

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Sengeafsnit
Øre-, Næse-, Halsafdeling H
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	98
Besvarelser fra patienter:	63
afsnittets svarprocent:	64%

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: H1

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

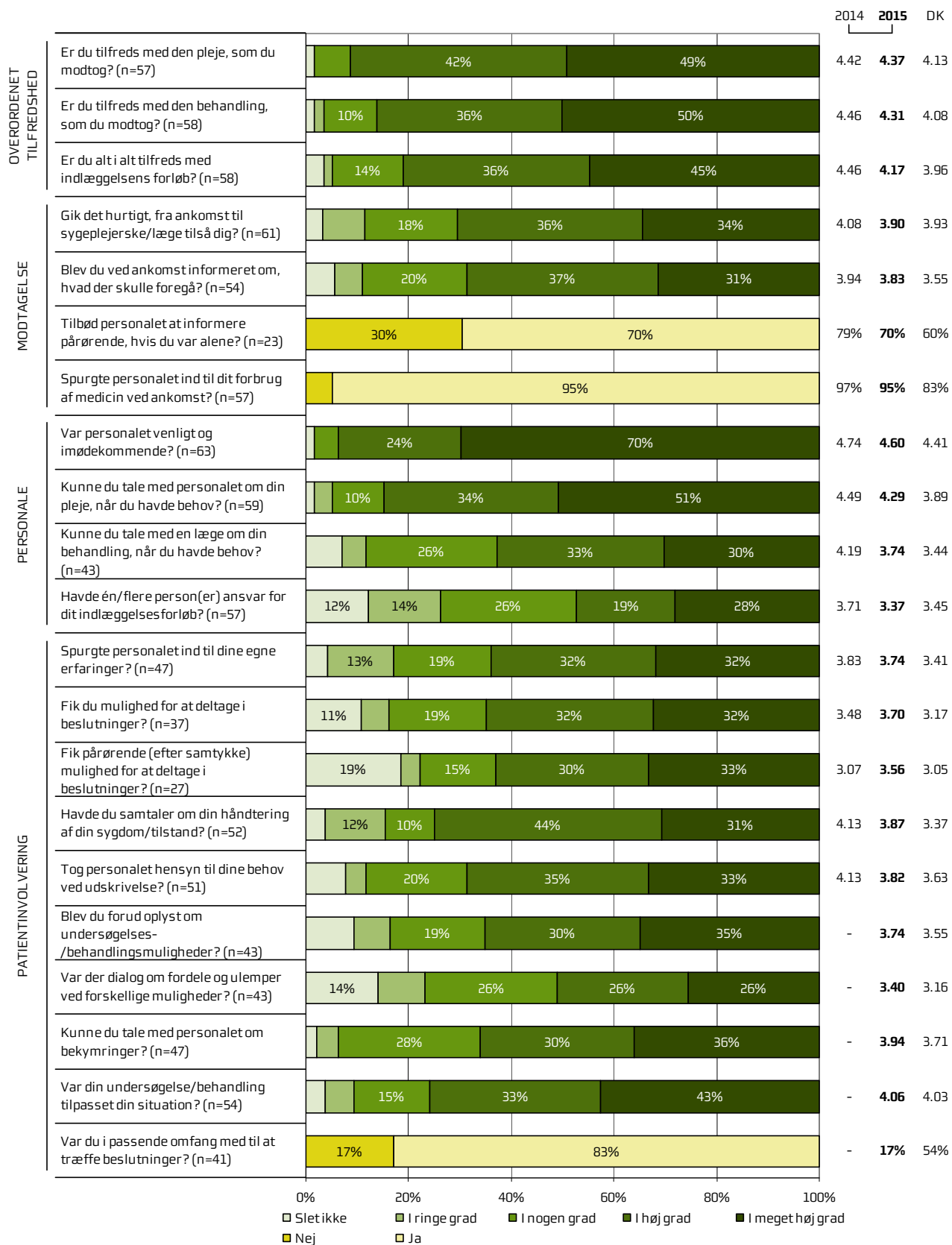
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

