

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Sengeafsnit 280
Kirurgisk Afdeling P
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	99
Besvarelser fra patienter:	64
afsnittets svarprocent:	65%

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: P-280

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.

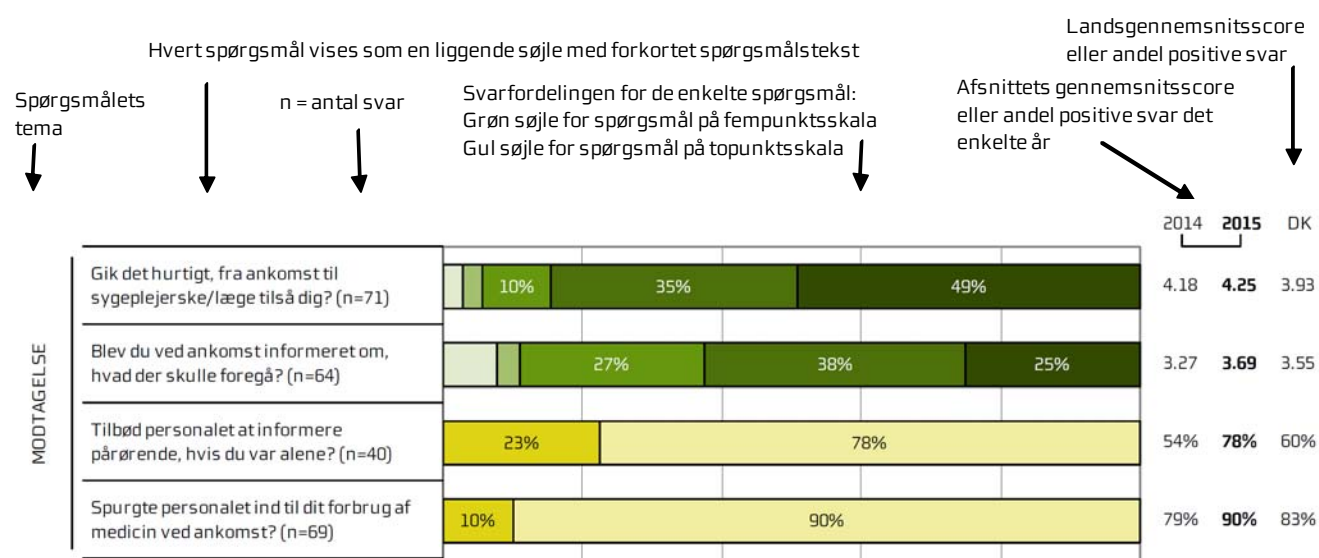
Skala og gennemsnitsscore

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

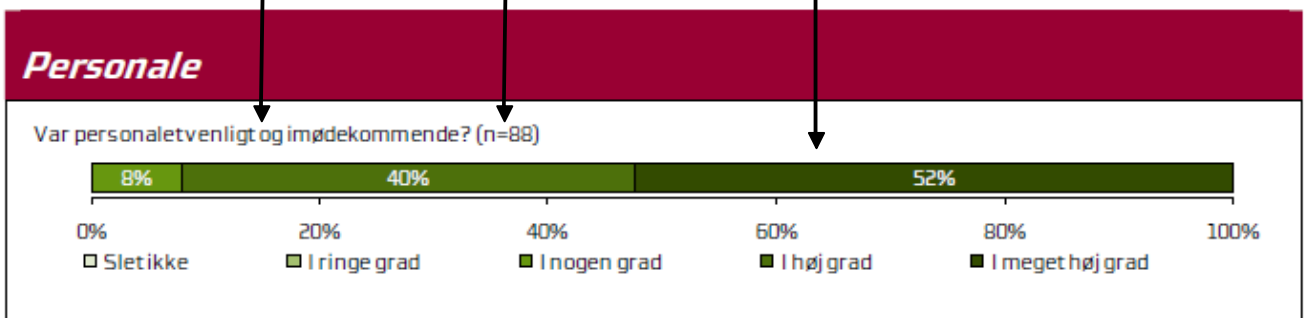
Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

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

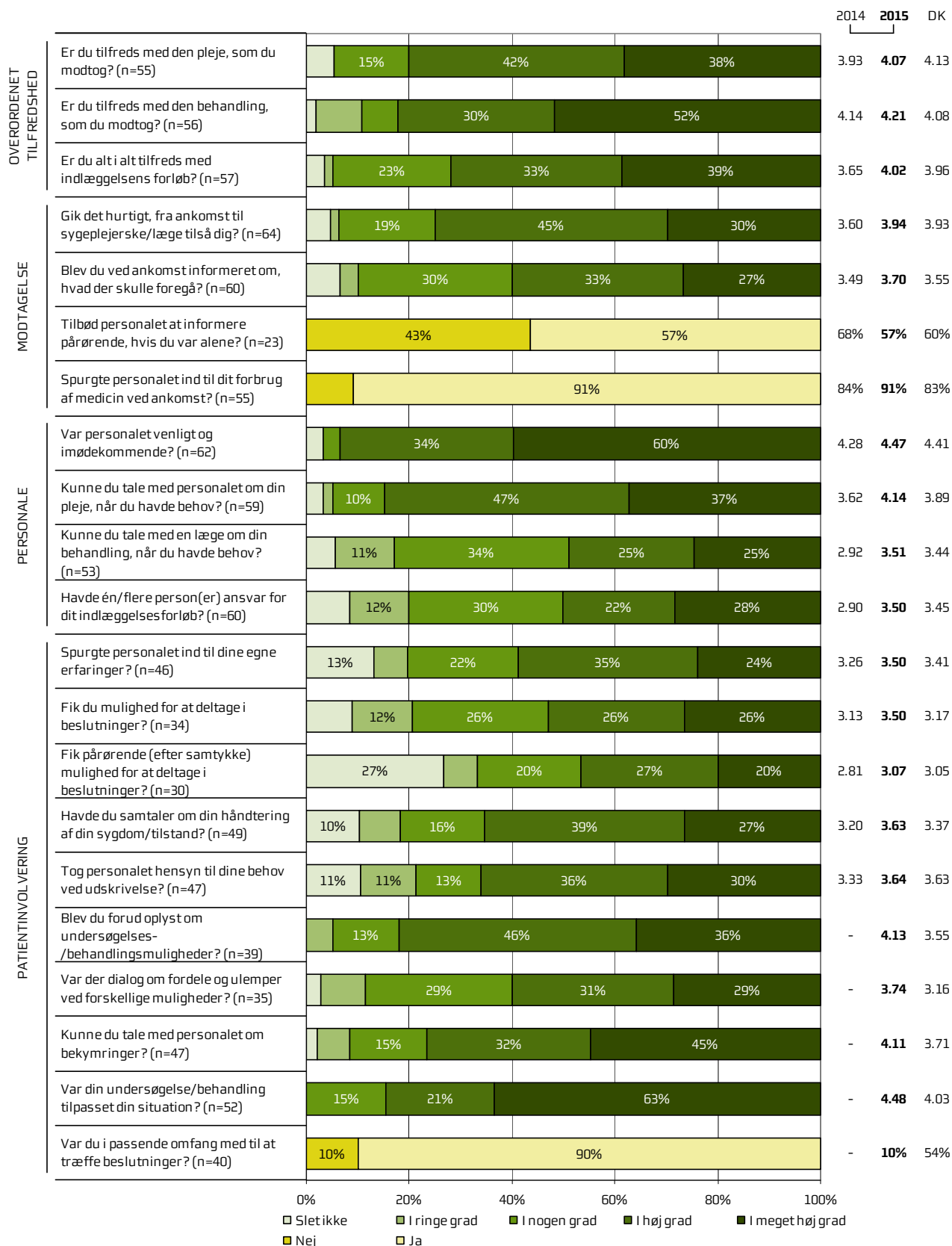
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

