

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Sengeafsnit  
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O  
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 Brugerindvøling, 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	48
Besvarelser fra patienter:	30
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 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: TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE

**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

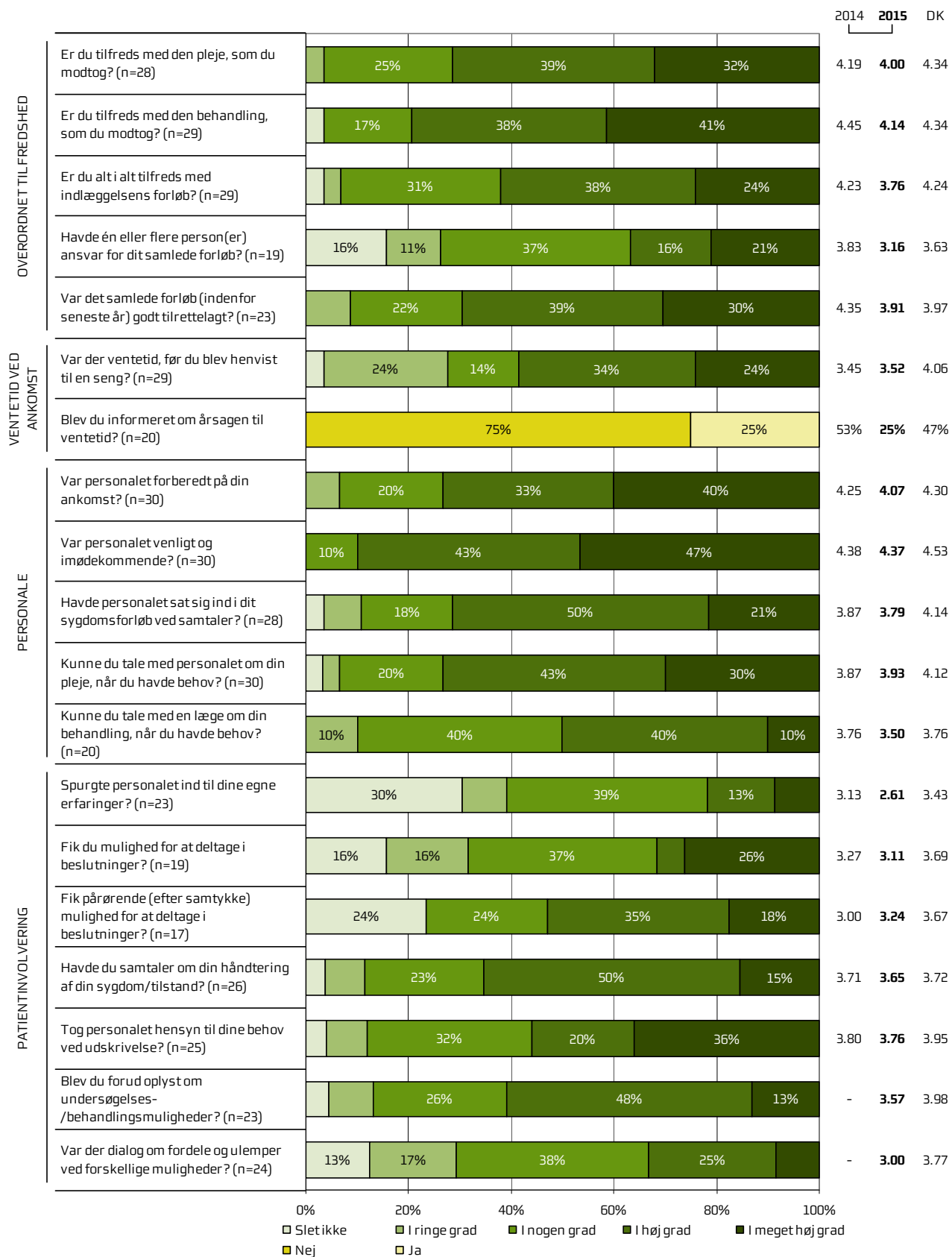
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

