

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
K-Sengeafsnit
URINVEJSKIRURGISK AFD. K
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

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
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 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 2014.

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	232
Besvarelser fra patienter:	108
Afsnittets svarprocent:	47%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

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

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 ca. 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 CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

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 udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

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.

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 spørgsmål

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 spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. 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 ambulante 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

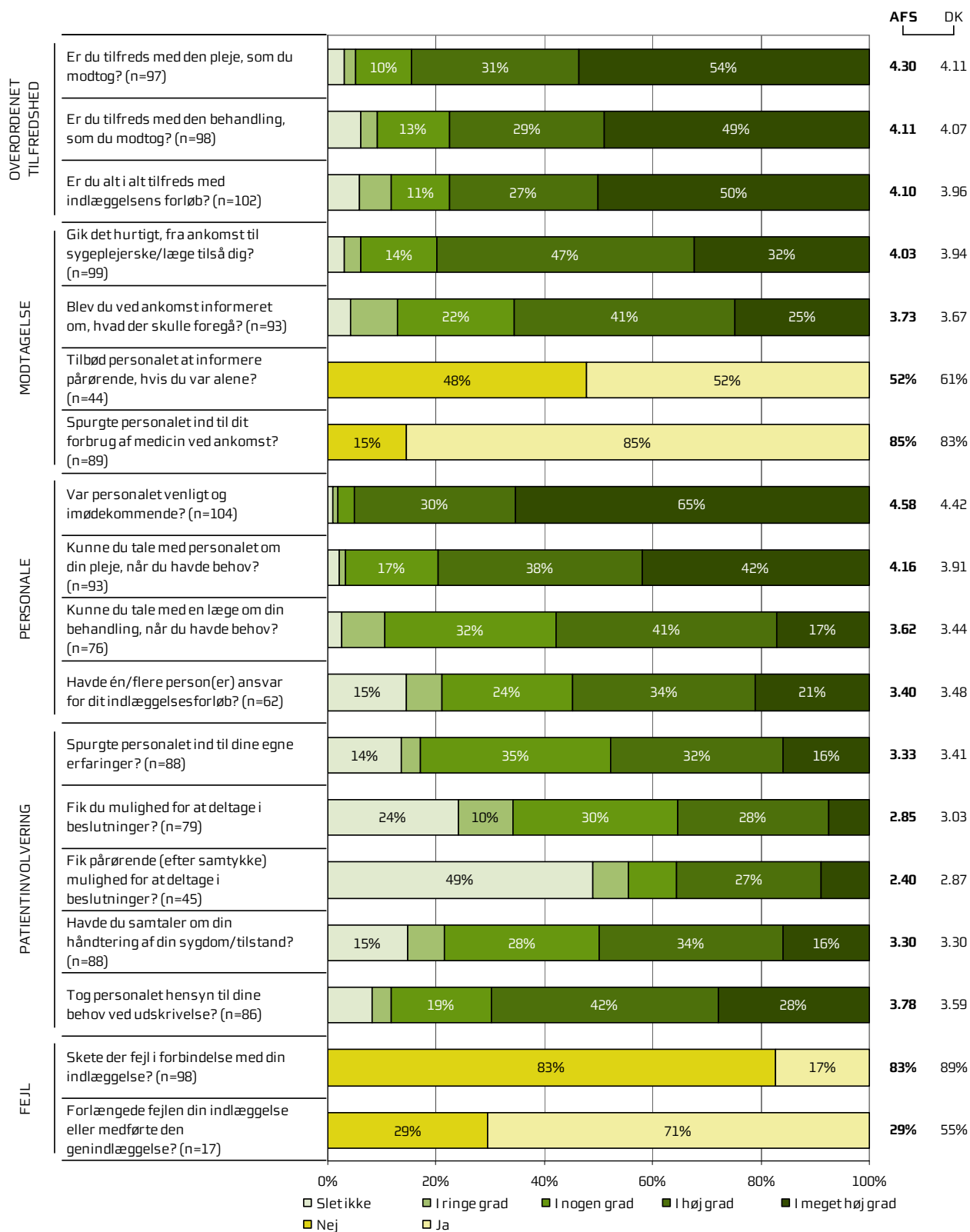
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

