

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Sengeafsnit
Infektionsmedicinsk Afdeling Q
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

©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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	166
Besvarelser fra patienter:	115
afsnittets svarprocent:	69%

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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Q-FÆLLES

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.

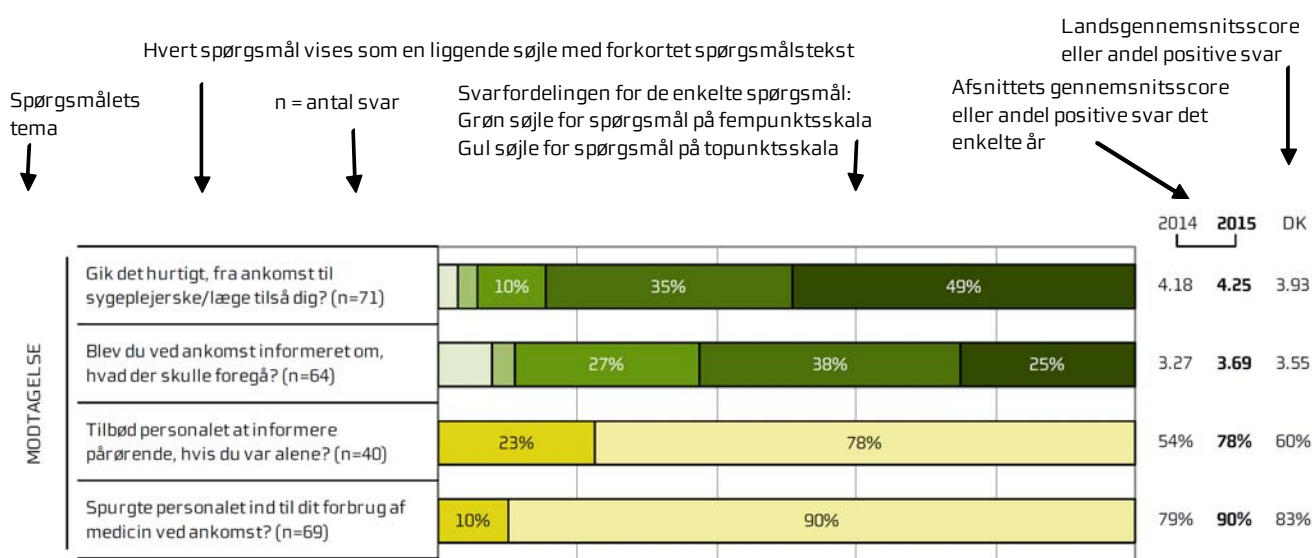
Skala og gennemsnitsscore

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

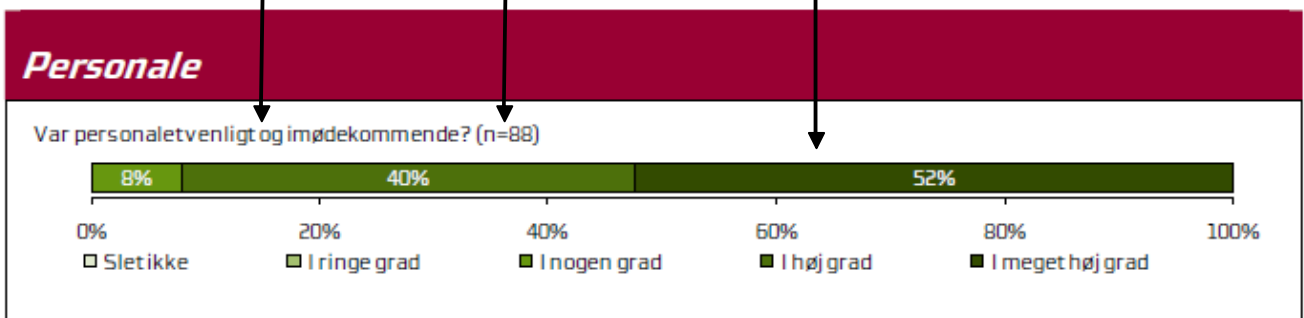
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

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 akut 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

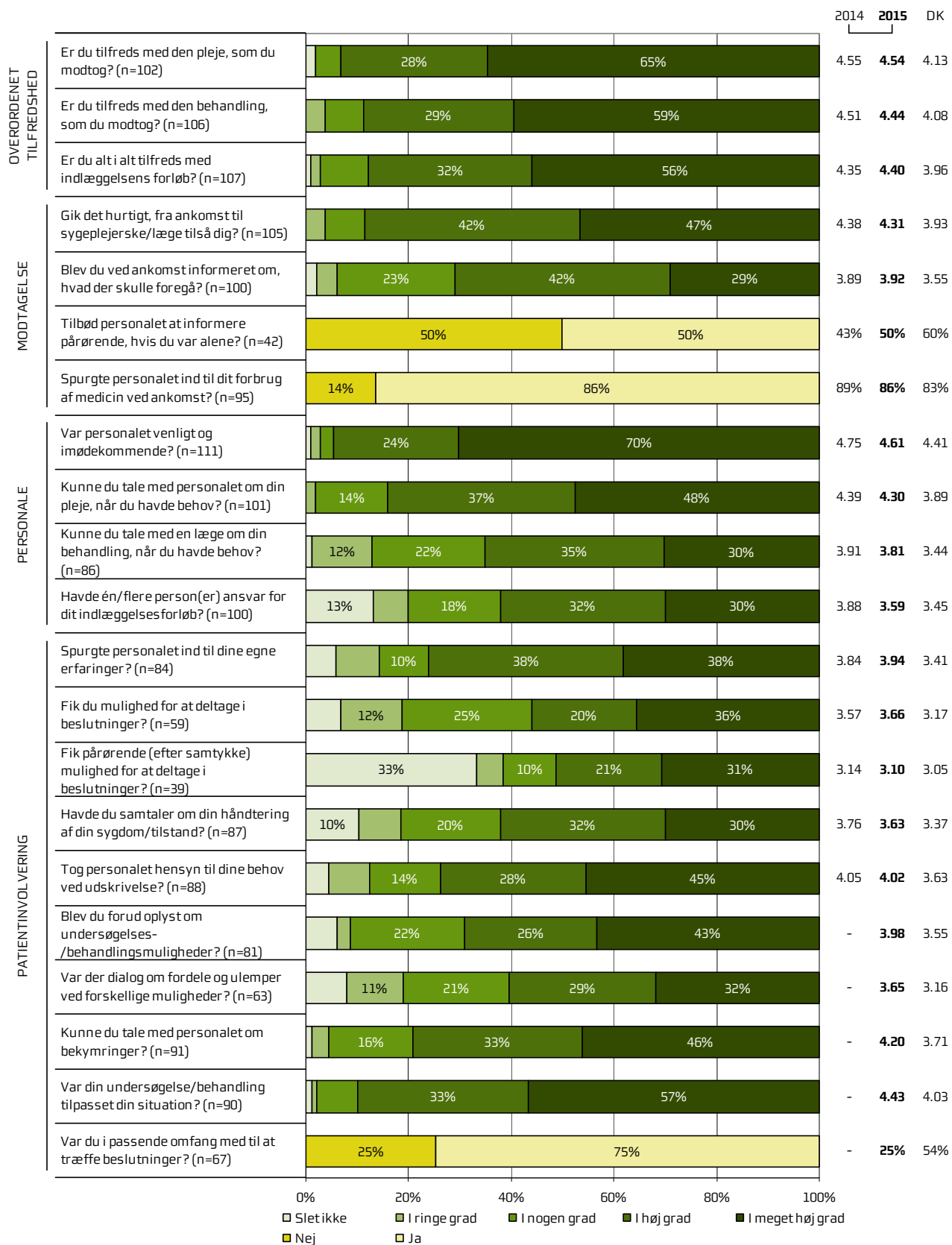
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

