

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Sengeafsnit Pvisit  
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](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	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 Brugerinvolvering, 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	86
Besvarelser fra patienter:	46
afsnittets svarprocent:	53%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: P-VISIT

**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

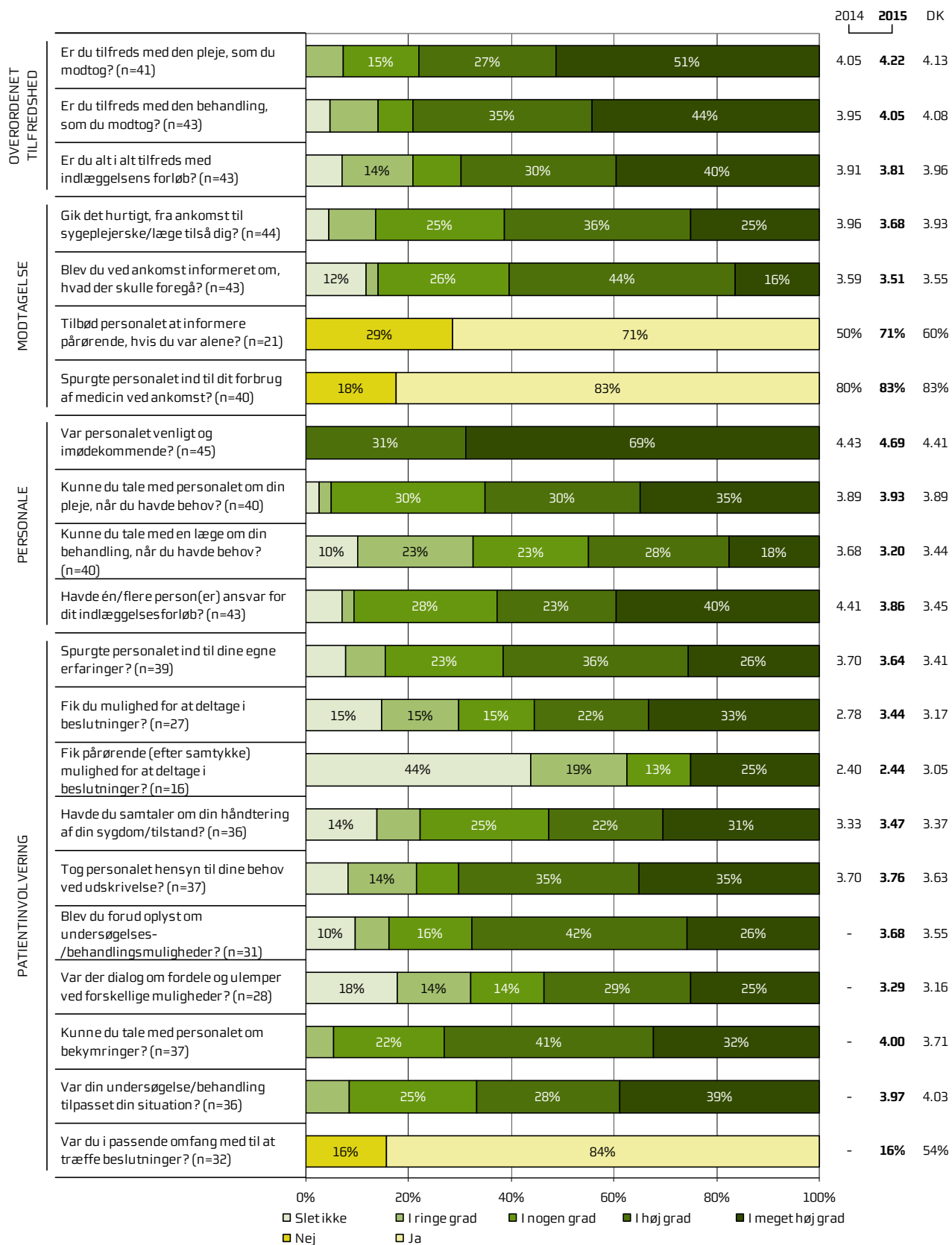
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