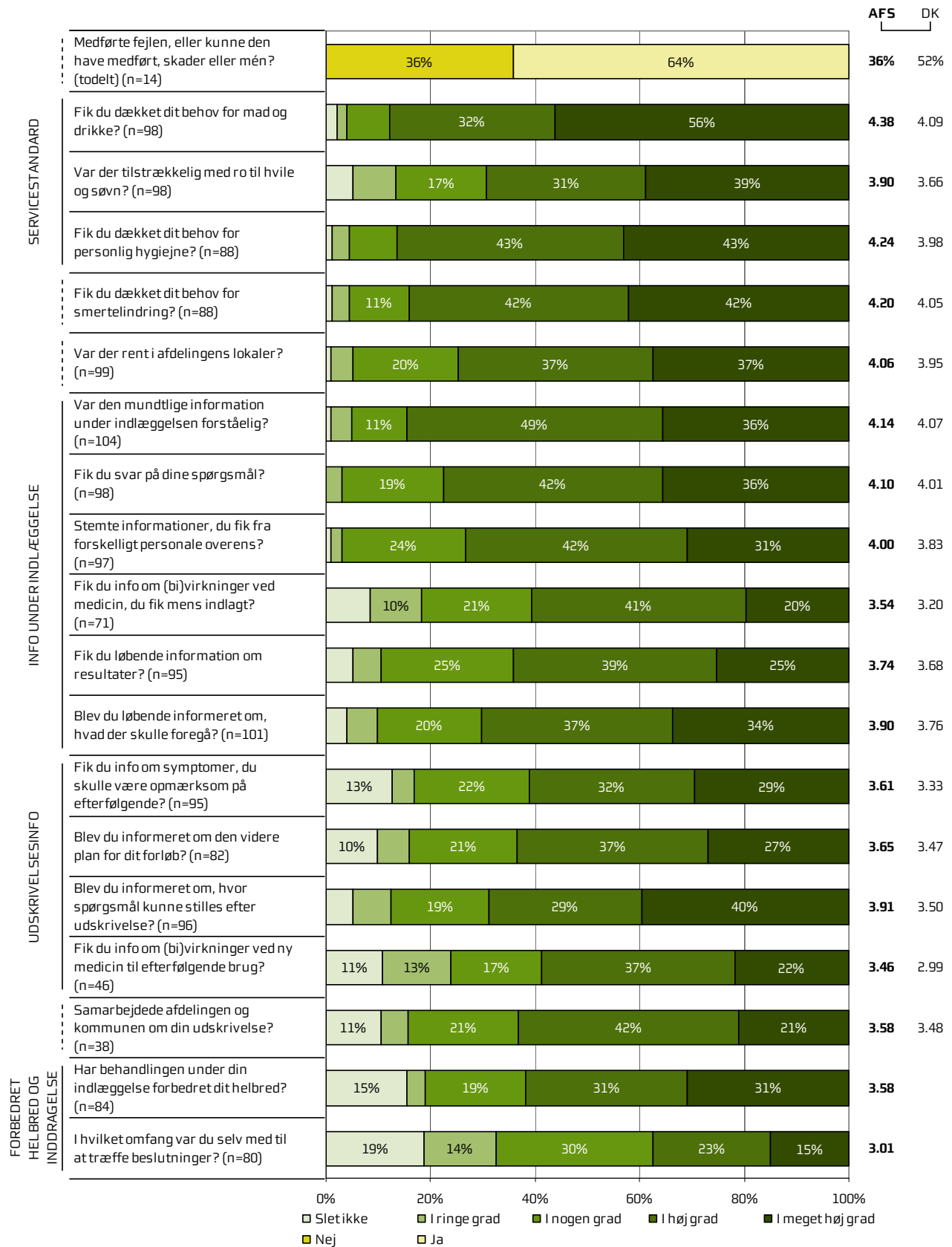
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne 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 temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

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 for begge spørgsmålstyper, 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" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

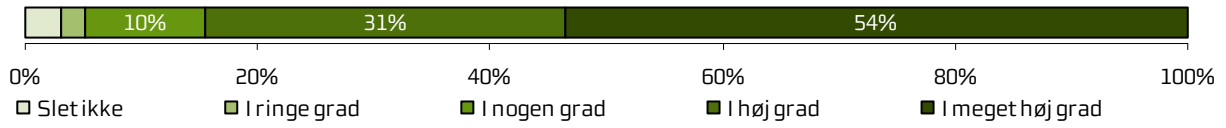
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

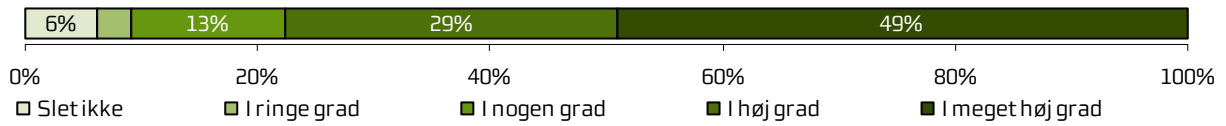
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

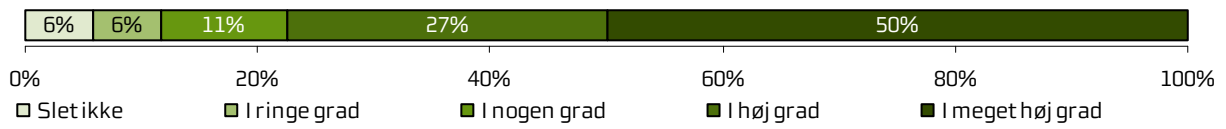
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=97)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=98)



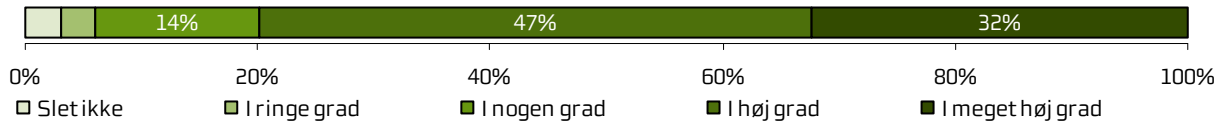
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=102)