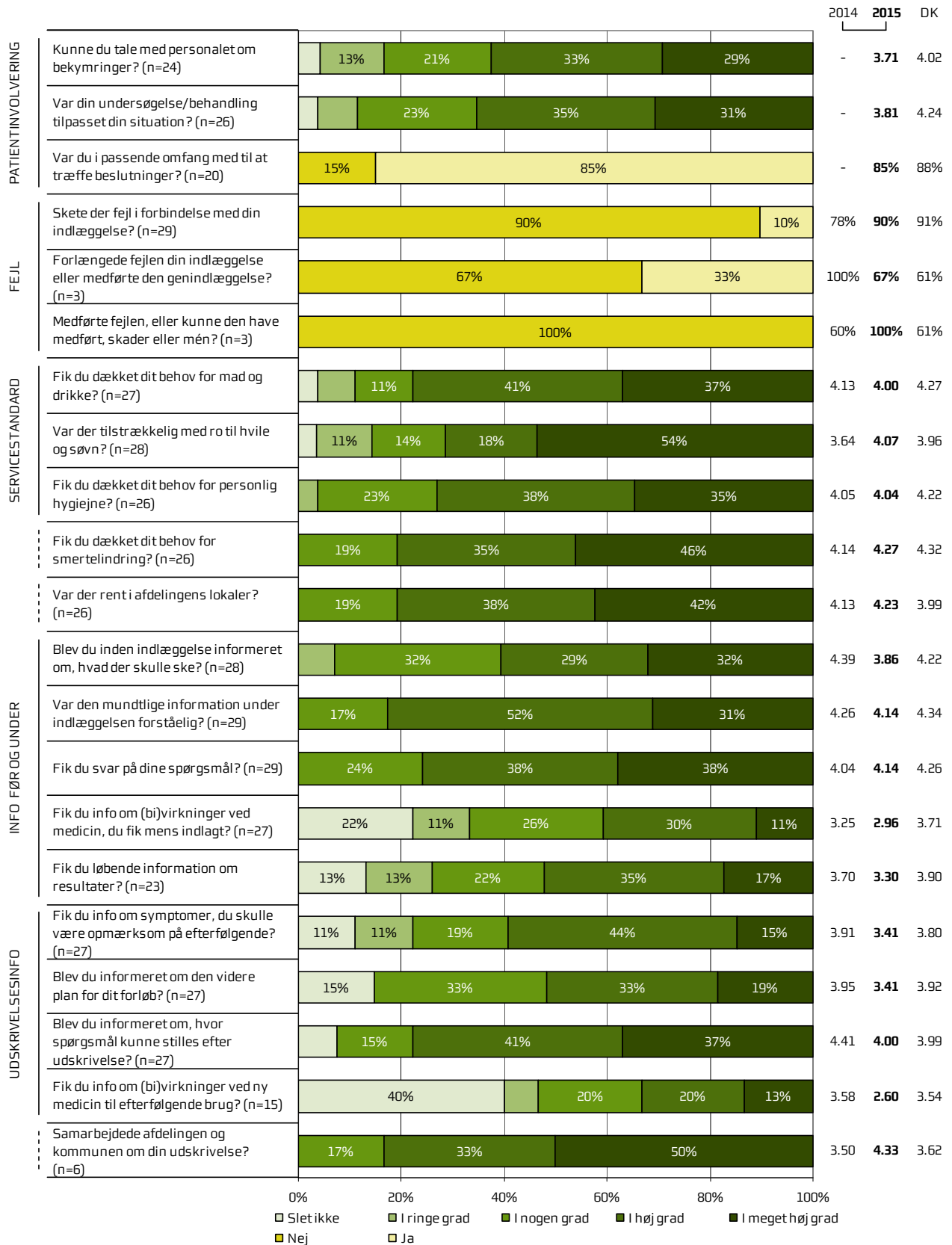
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

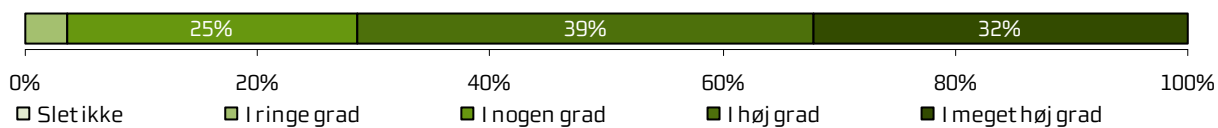
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

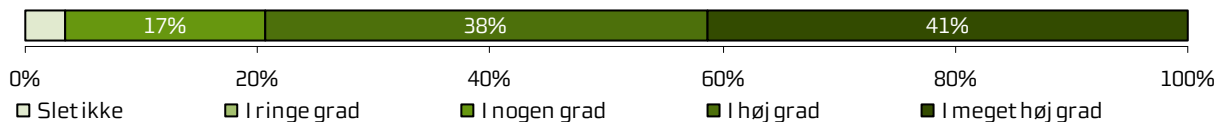
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

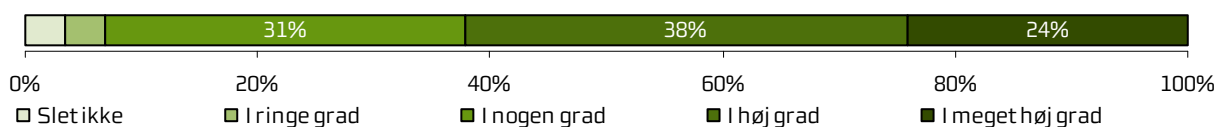
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=28)



