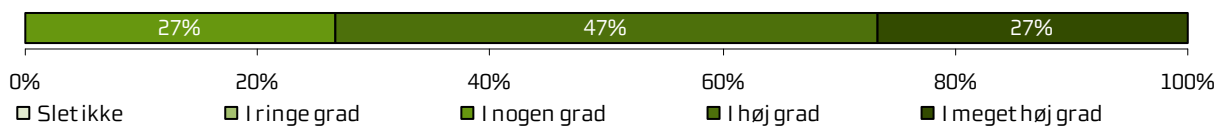
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=40)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=36)



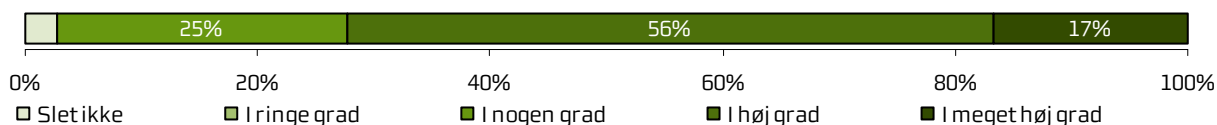
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=30)



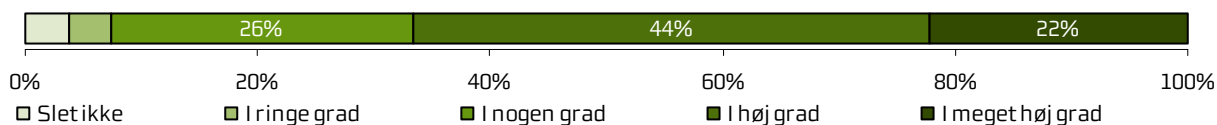
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,38		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,72		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,35		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,31		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4		3,76	

## Patientinvolvering

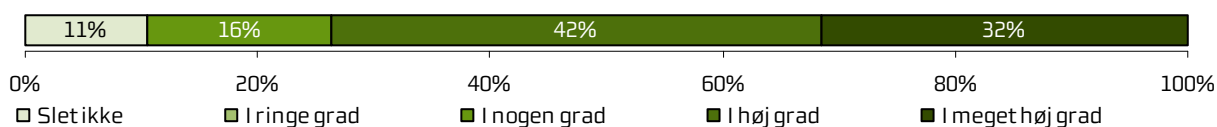
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=36)



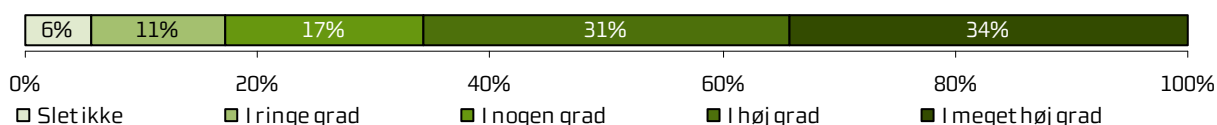
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=27)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



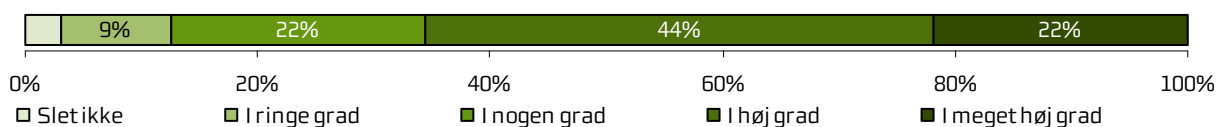
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=35)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=30)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=32)



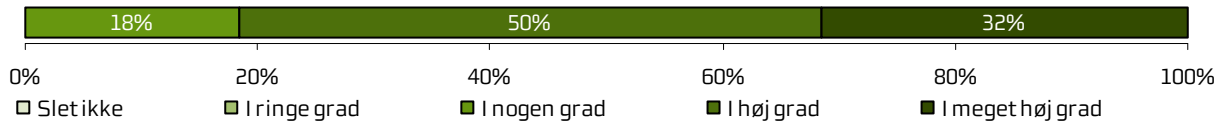
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=32)