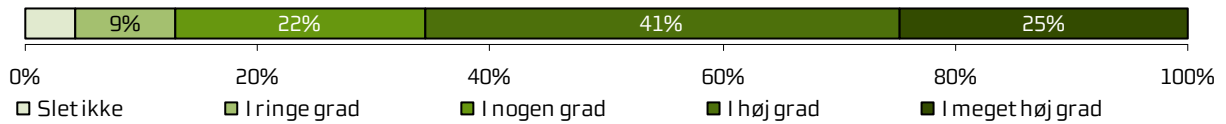
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,3		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,11		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,1		3,96	

Modtagelse

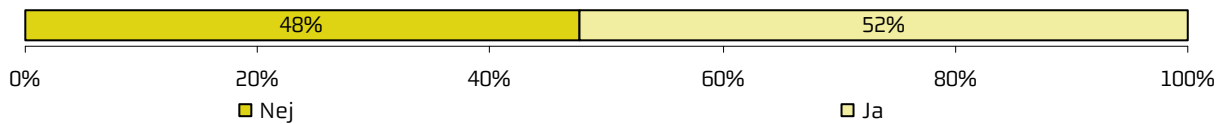
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=99)



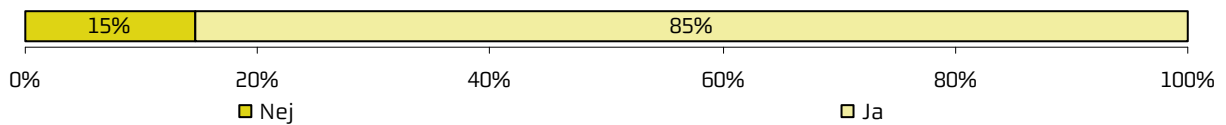
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=93)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=44)



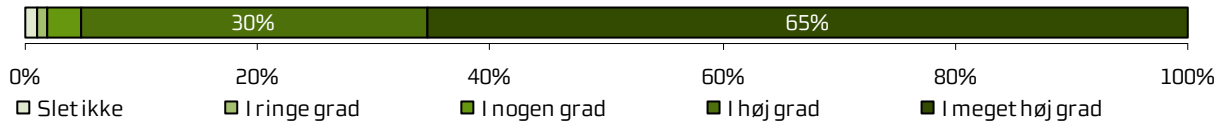
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=89)



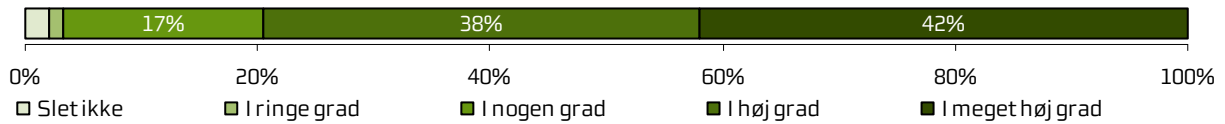
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,03		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,73		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		52 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		85 %	83 %	

Personale

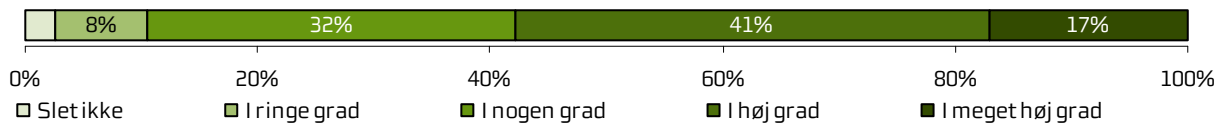
Var personalet venligt og imødekommende? (n=104)



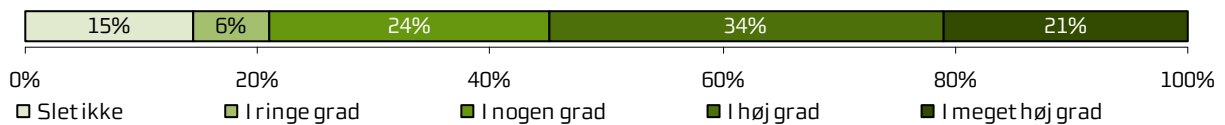
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=93)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=76)



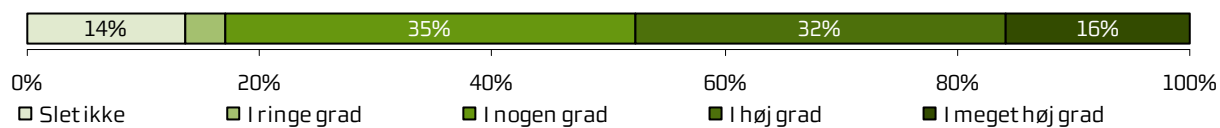
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=62)



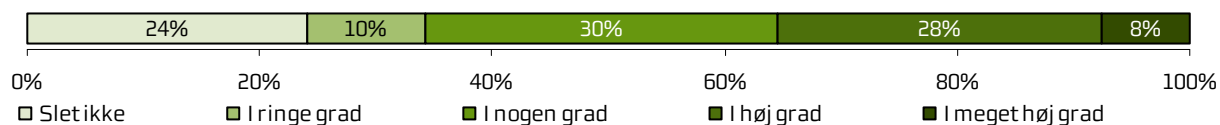
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,58		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,16		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,62		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?	3,4		3,48	