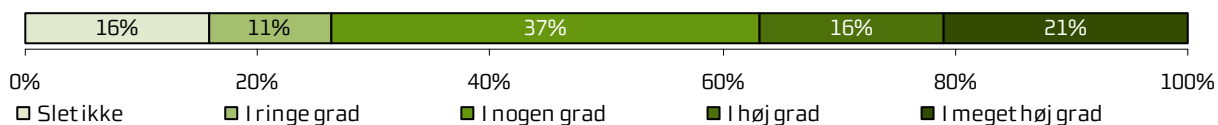
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=29)



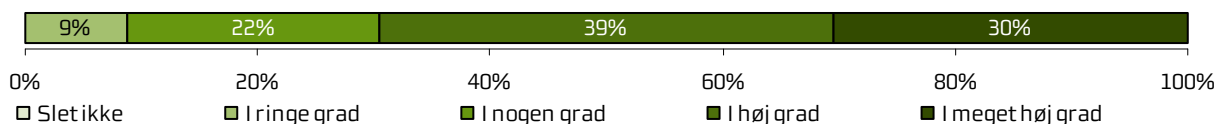
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=29)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=19)



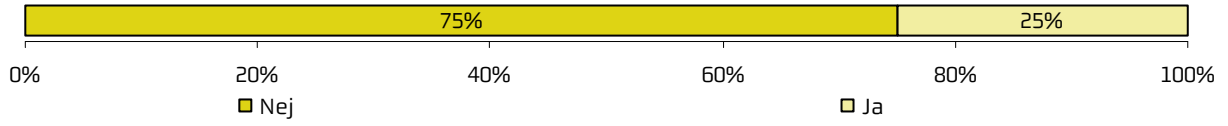
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=23)



	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		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,14		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,76		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,16		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,91		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=20)

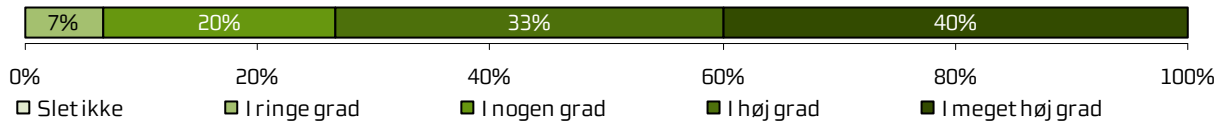




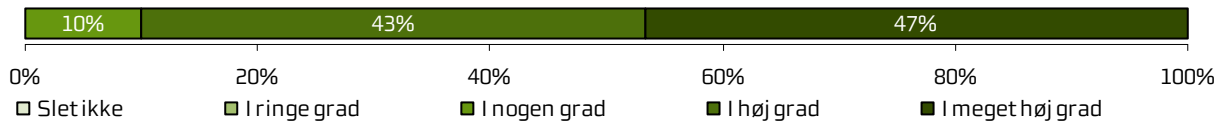
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		25 %	46 %	

## Personale

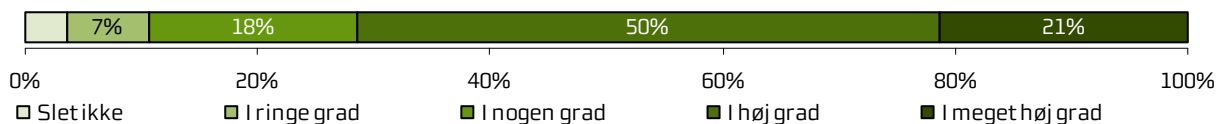
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=30)



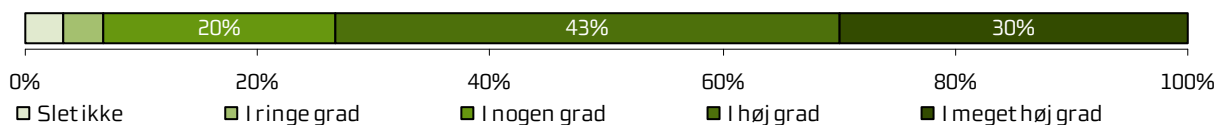
Var personalet venligt og imødekommende? (n=30)



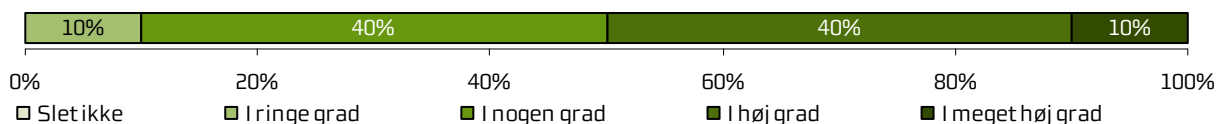
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=28)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=30)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=20)



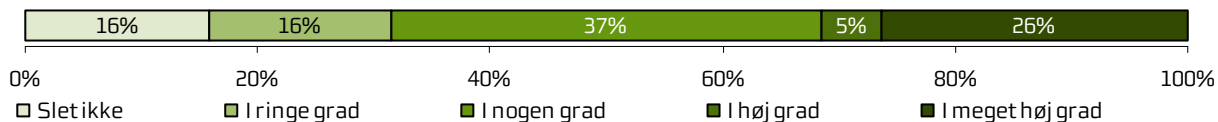
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,07		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,37		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	3,79		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,93		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,5		3,76	