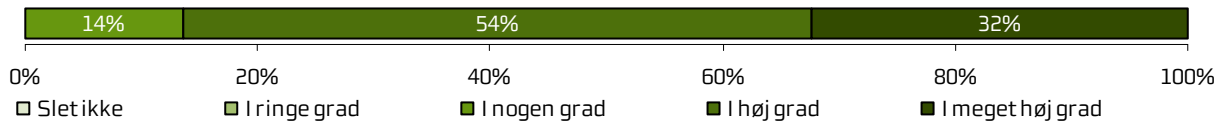
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,83		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,78		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,84		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,77		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,1		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,72		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,69		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

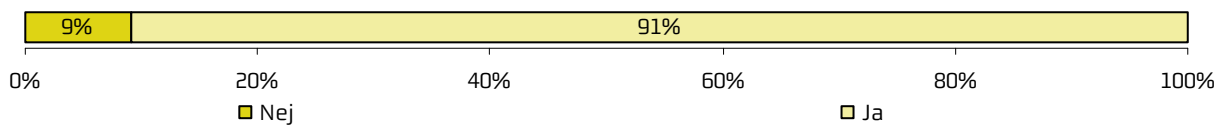
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=38)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=37)



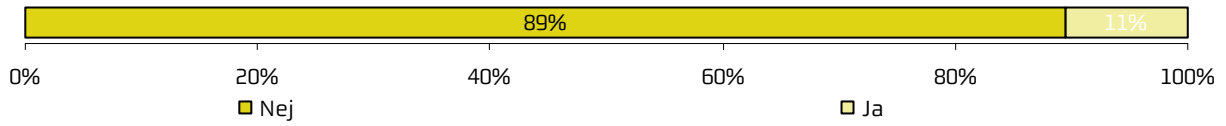
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=33)



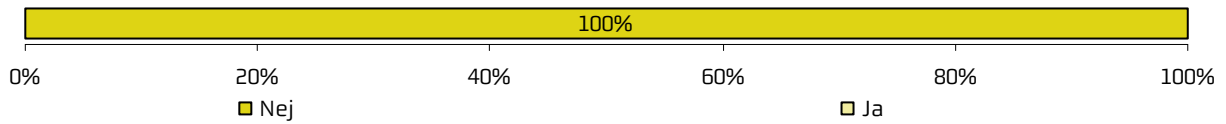
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,13		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,19		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		91 %	88 %	

## Fejl

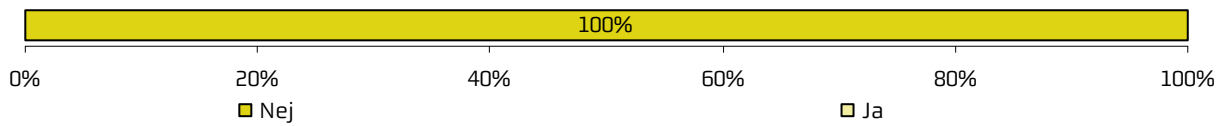
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=38)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=3)

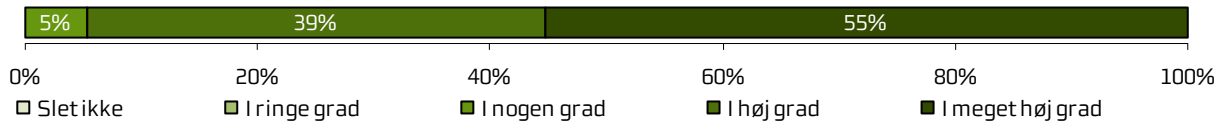




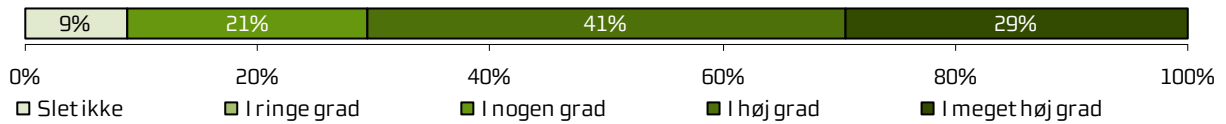
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		89 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		100 %	62 %	

