

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Sengeafsnit S1

Dermato-Venerologisk Afdeling S

Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	79
Besvarelser fra afsnittets patienter:	50
Afsnittets svarprocent:	63%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

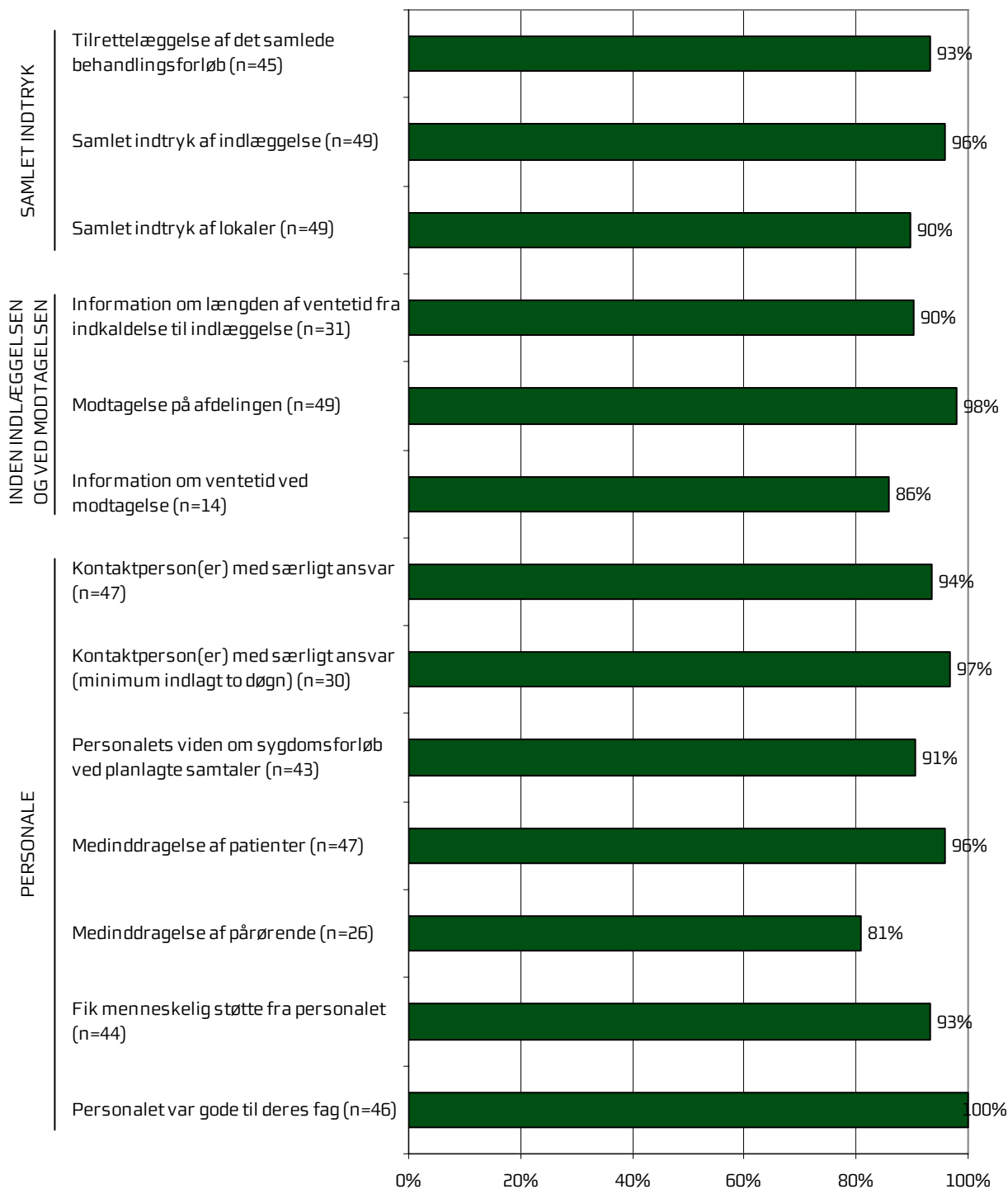
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