## Patientinvolvering

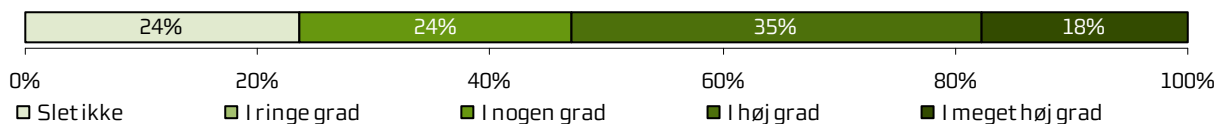
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=23)



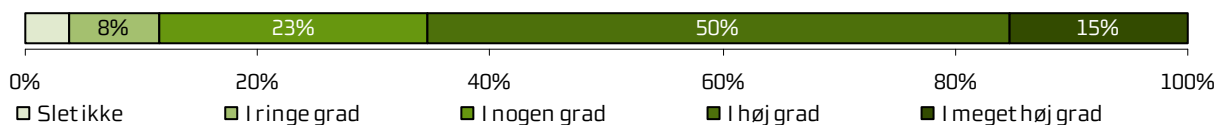
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



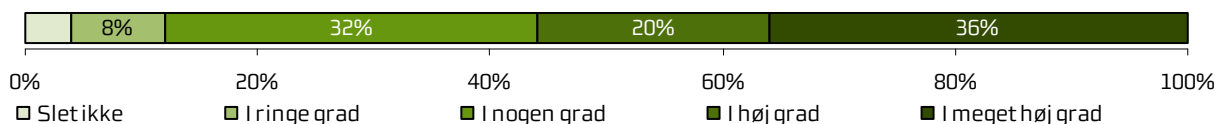
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=17)



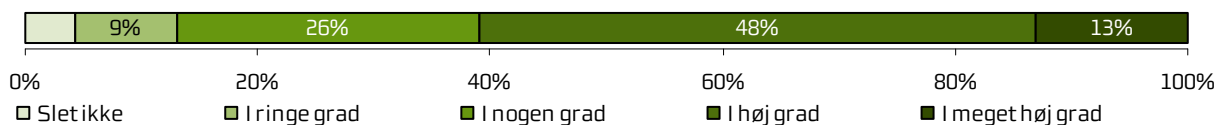
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=26)



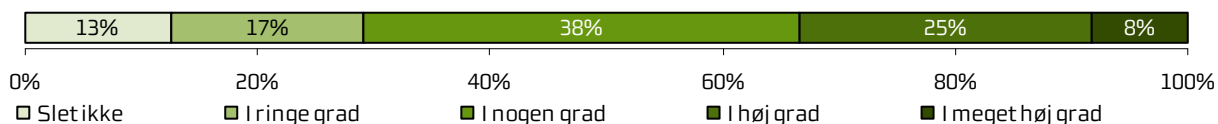
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=25)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=23)



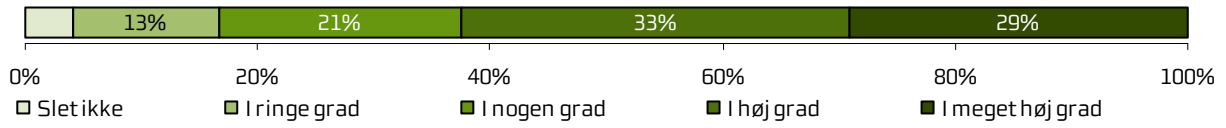
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=24)



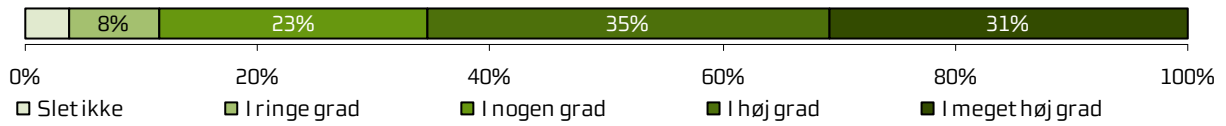
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	2,61		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,11		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,24		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,65		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,76		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,57		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

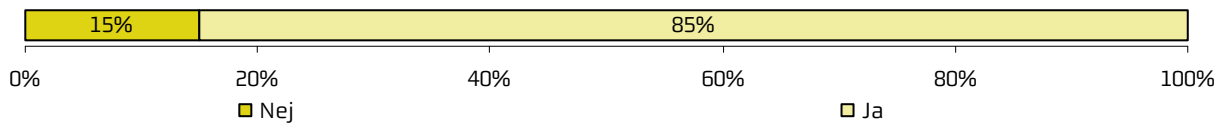
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=24)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=26)