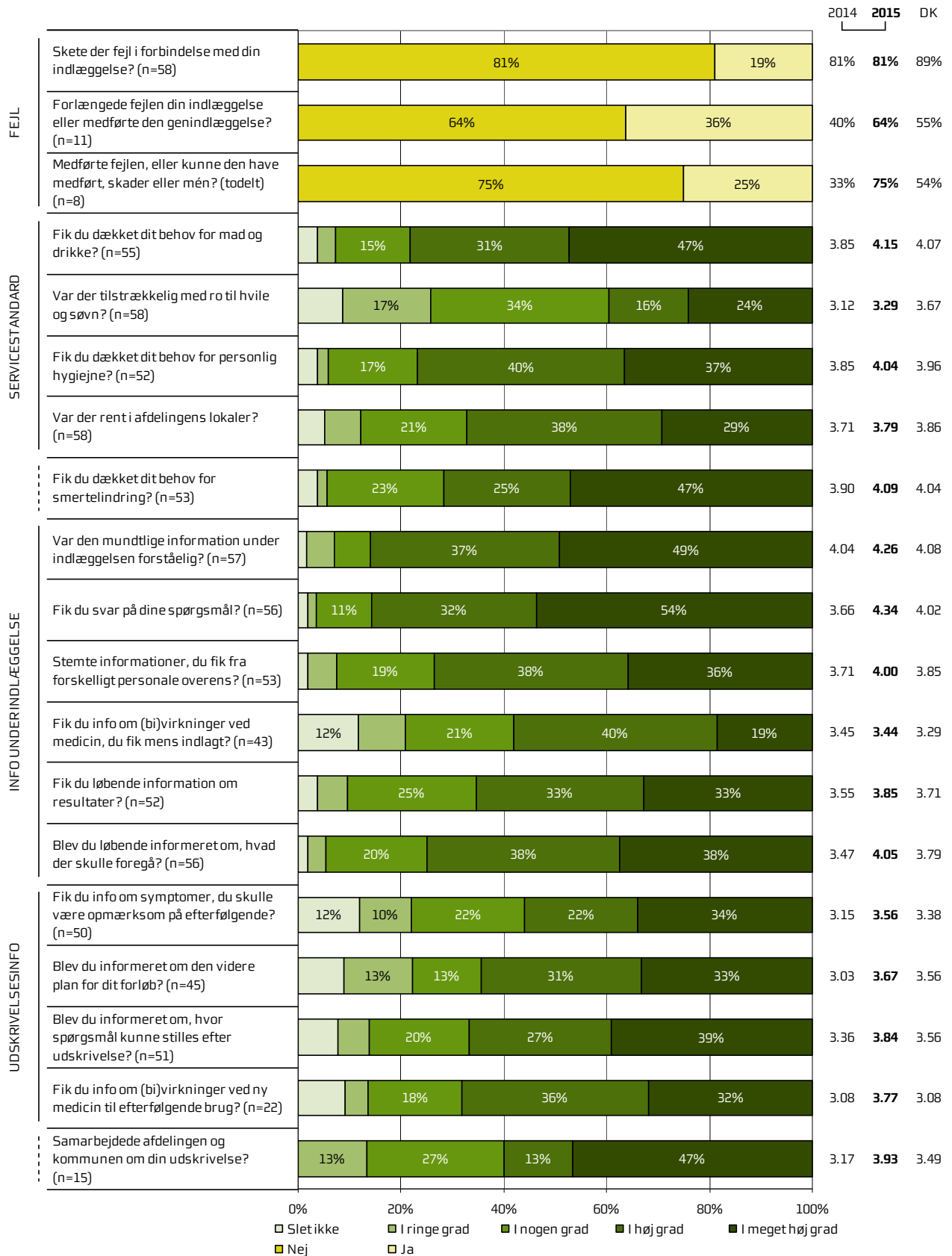
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

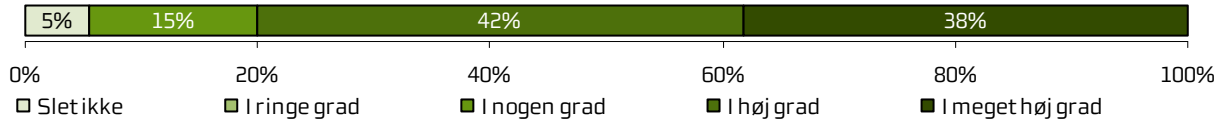
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

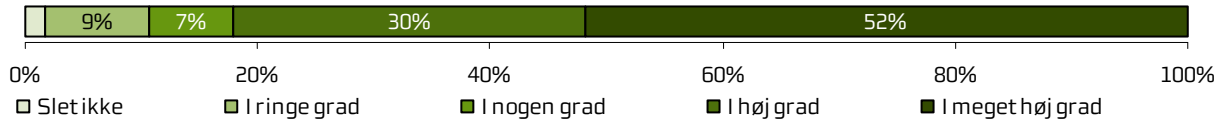
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

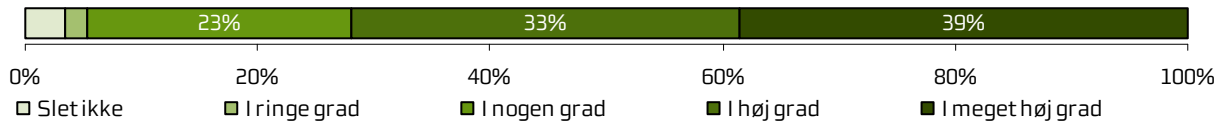
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=55)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=56)



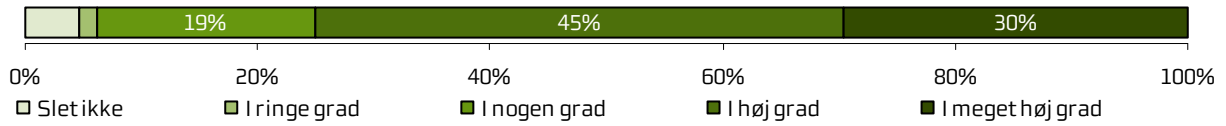
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=57)