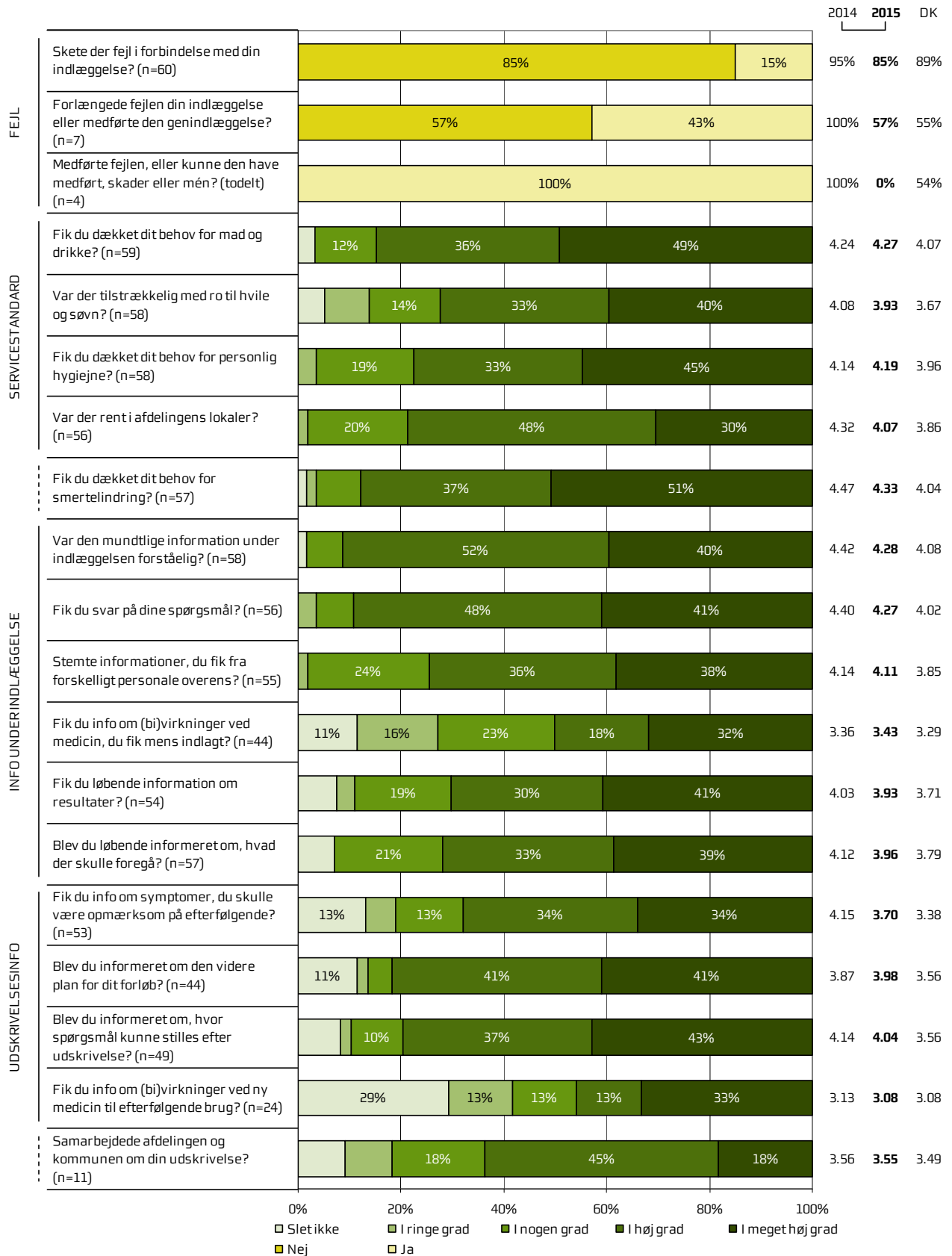
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

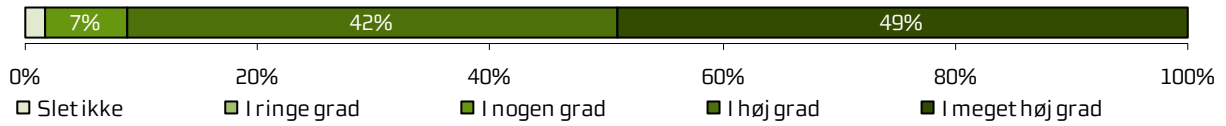
Højre side

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

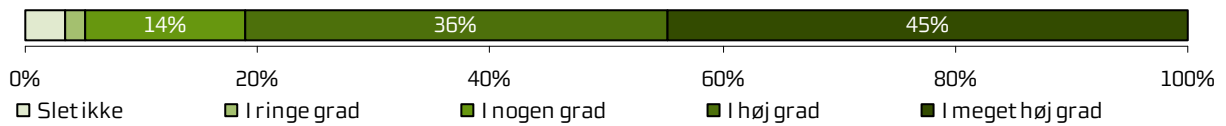
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=57)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=58)



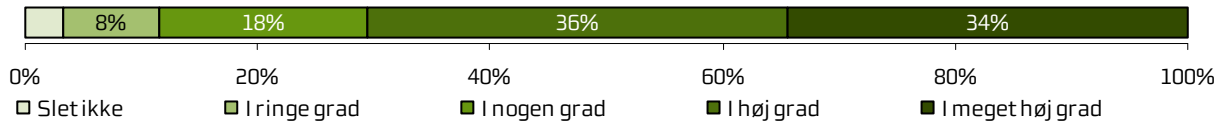
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=58)



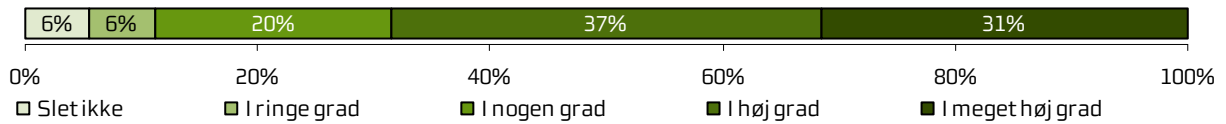
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,37		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,31		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,17		3,96	

Modtagelse

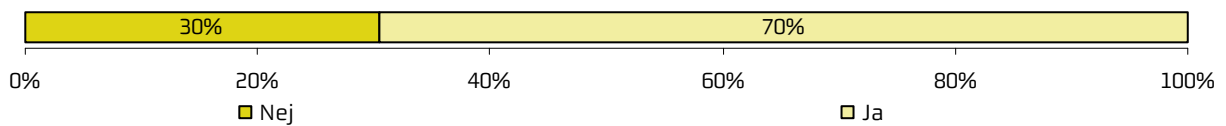
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=61)



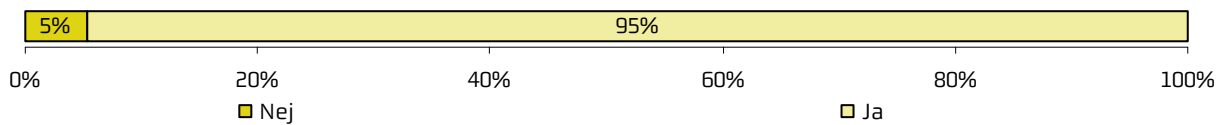
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=54)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=23)