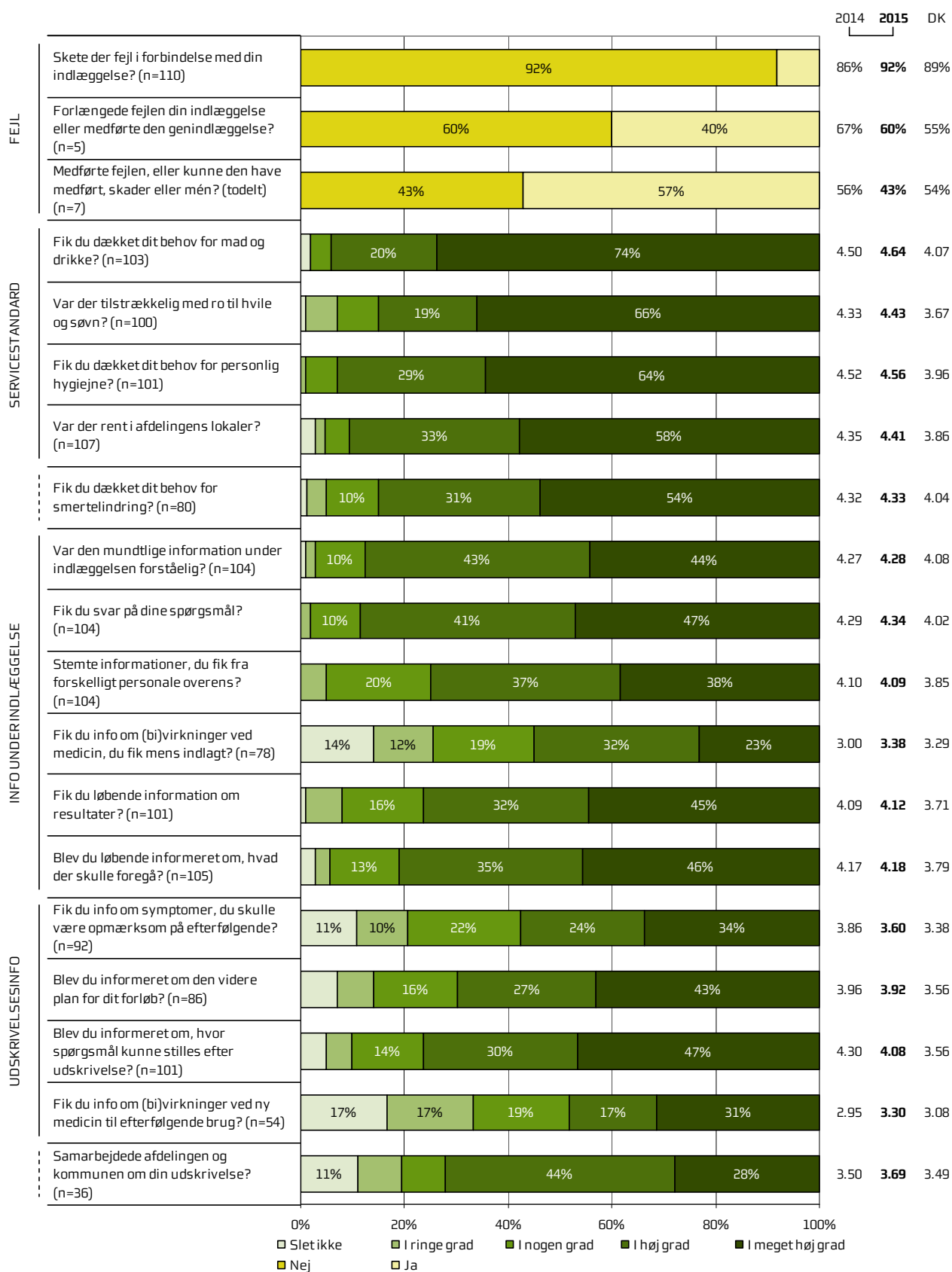
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

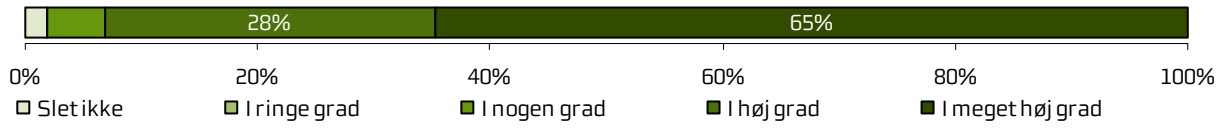
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

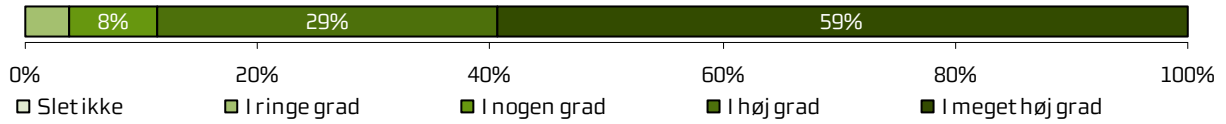
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

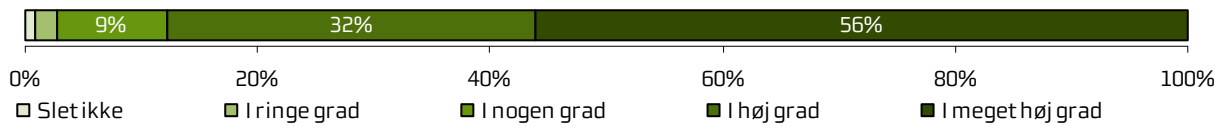
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=102)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=106)



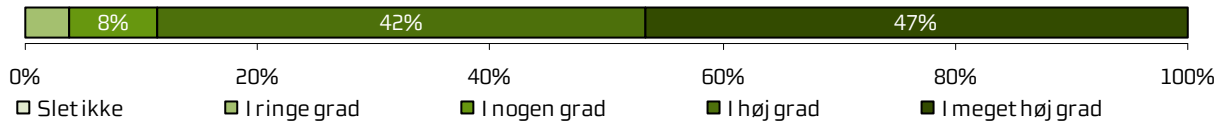
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=107)