Patientinvolvering

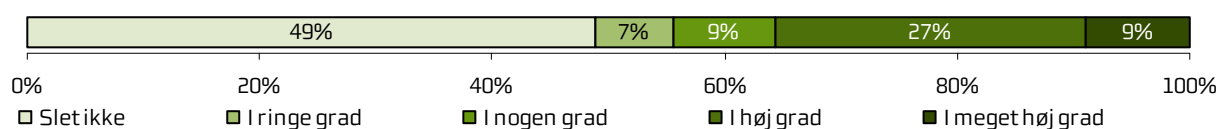
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=88)



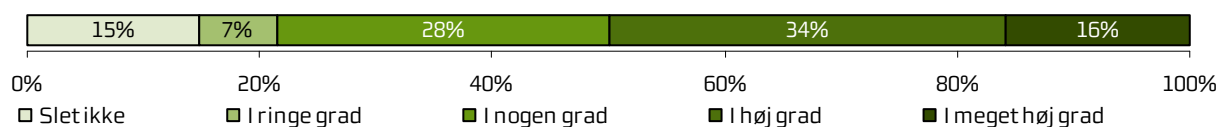
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=79)



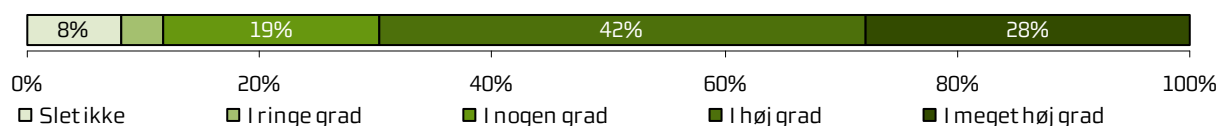
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=45)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=88)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=86)



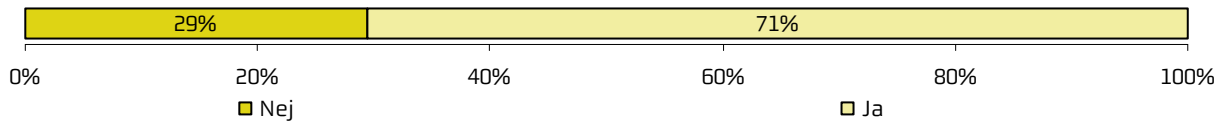
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,33		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,85		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,4		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,3		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,78		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=98)



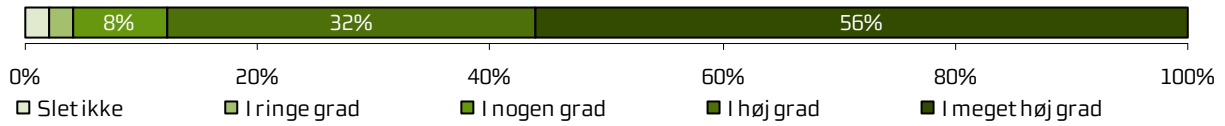
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=17)



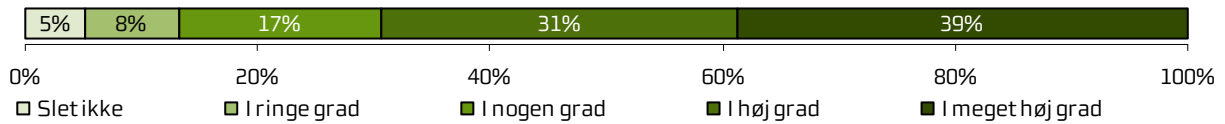
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		83 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		29 %	55 %	

Servicestandard

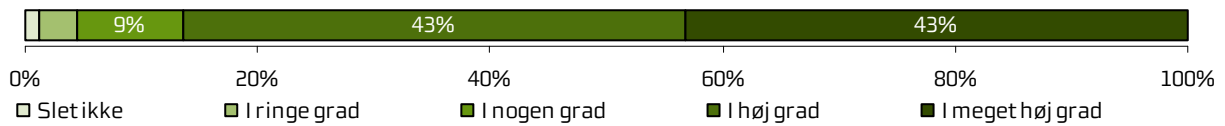
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=98)



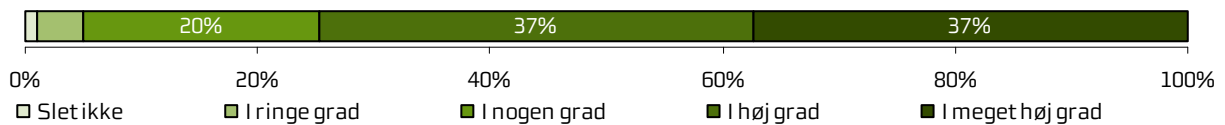
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=98)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=88)



Var der rent i afdelingens lokaler? (n=99)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,38		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,9		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,24		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,06		3,95	

Smertelindring

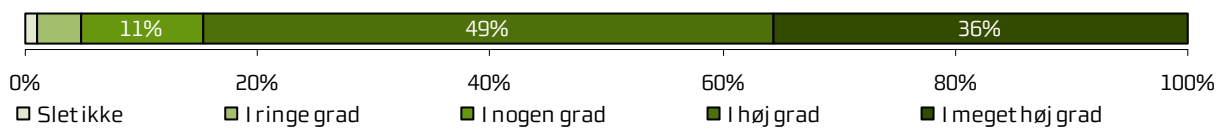
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=88)