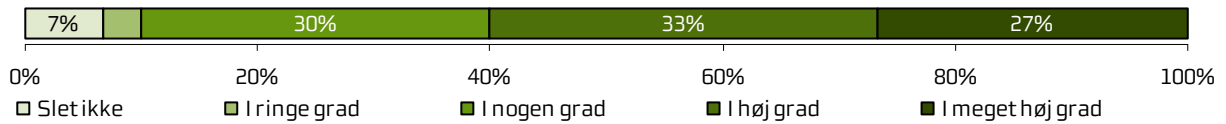
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,07		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,21		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,02		3,96	

Modtagelse

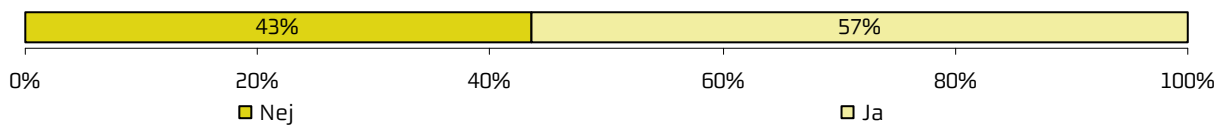
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=64)



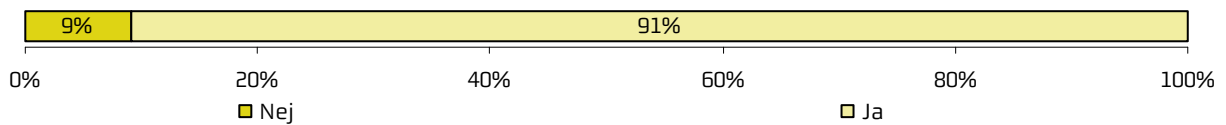
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=60)



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



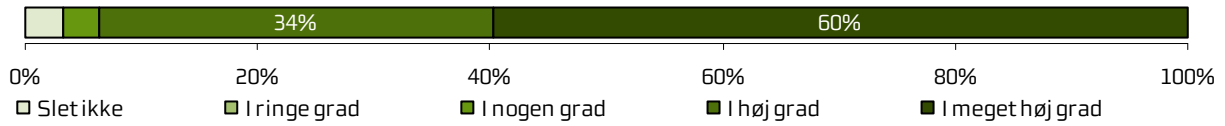
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=55)



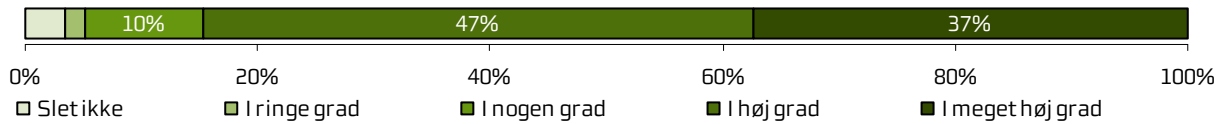
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,94		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,7		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		57 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		91 %	83 %	

Personale

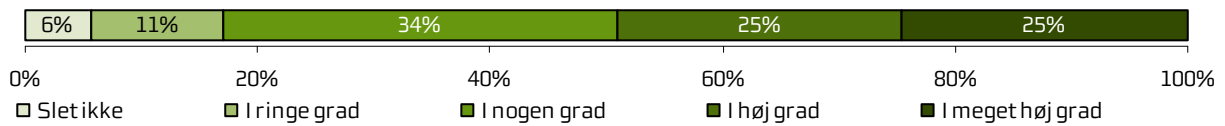
Var personalet venligt og imødekommende? (n=62)



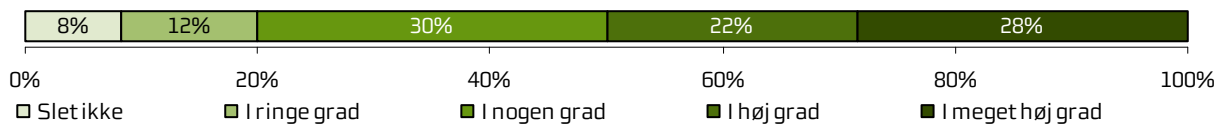
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=59)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=53)



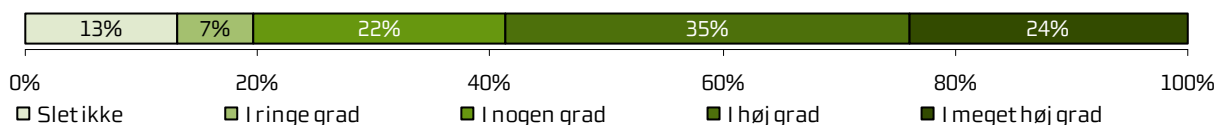
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=60)



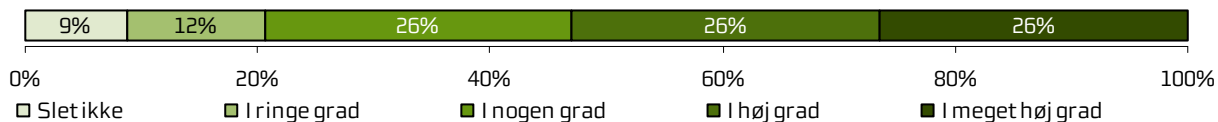
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,47		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,14		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,51		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?	3,5		3,45	

Patientinvolvering

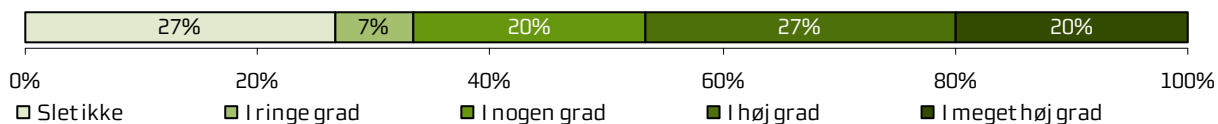
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=46)



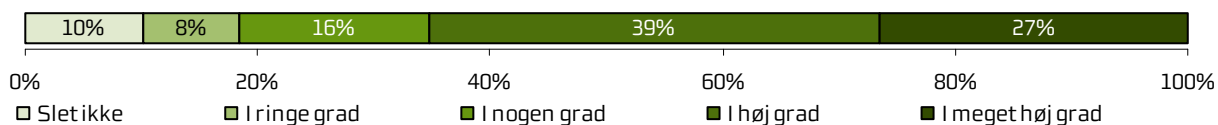
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=34)



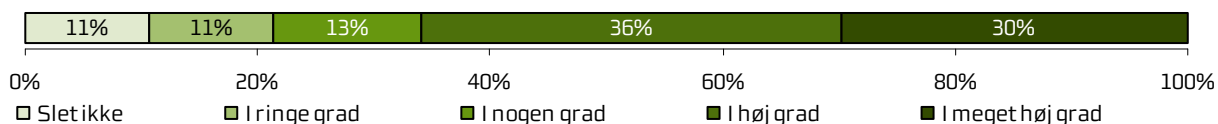
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