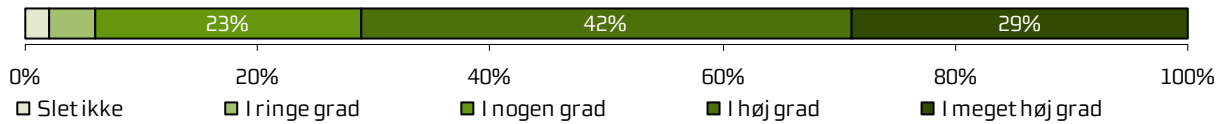
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,54		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,44		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,4		3,96	

Modtagelse

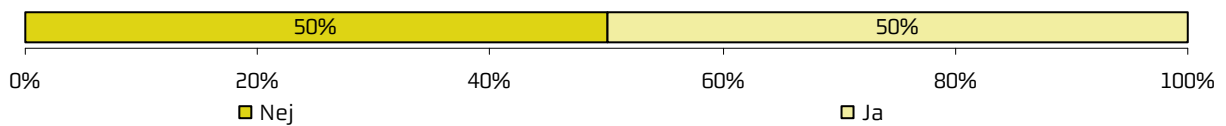
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=105)



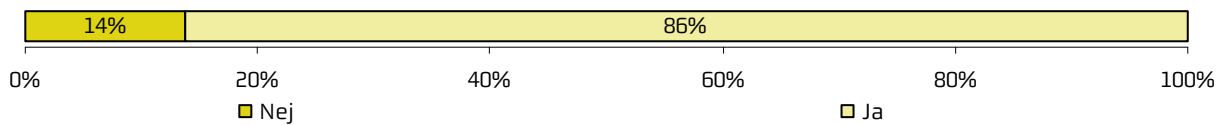
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=100)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=42)



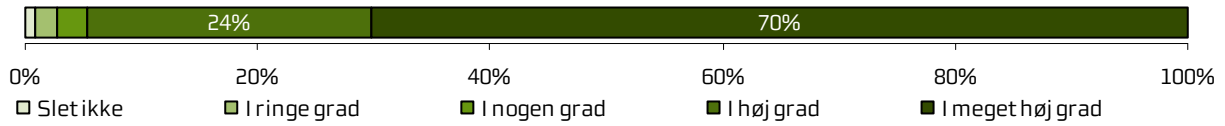
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=95)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,31		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,92		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		50 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

Personale

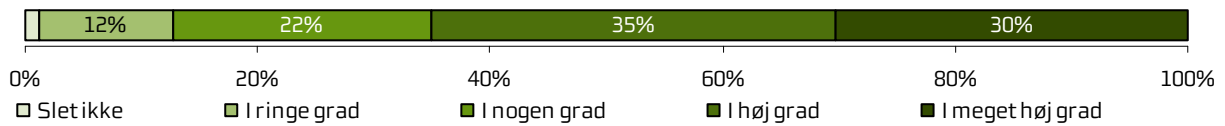
Var personalet venligt og imødekommende? (n=111)



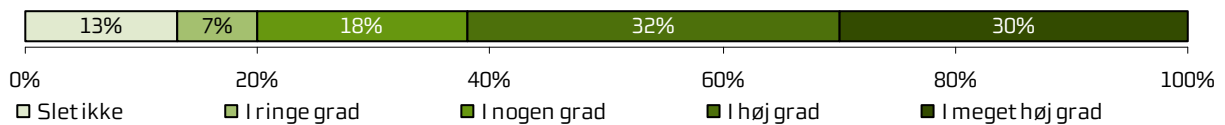
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=101)



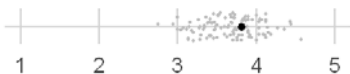
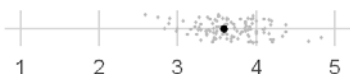


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=86)



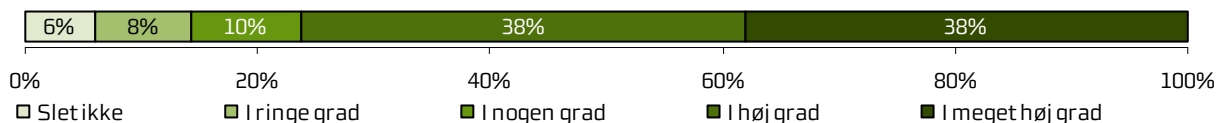
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=100)



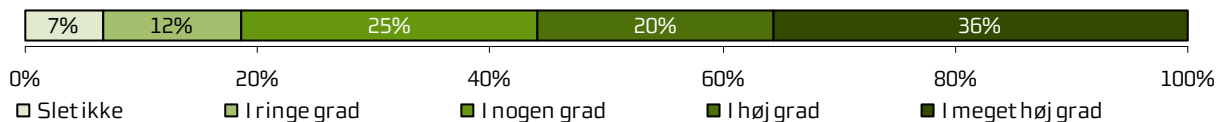
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,61		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,3		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,81		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?	3,59		3,45	

Patientinvolvering

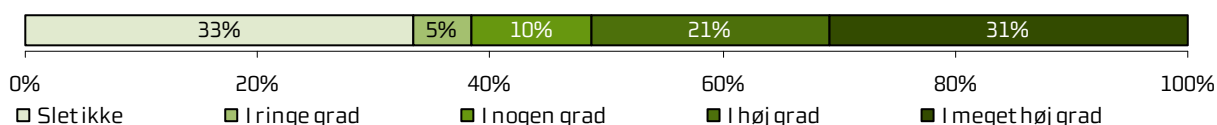
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=84)



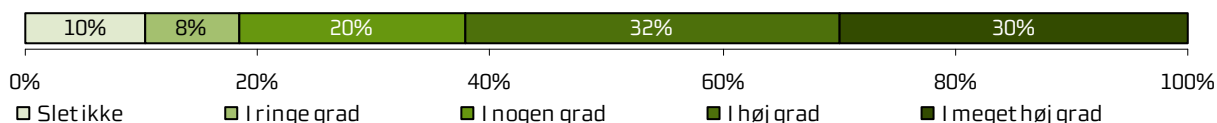
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=59)



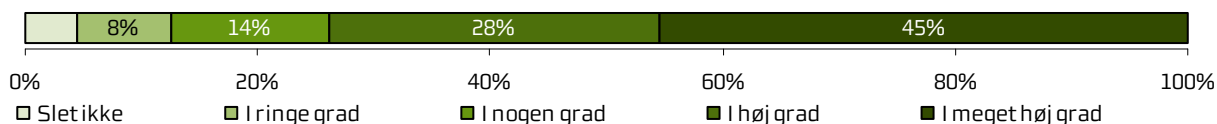
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=39)



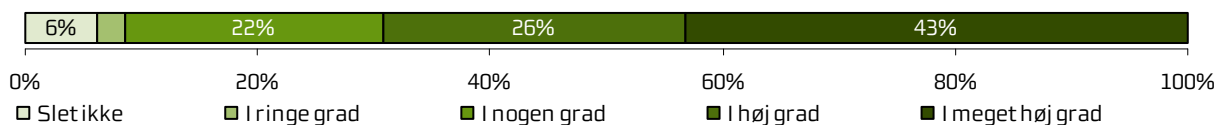
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=87)