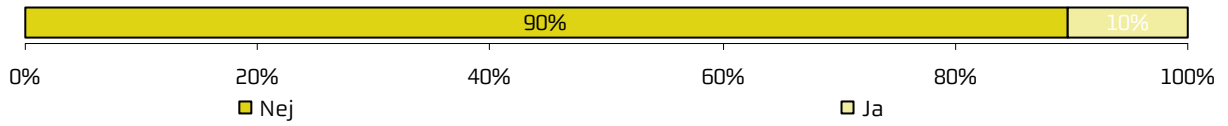
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=20)



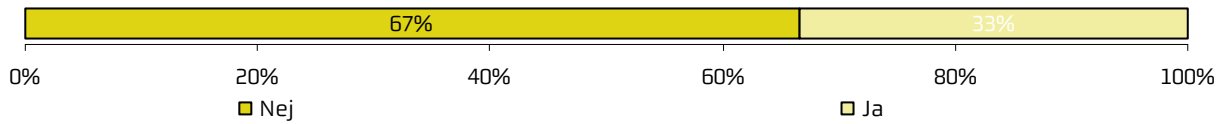
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,71		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,81		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		85 %	88 %	

## Fejl

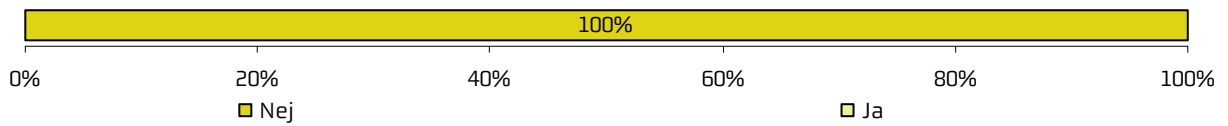
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=29)



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



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

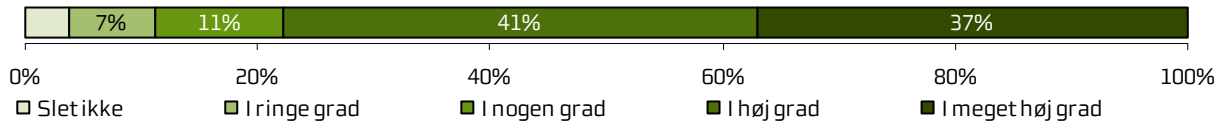




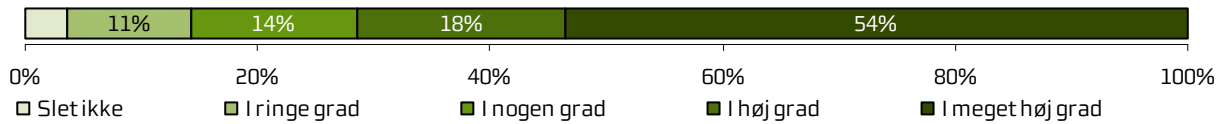
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		100 %	62 %	

## Servicestandard

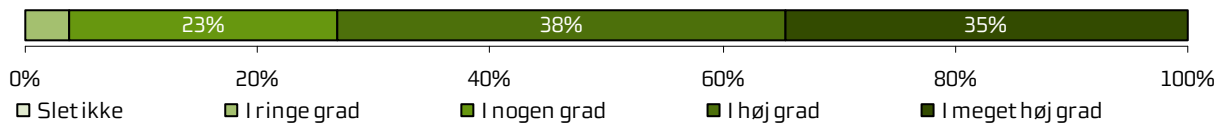
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=27)



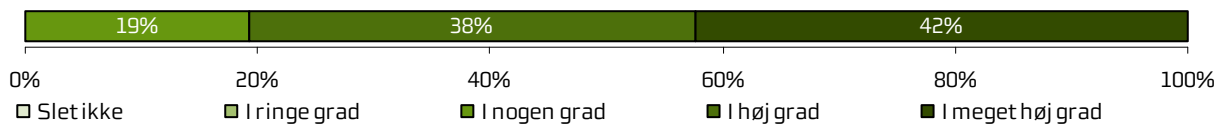
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=28)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=26)



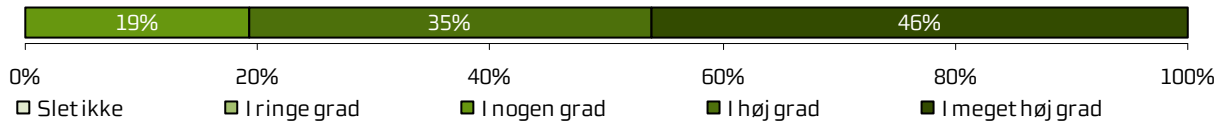
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=26)



	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		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,07		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,04		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,23		3,99	