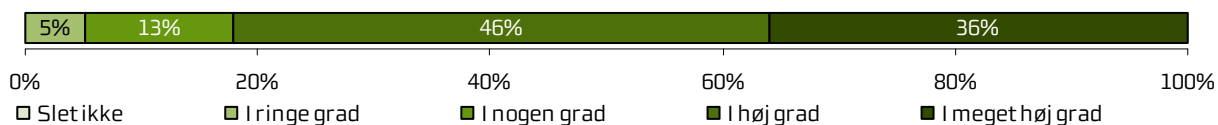
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=49)



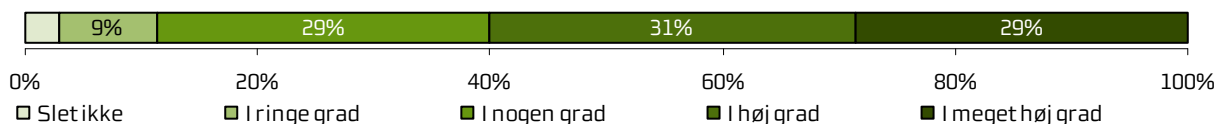
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=47)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=39)



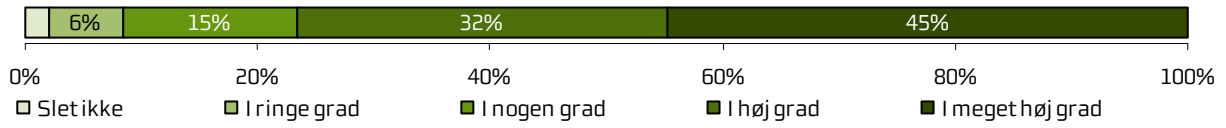
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=35)



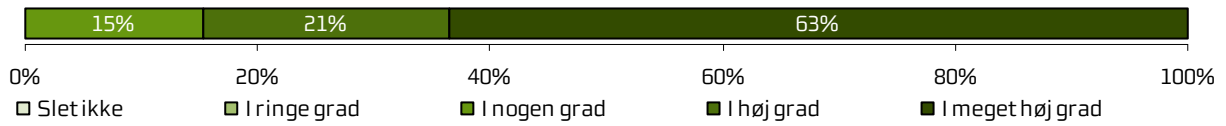
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,5		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,07		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?	3,64		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,13		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,74		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

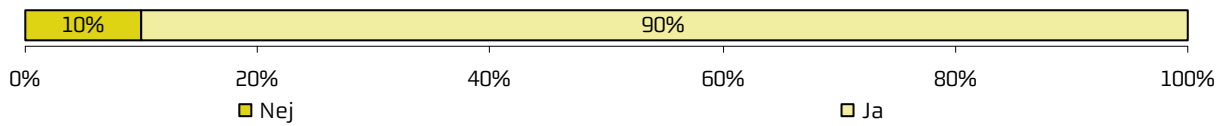
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=47)



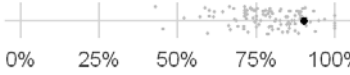


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=52)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=40)



	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?	4,11		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,48		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		10 %	54 %	

Fejl

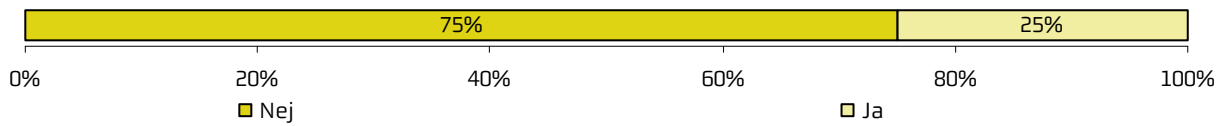
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=58)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=11)



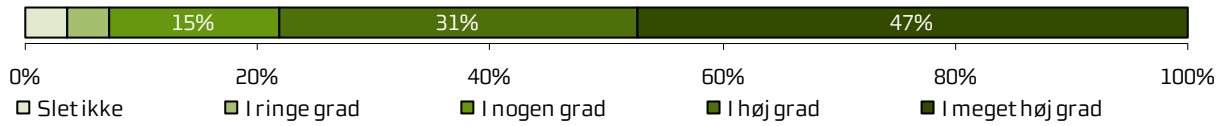
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=8)



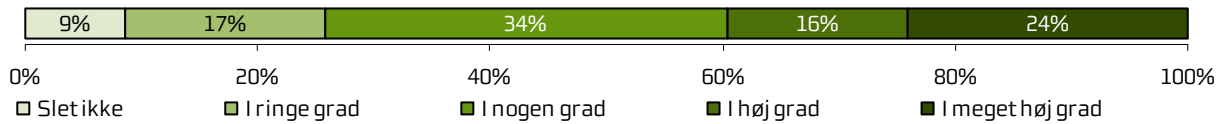
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		81 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		64 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	54 %	

Servicestandard

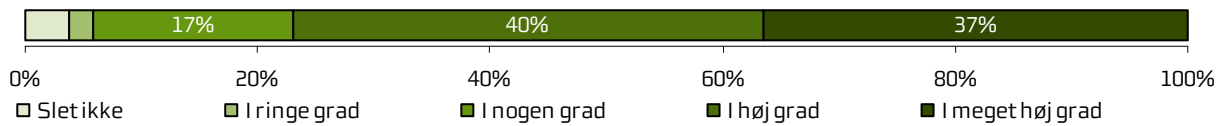
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=55)



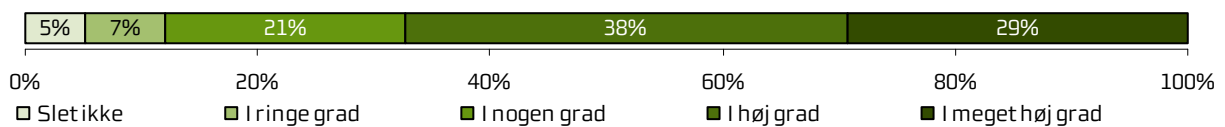
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=58)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=52)



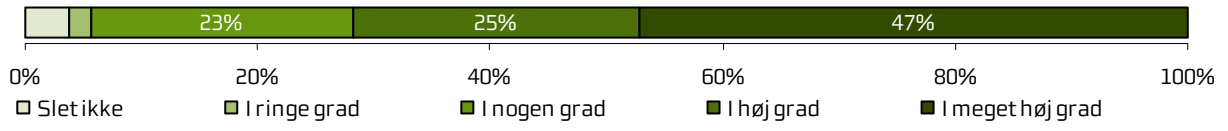
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=58)



	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?	4,15		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,29		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,04		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,79		3,86	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=53)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,09		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 scale. A black dot is positioned at approximately 4.09, representing the specific result. A vertical line is drawn at 4.04, representing the national average. The plot shows a cluster of scores between 3.5 and 4.5, with most scores concentrated around 4.0.</p>