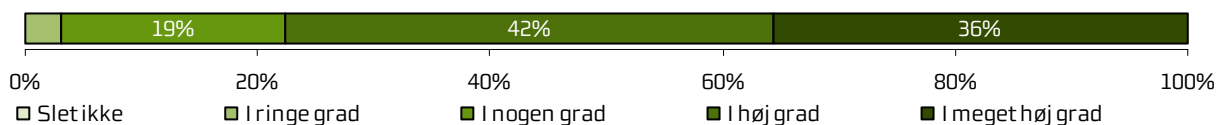
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,2		4,05	

Info under indlæggelse

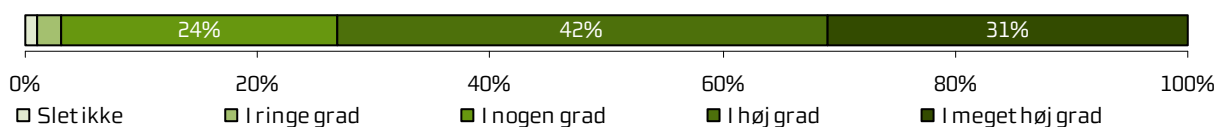
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=104)



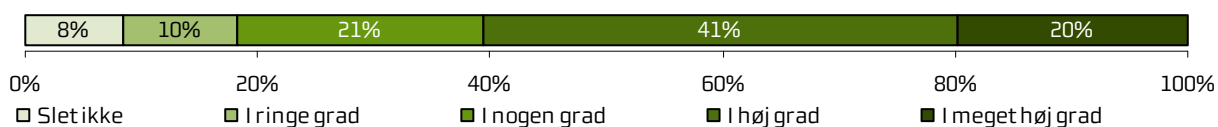
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=98)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=97)



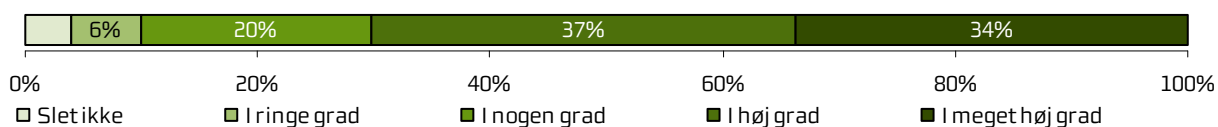
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=71)



Fik du løbende information om resultater? (n=95)



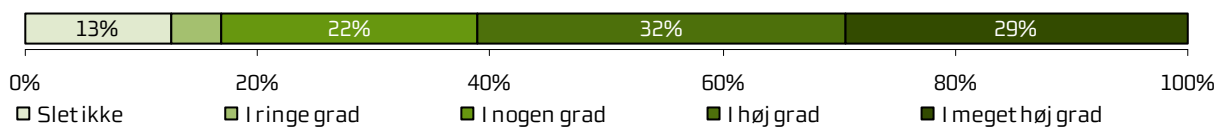
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=101)



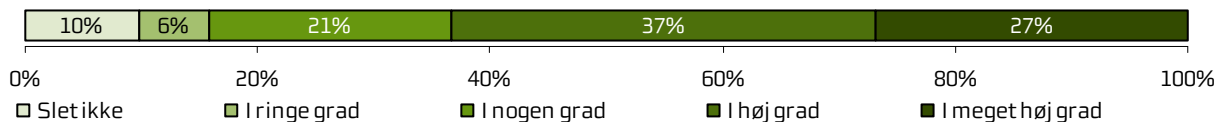
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,14		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,1		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,54		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,74		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,9		3,76	

Udskrivelsesinfo

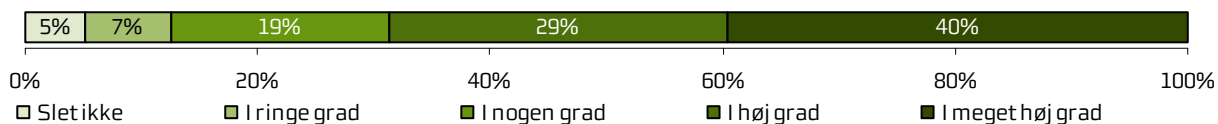
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=95)



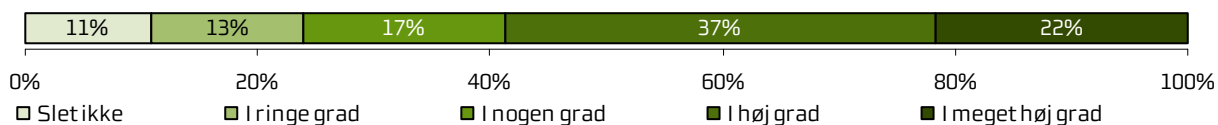
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=82)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=96)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=46)



	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?	3,61		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,65		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,91		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,46		2,99	