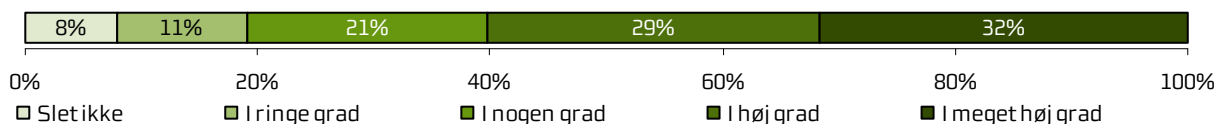
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=88)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=81)



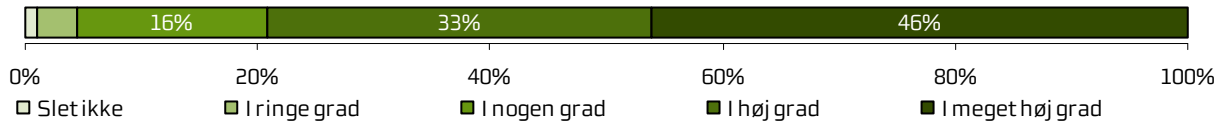
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=63)



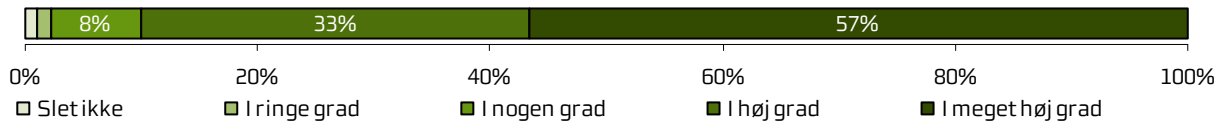
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,94		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,66		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,1		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,63		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,02		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,98		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,65		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

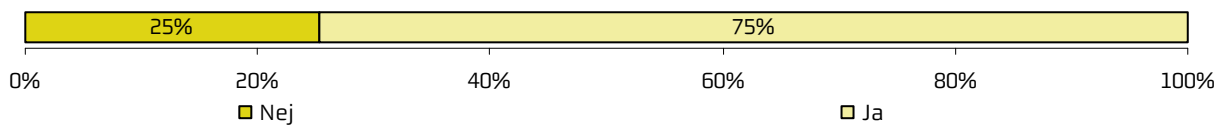
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=91)



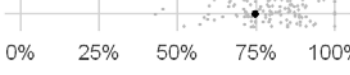


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=90)



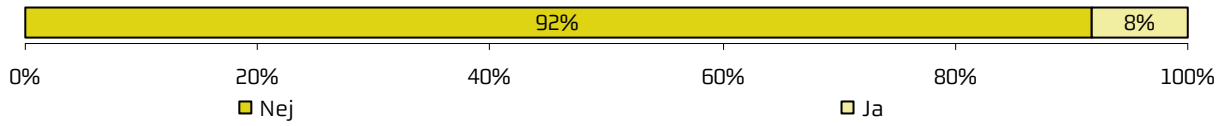
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=67)



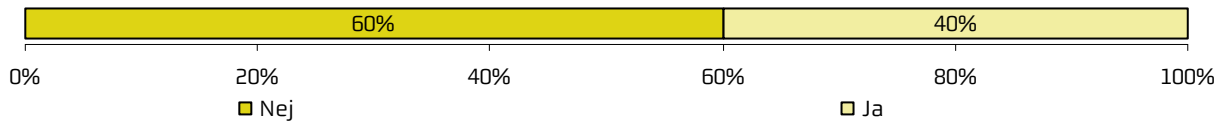
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,2		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,43		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		25 %	54 %	

Fejl

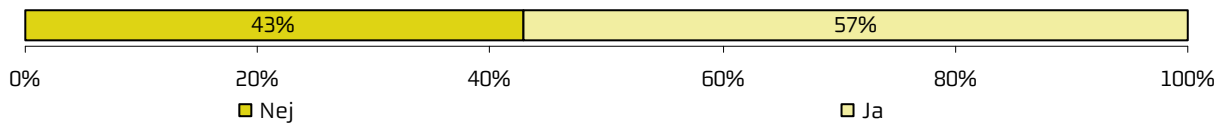
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=110)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



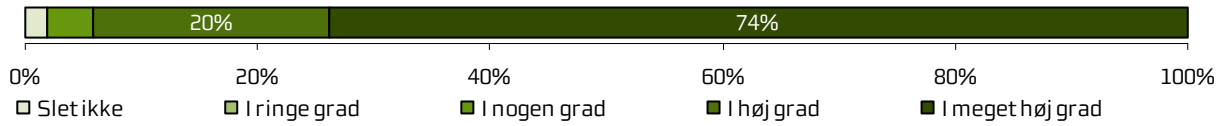
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=7)



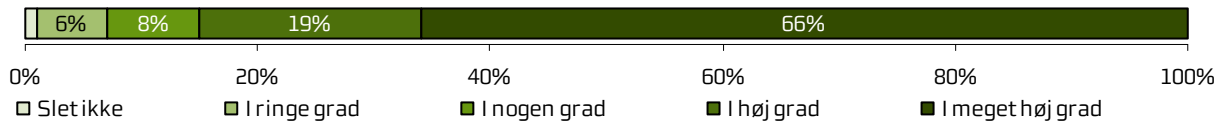
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		43 %	54 %	

Servicestandard

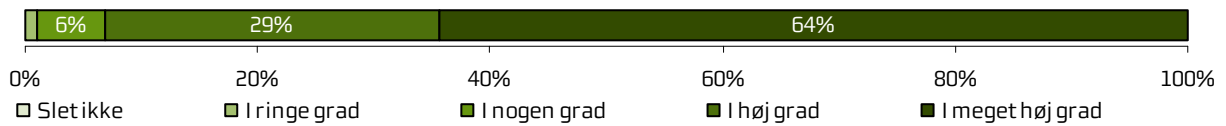
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=103)



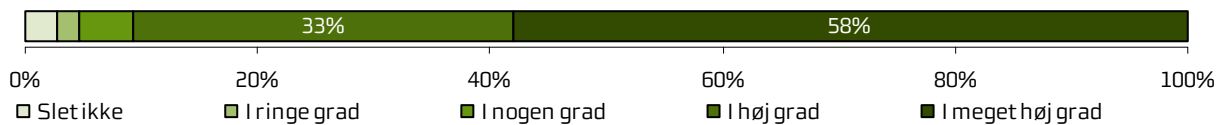
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=100)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=101)



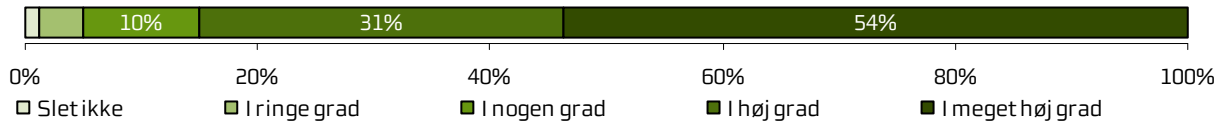
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=107)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,64		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,43		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,56		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,41		3,86	