## Smertelindring

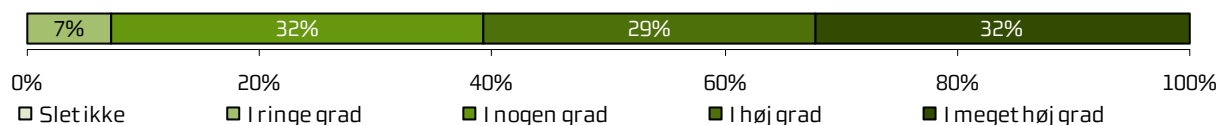
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=26)



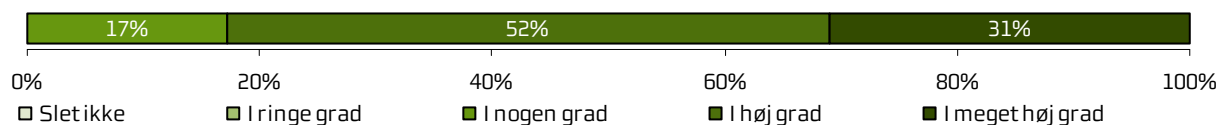
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,27		4,32	

## Info før og under

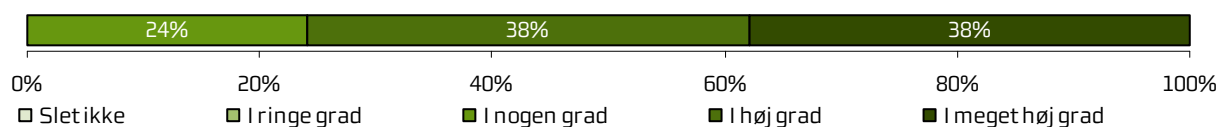
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=28)



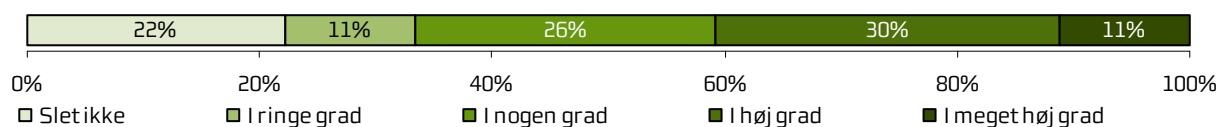
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=29)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=29)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=27)



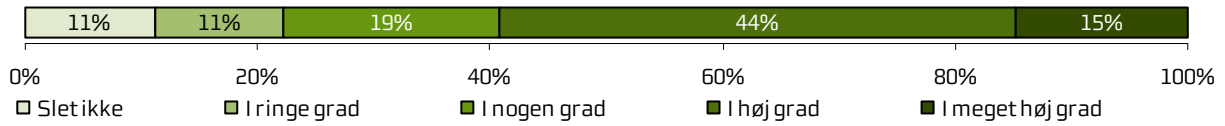
Fik du løbende information om resultater? (n=23)



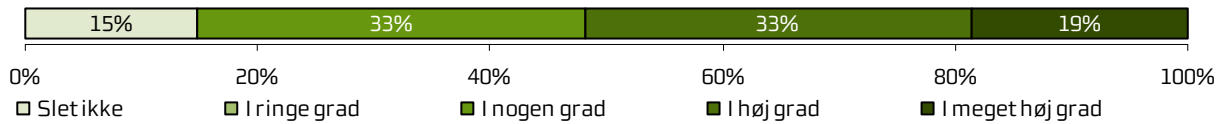
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	3,86		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,14		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,14		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	2,96		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,3		3,9	

## Udskrivelsesinfo

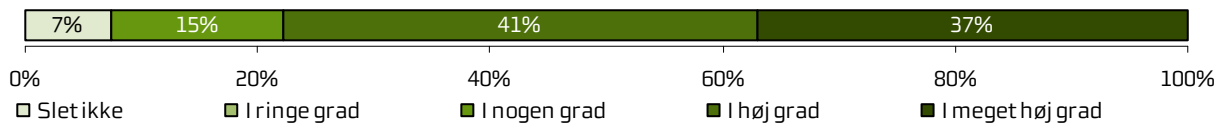
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=27)



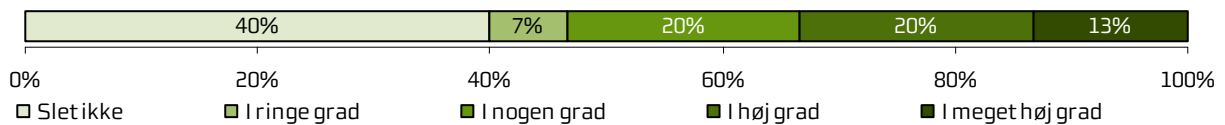
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=27)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=27)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=15)

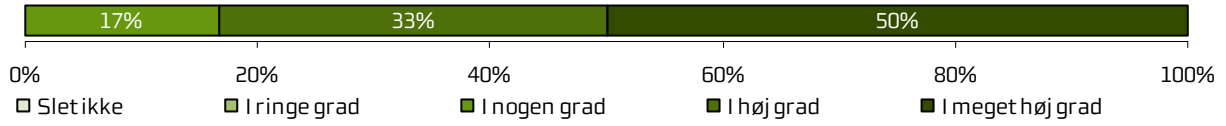




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,41		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,41		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?	2,6		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=6)



	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?	4,33		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 [].