Hjemmepleje

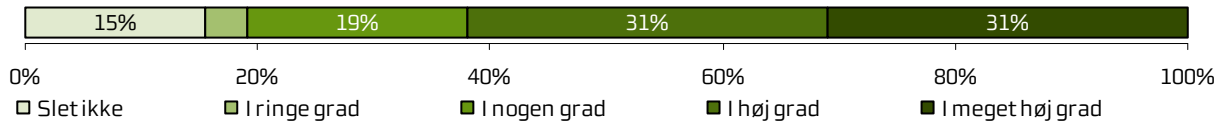
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=38)



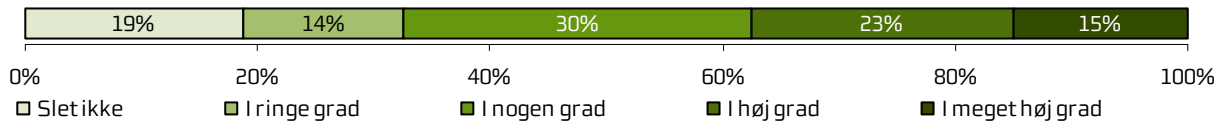
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,58		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=84)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=80)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,58			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,01			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem 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.

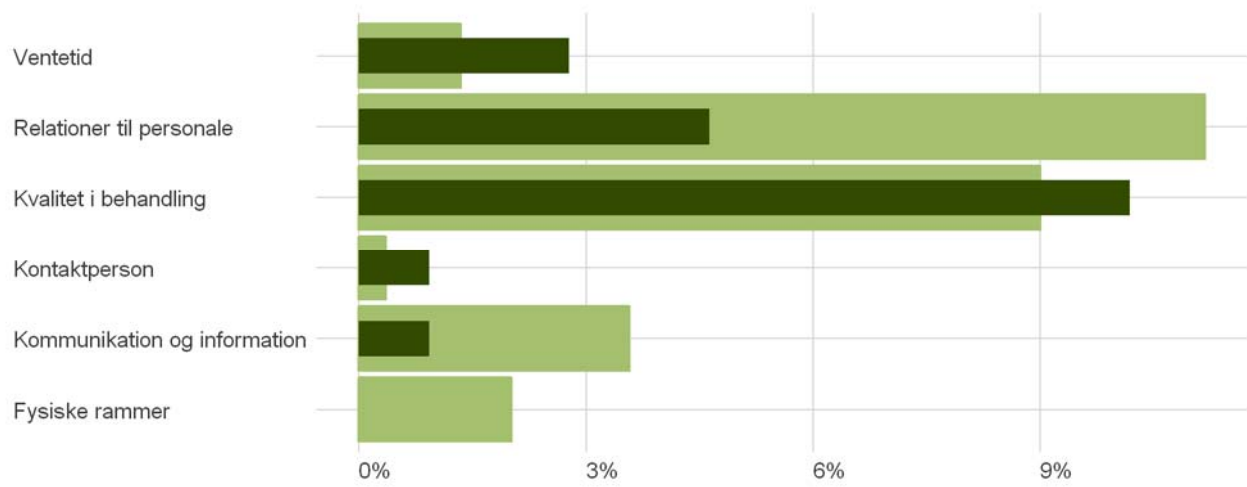
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet 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.



K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
2	Lidt flere hænder ville være ønskeligt.	I høj grad
15	Flyttet fra stråleterapien til K-K.	I høj grad
32	Jeg blev overført fra [andet sygehus] efter fire dages indlæggelse der.	I høj grad
37	Blev kørt på Afdeling K straks.	I høj grad
10	Skifte [kateter]. Varighed 15 minutter. Fin behandling.	I meget høj grad
13	Kom med ambulance [], og blev kørt op på afdelingen med det samme. Her blev jeg vel modtaget af en sygeplejerske og en læge og kom ind på mit værelse og fik drop med det samme. Alt i alt en god oplevelse	I meget høj grad
20	Falcks personale havde svært ved at finde til "aflæsnings" pladsen!	I meget høj grad
29	Alt forløb fint. Der var gjort en seng klar til mig.	I meget høj grad
39	En uvenlig modtagelse i informationen. Efterspurgte noget på skrift, som jeg ikke havde. Var indkaldt pr. telefon.	I meget høj grad
6	Tog for lang tid at få en seng og ro på. Var meget syg.	I nogen grad
18	Der var tilsyneladende ingen særlig planlægning. Følte at personalet ikke havde tid.	I nogen grad
38	Megen travlhed. Derfor nogen ventetid.	I nogen grad
16	Jeg kom først ind til en halvtreds minutter efter jeg skulle være mødt.	I ringe grad
25	Var patient på anden afdeling og skulle have kateder skiftet.	Ikke relevant for mig
12	Blev indlagt via vagtlægen på Aarhus Kommunehospital.	Slet ikke
30	Jeg blev akutmodtaget via vagtlægen.	Slet ikke
14	Min mand var kun indlagt i mindre end et døgn, men han siger, at alle var søde og rare.	Uoplyst
27	Da min mor er alene på hospitalet under scanning, skulle personalet kontakte datter. Det gjorde de ikke. Jeg ringede klokken 16 og fik at vide, at alt var vel. Jeg kom, som aftalt, med tøj m.m. klokken 18, da var min mor overført til andet sygehus uden min viden. Det er ikke tilfredsstillende.	Ved ikke