## Servicestandard

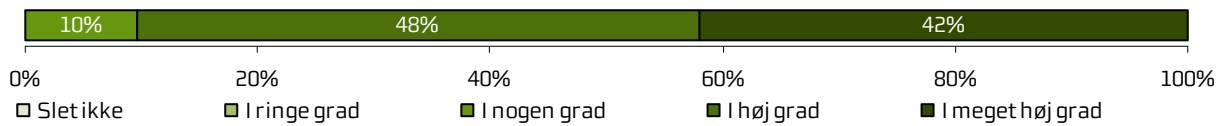
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=38)



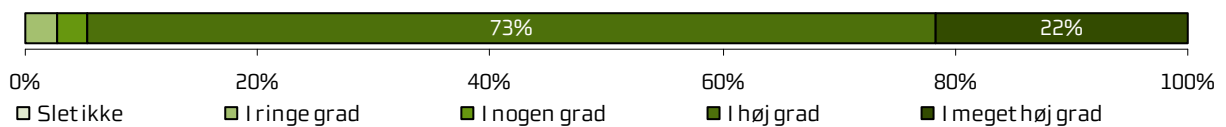
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=34)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=31)



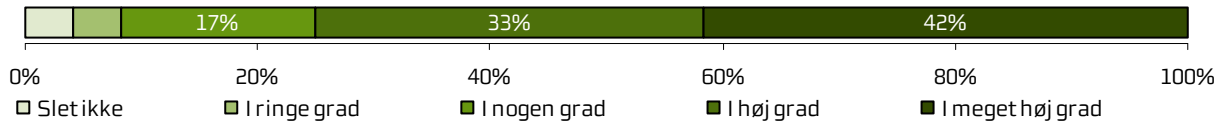
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=37)



	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?	4,5		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,82		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,32		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,14		3,99	

## Smertelindring

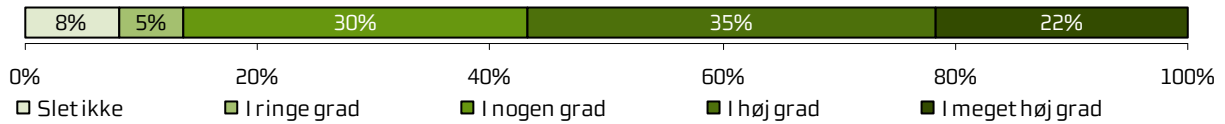
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=24)



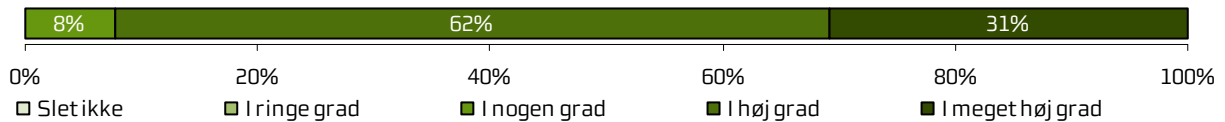
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,04		4,32	

## Info før og under

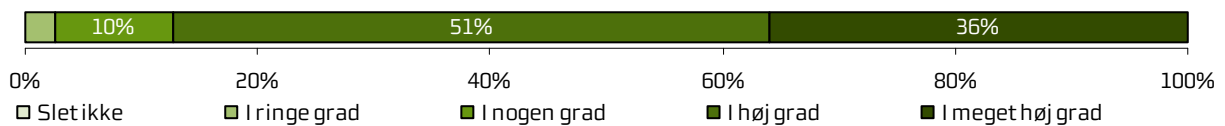
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=37)



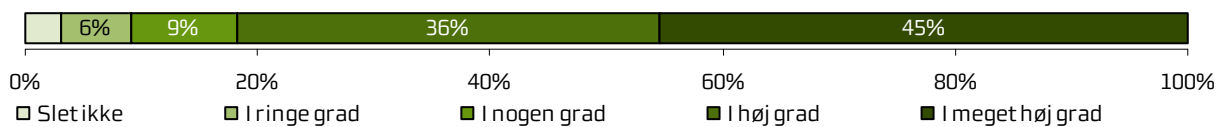
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=39)