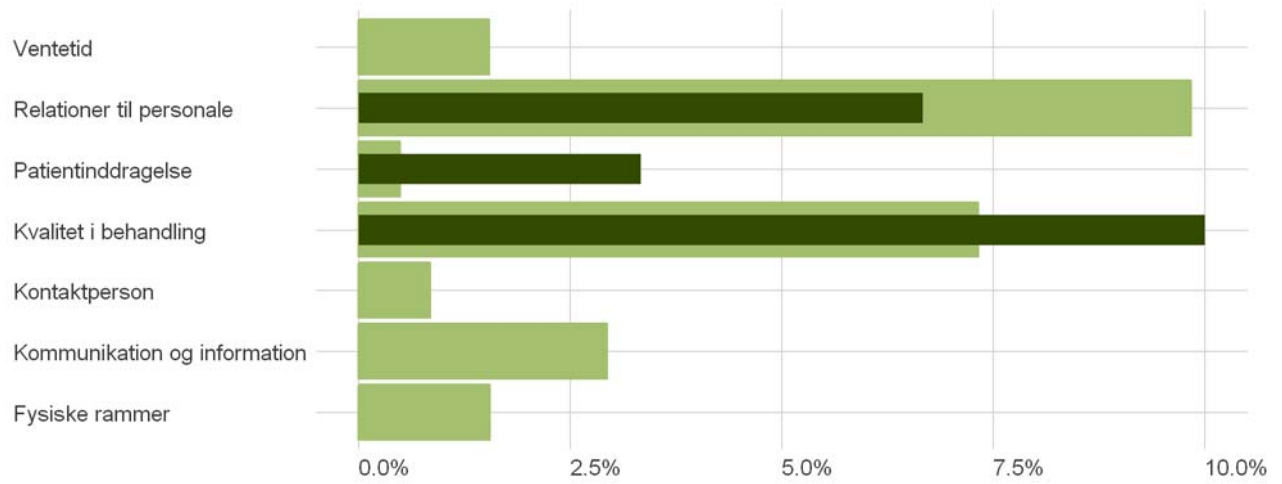
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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?
2	Jeg var glad for min læge NN under operationen. Til undersøgelserne snakker man med en læge NN, men i mit tilfælde var det ikke den pågældende person, som var tilstede under operationen. Det spurgte jeg ellers om kunne være en mulighed. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Da jeg skulle udskrives, gjorde afdelingens personale ALT, hvad de kunne for, at jeg kunne få min medicin hjemme i stedet for at skulle pendle 100 km hver dag for at blive ambulantly behandlet. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
5	Afdelingen kunne godt have gjort min udskrivelse noget hurtigere. Lægen kom først, derefter måtte jeg vente en time, inden en sygeplejerske kom, og fortalte mig, hvordan jeg skulle rense min mund efter operationen. Det var pga. vagtskifte. Jeg mener, at de godt kunne have gjort det færdigt med mig inden vagtskifte, så jeg ikke skulle sidde og vente en time på at komme hjem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
6	Igen ringe.	I nogen grad
11	Mere personale.	I nogen grad
1	Få alle informationer rundt til alle! Udskriv rigtig medicin. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
4	Synes man skal tage forbehold for, om det er børn (ungt menneske) de har indlagt, samt at vi kommer langvejsfra. Havde gerne som pårørende set, at man var lidt mere fleksibel med besøgstiden i forhold til, at mit barn var nyopereret, og ikke havde det godt. Jeg fik besked på, at nu var kl. 21 og jeg SKULLLE gå. Trods det, at min søn på 16 var bange og ville have, jeg blev lidt længere. Det skal siges, at han lå på stue med en anden ung mand, og jeg forstyrrede bestemt ingen ved bare at sidde ved siden af sengen og holde min søn i hånden. Aftensygeplejersken var bestemt heller ikke helt tilfreds med at blive kaldt på pga. [] meget blodnæse, som desværre blev ved med at løbe, så vatrondellen var gennemblødt med blod og det løbe ned i munden. [] Jeg måtte sidde og duppe det væk, indtil hun gad komme tilbage. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