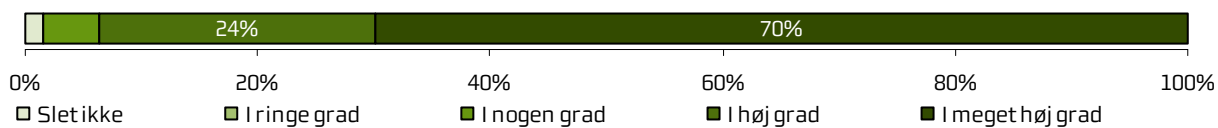
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=57)



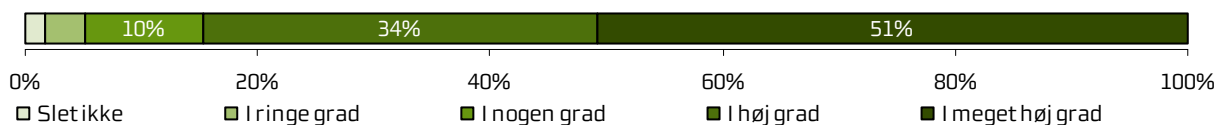
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,9		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,83		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		70 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		95 %	83 %	

Personale

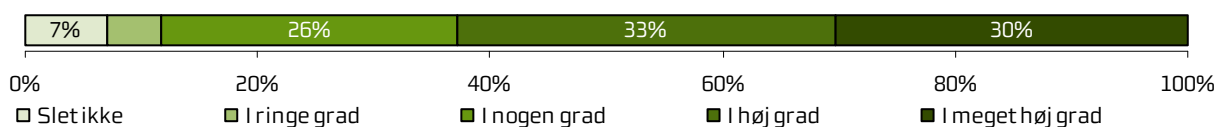
Var personalet venligt og imødekommende? (n=63)



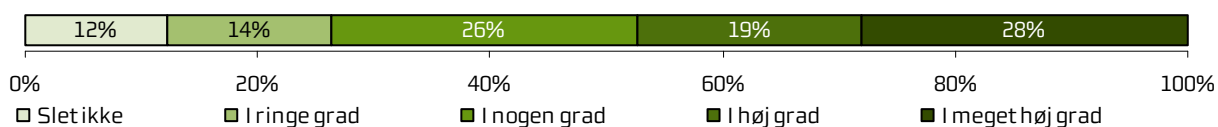
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=59)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=43)



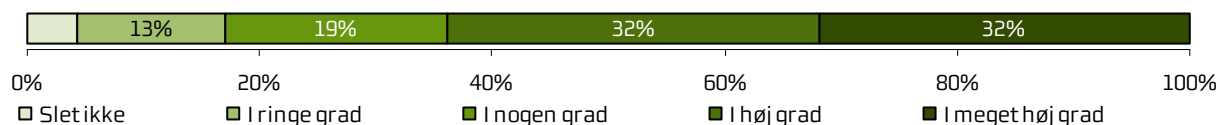
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=57)



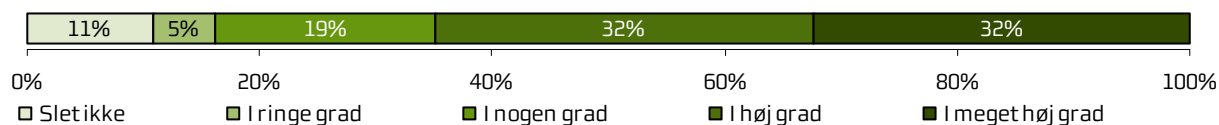
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,6		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,29		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,74		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?	3,37		3,45	

Patientinvolvering

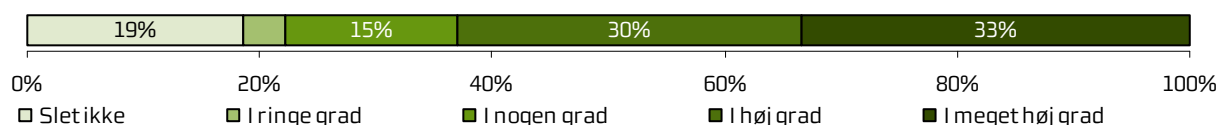
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=47)



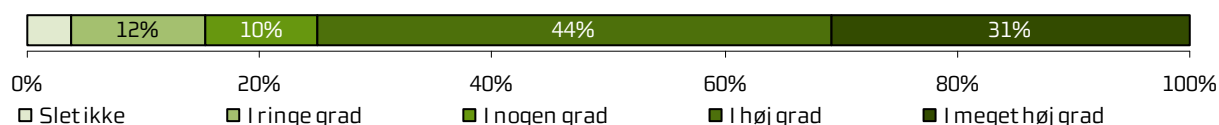
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=37)



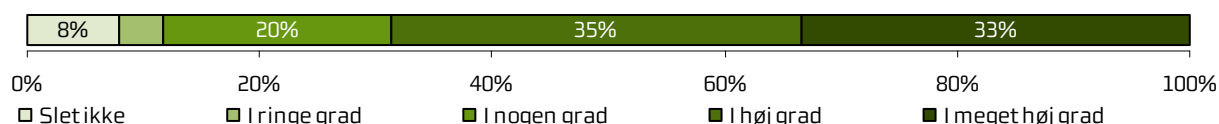
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=27)



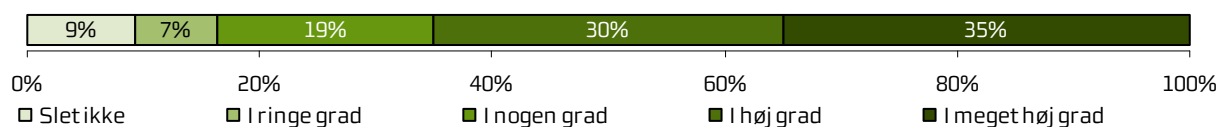
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=52)