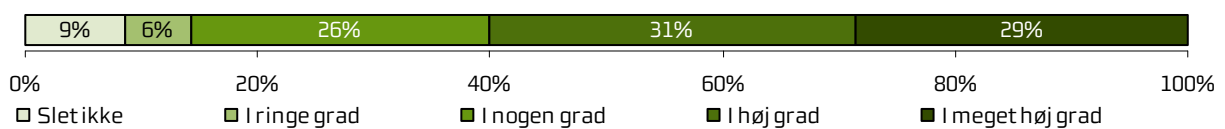
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=39)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=33)



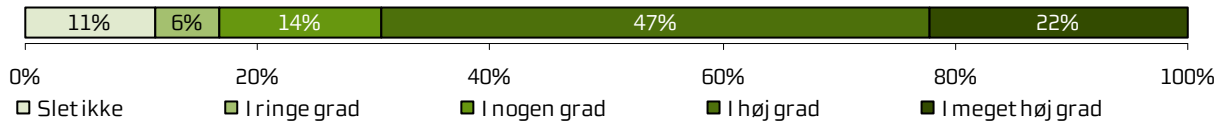
Fik du løbende information om resultater? (n=35)



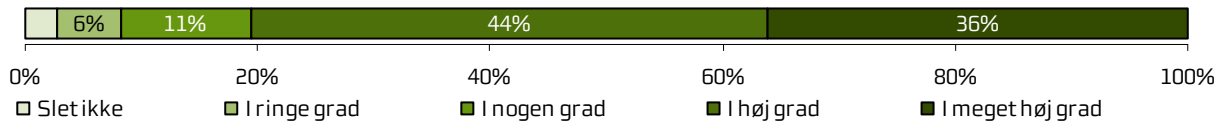
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	3,57		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,23		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,21		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	4,15		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,66		3,9	

## Udskrivelsesinfo

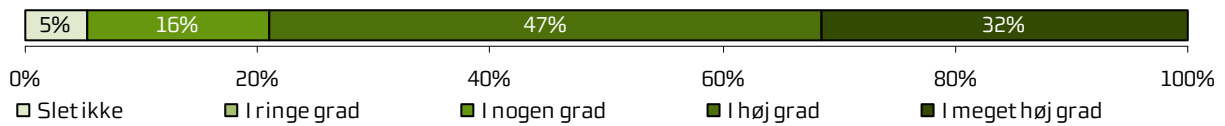
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=36)



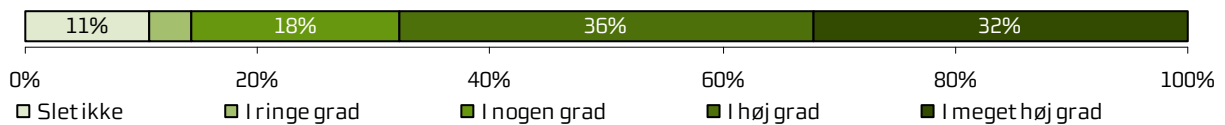
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=36)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=38)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=28)

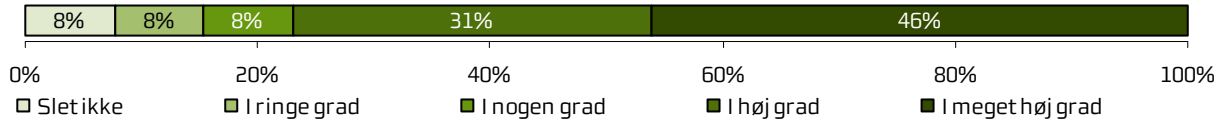




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,64		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,06		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,75		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=13)



	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?	4		3,62	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "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 [].