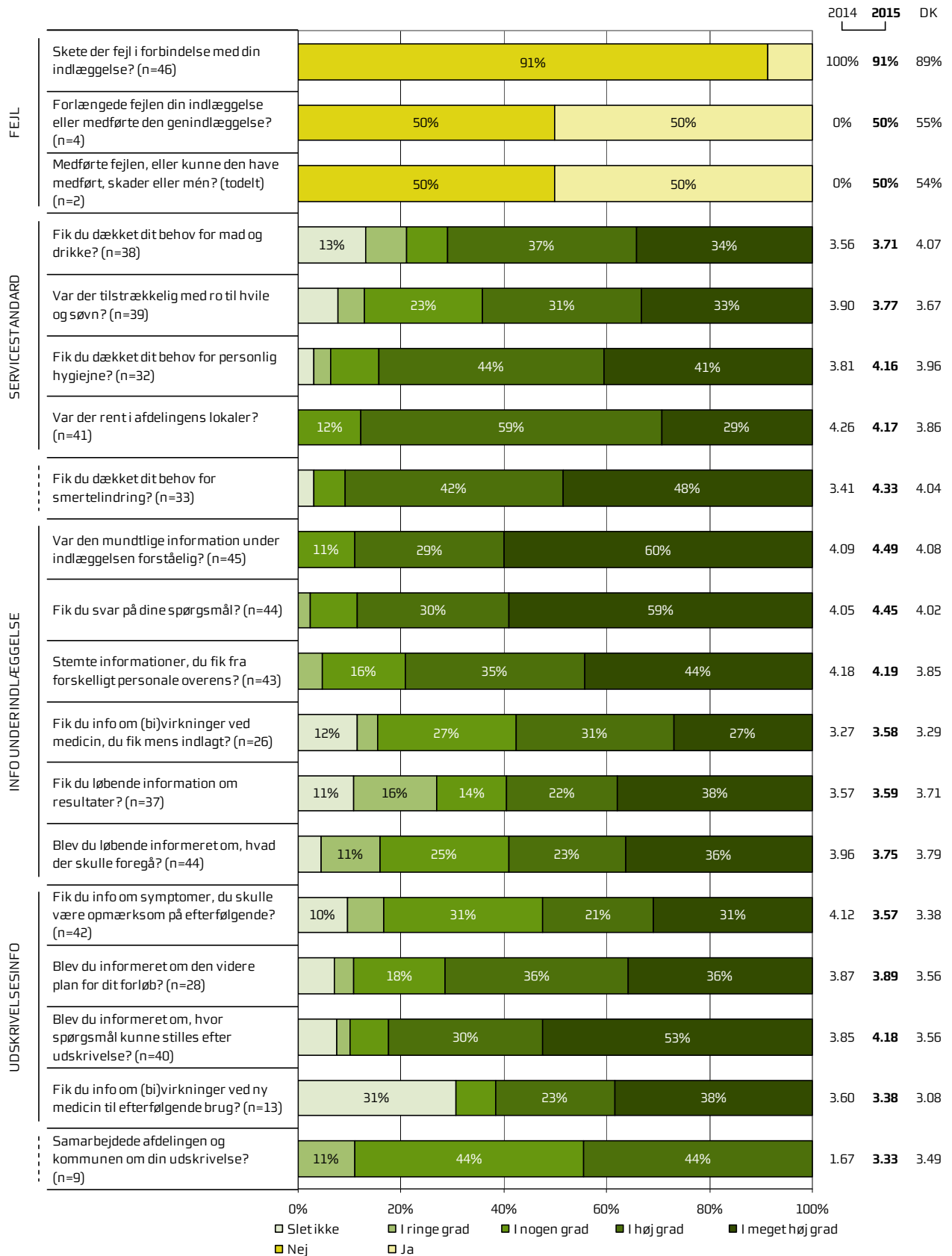
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

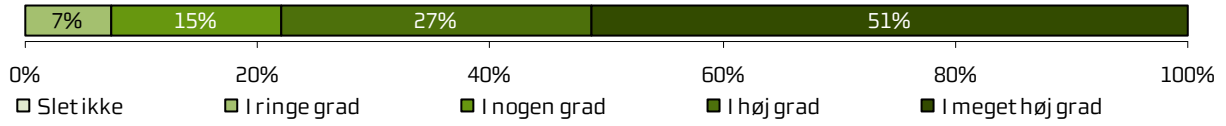
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

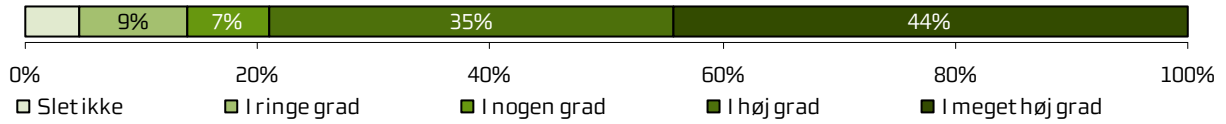
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

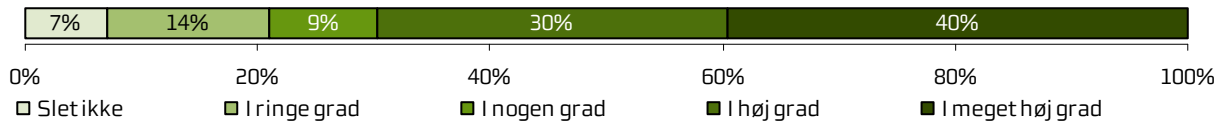
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=41)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=43)



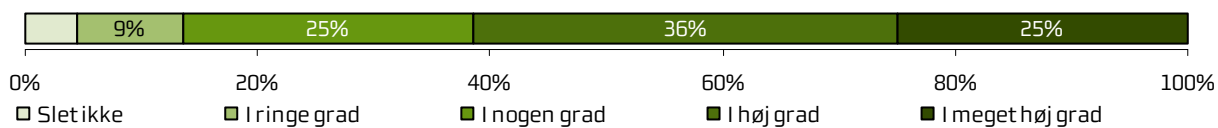
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=43)



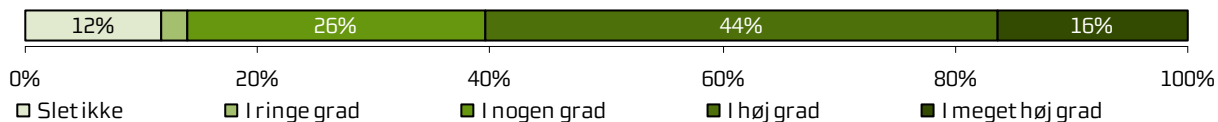
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,22		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,05		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,81		3,96	

## Modtagelse

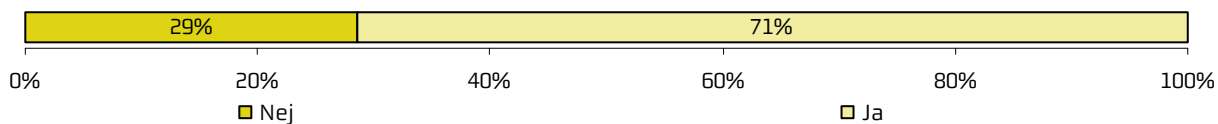
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=44)