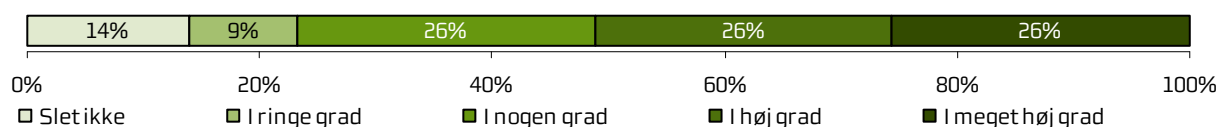
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=51)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=43)



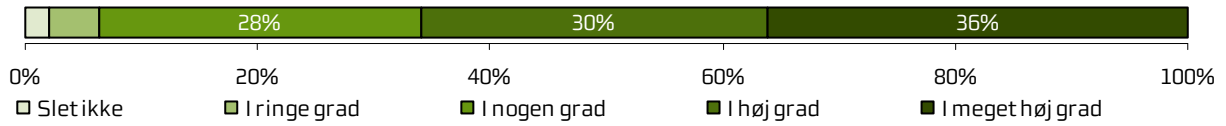
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=43)



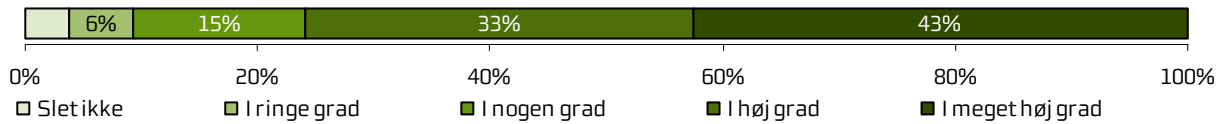
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,74		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,7		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,56		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,87		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,82		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,74		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,4		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

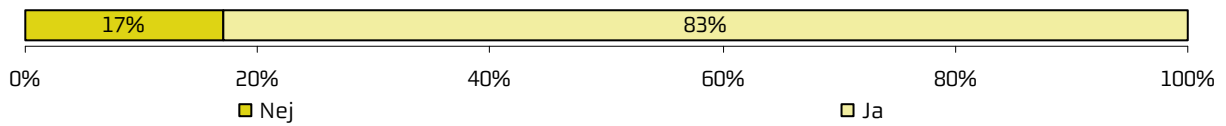
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=47)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=54)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=41)



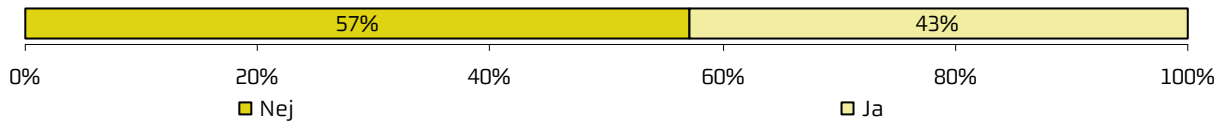
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,94		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,06		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		17 %	54 %	

Fejl

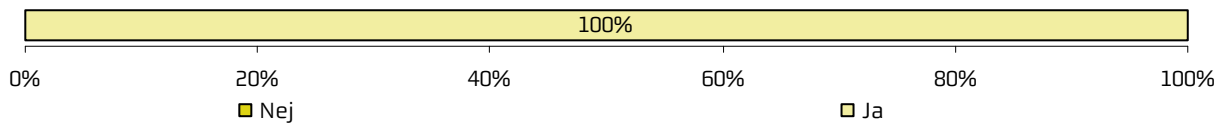
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=60)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=7)



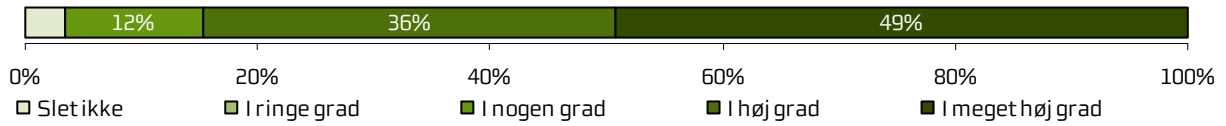
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



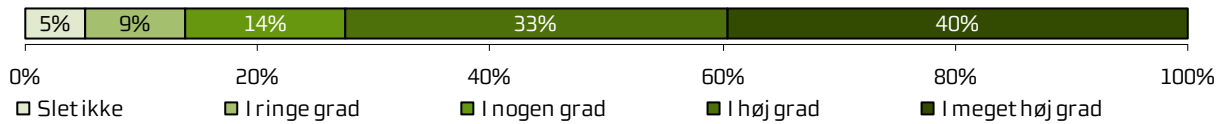
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		85 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		57 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	54 %	

Servicestandard

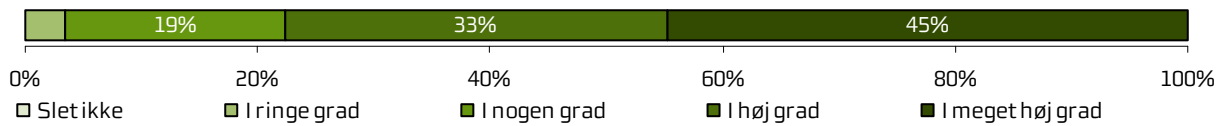
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=59)



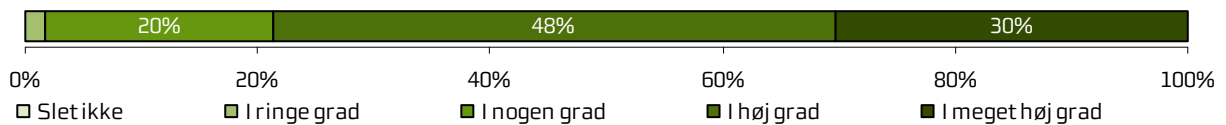
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=58)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=58)