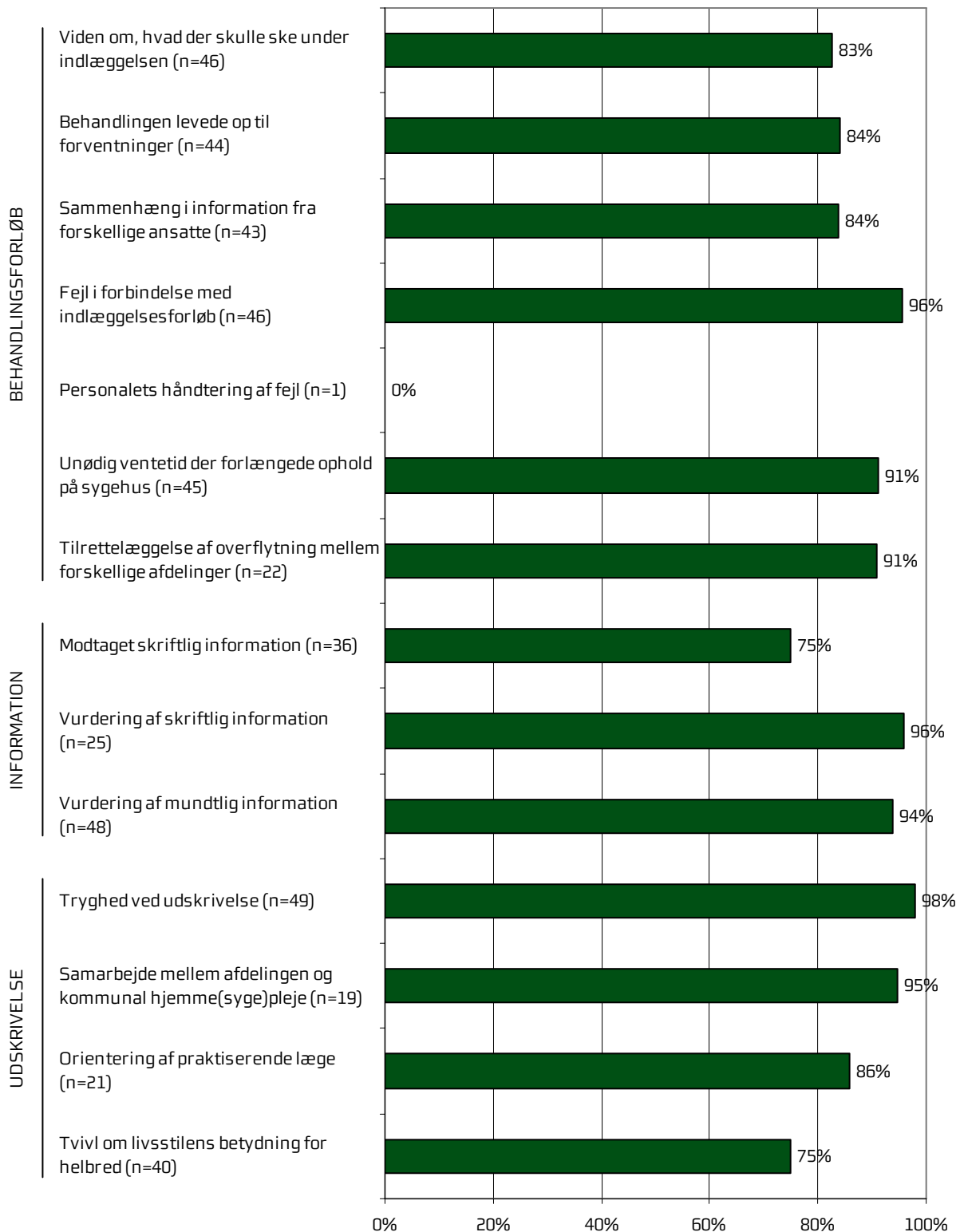
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Sengeafsnit S1

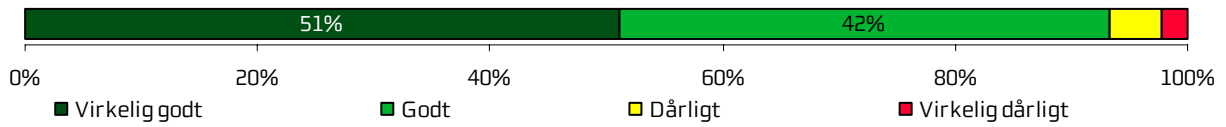
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

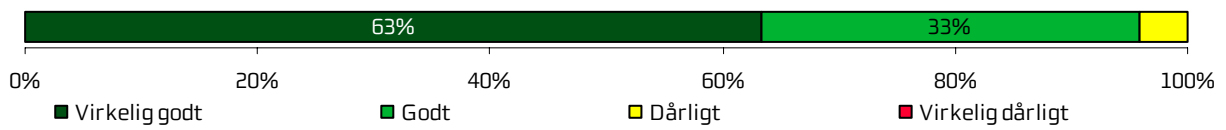
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

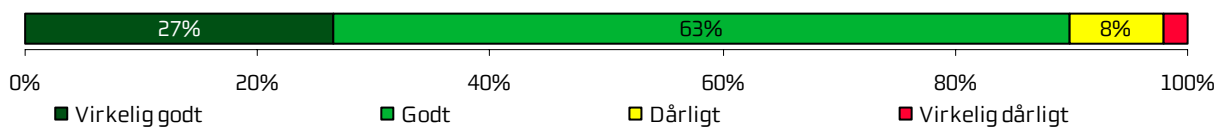
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=45)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=49)



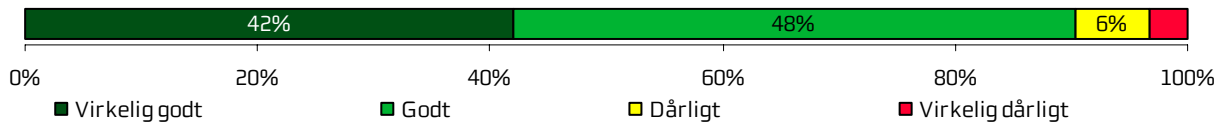
Samlet indtryk af lokaler (n=49)