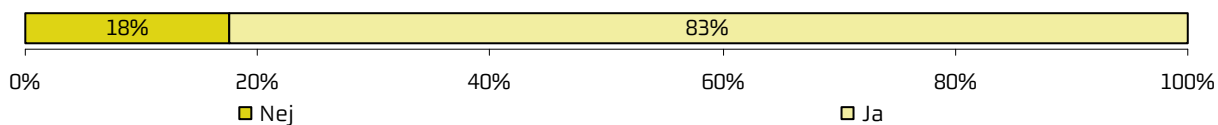
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=43)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=21)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=40)

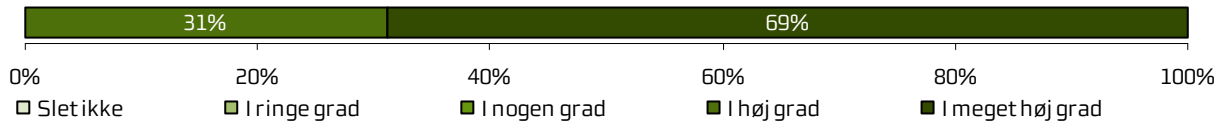




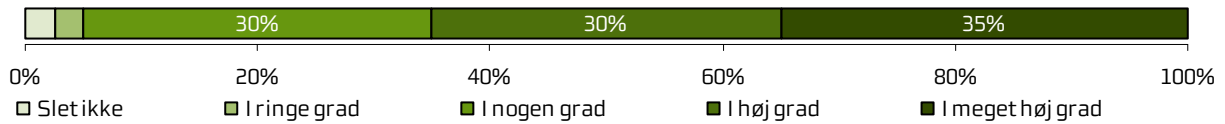
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,68		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,51		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		71 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		82 %	83 %	

## Personale

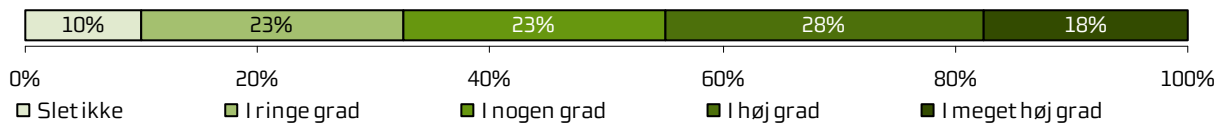
Var personalet venligt og imødekommende? (n=45)



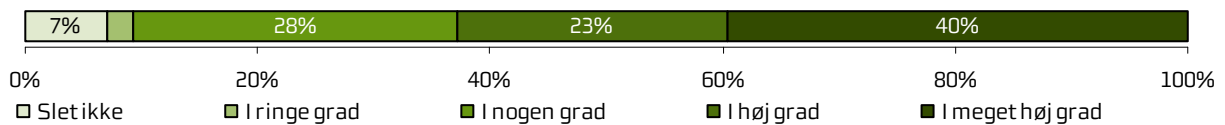
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=40)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=40)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=43)



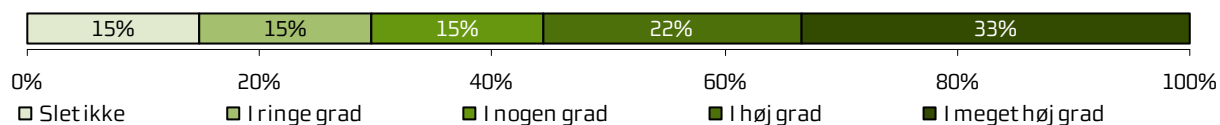
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,69		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,92		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,2		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?	3,86		3,45	

## Patientinvolvering

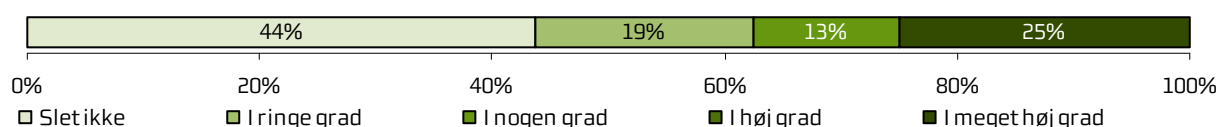
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=39)



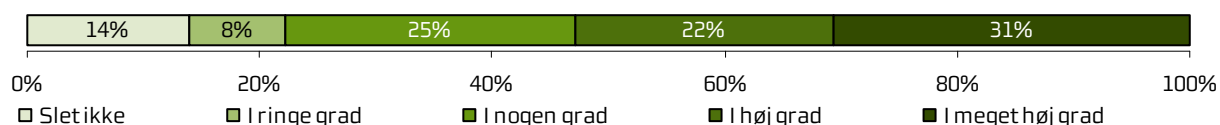
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=27)



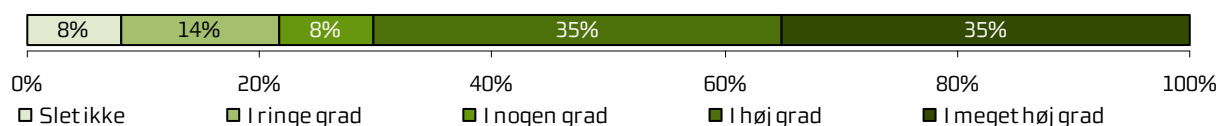
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=16)