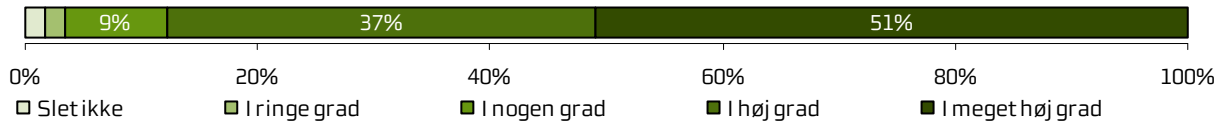
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=56)



	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?	4,27		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,93		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,19		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,07		3,86	

Smertelindring

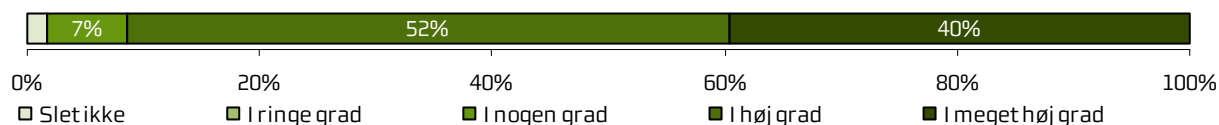
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=57)



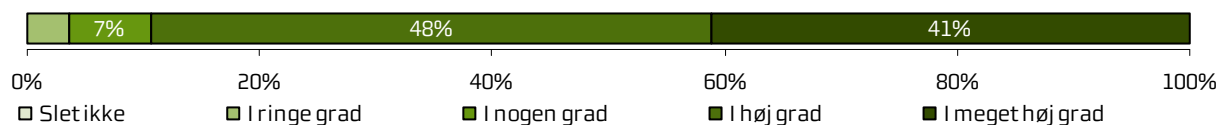
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,33		4,04	

Info under indlæggelse

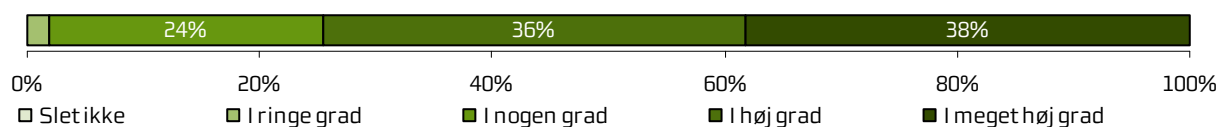
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=58)



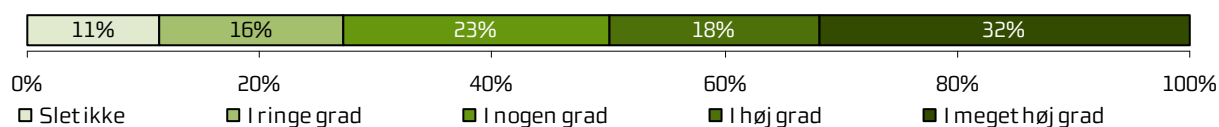
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=56)



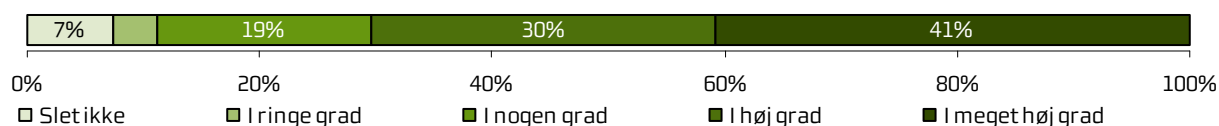
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=55)



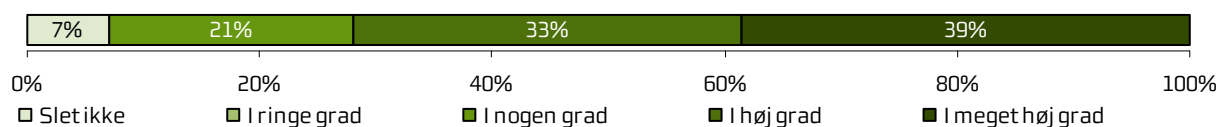
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=44)



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



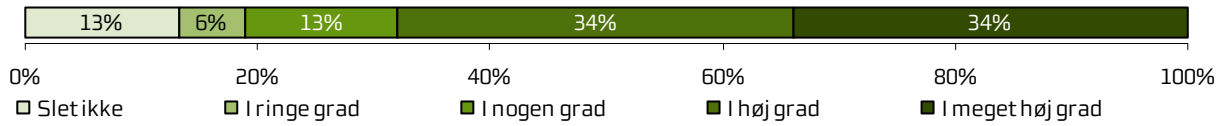
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=57)



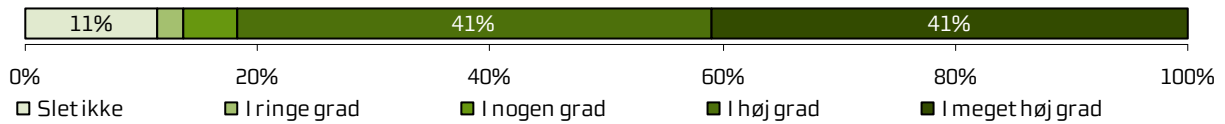
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,28		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,27		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,11		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,43		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,93		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,96		3,79	

Udskrivelsesinfo

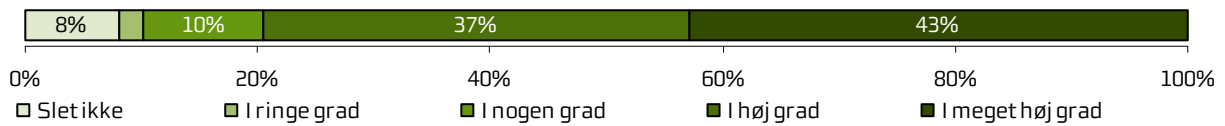
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=53)