Smertelindring

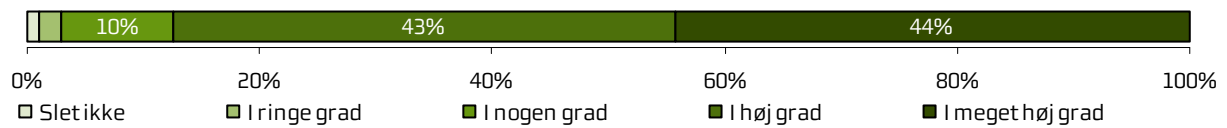
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=80)



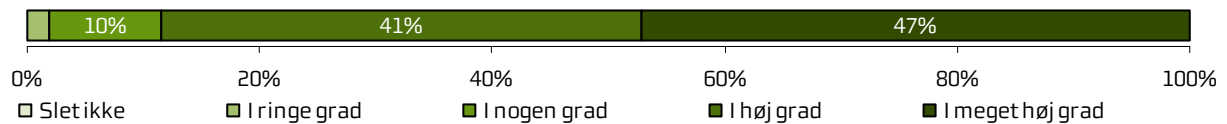
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,32		4,04	<p>A dot plot comparing scores on a scale of 1 to 5. The x-axis is labeled with 1, 2, 3, 4, and 5. A horizontal line represents the distribution of scores for other departments in Region Midtjylland, with a mean value of 4.04. A single black dot represents the specific department's result, which is 4.32.</p>

Info under indlæggelse

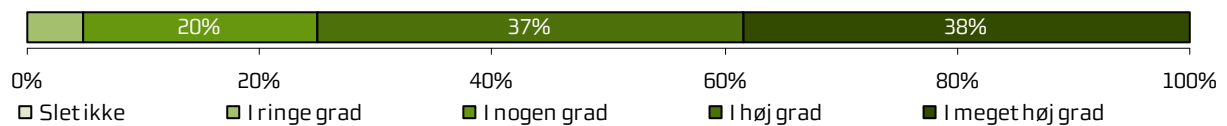
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=104)



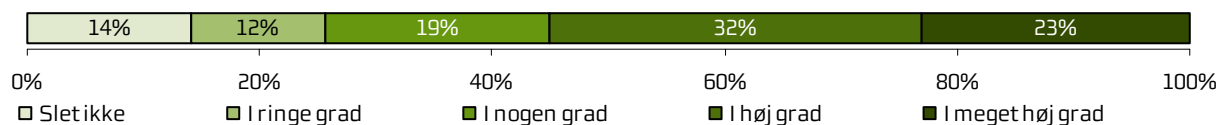
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=104)



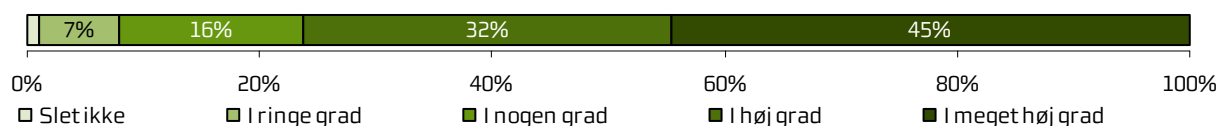
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=104)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=78)



Fik du løbende information om resultater? (n=101)



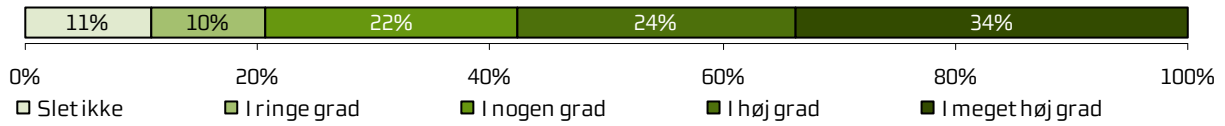
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=105)



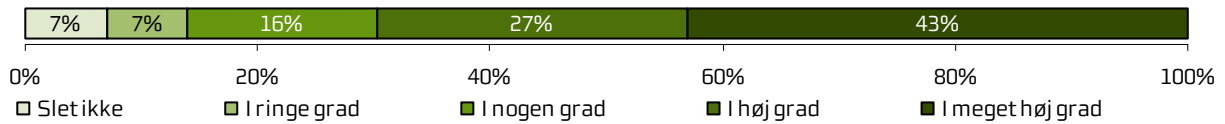
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,28		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,34		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,09		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,38		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,12		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,18		3,79	

Udskrivelsesinfo

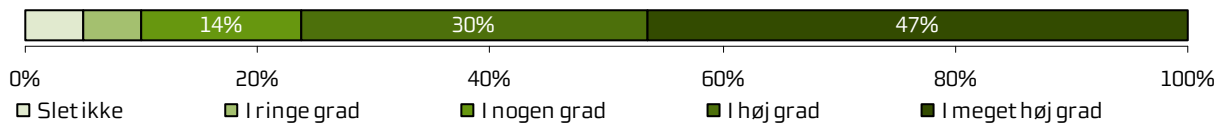
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=92)



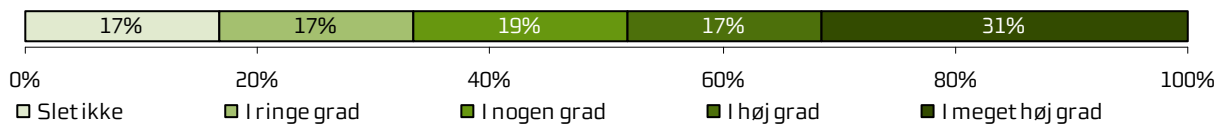
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=86)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=101)



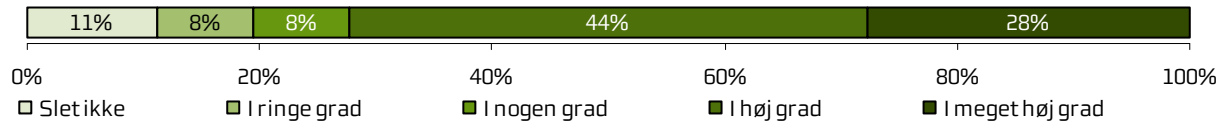
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=54)



	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?	3,6		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,92		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,08		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,3		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=36)



	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?	3,69		3,49	

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 "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 [].