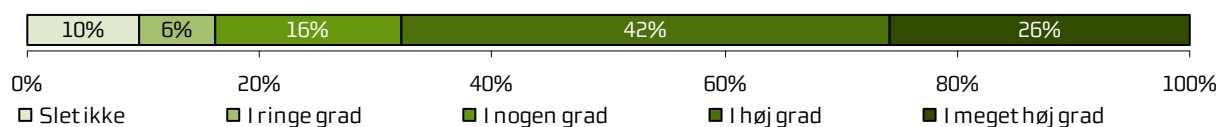
Harvede du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=36)



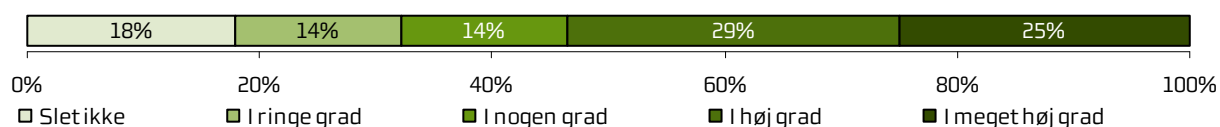
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=37)



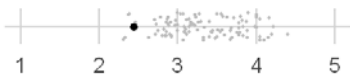
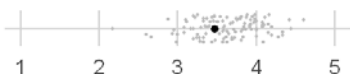
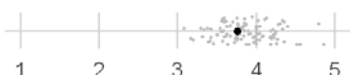




Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=31)



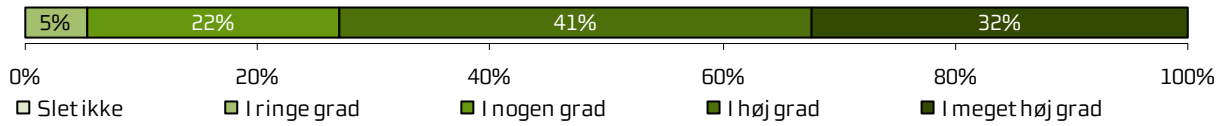
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=28)



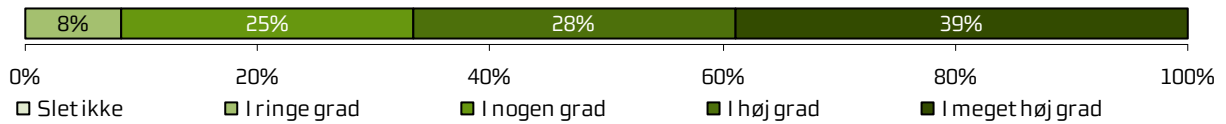
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,64		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,44		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,44		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,47		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,76		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,68		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,29		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

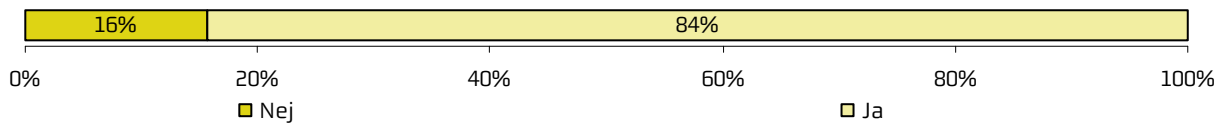
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=37)



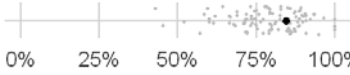


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=36)



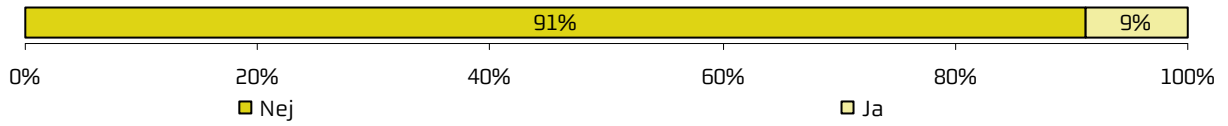
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=32)



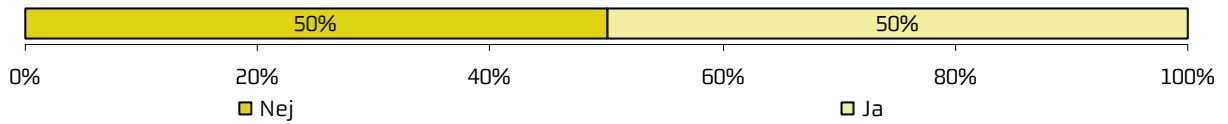
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,97		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		16 %	54 %	

## Fejl

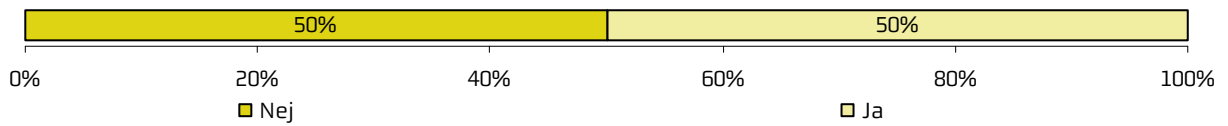
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=46)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)

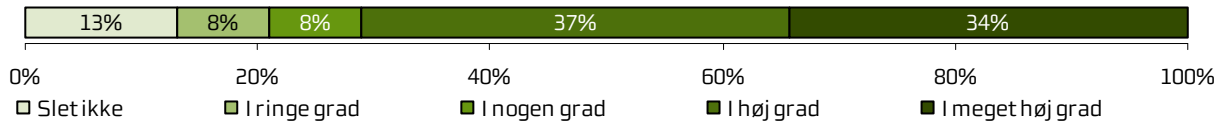




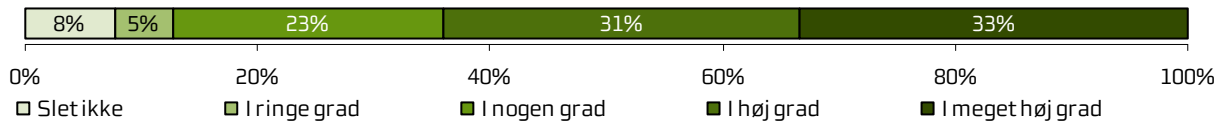
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		50 %	54 %	