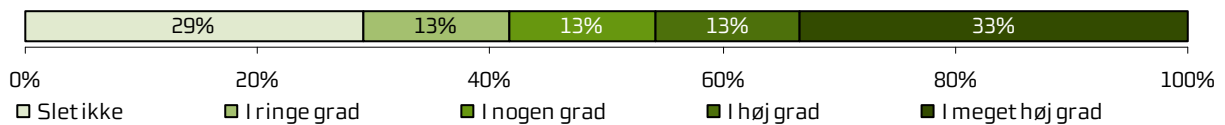
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=44)



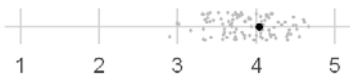



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



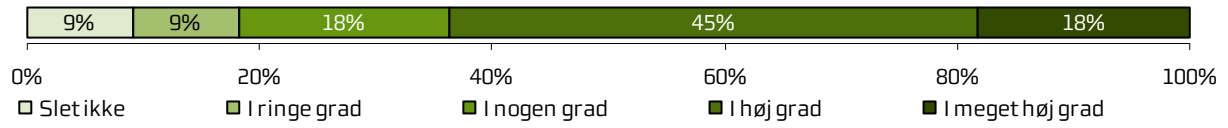
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=24)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,7		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,98		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,04		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,08		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=11)



	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?	3,55		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 [].

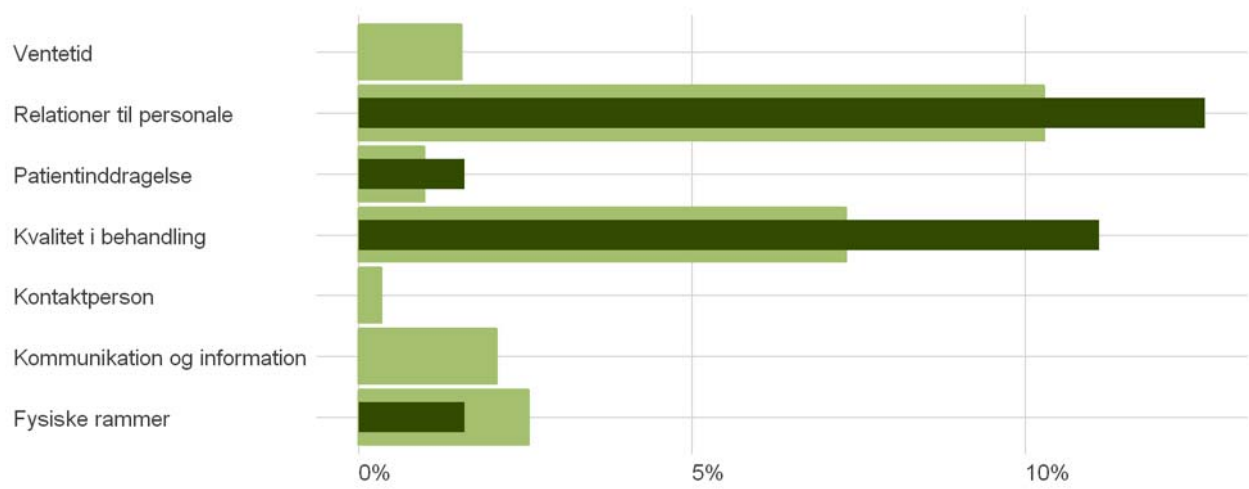
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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?
1	Jeg blev sendt hjem med ondt i halsen. Det har jeg stadig og meget slim.	I høj grad
2	Jeg blev modtaget på Øre-Næse-Halsafdeling H [tidligt om morgenen i efteråret 2015] efter en lang nat (fra omkring midnat). Først i kø ved lægevagten efter en lidt afvisende og heldigvis kortvarig telefonsamtale. En sygeplejerske bragte mig over på skadestuen, hvor man standsede mit rindende næseblod efter anvisning fra læge NN, der hjalp telefonisk fra sin tilkaldevagt! [Tidligt om morgenen] blev jeg tilset af den rette læge, og jeg blev indlagt []. [Først da] mærkede jeg tydeligt, at jeg var kommet i kyndige hænder. LÆS: Det undrer mig, at sparekravene går så vidt, at der ikke er kompetente læger tilstede døgnet rundt i så stort et hospitalsvæsen. Det undrer mig også, at man som patient bliver så ydmyg, at man finder sig i at sidde på en slags taburet i tre til fire timer, når man/jeg godt måtte have fået den seng, jeg sad ved siden af, hvis jeg havde klaget min nød lidt før. Men hvorfor TILBØD man mig den ikke bare. Jeg havde det faktisk ret skidt med alt det mistede blod (på skadestuen). På Øre-Næse-Halsafdelingen var alt OK. Jeg lå her jo kun en [dag]. Der var så stille, så jeg et par gange måtte ud på gangen for at se, at jeg ikke var helt alene. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Slamsugeren var der fra [] om natten og to timer frem. Det var umuligt at sove, men sygeplejersken var sød til at berolige mig trods smerter. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Det kunne være optimalt, at man allerede ved 1. indlæggelse, bliver oplyst om, hvilken kost der er relevant at spise. Jeg er kræft patient, og man ved at kosten har betydning for ens forløb. Desuden har jeg været igennem flere operationer, hvor kosten også har stor betydning for heling af f.eks. operationssår. Denne viden fik jeg først på kræftafdelingen (var dog selv klar over kosten vigtighed, så jeg begyndte allerede at spise "kræfttrigtigt" ved første indlæggelse). Jeg tror, at ved, at jeg har spist rigtigt, har haft stor betydning for, at jeg ikke har tabt mig, og er kommet mig hurtigt, selvom jeg har to kræft diagnoser. Jeg har været patient på afdelingen i [flere] måneder. Jeg har mødt [mange] forskellige læger. De fleste har været meget faglig dygtige og kompetente. De har alle været inden i min sygehistorie. Men for at sikre fremadrettet, at der ikke overses noget og at der er sammenhæng i behandlingen, ville det være relevant, at der er færre læger tilknyttet et patientforløb. Det har krævet meget af mig, som patienten og mine pårørende, at sikre, at der ikke overses noget i forhold til mit forløb. Det har måske betydet unødvendig forstyrrelser af nogle læger, da der ikke var taget hånd om nogle ting i mit forløb. F.eks. skulle jeg have en tid ved øjenlægen, som en læge bad mig om, at få kræftafdelingen til at bestille. Det gjorde de ikke, så det gik igennem [flere] personer, inden tiden blev bestilt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Lytte til patientens oplysning om, at deres påtænkte behandling ikke kan udføres som de påtænkte, men anden behandling vil kunne lykkes, så patienten ikke blev udsat for unødige smerter og ubehag. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
26	Jeg kontaktede nogle dage senere afdelingen, da jeg igen fik næseblod, men fik at vide at eventuel ny indlæggelse samt akutmodtagelse skulle være i Holstebro. Ikke særlig betryggende, da jeg nu havde været indlagt i Århus. Det var Falckpersonalet, der kørte mig til Århus. Heldigvis fik jeg ikke behov for ny indlæggelse i Holstebro, da det lykkedes mig at få blødningen stoppet ved egen hjælp. Det bør være sådan, at patienten bliver behandlet samme såfremt han/hun for nylig er blevet udskrevet herfra. Selvfølgelig forudsat, at det skyldes samme sygdom og patienten ønsker det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Se tidligere bemærkninger.	I meget høj grad
10	Det var utrolig dejligt, at personalet tog sig tid til at snakke med mig, og var opmærksom på, at	I meget høj grad