K-Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
1	De tog ikke vævsprøve til undersøgelsen [for at finde ud af], om det var godartet eller ondartet. Derfor en genindlæggelse.	Ja
4	Blodet blev sur. Kunne ikke holde maden i mig.	Ja
6	Ventede for længe, før der kom nogen, da jeg ringede efter hjælp. 20 minutter. Der skete først noget, da jeg skreg højt.	Ja
11	Følte, at der blev stukket forkert omkring endetarmen under undersøgelse, da det gjorde meget ondt, men det talte de ikke om eller afviste.	Ja
18	Der blev taget grovnålsbiopsi af begge nyrer og undertegnede mistede ca. en liter blod, og der var store problemer med blodtryk og puls. På et tidspunkt var undertegnede i store smerter, da kateter ikke virkede (koagler i blodet) og var ved at "stå af", men overlevede!	Ja
19	En læge berørte mit operationsår uden handsker. Dagen efter fik jeg en omgang infektion.	Ja
21	1. Sygeplejerske lagde bedøvelsescreme på forkert sted. En tilkaldt sygeplejerske fik rettet fejlen. 2. Lægen, der skulle indsprøjte kontrastvæske, vidste ikke hvor. En tilkaldt læge og sygeplejerske rettede fejlen. 3. Sygeplejerske fjernede sting i lysken, som ikke skulle fjernes.	Ja
42	Væskende udflåd fra kikkertoperation flere døgn efter.	Ja
7	Dårlig sygeplejerskearbejde ved indlæggelse. Talte ikke med patienten. Havde mere travlt med at komme hjem på trods [af, at] patienten har været indlagt færre gange for de samme lidelser. Det var kun i modtagelsen.	Nej
12	Jeg blev scannet to gange. Den ene CT-scanning uden kontrastvæske. Da de ikke kunne se det klart, blev jeg scannet for anden gang med kontrastvæske. Da der dagen efter var stuegang sagde lægen, jeg skulle scannes igen. Denne gang med kontrastvæske! Det troede han ikke på, hvorefter han må gå til bekendelse, at det havde de ikke set!	Nej
27	Var i behandling for polypper []. Kom i isolation, var ikke nødvendigt, hvis de havde opdaget fejlen. Isolation betød: Dårlig pleje. Skulle selv klare mig selv med slange og stativ. Dårlig madoplevelse. Fik heller ikke kaffe om eftermiddagen.	Nej
34	Forkert medicin.	Nej
41	Om det var direkte en fejl ved jeg ikke, men under indlæggelsen fik jeg kateter pga. at prostata trykkede sammen på urinrøret. Dagen før udskrivelse fik jeg fjernet kateter, men allerede morgenen efter udskrivelse måtte jeg kontakte lægevagten og få lagt nyt kateter (som efter samråd med anden læge skulle blive liggende 14 dage yderligere). Det kunne man måske godt have forudset på afdelingen.	Nej
22	Ventetiden på læge (samtale) er lang! Under hele indlæggelsen [].	Uoplyst
33	Mit problem blev ikke løst, og dør stadig med smerter.	Uoplyst

K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
 27	Kom ikke i bad eller vasket.	I høj grad
 31	Jeg blev indlagt for to symptomer. Kun det ene blev foretaget. Jeg mangler opfølgning på det andet.	I høj grad
 40	Bivirkning ved at få kontrastvæske.	I høj grad
 25	Alt virkede ok.	I meget høj grad
 16	Synes, der gik mange timer fra jeg skulle møde, til der blev bestemt, at jeg skulle opereres, og igen efter jeg fik det at vide, til jeg blev opereret.	I nogen grad
 21	Fik at vide at man ville foretage en scanning ved førstkomende kontrol, men havde glemt at bestille tid til scanning.	I nogen grad
 33	Under min indlæggelse blev der snakket om et forløb, hvor de ville prøve at løse mit problem på forskellige måder, men jeg føler lidt, det er gået i glemmebogen, og at jeg ikke rigtigt kan få ordentlig hjælp til mit problem. Jeg mener dermed, at jeg mangler information, om de mener, de har gjort alt, eller hvad jeg kan gøre osv.	I nogen grad
 5	Ankom [lidt før middag] og snakkede med sygeplejerske og læge om operation. Blev ultralydsscannet og fik taget blodprøver. [Først på aftenen] siger læge til mig i venteværelset: "tag hjem, de opererer ikke om fredagen (aften) for sådan noget pjat eller vil bruge hospitalets ressourcer".	I ringe grad
 41	Det virkede til, at information om mig i nogen grad gik tabt imellem de mange forskellige sygeplejersker/læger, der så til mig. Det hele blev noget kompliceret af, at jeg pga. tidspres var blevet omvisiteret til privatklinik, men grundet infektion efter den undersøgelse, blev jeg akut indlagt offentligt, men ACT-opfølgning/udredning skulle fortsat ske med privatklinikken.	I ringe grad
 38	Var indlagt i få timer, så jeg synes, det er svært at svare på spørgsmålene i hele skemaet.	Ikke relevant for mig