## Sengeafsnit





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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 11	Mere personale.	I høj grad
 10	Jeg var godt tilfreds.	I meget høj grad
 12	Der var en bestemt sygeplejerske, som absolut IKKE på nogen måde er/var specielt patientvenlig. Det var ikke muligt at føre en samtale med hende. Hvis man sagde, at der var problemer med ens PVK, så opfattede hun det som en personlig (meget personlig) kritik af hendes job og håndtering af det. Denne sygeplejerske var lige modbydelig over for næsten alle. Kun de patienter, som forstod at "fedte" sig ind, blev behandlet ordentligt. Andre blev behandlet særdeles dårligt.	I meget høj grad
 13	Det er godt, at vi møder ind tidligt om morgenen, da der her er ro på afdelingen indtil klokken otte.	I meget høj grad
 2	Personalet var [en halv time] forsinket, da jeg mødte op på sygehuset. Efter at have fastet, var det første, man mødte, en morgenmads buffet. Det var ikke så hensigtsmæssigt.	I nogen grad
 9	Der var ikke konsensus om den pr. brev opgivne mødetid, og den mødetid der var registreret i afdelingen.	I nogen grad
 6	For det første var det svært at finde ud af, hvor og hvem jeg skulle henvende mig til, og da jeg endelig gjorde, fik jeg at vide, at jeg skulle vente i et af opholdsområderne, til min seng var klar. Derefter gik der 30 til 45 minutter, før jeg blev henvist til min stue.	I ringe grad
 7	Personalet var ikke informeret om min ankomst. Derfor rigtig lang ventetid.	I ringe grad



## Sengeafsnit

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 6	Jeg ankom [] og lå i [flere] timer uden at have snakket med nogen. Hvorefter jeg henvender mig på sygeplejerskernes kontor og spørger, hvor lang tid der var til, at jeg skulle ind på operationsbordet?? Hun siger: "hvem står for din afdeling??" Ja, hvor fanden skulle jeg vide det fra?? Og det her er næsten to timer efter, jeg skulle have været opereret!! Der går [nogle] minutter, før der kommer en og siger, at der er komplikationer under den igangværende operation. Der går nok lidt over ca. en time før lægen, der skal operere mig, kommer og siger, at de er nødt til at aflyse min operation. Lægen var til gengæld rigtig sød og behagelig og undskyldte meget. Det er helt uacceptabelt at ligge i [mange] timer og vente uden nogen form for information om, hvad der sker!!	Ja
 7	Ingen på afdelingen var informeret om min ankomst, derfor tog det rigtig lang tid, da der skulle ringes rundt og de skulle finde ud af, hvad planen var. Og der var ikke afsat personale til mig, da de ikke vidste, at jeg kom.	Ja
 9	Den oplyste mødetid til mig var ikke den samme, som afdelingen havde, så de sagde jeg kom for sent. Jeg havde brev med [mødetid en time senere].	Ja
 12	Personalet troede ikke på mig, da jeg klagede over, at min venflon ikke fungerede ordentligt. Dette var dog kun en sygeplejerske, men det var hårdt nok.	Nej

## Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
2	Der var en del frustrationer over, hvorfor og i hvilken grad min [tandlæge] skulle bestemme over mit videre forløb. Sygehusets personale gav selv udtryk for, at min [tandlæge] var svær at forstå, og ikke altid lavede tingene korrekt.	I høj grad
10	Jeg er tilfreds.	I høj grad
3	Personalet på sengeafdelingen ville hurtigt have mig væk på trods af, at min tilstand ikke var til det. Ifølge eget udsagn og lægerne fra Kæbekirurgisk Afdeling.	I meget høj grad
12	Der manglede information om behandlingens varighed, medicinens bivirkninger og meget andet. Men til gengæld gjorde afdelingens personale ALT, hvad de kunne for, at jeg kunne få min medicin hjemme.	I meget høj grad
1	Der blev for det første udskrevet forkert medicin! Der blev også givet forkert information omkring overnatning eller ej.	I nogen grad
4	Fik meget forkert besked angående kosten efter indlæggelsen. Bl.a. at det kun var fire uger med blød kost. Det viser sig så, det er meget længere, da drengene skal opereres igen i 2016 og først derefter får besked om almindeligt mad. Godt vi spurgte på Videnscentret, ellers havde vi da lavet helt rag i det :-{.	I nogen grad
6	Ring, hvis I vil have en forklaring. Det tager for lang tid at forklare her.	I ringe grad
8	Jeg skulle have [anden behandling] og kørte frem og tilbage. Kommunikationen mellem kæbekirurgisk og [andet behandlingssted] kunne godt være bedre. At skulle finde tid i en travl hverdag til 24 daglige behandlinger er ikke nemt, og informationerne fra kæbekirurgisk gav det indtryk, at der overhovedet ikke kunne rykkes rundt på noget behandling. Når man var i gang, så var det hver dag. Oppe i [det andet behandlingssted] var der en mere fleksibel holdning til det, så man godt kunne holde nogle enkelte dage fri, for så at tage et par ekstra dage i slutningen. Det betød meget for mig for at passe et job med rigtig mange møder rundt i landet. Jeg var lige ved at sige nej tak til behandlingen, fordi jeg ikke kunne passe det ind. Hvis jeg fra starten havde kunnet planlægge med nogle fridage, havde det gjort beslutningen noget nemmere at tage.	Ikke relevant for mig