## Servicestandard

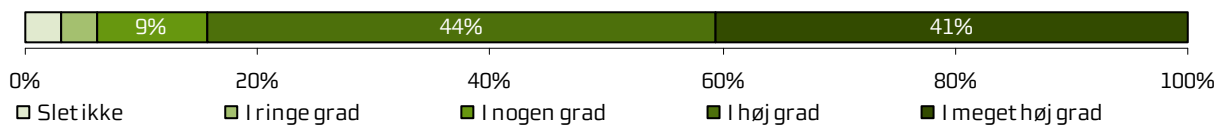
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=38)



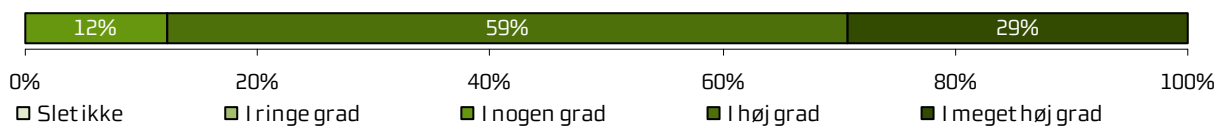
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=39)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=32)



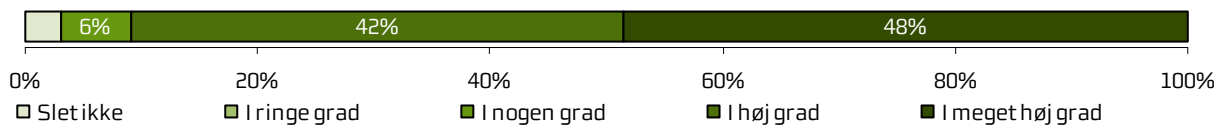
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=41)



	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?	3,71		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,77		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,16		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,17		3,86	

## Smertelindring

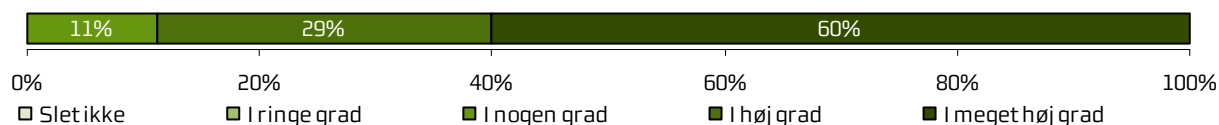
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=33)



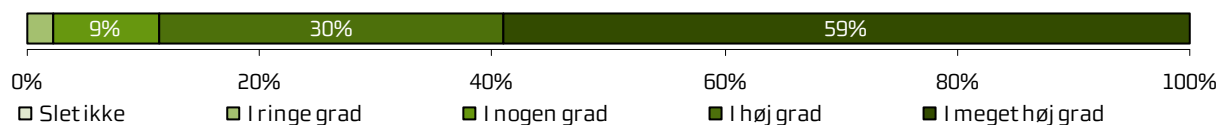
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,33		4,04	

## Info under indlæggelse

Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=45)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=44)



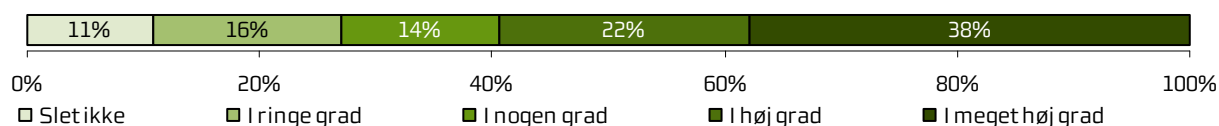
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=43)



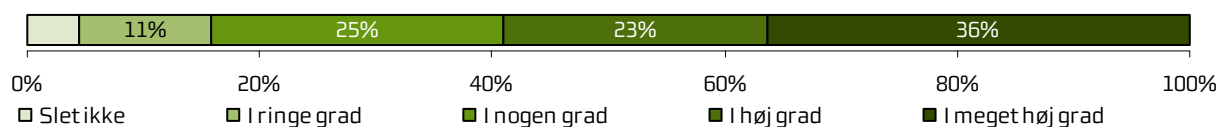
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=26)



Fik du løbende information om resultater? (n=37)



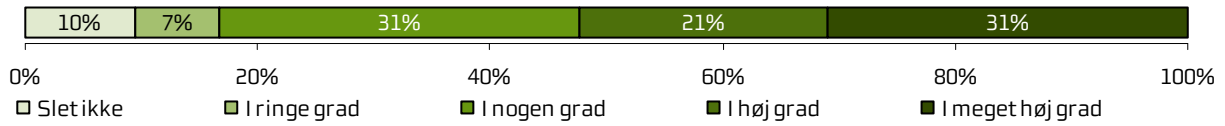
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=44)



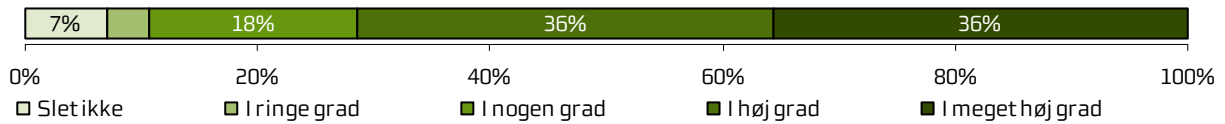
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,49		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,45		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,19		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,58		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,59		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,75		3,79	