Info under indlæggelse

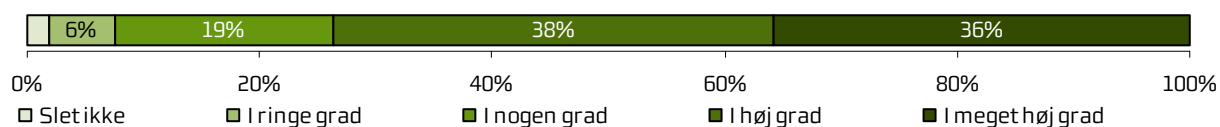
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=57)



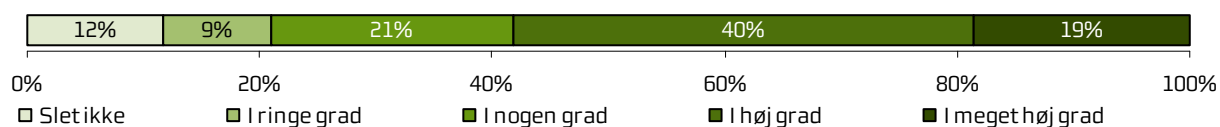
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=56)



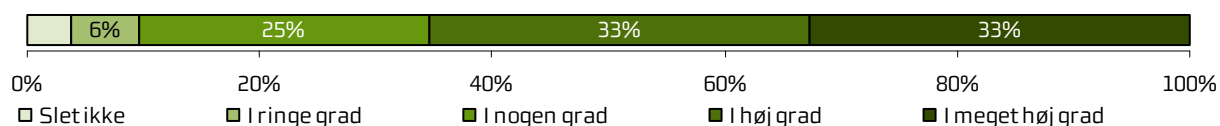
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=53)



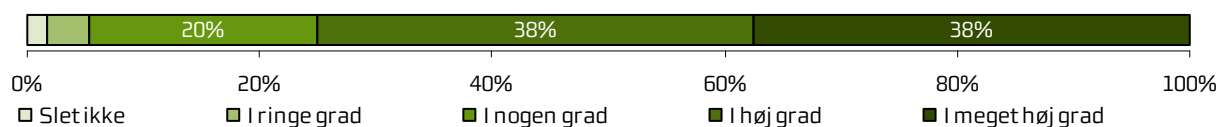
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=43)



Fik du løbende information om resultater? (n=52)



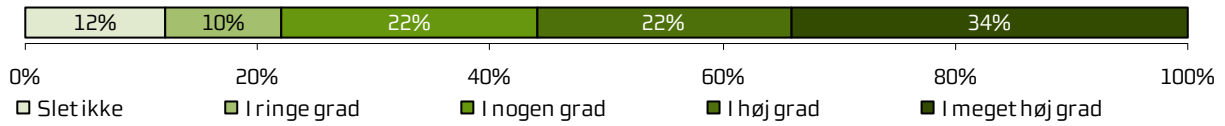
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=56)



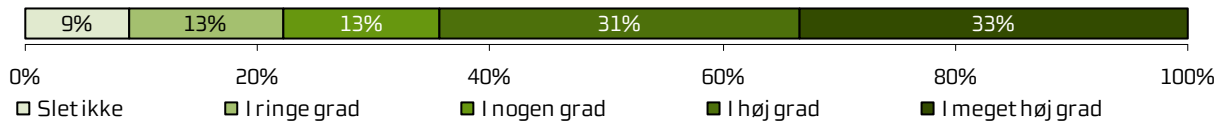
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,26		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,34		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,44		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,85		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,05		3,79	

Udskrivelsesinfo

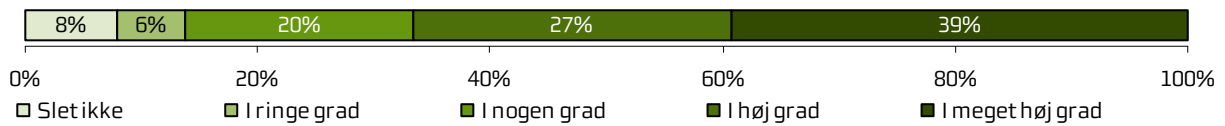
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=50)



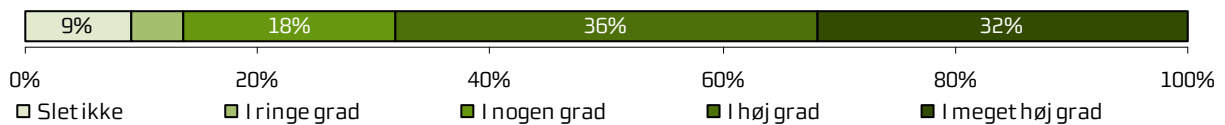
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=45)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=51)



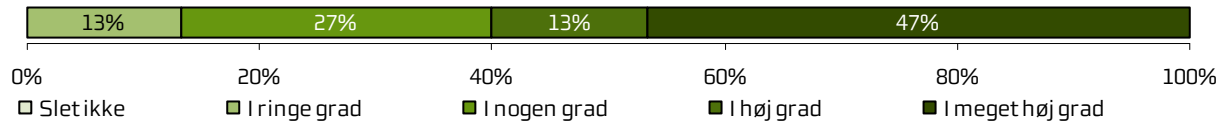
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=22)



	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?	3,56		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,67		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,84		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,77		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=15)



	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?	3,93		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 [].

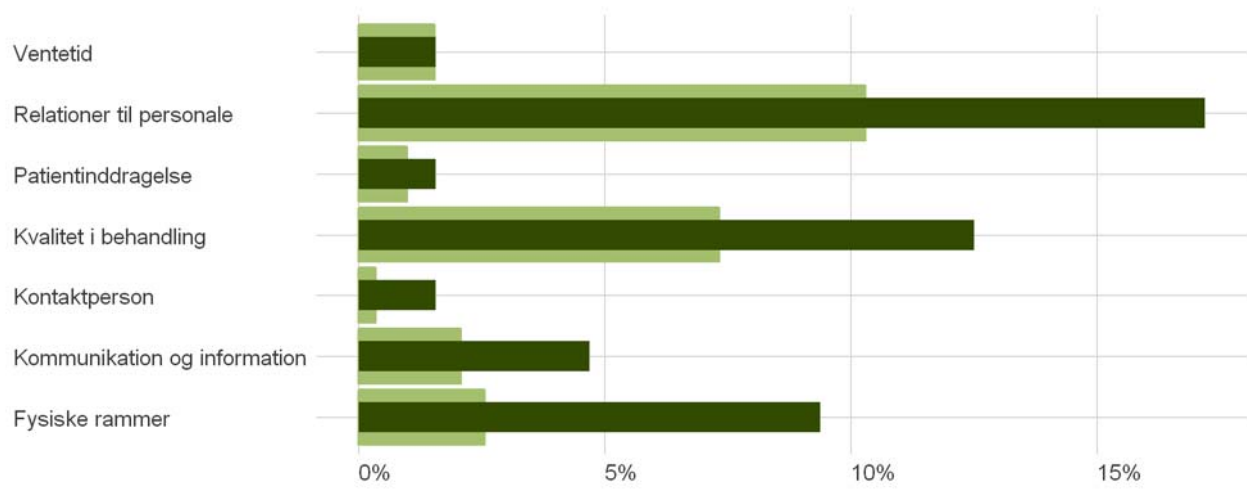
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 280