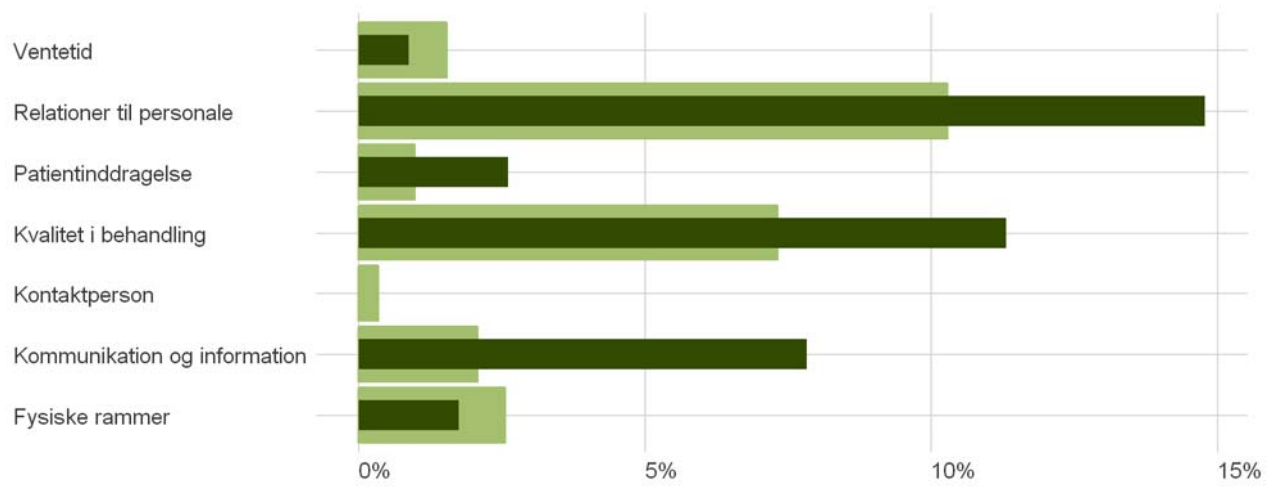
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, 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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
9	Mødte hele tiden et positivt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Eneste anke er, at den planlagte udskrivelse blev forlænget med et døgn, da to læger ikke var enige. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Bedre koordinering ved efterbehandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Den generelle venlighed, åbenhed om situationen og planer og villighed til at hjælpe og snakke om situationen var en rigtig god oplevelse. Og muligheden for at kunne få mad og drikke, når min tilstand tillod det, var et enormt plus, da jeg kunne mærke kraftig forbedring i de givne tilfælde. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
35	Der var mange forskellige læger, der tilså mig. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
44	En nat havde jeg brug for relaxerende medicin pga. udtalte smerter i nakke/hoved/muskler. Afdelingen har ikke selvstændig vagthavende læge om natten. Vagthavende læge fra anden afdeling nægtede behandling for derefter at meddele via sygeplejerske, at hun ville komme over og se "hvad jeg var for en". Efter [længere tids] vandro op og ned ad gangen rykkede jeg for svar, hvor lægen, igen gennem sygeplejersken, meddelte, at hun havde læst journalen, og hun ville ikke komme! Afdelingen er i øvrigt særdeles velfungerende. I relation til ovenstående ordnede afdelingens læge ved efterfølgende stuegang relaxerende medicin []. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Alt i alt synes, jeg det fungerede godt.	I meget høj grad
2	Jeg har kun et særligt godt indtryk af personalet.	I meget høj grad
3	Jeg har kun roser til det danske sygehusvæsen efter det, jeg fik kendskab til. Jeg fik super behandling, og jeg blev kun mødt af smilende og venlige læger, sygeplejersker og andet personale, jeg traf. Tusind tak for en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Igen: Man venter lang tid på en sygeplejerske. [Ventetid]	I meget høj grad
5	Trods min sygdom, en stor oplevelse at være indlagt. En stor tak til alle.	I meget høj grad
6	[] Jeg synes, de alle har gjort et rigtig godt stykke arbejde, og selvom det var en ny læge næsten hver gang, havde de sat sig ind i situationen og var gode til at følge op og kontakte mig med svar på prøver og videre forløb. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Super søde og professionelle både læge, sygeplejerske og laborant. Fantastisk at lægen blev og gav mig besked om svaret, på prøverne, selvom hendes vagt var forbi. Tusind tak til læge NN. Flot, at lægen undersøgte med anden afdeling ved mislyd ved mit hjerte og kardiogram. Alt i alt er jeg meget imponeret over afdelingen, hvor jeg kun var indlagt natten over. Rigtig god ide at lave telefonisk opfølgning læge NN ringede midtvejs i behandlingen og efter afslutningen. Utro-	I meget høj grad

- ligt dejligt, at jeg ikke skulle køre fra [] til [] for en samtale om, at det gik som forventet især midtvejs, hvor jeg havde det dårligt. Tak til alle på afdelingen.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 12 I den sidste del af indlæggelsen var jeg ambulans patient og havde derfor en specifik aftale om, hvornår jeg skulle møde op på afdelingen til den daglige kontrol og lægesamtale. En af dagene blev jeg imidlertid ringet op og fik at vide, at det var meget vigtigt, at jeg kom på afdelingen straks, selvom jeg havde en aftalt tid to timer senere. Jeg blev rigtig forskrækket og bange, for jeg troede jo, at der var noget galt med de prøver, der var taget dage før, når jeg, på den måde, får ordre om at komme nu og så hurtigt som muligt, fordi der er en læge, der skal tale med mig. Fordi det lød så akut, tog jeg et familiemedlem med, der ellers skulle have været på arbejde. Da vi ankommer til afdelingen viser det sig dog, at der ikke er noget i vejen. Det handlede bare om, at der var en læge, der havde tid der, og at informationen om, at jeg havde undervisning og, at det derfor var blevet aftalt dagen før, at jeg skulle komme derefter, åbenbart ikke var skrevet ind i systemet. Det var en rigtig ubehagelig oplevelse, der let kunne have været undgået ved blot at sige, at der er ikke noget galt, vi har bare bedre tid nu. Afdelingen gjorde det i øvrigt godt. Jeg havde kun kontakt med et mindre antal læger, to tror jeg, hvilket gjorde, at jeg følte mig tryk ved deres behandling og kendskab til min sag. Herudover virkede det også til, at sygeplejersker og læger kunne snakke og pjatte lidt med hinanden, hvilket også gjorde det mere afslappet. Desuden blev der taget hensyn til mit ønske om, at jeg gerne ville deltage i min daglige undervisning, hvis det var muligt. Det fandt vi en løsning på, hvilket jeg var meget taknemmelig for. Det var ikke alle informationer, der blev givet, som jeg forstod i første omgang, men hvis jeg så gav udtryk for, at jeg ikke havde forstået, var det intet problem for personalet at gentage på mere normalt dansk.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]
- 13 Plejemæssigt var alt ok, ligeså det lægelige og kommunikation og information. Eneste sten i skoen var den utrolig ringe mulighed for at falde i søvn om natten pga. en anden patients tilstand. Det var umuligt at abstrahere fra.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]
- 14 Det var en supergod afdeling. De var supersøde, dygtige og imødekommende. Kun en enkelt gang gjorde en sjusket sygeplejerske mig meget utryk, da hun satte medicin i med en hånd og efterfølgende løb det ved siden af, meget ubehagelig oplevelse. Da jeg nævnte det for en anden sygeplejerske, følte jeg hun fejede mig af.
[Kvalitet i behandling]
- 15 Jeg synes, de gjorde det rigtigt fint for mig, og de viser også medlidenhed, og jeg vil sige mange tak til dem.
[Relationer til personale/Pleje]
- 22 Ualmindelig god. Venligt personale.
- 23 Jeg har kun ros til alle på afdelingen. De var meget hjælpsomme og havde altid tid til at svare på spørgsmål, som jeg havde mange af.
[Kvalitet i behandling]
- 24 Jeg fik en professionel og hurtig behandling. Personalet var søde og hjælpsomme. Der var meget pænt og rent.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 31 Alle jeg mødte på afdelingen var utroligt søde og imødekommende.
[Relationer til personale/Pleje]
- 36 Personalet var konstant "på" og meget venlige. Fik et tydeligt indtryk af, at de havde alt under kontrol, hvilket var beroligende.
[Relationer til personale/Pleje]
- 39 Jeg følte, at jeg fik en hurtig og professionel behandling mens jeg var indlagt. De spørgsmål jeg havde, fik jeg svar på. Min indlæggelse må siges at være blandt de kortere, men oplevede ikke desto mindre en afdeling, der fungerede og hvor der var plads til at stille opklarende spørgsmål og fokus på mit individuelle forløb.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]
- 41 Utroligt sødt og medfølelse personale. Dygtig folk med stort kendskab til mit problem. Glade og varme mennesker fra rengøringspersonale til læge, superlækker oplevelse.