## Udskrivelsesinfo

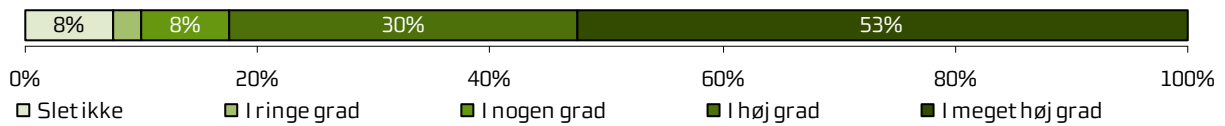
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=42)



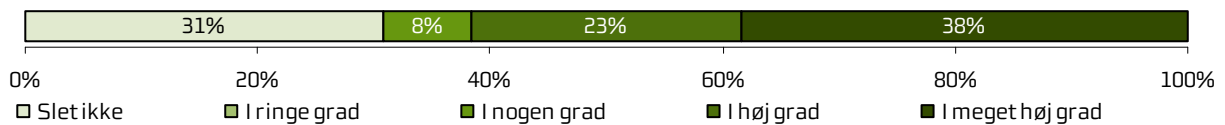
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=28)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=40)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=13)

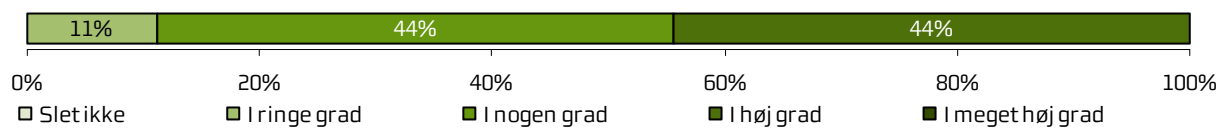




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,57		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,89		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,18		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,38		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=9)



	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?	3,33		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 [].

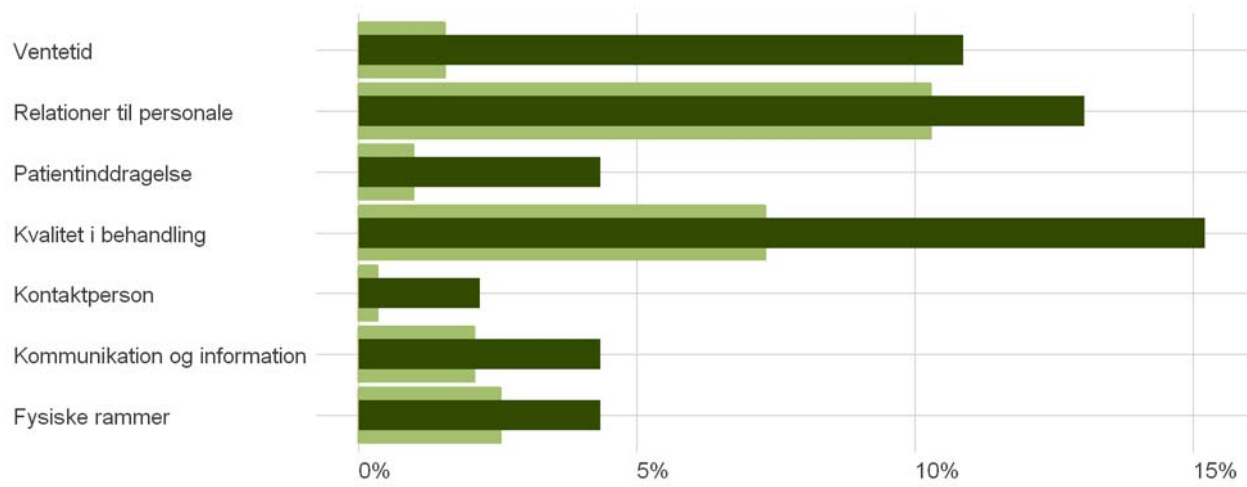
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Pvisit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Meget venligt og imødekommende personale! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Bedre information omkring hvad der skal ske, og hvad man skal igennem! [Kommunikation og information]	I høj grad
11	Generelt bedre organisering. At de, som har med patienten at gøre, er så ajour med situationen som muligt. Dette gør, at man ikke oplever "samme spørgsmål" eller samme sætninger igen. Der må være sparring imellem kollegaer vedrørende patienten/borgeren. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Jeg ventede flere timer på at blive tilset af lægen, da jeg skulle hjem. Det var sent om aftenen, og da lægen kom, var det bare for at sige, at jeg gerne måtte tage hjem. [Ventetid]	I høj grad
9	Hvis jeg skulle sætte en finger på noget, så var det ventetiden efter, at jeg var blevet anvist til at vente på en sygeplejerske. [Ventetid]	I meget høj grad
10	Fantastisk oplevelse. Har overvejet at skrive til afdelingen. Oplevede ro, nærvær, hjælpsomhed og forståelse fra alt personale. Blev især også meget positivt overrasket over den tålmodighed, der blev udvist ved den [ældre] dame, som lå på samme stue. Hun blev håndteret så flot af personalet. Alle dem, der kontaktede hende, havde kræfter til at berolige hende, hun kunne ikke selv huske, hvorfor hun var der og sådan noget. Det gjaldt alle, der var i kontakt med hende; læger, sygeplejerske, ergo/fysioterapeut. Dejlig positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Personalet var meget opmærksomme på, at jeg fik noget at spise og drikke. Personalet var meget flinke og gjorde opmærksom på, at jeg endelig skulle spørge om hjælp/trække i den røde snor, hvis jeg fik brug for det. Der var også en sygeplejestuderende med, som gjorde det rigtig godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Dejlig at møde så megen venlighed, så megen forståelse og så megen tillid til det, jeg sagde om de symptomer, jeg havde. Dejligt at blive behandlet af fagligt dygtige mennesker, der ikke ved bedre, men tager patienterne med i forløbet. Dejlige mennesker og en god oplevelse både før og efter indlæggelse. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
22	Da jeg blev indlagt, var min situation, at jeg derhjemme havde en lille datter på fem måneder, som jeg fuld-ammede. Personalet håndterede det SÅ GODT! Jeg fik min kæreste medindlagt, da jeg selv var for syg til, at jeg kunne tage vare på hende. De fandt hurtigt en babyseng til hende m.m. Og vi fik en tomandsstue, så vi ikke generede nogle medpatienter, når hun f.eks. græd om natten. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Personalet var meget venlige og beroligede mig hele vejen igennem. De tog hensyn til mine ønsker. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
2	Jeg vil gerne rose sygeplejerskerne/lægerne på afdelingen/under operationen for den måde, de håndterede situationen. Alle jeg henvendte mig til var meget venlige, og jeg følte mig hele tiden i gode hænder. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Jeg synes, at de fleste var søde og imødekommende :-)	I nogen grad