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Det eneste jeg syntes er, at rengøringen ikke er i orden, store nullermænd under sengene og skjolder efter spildt kaffe, urin etc. Det er ikke i orden og heller ikke, at der ikke er sengelinned på dynerne. [Fysiske rammer]	I høj grad
3	Jeg følte, at jeg blev taget godt hånd om. De hørte efter, når man fortalte om smerter, kvalme og svimmelhed, og var gode til at tage hånd om det. Jeg følte mig virkelig godt behandlet, og har ikke noget at klage over. En stor ros til alt plejepersonale for deres ro og overskud i en meget, meget travl hverdag. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Ro kunne være meget vanskeligt at få, da jeg en overgang boede på en seksmandsstue. Dette kunne være et irritationsmoment, som jeg tror er medvirkende til et langsommere helbredelsesforløb for nogle. Men udover dette synes jeg, at personalet gjorde et fantastisk stykke arbejde (jeg kunne jo fornemme travlheden). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Hospitalets køkken har lavet mad efter alle forskrifter for patienter på Mave-tarm-afdelingen, men jeg er [], at det var så svært at spise det, dels fordi patienterne var syge (mave-tarm), madaen var farveløs og overvarmebehandlet, visuelt så trist, og så smagte det ikke af noget, heller ikke af det, det skulle smage af. Ellers en fantastisk og hurtig udredning, med så empatiske læger og det sødeste personale. Tak for det! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
31	Jeg blev sendt fra én afdeling til en anden, fordi de havde for travlt det første sted (hvilket jo var rart, så jeg ikke skulle vente så længe). Så ved ikke, om modtagelsen havde været anderledes, hvis jeg havde været "det rigtige sted". Men i hvert fald så var jeg der ganske kort, og der havde jeg gerne bare været inde i et mindre undersøgelsesrum indtil blodprøve, temperatur og blodtryk var taget, samt lægen havde tilset mig i stedet for at blive lagt ind på en seksmandsstue og føle sig helt forkert tilpas. Skulle jeg så have været indlagt (fik en åben indlæggelse), så kunne jeg komme på stue bagefter. [Fysiske rammer]	I høj grad
4	De (personalet) har udvist stor professionalisme. Der er for lidt mad at vælge imellem, når man vågner fra narkose. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Meget positiv oplevelse med kompetent, empatisk kontaktlæge. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Meget dygtigt og venligt personale. Under mine mere end 20 dages indlæggelse konstaterede jeg IKKE én eneste gang, at der ikke blev sprittet hænder både ved ankomst og afgang fra stuen, flot klaret. Lækkert og veltilberedt mad. Godt udvalg. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Alt var fuldt ud tilfredsstillende.	I meget høj grad
21	Ikke alle sygeplejersker overholder almene hygiejniske principper! Når man f.eks. taber noget på gulvet, mens man sætter drop til venflon, så kræver det nye handsker, før man fortsætter. Jeg oplevede flere gange ældre/gamle mennesker blive hjulpet på toilet/badeværelse uden at de var dækket til (gik i bare ben og fri udsigt til underbukser). Det er i min optik personalets ansvar at sørge for behørig tildækning, hvis patienterne ikke selv magter det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Personalet var altid yderst venlige og hjælpsomme.	I meget høj grad

		grad
24	Afdelingen gjorde, hvad de kunne, men visitator [fra en anden kommune] har en meget anderledes forståelse af behov efter operation, og deres støtte er meget mangelfuld.	I meget høj grad
27	Jeg siger mange tak for behandlingen. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
36	Det føltes, som om personalet bare var på forkant med det hele. Trods travlhed havde de altid tid til at sidde på sengekanten og tale med mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Jeg ville gerne have været fri for at skulle kæmpe for at blive det sidste døgn på afdelingen. Jeg oplevede et stort pres for at få mig på patienthotellet, men mente ikke selv, at det var forsvarligt og relevant. Jeg ventede (hele dagen) på at blive opereret. Min blindtarm var sprunget, og det var mange timer at vente. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
6	Sørg for, at patienter ikke skal hjem til en tom lejlighed på fjerde sal, når de lige har fået fjernet deres []. Sørg for, at patienten får den nødvendige information fra en læge eller sygeplejerske, inden de forlader hospitalet. Generelt var omsorgsarbejdet rigtig godt. Jeg følte mig godt passet på i de få timer jeg fik lov til at være indlagt. Havde dog ønsket at have fået lov til at sove nogle timer, og komme mig over narkosen, inden jeg skulle være alene. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
12	De kunne være mere tydelige omkring forløbet og ikke antage, at patienten selv husker at spørge ind. Den første læge NN var rigtig sød og nænsom til at fortælle, hvad der skete, og hvad hun gjorde. Anden gang var det en anden læge NN, som var meget hurtig, og som intet fortalte om, hvad der skulle ske. Efter anden operation vågnede jeg med store [] smerter og mit venstre ben var følelsesløst, hvilket personalet tydeligt ikke vidste, hvad de skulle stille op med, da smerterne ikke stammede fra operationen []. Jeg blev derfor indlagt, men jeg kunne efter et par timer tage hjem igen. Dette står der dog intet om i min journal. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Beslutningsprocessen vedrørende behandling og operation var for lang. Der var alt for travlt, så der blev glemt for meget. Måtte flere gange bede om de samme ting. De notater, der er lavet i journalen, er ikke helt i overensstemmelse med min oplevelse af min tilstand, og det jeg gav udtryk for. Der er flere ting, der mangler. Under min indlæggelse skete der en meget tragisk hændelse i min familie. Her var personalet meget meget gode. Men kommunikationen kan blive meget bedre. Den lovede information skal komme, og ikke glemmes. Der skal mere information omkring de forskellige undersøgelser, og hvor længe man skal vente, når en ventetid vides på forhånd. Eksempelvis: Du skal indtage dette kontrastvæske i løbet af en time. Du bliver kaldt til scanning om seks timer, da man skal kunne se, hvor meget, der har passeret. Det handler om forventningsafstemning, og at man ved, hvad der skal ske hvornår. Så mere information de forskellige fagpersonaler imellem. Det er ikke godt nok, at der bliver sagt "det ved jeg sørme ikke, de er nok forsinkede", når det ikke er det, der er svaret! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]	I nogen grad
14	Fik mange infektioner grundet dårlig rengøring på stuen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
25	Synes, at de kunne være bedre til at smertestille. Men i det store hele er de søde og rare de fleste af dem, der arbejder der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	Jeg oplevede, da jeg var indlagt, at der to morgener blev skyllet stomi på en anden patient, lige inden vi skulle spise []. Dette synes jeg er under al kritik, fordi når man i forvejen er tarm opereret og ikke har ret meget appetit. Det ikke fordi det ligefrem hjælper, at der lugter virkelig grimt på stuen. Der burde man kunne køre patienten et andet sted hen. [Fysiske rammer]	I nogen grad
26	Der skal ses på, hvordan man behandler indlagte.	Slet ikke