K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
35	Det kunne være rart, hvis der var en gennemgående sygeplejerske eller læge under forløbet. [Kontaktperson]	I høj grad
40	Jeg fik besked på, at de ville bestille en ny tid til scanning. Jeg skulle regne med ca. en uges ventetid. Jeg sagde, at jeg ville være ked af at komme hjem uden klarhed (hvis det nu var meget alvorligt), og vupti, de fik mig presset mig ind i løbet af 30 minutter. (Ingen sad i kø til scanning, da jeg kom derover). Afdelingen kan blive mere rationel, hvis de [] [Ventetid]	I høj grad
3	De huskede at ringe til min svigerdatter og fortælle, hvad der foregik. Super!	I meget høj grad
8	Afdelingen var afvisende overfor at vurdere, hvad årsagen til min sygdom kunne være! Det var egen læge ikke! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Fik en super god behandling af alle på afdelingen. Manglede måske lidt information om hjemtransport []. Måtte selv finde hjemtransport. Havde ikke fået så meget tøj med selv. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
17	Det var dygtige, kompetente og ansvarsbevidste sygeplejersker. Dygtige læger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Fantastisk, at personalet var så hjælpsomme på trods af stor travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Jeg var egentlig ikke indlagt, derfor er mange af spørgsmålene irrelevante for mig.	I meget høj grad
28	Fik infektionen i kølvandet af undersøgelse af urinvejene på hospitalet kort tid før. Min kone (ikke læge) indlagde mig i samråd med sygeplejerske på afdelingen på baggrund af min sygehistorie. Meget lidt bureaukratisk, men effektivt og kvalificeret beslutning af sygeplejersken. Kom meget lettere og hurtigere gennem infektionen end i tidligere tilfælde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
29	Det var godt, at der også var plads til små samtaler og menneskelighed med sygeplejerskerne. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Forløbet var godt på hospitalet og hjemmeplejen i eget hjem. Pludselig omdirigeret til et andet hospital. [Det var] en ommer. Uden varsel. Kun tre dage til blodprøver osv., men forløbet på det andet hospital var ok. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Generelt er jeg meget utilfreds med afdelingen. Der er faktisk altid noget galt, når jeg har været indlagt, og det har jeg mange gange. F.eks. blev mine papirer væk, selvom vi var fem personer, der så, at de blev afleveret, og sådan noget burde bare ikke kunne ske. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
26	For lang ventetid for at få fjernet en nyresten. IKKE rart, når den gør ondt! [Ventetid]	I nogen grad
41	Jeg er klar over, at enestuer ikke er muligt, men den person jeg delte stue med i starten af min indlæggelse, ville ikke modtage behandling med det resultat, at han lå og jamrede, kaldte og brækkede sig. Han burde måske have været sendt hjem, når han ikke ville modtage behandling. Det gavnede i hvert fald ikke min sag (der blev rettet op på situationen sidst i min indlæggelse). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

✎ 42	Enorme ventetider, hvilket forlængede mit ophold unødvendigt. [Ventetid]	I nogen grad
✎ 6	Der er for travlt. Ikke tid nok. Jeg blev stresset af personalet. Man føler sig dårlig tilpas. Ringer ikke med klokken. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 21	Alt for mange fejl kunne være undgået, hvis man havde været forberedt og havde læst journalen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 33	Ifølge samtalen med lægen, ville de gøre alt, hvad de kunne, for at jeg ikke skulle have smerter. Men efter en enkelt scanning, som ikke gav noget resultat, står jeg på mine egne ben, og jeg mener dermed, at afdelingen godt kunne gøre lidt mere ud af det, som blev sagt, da det er et stort problem for mig. Ellers synes jeg personalet var gode til at berolige, og var derudover flinke, hvilket er et plus. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 12	Det er desværre ikke første gang, at jeg har oplevet et rigtig dårligt forløb på netop denne afdeling. Har ringet og fortalt forløbet fra sidst til NN. De har på afdelingen tilsyneladende et rigtig dårligt arbejdsklima hinanden imellem, både læger og sygeplejersker. Jeg har aldrig oplevet så dårlig en afdeling. Endda ved to indlæggelser! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 18	Hver gang jeg har været indlagt på Skejby (Aarhus Universitetshospital) har der været store problemer af forskellig art, og jeg er ikke den eneste som har oplevet dette! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
✎ 11	Ville gerne have overnattet, men blev afvist. De havde ellers lovet mig, jeg måtte blive der til næste dag. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

K-Sengeafsnit**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 36	Alle samtaler blev ført i et hyggelig, nemt, muntert og forståeligt sprog med en lille spøg og glade smil.	I høj grad
 8	En febertilstand blev slået ned.	Ikke relevant for mig
 12	Håber virkelig, at det bliver MEGET bedre på netop denne afdeling. Man kan også sige, at det sandelig kun kan gå fremad! Da jeg blev indlagt, lå jeg alene fra kl. ca. midnat til ca. kl. 5 uden, der kom nogen. Jeg lå alene på modtagelsesafdelingen. Al personale var på sengeafdelingen.	Slet ikke
 18	Man har lovet mig at følge op med kontrol/skanning, og det holder jeg så selv øje med, da jeg forventer, at kun jeg selv har tjek på det.	Slet ikke
 23	Jeg fik efterfølgende noget blærebetændelse, som jeg stadig er i behandling for.	Uoplyst