✎	26	Jeg har stress, så jeg kan ikke huske så meget. Undskylder.	I nogen grad
✎	5	Være bedre til at informere patienter om ventetider, og hvornår man kan regne med, at lægen kan kigge på en. Det er frustrerende at være uvidende om, hvornår man skal til og hvad præcist, der skal ske. [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
✎	17	Jeg skulle ikke være sent hjem. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎	20	Samle de unge sammen og de ældre. Det tror jeg ville hjælpe en del. Ellers var sygeplejerskerne søde og tålmodige. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎	24	Jeg ventede [mange timer] timer, før jeg blev undersøgt, hvor jeg måtte faste i tilfælde af operation. Bortset fra dette var jeg tilfreds med undersøgelsen, selvom jeg blev udskrevet med en lidt vag diagnose. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
✎	25	Jeg var i Akut 3 på Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade. Et af vinduerne kunne man ikke lukke 100 procent, derfor var det koldt i rummet. Rummet kunne også trænge til lidt ny farve eller i det mindste et billede/fjernsyn/et eller andet. Det var meget trist, men det var vel ikke en station, hvor folk blev længe. [Fysiske rammer]	I ringe grad
✎	12	Alt for lang ventetid. [Ventetid]	Slet ikke
✎	15	Finde ud af hvordan de var.	Slet ikke
✎	4	Hvis jeg ikke var blevet fejl-diagnosticeret, havde det ikke været nødvendigt med indlæggelse, ligesom jeg ikke måtte gennemgå en lang rehabilitering. Om ikke andet så var sygeplejerskerne og den pleje, jeg modtog, fantastisk. Jeg er frustreret over fejl-diagnosticeringen, men jeg er meget taknemmelig for den pleje, jeg fik. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst



## Sengeafsnit Pvisit

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Pvisit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
13	Jeg blev overført via taxi fra Tage Hansens gade til Kirurgisk Afdeling og kom om aftenen, hvor der er færre personale, men de der var tog pænt imod mig.	I høj grad
15	Blive bedre til at tage godt imod.	I høj grad
16	Jeg oplevede, at sygeplejerskerne og lægerne havde alt for travlt. Da jeg ikke havde voldsomme smerter, da jeg blev indlagt, betød det ikke så meget at skulle vente, men jeg synes, de gør det godt (sygeplejersker og lægerne). Men der er brug for flere folk!	I høj grad
7	Rigtig god modtagelse og hurtig behandling.	I meget høj grad
8	Jeg har bestemt ikke noget at klage over. Mange tak for rigtig god behandling.	I meget høj grad
10	Fantastisk oplevelse. Har overvejet at skrive til afdelingen. Oplevede ro, nærvær, hjælpsomhed og forståelse fra alt personale. Blev især også meget positivt overrasket over den tålmodighed, der blev udvist ved den [ældre] dame, som lå på samme stue. Hun blev håndteret så flot af personalet. Alle dem der kontaktede hende, havde kræfter til at berolige hende. Hun kunne ikke selv huske hvorfor hun var der og sådan noget. Det gjaldt alle der var i kontakt med hende, læger, sygeplejerske, ergo- og fysioterapeut. Dejlig positiv oplevelse.	I meget høj grad
9	At det mere tydeligt fremgik, hvor man skulle henvende sig, når man ankom.	I nogen grad
12	Det var OK.	I nogen grad
17	Set i bakspejlet ift. min [situation] er det ikke tilfredsstillende, at jeg blev sendt hjem dagen efter, at jeg i første omgang blev indlagt til observation []. Vi har læst os til, at der i rigtig mange tilfælde er atypiske smerter. Jeg havde atypiske smerter, men blev alligevel sendt hjem. Så måske observationsperioden var for kort. Jeg oplever, at man havde for travlt med at sende mig hjem. Især da jeg samme dags aften var nødt til at tage på hospitalet igen. Søgte igennem hele aftenen at komme i kontakt med en læge på hospitalet, men blev aldrig ringet op af den læge, som skulle ringe mig op. Så jeg mødte til sidst uanmeldt op pga. uudholdelige smerter.	I nogen grad
20	Det ville være en rigtig god ide at forsøge at samle de yngre patienter sammen. Det var rigtig uhyggeligt at skulle ligge på stue med en på over 90, der havde blodprop, første gang, man blev indlagt på et hospital.	I nogen grad
1	Jeg blev første gang modtaget af en sygeplejerske, ret hurtigt, men ventede fem timer på at blive tilset af en læge.	I ringe grad
2	Jeg synes, at den information, jeg fik vedrørende selve operationen, egentlig var meget begrænset. Jeg ankom, som en læge havde opfordret mig til, tidligt om morgenen, hvor hverken sygeplejerske eller læge kunne fortælle mig, hvornår det ville blive min tur. Det blev først mig [flere timer senere], hvilket, jeg synes, er alt for længe, taget i betragtning af at jeg i al den tid havde været fastende.	I ringe grad
3	Synes, det var lidt spild af tid og penge at indlægge mig, lå i to timer ca. Ventede på en læge i halvanden time, inden han kom, tilså mig i ti minutter og lod mig udskrive. Hvis bare man havde været undersøgt først og fået at vide, at det ikke var slemt, så havde de sparet indlæggelse og sygeplejerske. Selvfølgelig er det fint, det fungerer herhjemme, men følte, de godt kunne have brugt tiden på en lang vigtigere person end mig ;-).	I ringe grad
19	Søde, dygtige og lyttende. Det var dejligt at blive behandlet som et voksent menneske. Det var dejligt at blive taget alvorligt.	Ikke relevant for mig
5	Fin modtagelse af sygeplejerske, men alt for meget ventetid. Og dårlig information om,	Slet ikke