Sengeafsnit 280

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
15	Super god behandling, både lægefagligt og sygeplejemæssigt! Jeg var 100 procent tilfreds. Men lidt grænseoverskridende at dele stue med en sød syg MAND.	I høj grad
17	Alt gik fint!	I høj grad
18	Har åben indlæggelse.	I høj grad
35	OK.	I høj grad
3	Jeg kom til akutafdelingen sidst på formiddagen og blev taget godt imod. Blev hurtigt undersøgt og fik noget smertestillende. De var i tvivl om, hvad der var galt. Ved 16-tiden fik jeg scannet abdomen. Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg skulle opereres, men de vidste ikke, om det var kommunehospitalet eller Amtssygehuset (begge i Aarhus). Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg havde hul på tarmen, og det ville blive en kikkertoperation i første omgang, men det kunne være, at Amtssygehuset skulle ind over, hvis der skulle fjernes et stykke af tarmen eller laves en koloskopi. Jeg følte mig godt behandlet og godt orienteret.	I meget høj grad
6	I det store hele var ankomst og modtagelse rigtig fin. Vi kom til at køre til den forkerte indgang, men blev låst ind af en sød sygeplejerske, som fulgte os op til den rigtige afdeling. Jeg kunne godt tænke mig, at der havde været mere information omkring, hvad der skulle ske. Jeg lå lidt og vidste ingenting.	I meget høj grad
7	Oplevelsen for mig var, at det hele foregik meget professionelt.	I meget høj grad
19	Det var godt.	I meget høj grad
20	Jeg er [i 60'erne], og det var første gang, jeg var indlagt på hospitalet. Jeg blev vel modtaget med respekt og værdighed. Jeg beundrer personalet deres faglige kompetencer og faglige stolthed. Har kun rosende ord.	I meget høj grad
22	Meget kompetent modtagelse.	I meget høj grad
23	Blev behandlet rigtig fint hele vejen, mens jeg var indlagt.	I meget høj grad
36	Det var en klar besked om, at hun ikke kunne gøre mig kræft fri, men at hun kunne fjerne tumoren [].	I meget høj grad
12	Jeg blev sendt på skadestuen af min læge, og de sendte mig videre til kirurgiske afdeling med besked om, at jeg skulle tilses af en læge NN. Da jeg ankom til afdelingen blev jeg indlagt med besked om, at jeg skulle opereres, hvilket kom noget bag på mig. Først efter to timer blev jeg tilset af læge NN, der kunne fortælle mig, hvorfor og hvordan jeg skulle opereres.	I nogen grad
25	Mit første møde med hospitalet [om sommeren]. Skulle møde fastende [om morgenen], og på dette tidspunkt var der ikke mødt hverken læger eller sygeplejersker. Derefter fik jeg at vide, du er nummer tre i køen, så [det] blev om eftermiddagen inden jeg kom til. Så det kunne nok være, man blev temmelig sulten. Så mit førstegangssindtryk er ikke noget at skrive hjem om. Håber bare det ikke sker for andre, for jeg syntes det er under al kritik.	I nogen grad
30	Jeg var meget imponeret over den fine behandling. Til UG med kryds og slange.	I nogen grad
5	Jeg skulle selv betale for taxa fra vagtlæge til sygehus. Hvad nu, hvis der er en, som ikke har nogle penge på sig? Sygeplejerske glemte at bestille taxa. Jeg skulle sidde og vente lang tid, indtil jeg gik ind til hende. Og jeg måtte ikke gå, sagde lægen. Jeg var helt alene. Og der stod ikke tydeligt, hvilken afdeling, jeg skulle komme til. En porter kørt mig rundt og ledte efter, hvem der ventede på mig. Havde frygteligt ondt og kravlede i en tom indgang en fredag	Slet ikke

aften. Det var ikke særligt sjovt. Personale på akutafdeling og læge og porter var alle søde og dygtige. Desværre var der ikke nogen om morgenen, da jeg skulle blive udskrevet. Følte, at jeg blev forladt. Ingen sygeplejersker snakkede med mig, inden jeg tog hjem. Jeg skulle finde en på gangen til at få fjernet nålene i min hånd. Det er meget forskelligt fra person til person, hvordan man passer sit arbejde. Hvis man har ikke lyst og hjerte til at passe de syge mennesker, så skal man lad være med at tage det job. Trods alle de små ting, er jeg taknemmelig og føler, at jeg fik en god behandling på min sygdom. Tak.

Sengeafsnit 280

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
13	Mine scanningsbilleder blev ikke set på til lovet tid. De kunne enten ikke findes, eller også havde den læge, der gik stuegang, ikke været til stede ved morgenkonference. Der gik for lang tid inden endelig beslutning om operation. Til trods for at der var blevet konstateret afklemning af tarm. [Over en uge] hvor min tilstand kun blev dårligere. Kunne ikke spise eller holde mad i mig. Kastede alt op af det sparsomme, jeg forsøgte at spise. Dette er ikke beskrevet i notaterne. Og det undrer mig. Ikke god nok information i forbindelse med indtagelse af kontrastvæske og den efterfølgende ventetid. Inden scanning. Skulle vente [en del] timer efter at have drukket væsken. Dette ville være en relevant oplysning at give patienten. Har påtalt dette til personalet. Når man er meget dårlig med kvalme, opkast og småtspisende vil det været ønskeligt, at der serveres små portioner mad. Dette skete ikke altid, selv om det blev ønsket. Skulle flere gange bede om fast medicin, som blev glemt at give til tiden. Drop blev flere gange ikke skyllet, og så virkede de ikke, når de skulle bruges. Oplevede, at personalet havde meget travlt.	Ja
16	Grunden til at jeg overhovedet blev indlagt akut på Afdeling 280 var at jeg, til trods for større morfinbehandling i både rygkateter og pilleform over flere dage, var blevet udskrevet med smerter og uden nogen form for medicin og vejledning to dage før efter en større tarmoperation fra samme hospital. Dette kunne kroppen ikke tåle, og jeg blev derfor på blot to døgn voldsomt dehydreret og "systemet" gik i stå. Dette blev også karakteriseret som en betydelig fejl, da jeg blev akut indlagt igen på Afdeling 280.	Ja
28	Komplikationer i forbindelse med udefrakommende infektioner. Herunder høje infektionstal og feber. Fik orientering inden operationen om, at varigheden ville være 10 til 14 dage, men jeg har nu et sygeforløb på omkring [flere] måneder.	Ja
9	Det havde ikke noget at gøre med afdelingen, men min egen praktiserende læge, som jeg føler ikke tog min sygdomstilstand alvorligt nok og derfor endte det med, at jeg blev akut indlagt.	Nej
12	Efter jeg blev opereret første gang, var det ikke den læge, der havde opereret mig, der skulle fortælle mig om, hvordan operationen var gået. Og selvom hun var inde og tjekke min journal en ekstra gang, kunne hun ikke fortælle mig, hvorfor jeg skulle komme igen tre dage efter for at blive opereret igen []. Samtidig fik jeg ikke fyldestgørende oplysninger omkring smertelindring.	Nej
25	Manglende kommunikation med andet sygehus.	Nej
26	Personalet glemte at bestille mad til mig. Jeg skal have speciel kost. Der var ingen mad til mig på trods af, at min mor havde kontaktet afdelingen og talt med en sygeplejerske, som lovede at bestille maden til næste dag. Jeg fik ingenting at spise, så min mor måtte hente mad til mig.	Nej
29	Jeg havde store smerter og var derfor på smertestillende et par dage, hvorefter det blev antaget, at jeg havde abstinenser. Det havde jeg bestemt ikke (har prøvet at have det før i forbindelse med operation og indlæggelse med meget medicin). Jeg følte mig næsten behandlet som en misbruger.	Nej
33	Jeg følte, at sygeplejerskerne var meget grove, og de misinformede os. Jeg havde fastet en hel dag, hvor jeg ikke kunne spise noget i de timer, jeg var indlagt, indtil jeg blev opereret. Jeg har aldrig nogensinde oplevet en så dårlig behandling, plus de fik min pårørende til at justere mit drop, som jeg havde i hånden, hvor der nemt kunne have gået et eller andet galt i forhold til den væske, jeg fik.	Nej
11	Man undersøger ikke, om patienten har "andre sygdomme". Jeg har store ødemer i [kroppen], som svulmer mere og mere op. Selvom jeg har været indlagt/hos læge [mange] gange i 2014,	Uoplyst