	[Relationer til personale/Pleje]	
✎ 45	Maden er fantastisk hos jer. Bliv ved med den gode behandling. :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 46	Særligt godt: Al personale på afdelingen: læger, sygeplejersker, assistenter m.m. var utrolig søde og imødekommende uanset tidspunkt på dagen og travlhed. Endvidere følte mine pårørende sig rigtig trygge og velkomne på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
✎ 8	Som skrevet før; alt for mange forskellige læger. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 26	Jeg var ramt af en [lidelse], som ingen forklaring havde. Det blev jeg sendt hjem med og fik mere eller mindre at vide, at jeg bare skulle vente og se, om det gik over. I det jeg siger, at det ikke er et tilfredsstillende svar, når man er [i en sådan tilstand], får jeg at vide, at jeg skal være glad for, at det ikke var noget mere alvorligt som [andre lidelser]. Det, synes jeg, er et meget utilfredsstillende svar. Jeg fik desuden at vide, at [behandling] i startfasen er essentielt for, hvor godt man kommer sig []. Fra da af gik der [flere] uger, inden jeg fik en ergoterapeut på besøg. Så jeg har selv måtte betale for private alternativer for at [behandle tilstanden]. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 28	Personalet blev ofte kaldt ud til andre opgaver midt i en samtale. Samtalen blev derfor aldrig genoptaget. Frustrerende. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 29	Mine sygdomsplager er [der] ikke fundet årsagen til. Føler, at lægerne har givet op på at finde årsagen. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 30	Kommunikation og informering af patienterne om forløbet og mulighederne! [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I nogen grad
✎ 38	Sygeplejersker og assistenter bør være bedre til at præsentere sig med navn, når de som nyt personale kommer ind på stuen. Jeg synes, at lægerne var rigtig gode til at forklare sig og følge op. Rigtig rart, at det var samme læge, der modtog en, som også udskrev en. Vil være rart at blive tilset af lidt færre sygeplejersker. stiftede bekendtskab med ti sygeplejersker det første døgn. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 47	Mangler information om mulige bivirkninger ved [dyre] bid, som jeg blev behandlet for. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
✎ 40	Der var beskidt de samme steder, som da jeg kom. Jeg var bange for at blive syg, så jeg blev ved med at spørge om jeg ikke kunne få det samme medicin, som jeg fik gennem drøp, bare som piller, som jeg kunne tage hjemme. Til sidst holdt jeg op med at spise. Jeg var bange for bakterier. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Slet ikke

Sengeafsnit








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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
4	Når man ringer efter en sygeplejerske, går der rigtig lang tid, før hun kommer.	I høj grad
6	Alt gik, som det skulle og gik hurtigt. Gode til at informere og rigtig dygtig, sød og smilende sygeplejerske. Lægerne var også gode til at informere, så man kan forstå og ikke kun bruge faglige begreber.	I høj grad
7	Alt var bare ok.	I høj grad
9	Venligt og smilende personale.	I høj grad
12	Det kunne med fordel nævnes ved indlæggelse, at hospitalet ringer med hemmeligt nummer. Jeg er, som mange andre, en af dem der ikke tager telefonen, når der ringes med hemmeligt nummer. Derfor måtte afdelingen ringe til mig gentagende gange, før jeg besvarede deres opkald. Et tidsspild der let kunne have været undgået med en enkel information.	I høj grad
20	Det tog noget tid i anden by, inden jeg kom videre, men det skyldtes travlhed på grund af færdselsuheld.	I høj grad
26	Fik foretaget en rygmarsprøve, hvor lægen stak mig forkert i ryggen [flere gange], inden sygeplejersken insisterede på at tilkalde en anden læge NN. Ham måtte de godt have tilkaldt før.	I høj grad
29	Sygehusene, inklusiv Skejby, må have respekt for, at indlagte personer, der er rygere, må få lov til at dække deres rygetrang udendørs, så længe man kan gøre dette uden at behøve hjælp for at gå ud. Man ved selv, at det er meget usundt at ryge, men man har alligevel krav på respekt. Når man er indlagt, stresset og syg, fungerer en cigaret på samme måde som sutten for små børn.	I høj grad
30	Jeg kom til undersøgelse hos vagtlægen, som forslå, at jeg skulle indlægges.	I høj grad
31	En rigtig god modtagelse, hvor der kun var søde sygeplejersker og læger.	I høj grad
34	God modtagelse.	I høj grad
38	Det vil være en god ide at give patienten information omkring undersøgelser og behandlinger. [].	I høj grad
1	Nej, jeg synes det gik fint.	I meget høj grad
2	Jeg var ikke ved bevidstheden.	I meget høj grad
3	Har kun positive ting at sige angående min indlæggelse, personale og den store service, man modtager. En rigtig venlig hjertevarme og en følelse af, at man skal befinde sig godt.	I meget høj grad
11	De var alle rigtig søde, og der var en hos mig hele tiden.	I meget høj grad
13	Meget fin og professionel modtagelse. Der stod ligefrem en sygeplejerske og ventede på mig, præsenterede sig for mig og fortalte, at hun skulle hjælpe mig den pågældende dag.	I meget høj grad
14	Super modtagelse.	I meget høj grad
24	Jeg var ikke sikker på, hvad der skulle ske. Jeg var ret syg og frøs helt vildt, så var lidt ked af, at jeg ikke blev tilbudt at ligge mig i sengen. Det er ikke en selvfølge for mig. Jeg troede, at jeg bare skulle undersøges.	I meget høj grad
32	Blev indlagt efter undersøgelse på ambulatoriet, afdeling Q. Personalet var alle i top, portø-	I meget høj grad

rer og sanitører især inklusive. Infektionsmedicinsk afdeling har min tillid!