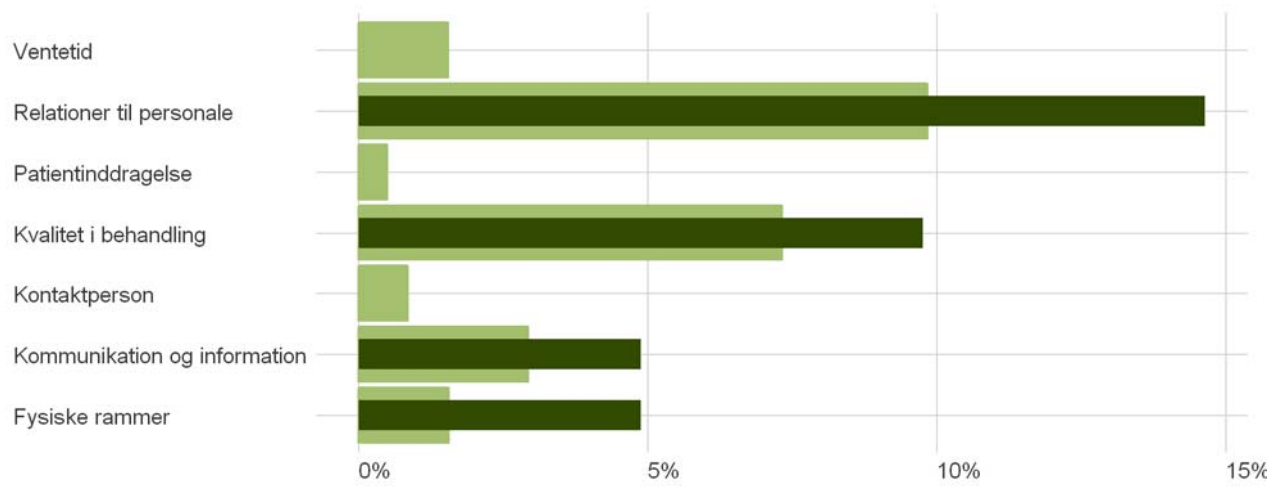
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.











## Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Jeg har været indlagt på denne og mange andre afdelinger mange gange, og det er åbenlyst, at personalet på afdeling U har et godt arbejdsklima og en positiv indstilling (især sammenlignet med andre afdelinger, jeg har oplevet). Når man bliver mødt hver dag af store (ægte) smil og imødekommenhed fra alle, som her, så får man det bare bedre, ligegyldigt hvor syg man er! En stor tak til hele afdelingen! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Alle er utrolig søde og venlige. Min sygdom er blot sjældent og man ved ikke, hvad den kommer af. Derfor giver det en vis frustration over for behandlerne, der i virkeligheden gør, hvad de kan. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Jeg mener, at jeg er blevet meget forvirret. Da jeg blev indlagt fik jeg meldingen om, at de var næsten 100 procent sikre på, at jeg har [diagnose]. Nu kigger læger og andre sygehuse mærkeligt og uforstående på mine papirer, fra jer, da der åbenbart står, at jeg ingen [] lidelse har. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Alt vel.	I høj grad
2	De to første henvendelser på skadestuen var fuldstændig fejlvurderet af lægerne. Godt, der efter tredje henvendelse endelig var en læge, der så på det med andre øjne, så jeg fik den rigtige behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
6	Jeg synes, afdelingen har gjort det godt for mig. Der var altid en, som tog sig tid til at tale med mig, hvis jeg havde behov for det. Jeg vil sige, hvor jeg startede behandlingen på et andet sygehus og fortsatte behandlingen i Aarhus, er de grundigste steder, jeg nogensinde har oplevet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	De gjorde det godt.	I meget høj grad
8	Har snakket med forskellige læger hver gang. Ingen af lægerne har sagt det samme. Lidt frustrerende, når der er så mange forskellige læger og så mange forskellige svar, der bliver sagt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Møder altid forstående personale og alt i alt et rigtig behagelig sted at være. Skal der lidt ris til, vil det nok være, at det er firemandsstuer, men det er jo et ældre hospital. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Jeg har selv været nødt til at følge op på kommende kontroller. Når der går længere tid end tre måneder, så får jeg ikke brev om en ny aftale, derfor har jeg selv været nødt til at ringe for at få en ny aftale. Det er naturligvis ikke betryggende. Det burde være muligt at lave aftale længere frem i tiden. [Kommunikation og information]	I nogen grad
5	Jeg blev ikke indkaldt til de aftalte kontroller. Jeg følte, at jeg var blevet glemt. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
7	Jeg er frustreret over, at jeg skal have en ny læge hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	1. []. Frugt fra morgen/aften. 2. Permanent toiletforhøjer. 3. Patienttelefon. Fastnet. 4. Informér om patienthotel. 5. Hurtigere resultat af CT og MR. 6. Hurtigere blodfortyndende behandling. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
 6	Jeg blev godt modtaget [og] blev budt velkommen, så jeg kan kun sige, [at] jeg er meget tilfreds.	I høj grad
 10	[Jeg] kommer fra [en by langt væk, og] der er lang køretur, og vi kom lidt tidlig. Vi fik en meget fin modtagelse, og der blev sagt, at vi var velkomne til at tage en kop kaffe, mens vi ventede.	I høj grad
 12	Glad personale med masse af overskud til at sørge for, at man havde det godt.	I høj grad
 13	Alt var super.	I meget høj grad
 16	Jeg fik slet ikke anvist en seng, da jeg blev indlagt. Det var først dagen efter, da jeg igen mødte ind på afdelingen, at jeg fik at vide, at jeg skam havde en seng. Så jeg brugte min ventetid mellem undersøgelser i en stol på gangen. Det ville have været rart med en seng.	I meget høj grad
 18	Jeg er tilfreds med alt.	I meget høj grad
 19	En supergod modtagelse af et venligt og kompetent personale.	I meget høj grad
 7	OK.	I nogen grad