har man aldrig gjort noget ved det før nu. Man har vel kun kureret det, som man var indlagt for og kureret mine ødemer. Altså manglende tværkontakt mellem de forskellige afdelinger. Hvis der havde været tværfaglig kontakt, ville man for længst have gjort noget for mine ødemer. De volder mig meget besvær. Den er stor.

Sengeafsnit 280

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Samtalen med læge NN foregik om natten. Jeg blev vækket og var i øvrigt stadig døsig efter bedøvelsen. Ville gerne have talt med ham, imens jeg var mere bevidst. Så ham aldrig siden. Lægen, der stod for stuegang, [var relativt ny] og talte en del om dette. Det virkede ikke betryggende.	I høj grad
25	Indlæggelsen er beskrevet en gang. Men udskrivelsen foregik via patienthotellet, og der sagde [] sygeplejersken, at jeg skulle tilses af en læge, før jeg kunne udskrives, men det skete aldrig. Endnu en fejl i systemet.	I høj grad
11	Som man var indlagt for og ikke opdaget og kureret min ødem. Altså manglende "tværkontakt" mellem de forskellige afdelinger. Hvis der havde været tværfaglig kontakt, ville man for længst have gjort noget ved min ødem. Den volder mig meget besvær. Den er stor.	I meget høj grad
17	Jeg følte IKKE, at jeg manglede information.	I meget høj grad
20	Ved udredning fandt man nyresten og galde, og man skønnede, at en henvisning til Urinvejskirurgisk Ambulatorium var nødvendig. Man fortalte ikke, at nyrestenen var af en sådan størrelse, at det ville være utilladeligt at fjerne den enten medicinsk eller kirurgisk. Så det resulterede i, at jeg blev overvældet af negative følelser, da jeg fik beskeden. Jeg var chokeret og ikke forberedt.	I meget høj grad
6	Tiden før og under min operation var rigtig fin. Det var et meget professionelt team, som skulle være der under operationen. Efter operationen mindes jeg at have været blevet kørt rundt på flere afdelinger, før jeg til sidst blev lagt på stue med en ældre kvinde med kraftige smerter. Jeg sov derfor ikke hele natten. Jeg blev udskrevet lige efter morgenmaden dagen efter og skulle hjem til en tom lejlighed, det synes jeg ikke er okay. (Dette gjorde jeg selvfølgelig klart for personalet) Jeg havde regnet med, at ligge på sygehuset indtil om eftermiddagen, hvor min mor kunne hente mig. Jeg havde ikke haft mulighed for at snakke med en læge om, hvordan jeg skulle forholde mig efter min operation, og den sygeplejerske, jeg spurgte, havde ikke svaret, men syntes, jeg så frisk nok ud til at gå hjem. Jeg havde smerter længe efter indgrebet, og hvis jeg blot havde fået lidt information om, hvad jeg kunne forvente, havde jeg nok ikke været så bange for, om der var noget galt. Det var altså en lidt blandet oplevelse.	I nogen grad
13	Da det flere gange blev udskudt med at se på mine scanningsbilleder, var der manglende og for sen information. Og det var mange forskellige, der skulle tage stilling. Så jeg blev meget svag, før der blev taget stilling til operation, hvilket jo har gjort, at det så er en meget svær og langsom proces at komme til kræfter igen. Udskrivelse skete meget pludseligt og hurtigt. Fik plads til rekreationsophold på Hospice. Hvilket er rigtig godt. Men der var lidt kommunikation, der blev glemt. Så jeg fik ikke en detaljeret information som lovet om tid og plan for flytning meget sent.	I nogen grad
26	Det var under al kritik det hele, jeg blev ignoreret, når jeg ringede efter hjælp. Jeg havde stærke smerter. Jeg fik ikke mad, og der var meget beskidt.	I nogen grad
32	Man har efterfølgende en oplevelse af, at der er så travlt, at jeg ikke ønsker at ulejligede dem med yderligere spørgsmål.	I nogen grad
12	Når det er første gang, man skal i narkose, og første gang man er i kontakt med en kirurgisk afdeling, ved man intet. De var meget dårlige til at fortælle om det samlede forløb. Ydermere var det, som om at de antog, at jeg nok vidste, hvordan jeg skulle tage de smertestillende piller, de anbefalede. Fik i hvert fald ikke en særlig udførlig anvisning af, hvor lang tid der skulle gå mellem pillerne.	I ringe grad
33	Jeg har flere gange været til vagtlæge, og hvad der overraskede mig, [var at jeg] havde noget	Slet ikke

vat inde i såret, som jeg slet ikke var blevet informeret om. Jeg stod og skulle til London, og hvis den var kommet ud af sig selv, og jeg ikke vidste hvad det var, så skulle jeg jo akut på sygehuset. Jeg følte også, at jeg blev misinformeret om, hvornår vi ville komme til, for sygeplejerskerne gav os ingenting at vide. Jeg sad og ventede 14 timer på en operation, plus jeg sad dagen før i 8 timer.