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 36 Jeg var i en meget dårlig tilstand, da jeg kom ind på akutmodtagelsen og har svært ved at huske detaljer. Dog har jeg en fornemmelse af, at jeg er blevet meget godt behandlet og modtaget. | I meget høj grad |
| ✎ | 39 Modtagelsen forløb rigtig godt, og jeg følte mig i trygge hænder. | I meget høj grad |
| ✎ | 42 Alt var fint for mig. | I meget høj grad |
| ✎ | 16 Det var ok. Men det var som om et system, som ingen havde indflydelse på, gik i gang. Jeg havde bare spurgt min læge per mail, om jeg kunne være sikker på, at [infektionen] ikke kunne bryde ud efter [få] dage i landet. Og i stedet for at forholde sig til dette enkle spørgsmål, så satte det et system i gang. Ingen var tilbøjelige til at forholde sig til mit spørgsmål. Svaret ville nok have været: "Nej, fordi inkubationstiden er længere", og så kunne jeg jo være gået hjem igen og have plejet min forkølelse. Når det er sagt, så var alle søde, grundige og alt muligt godt. | I nogen grad |
| ✎ | 40 Den bedste oplevelse ved hele forløbet var Falck-folkene. | I nogen grad |
| ✎ | 17 Kun god opfattelse. Jeg var tilfreds. Alt fungerede. Tak. | Uoplyst |
| ✎ | 23 Jeg var i koma, da jeg kom fra andet sygehus til intensiv i Skejby, så jeg ved ikke noget om min ankomst. Jeg kan først huske noget, da jeg vågnede op på en anden afdeling. | Ved ikke |
| ✎ | 33 Indlæggelse var på anden afdeling. Var ikke klar. Var godt ved overførsel til afdeling Q. | Ved ikke |

Sengeafsnit**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 37	De troede, det var influenza, men det viste sig, at det var en [noget andet], som havde ramt mine lunger.	Ja
 30	Jeg fik en overdosis antibiotikum den første dag, hvor jeg skulle behandles med det.	Nej
 44	[] Læge, med to forgæves forsøg på at [foretage indgreb].	Nej
 40	Jeg havde fortalt til flere forskellige ansatte, at jeg led af epilepsi og skulle have ro om morgenen. Alligevel blev jeg vækket ved, at der [tidligt om morgenen] stod [flere ansatte] omkring mig [for at gøre forskellige ting]. []. De sagde, at de havde glemt at notere min information.	Uoplyst
 43	Det lykkedes ikke lægen at udtage væske fra rygmarv, så en anden læge klarede det.	Uoplyst
 29	Efter blood patch nummer to [], fik jeg lammelser på [låret] samt dele af [underlivet]. [Jeg blev] udskrevet uden, at der blev [foretaget nogle] undersøgelser af dette! Har nu ventet i [flere] uger på indkaldelse fra [anden afdeling], der skulle undersøge dette. Hvorfor sker der ingenting?	Ved ikke
 38	Fejlen var på andet sygehus, hvor man ikke havde været opmærksom på blodprøver og ikke havde gennemgået journalen inden en samtale. Først da patienten gør pågældende læge opmærksom på, hvad der står i journal, og hvad der er aftalt med forrige læge, bliver der handlet.	Ved ikke

Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
9	Kunne godt have brugt lidt mere information om, hvad jeg skulle gøre hjemme for at komme på højkant igen. Ca. en måned efter indlæggelse er jeg til kontrol. Her kommer jeg til samtale ved en ergoterapeut, som sætter gang i et genoptræningsforløb. Kunne godt have ønsket det lidt tidligere i forløbet. Ellers en positiv oplevelse.	I høj grad
21	Amtssygehusets seksmandsstue, uha uha! De var søde, jeg blev flyttet efter tre timer til en tresengsstue, hurra hurra!	I høj grad
25	Fik at vide af en sygeplejerske, at det kunne ske, at jeg skulle have behandling relateret til [sygdommen], baseret på resultaterne fra en []prøve, taget [flere] timer forinden. Da jeg lige var ankommet, efter at være stået op, og kørt direkte på hospitalet, [havde jeg] derfor ikke havde fået nok væske (da jeg af gode grunde ikke kan drikke, når jeg sover og ikke kunne på vejen pga. kvalme). Hun vedholdte hårdnakket det faktum, at fordi jeg siden da havde drukket mere end rigeligt, og som resultat [heraf] også havde det betydeligt bedre, ingen relevans havde. [Dette er] rent fysiologisk noget sludder, medmindre, at jeg havde vist modvilje til fortsat at holde mine væsketal oppe, hvilket ikke var tilfældet. Det var heldigvis et isoleret tilfælde. Alle andre var venlige og havde en logisk tilgang til forløbet, som var til at følge.	I høj grad
27	Jeg var kun indlagt få timer på afdelingen, sengeafsnittet Q, da jeg akut blev overflyttet til afdeling NN, som ikke var en rar oplevelse.	I høj grad
41	Ved udskrivelsen fik jeg at vide, at jeg ville blive ringet op dagen efter, [om eftermiddagen], med svar på resten af mine prøver. Det blev jeg ikke. Måtte selv ringe den følgende morgen. Så hellere sige, at du kan få svar ved egen læge, hvis der ikke er tid til at ringe, eller at du selv skal ringe på et telefonnummer efter svar.	I høj grad
2	Dygtigt personale. Jeg manglede ingen information.	I meget høj grad
13	Nej, det har været en betryggende oplevelse, at afdeling(erne) hele tiden fulgte op på mit forløb, og at der blev gjort en stor indsats for at få kortlagt, hvad årsagen til sygdommen var og derpå sat behandling ind.	I meget høj grad
14	Kunne godt have brugt at få at vide, hvor længe jeg ikke måtte læse og se tv efter udskrivelsen. Troede kun det gjaldt under indlæggelsen.	I meget høj grad
36	Personalet gjorde et utrolig godt stykke arbejde. Har absolut intet at sætte finger på.	I meget høj grad
8	Var indlagt fra [weekenden] til [først på ugen]. Jeg blev i dette tidsrum tilset af ikke mindre end fem forskellige læger, som jeg alle skulle fortælle om mit sygeforløb. Dette er absolut ikke godt nok. I min optik burde det være nok, at en læge fik oplysningerne og noterede dem, så andre kunne sætte sig ind i min situation. Kommunikation er en mangelvare på et sygehus i dag. Vi lever i det 21. århundrede, og alligevel kan man ikke videregive oplysninger elektronisk.	I nogen grad
19	Synes, jeg manglede info omkring selve sygdommen. Hvad den gjorde ved kroppen, og hvad man kunne forvente. Fik efter nok en uges indlæggelse en folder om det, at have fået meningitis... Så var ret forvirret og usikker indtil det.	I nogen grad
29	Det, der blev sagt, fungerer ikke i praksis. Jeg skulle hurtigt indkaldes til neurologisk, nu er der gået [mange] uger. Lammelserne i låret, genitalier og stærke smerter, har jeg stadig. Føler, at jeg lever i et smertehelvede, og jeg længes efter at komme i gang med genoptræning!	I nogen grad
30	Jeg synes, lægerne var meget dårlige til at fortælle om, hvad der er nødvendigt, og hvad under-	Slet ikke

søgelsesmulighederne/behandlingsmulighederne var. Selvom jeg er gravid, skulle jeg pludselig to gange [på kort tid] til røntgen. Kun efter at jeg sagde nej til den anden skanning, fik jeg at vide, at det også var muligt at foretage en enkel ultralyd?! Som heller ikke skader barnet.