## Sengeafsnit

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
✎ 1	Der blev lavet om i min smertebehandling mærke/dosis, uden min viden, for at smertedække mig bedre hele døgnet, hvilket var rigtig fint, men jeg burde have været informeret herom.	Ja
✎ 3	Fejl med kommunikationen mellem lægerne og personalet angående medicinen med, hvornår jeg skulle starte op på [den] medicin, jeg skulle have. Jeg havde fået en besked, og i papirerne stod der noget andet.	Ja
✎ 17	Der blev lavet en scanning af lungerne, og på Øre-næse-hals-afdelingen blev foretaget en ballonudvidelse af luftvejene. Jeg fik efterfølgende læst en beskrivelse/journal af dette op. Jeg forstod det som om, at der var beskrevet to venstre lunger og ikke en venstre og en højre. Ovennævnte scanning og operation er foretaget flere gange tidligere, og lægen på Reumatologisk gennemgik så denne beskrivelse og kunne forklare, hvad der var meningen.	Ja
✎ 15	To blodpropper blev først fundet på 10. eller 13. dagen inden hjemsendelse.	Uoplyst

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit</b>	<b>Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?</b>
 9	Den eneste der ved noget om min sygdom, er læge NN. Han er ved at oplære andre læger, som tager opfølgningssamtalerne med mig, hvilket bevirker, at jeg ikke rigtigt har føling med, hvad der skal foregå omkring mit behandlingsforløb. Jeg får at vide, at de har hånd i hanke med mig, da de efter min konsultation snakker med læge NN, men jeg hører ikke selv rigtigt noget om det. Det giver en del usikkerhed og småirritation, når man gerne selv vil have at vide, hvordan det i virkeligheden står til.	I høj grad
 10	Kan kun give ros til afdelingen og personalet, på alle tre skift.	I høj grad
 15	Blodpropinformation.	I høj grad
 4	Jeg ville godt have haft en mere grundig beskrivelse af min diagnose. Det var tilfældigvis en fysioterapeut, der var den første, der så mig, efter de havde fået de afgørende prøvesvar, og det var derfor hende, der fortalte mig om dem. Der var ikke noget galt med hendes udlægning, men jeg ville gerne have haft en uddybning af en læge bagefter. F.eks. gav fysioterapeuten mig ikke navnet på diagnosen, og jeg blev udskrevet uden at kende det.	I meget høj grad
 6	Vedrørende information: Jeg har fået svar på de spørgsmål, som jeg har stillet, men kender jo ikke alle svarene.	I meget høj grad
 18	Jeg er tilfreds.	I meget høj grad