hvornår jeg kunne komme til/lægen kom.

## Sengeafsnit Pvisit

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Pvisit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 4	Jeg var diagnosticeret med en nyreinfektion. I virkeligheden havde jeg en blindtarmsbetændelse, hvilket blev opdaget for sent, og organet bristede. Jeg er taknemmelig for den pleje, jeg modtog, men ved dokumentation af fejl, vil jeg gerne sige, at jeg fortalte lægerne, ved hver given lejlighed, at både min far og bror havde blindtarmsbetændelse, og at familiehistorien var, at vores journaler var usædvanlige steder. Da dette i mit tilfælde også gjorde sig gældende, ledte det til en forkert diagnose.	Ja
✎ 17	Jeg blev sendt hjem, selvom jeg faktisk havde blindtarmsbetændelse.	Ja
✎ 6	Da jeg kom ind på sygehuset, fik jeg at vide, at det var det forkerte sygehus jeg blev kørt til. Men der skete ikke mere ved det, og jeg blev på det sygehus jeg var ankommet til.	Nej
✎ 19	Brev til andet sygehus om kikkertundersøgelse blev skrevet, men ikke sendt, før jeg spurgte, om der var sket en fejl. Fejlen blev rettet straks.	Nej

## Sengeafsnit Pvisit

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Pvisit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
25	Jeg har været indlagt på grund af observering af en mulig blindtarmbetændelse, men jeg vidste fra starten, at det ikke var det, der udløste smerterne. Problemer med nyrer og blærer, som jeg har haft i flere år. Der var bare ingen, der ville høre på det, jeg havde at sige, og jeg blev kun undersøgt på grund af blindtarmen. Da den var ok, blev jeg udskrevet, men problemet var jo ikke løst.	I høj grad
12	Der gik lang tid fra jeg kom ind, til jeg blev tilset af en læge.	I nogen grad
14	Jeg måtte selv gøre opmærksom på, at jeg skulle tale med en læge efter mit indgreb. Sygeplejersken var parat til at udskrive mig, men jeg vidste ikke, hvad der var sket på operationsstuen. Jeg fik en udskrift af min journal, men bad om også at tale med en læge, da det kan være svært at forstå medicinske termer som almindelig borger. Jeg fik at vide, at jeg ville blive kontaktet telefonisk efter noget tid. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg er i udlandet indtil nytår. De skrev min e-mail ned, men jeg har alligevel modtaget en besked i min e-boks om, at jeg vil blive ringet op. Så jeg er i tvivl om, om det er noteret i min journal, at jeg kun kan kontaktes pr. mail.	I nogen grad
18	Manglende information omkring, hvad jeg skulle gøre, hvis smerterne fortsatte. Var indlagt i [efteråret] og her [en måneds tid senere] har jeg stadigvæk smerter og små feber!	I nogen grad
5	Jeg blev af min læge henvist til akutafdelingen, hvor jeg måtte vente [flere] timer på en stue, før en læge kom og kiggede på mig. Sygeplejersken var venlig, men kunne ikke sige, hvornår lægen kom. Det skal siges, at jeg skulle møde fastende, så var meget træt og udkørt efter de timer [var gået]. Så kom lægen, og jeg blev sendt hjem, da de ikke ville operere det alligevel (ikke alvorligt nok), men kigge på det dagen efter. Heldigvis fik jeg tilbudt mad, inden jeg tog hjem. Det var jeg meget glad for. Mødte dagen efter og ventede [et lille stykke tid], før en ny læge kiggede på det og sagde, at det ville gå i sig selv, så blev sendt hjem igen. Har været meget utilfreds med den lange ventetid første dag (især fordi jeg ikke kunne få information om et tidspunkt, hvornår lægen kom), samt at jeg følte ikke, at det var nødvendigt at komme anden dag, hvor jeg fik samme besked, som dagen før.	I ringe grad
7	Fik ikke helt præcist at vide, hvad lægerne havde foretaget!	I ringe grad
2	Manglende information om, hvornår det ville blive min tur. Jeg ankom [om morgenen] og blev først opereret [om eftermiddagen]. I al den ventetid havde jeg ingen idé om, hvornår jeg skulle opereres. Jeg er godt klar over, at man ikke har kunnet give mig et præcist tidspunkt.	Slet ikke
15	Svar fra lægen.	Slet ikke