	de skulle banke på inden de kom ind, da jeg var bange. Især en studerende var jeg yderst tilfreds med, da han også lettede min situation. Jeg er meget tilfreds med hele forløbet, og taknemmelig. Kun ros fra mig. [Relationer til personale/Pleje]	grad
	13 Syntes, at det var et meget opmærksomt personale og professionelle. Virkelig en god og meget tryk oplevelse at være indlagt på den afdeling. Jeg følte ikke på noget tidspunkt usikkerhed eller noget! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	14 Fik lov til at låne telefonoplader, så der var mulighed for at kontakte familie og arbejdsgiver.	I meget høj grad
	16 Jeg ved ikke om man kan kalde det at gøre noget særligt, men på mig virkede det som om, at den dagligdag jeg oplevede, i de par dage, jeg var indlagt, at det er et godt indarbejdet og velfungerende team, der er på afdelingen. Det var for mig en positiv oplevelse at være indlagt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	17 Forløbet har på alle måder været særdeles tilfredsstillende.	I meget høj grad
	19 Absolut en overvejende positiv hospitalsindlæggelse/behandling. Udover den manglede information omkring, at de havde syet såret samt en enkelt læge, som virkede sur og "lukket", var personalet yderst venlige og kompetente. Specielt var jeg meget glad for den indstilling og tilgang som læge NN havde til hele min situation, og håndteringen af den både før, under og efter indlæggelsen. :-) [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	22 :-).	I meget høj grad
	24 Trods mange patienter og megen travlhed, så formåede de at være venlige og hjælpsomme. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
	29 Jeg var simpelthen i chok over den helt fantastiske behandling, jeg fik, mens jeg var indlagt. ALLE var bare så søde, og de tog rigtig godt hånd om mig. Stor ros til hele personalet hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
	8 Efter genindlæggelsen sørgede sygeplejerskerne for, at jeg snakkede med en læge, inden jeg blev hjemsendt igen. Det var rart. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	27 Det er ikke afdelingen, som jeg har noget at udsætte på, men den læge, som var i akutmodtagelsen, tog ikke imod mig, som han burde. Sur læge. [Relationer til personale/Pleje]	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	Da næringsindholdet i økologisk mad er langt højere, og vi i dag kan bevise en sammenhæng mellem folks psykiske tilstand/sygelighed, og den mad de indtager, så stiller jeg mig uforstående overfor, hvordan læger overhovedet kan tilføre folk de tilsætningsstoffer, de gør velvidende den effekt, det har på os.	I høj grad
6	Jeg blev først indlagt, da det var fremskredent, men det er nok mere lægevagten, der var konservative. Da først jeg blev indlagt, gik det hurtigt.	I høj grad
8	Jeg ved godt, at sygehuspersonalet har travlt, men det ville være rart, hvis der var lidt mere tid til mig som patient, når jeg kom ind.	I høj grad
12	Jeg synes, det var OK.	I høj grad
18	Bare OK.	I høj grad
20	Jeg var godt tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
23	Forløbet ved indlæggelsen var ok.	I høj grad
25	Godt arbejde.	I høj grad
30	På grund af en forværret situation med mit øre tilkaldte vi lægevagt. På grund af mit handicap tilbød lægevagt at komme til min bopæl, uden at jeg specifikt skulle bede om det. Det var rart. Lægevagten vurderede, at øret var behandlingskrævende ud over, hvad han kunne gøre på stedet, og jeg blev derfor akut indlagt. Derfra til faktisk behandling gik der ganske kort tid.	I høj grad
3	Jeg følte, at alle var kommet på arbejde udelukkende med det formål at hjælpe og behandle mig bedst muligt.	I meget høj grad
10	Jeg fik den absolut bedste behandling.	I meget høj grad
11	Super. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
13	Syntes jeg blev godt modtaget og personalet var rigtig søde fra start til slut!	I meget høj grad
14	Dygtige og hjælpsomme medarbejdere. Jeg var henvist fra andet sygehus. Kunne godt bruge et kort med indgangsbetegnelse, for at finde ud af hvor hvilke afdelinger/steder var.	I meget høj grad
16	Ingen forslag, da alt virkede optimalt.	I meget høj grad
17	Særdeles tilfreds med behandlingsforløbet.	I meget høj grad
15	Der skulle "tre forsøg" til, henover en weekend med lægevagt/bagvagt, før kompetent lægehold mandag morgen konstaterede behov for akut indlæggelse.	I nogen grad
21	Blev kun halvt indlagt, fordi jeg selv bad om det! Fik fjernet mandler og havde ikke indtaget noget mad/drikke pga. smerter i en uge og lignede et lig. Så bad om drop med salt og sukker for at få styrke. Det kunne lægen godt se, men tilbød ikke noget som helst, før jeg selv konstaterede det.	I nogen grad
24	Ventetid på ca. en time. Meget venlig læge og god forklaring på problemet.	I nogen grad
9	Den mest ringe oplevelse jeg har oplevet i mit liv! Jeg var meget syg og kunne ikke engang gå selv uden hjælp. Sygeplejersken var så flabet, at hun sagde, [at jeg skulle tage min temperatur, mens jeg ventede]. Men det kunne jeg ikke, så hun [gjorde det ret voldsomt].	I ringe grad

Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 8	Jeg måtte genindlægges pga. voldsom hævelse på halsen. Desuden skal jeg til efterundersøgelse pga. forsat hævelse og meget ømhed på halsen.	Ja
✎ 15	Diagnosefejl hos weekendvagter, der IKKE medførte indlæggelse.	Ja
✎ 28	Jeg blev indlagt med en sten i spytkirtlen, der havde dannet betændelse. I stedet for at fjerne stenen ved operation med det samme, blev det forsøgt at fjerne den ved lokalbedøvelse. Stenen blev skubbet væk fra spytkanalen, og jeg blev sendt hjem. To uger efter var der ingen ændring i smerterne, og jeg blev indlagt igen og blev opereret, hvor stenen blev fjernet.	Ja
✎ 4	Det var ikke på hospitalet, men hos lægen der tilså mig nogle dage før, som "glemte" at kigge i min hals, hvilket resulterede i, jeg næsten døde inden indlæggelsen af kvælning om natten. Det viser, hvor vigtigt det er, at udføre den simple procedure at kigge ned i personens hals, specielt hvis han er hævet over tre centimeter udenpå halsen og problemet er indeni. Magen til kvak-salveri skal man lede længe efter, og de eksempler ser jeg dagligt på nettet. Vi har brug for en mindre fundamentalistisk tilgang til mennesker og deres sygdomme. Læger og deslige verden over er jo i det hele taget ret uvidende om, hvad de gør, og ofte ender vi som forsøgskaniner, ofre og uden nogen form for repressalier, der ændrer på denne tilgangsform til hinanden. Når nogen mener, at deres bog eller meninger er mere gyldige end andres, så nærmer vi os fundamentalisme og ekstremisme.	Nej
✎ 9	Jeg fik ikke beskeder om, at jeg skulle faste. De kunne ikke få nålen i, og de kunne ikke finde ud af at sætte antibiotika ordentlig i.	Nej
✎ 19	Jeg blev mod sædvane syet med et enkelt sting efter fjernelse af en mandel for at stoppe en blødning, hvilket var nødvendigt. Jeg blev bare ikke informeret om dette, hvilket ville have været hensigtsmæssigt, specielt fordi jeg tidligere har haft bøvvl med infektion i forbindelse med selvopløselige tråde. Det gik dog godt, men ville gerne have haft den information.	Nej
✎ 1	Toiletterne var ikke rene i bunden.	Uoplyst

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?
5	Det var ret problematisk, at jeg, efter endt behandling om formiddagen, skulle vente indtil [om aftenen] for at kunne få en CT-skanning. Jeg ved godt, der var travlhed, men min scanning tog ikke mere end tre minutter, og jeg kunne sagtens have været puttet ind tidligere uden gener for de øvrige patienter.	I høj grad
19	Skrevet under punktet "fejl".	I høj grad
3	Jeg har været særdeles tilfreds med den fremragende gode behandling af meget kompetente læger og plejepersonale. Jeg vil i den forbindelse gøre opmærksom på, at jeg de sidste [mange år] har drevet selvstændig konsulentvirksomhed [hvor jeg skal komme med personalekritik], og det er første gang, jeg ikke har kunnet finde nogle kritikpunkter. Men måske skyldes det, at jeg har været for påvirket af min helbredstilstand, hvilket jeg dog ikke tror har haft indflydelse på min evne til at bedømme det involverede personale.	I meget høj grad
12	Alt i alt var det OK.	I meget høj grad
14	Koordination, personale imellem, omkring blodprøver, blodtryksmåling og temperaturmåling inden operation. Kun nogle af resultaterne var indskrevet i journalen, men målingerne var lavet. Måtte fortælle, at en anden kollega havde lavet målingerne samme morgen, men kun fået det halve af resultaterne nedskrevet i skemaet.	I meget høj grad
22	Var glad og positiv overrasket over den skønne omgangstone, der var blandt personalet. DEJ-LIGT. I [foråret] var jeg indlagt på andet sygehus, hvor jeg fik fjernet min galdeblære. Der var en skrækkelig omgangstone og hakken på hinanden. Slet intet samarbejde afdelingerne imellem.	I meget høj grad
2	Jeg glemte at spørge, hvorfor så meget af blodet kom ud som store klumper, der ikke spor let lod sig opløse i håndvasken, og som åbenbart indeholdte en hvidlig "kerne". Det var ærgerligt, for jeg bliver ved med at undre mig.	I nogen grad
24	Tak til personalet, for venlighed og hjælpsomhed. De havde meget travlt.	I nogen grad