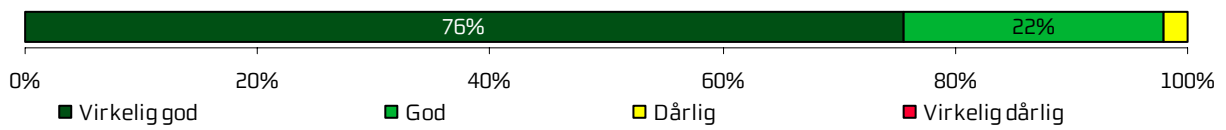
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	100 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	100 %	100 %	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		90 %	66 % *	100 % *	66 % *	83 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

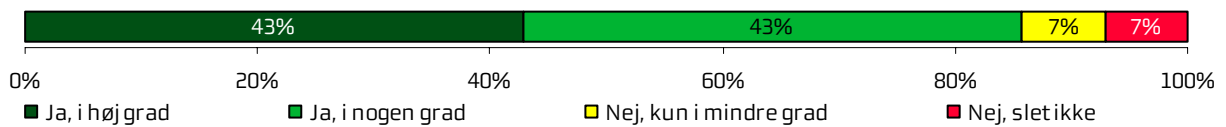
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=31)



Modtagelse på afdelingen (n=49)



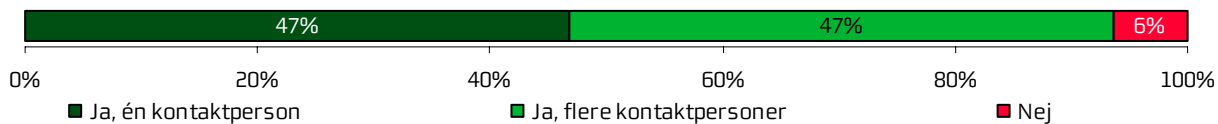
Information om ventetid ved modtagelse (n=14)



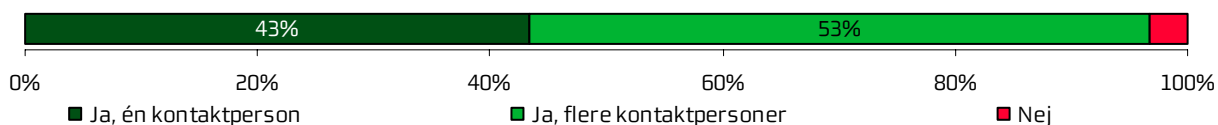
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		90 %	-	100 % *	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	100 %	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		86 %	92 %	89 %	61 %	74 %

Personale

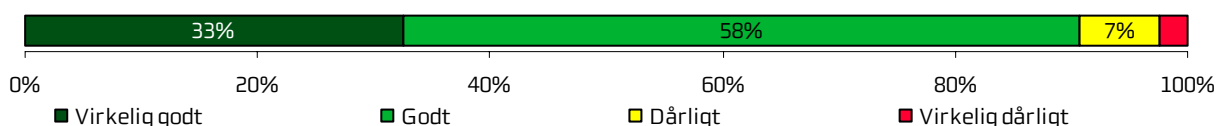
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=47)



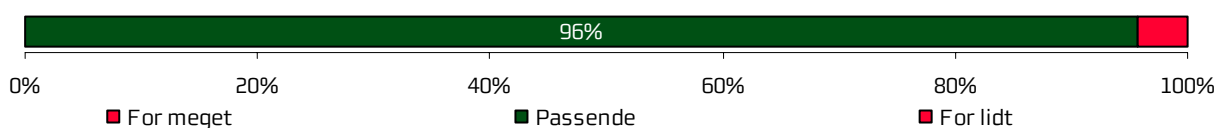
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=30)



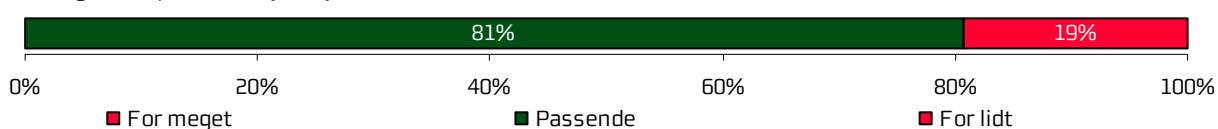
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=43)



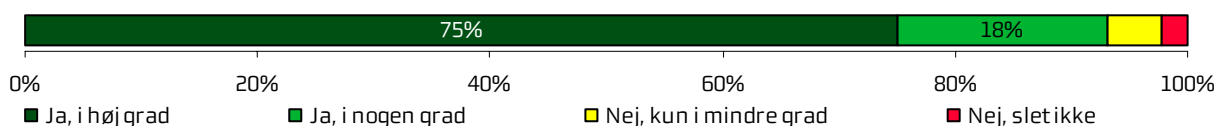
Medinddragelse af patienter (n=47)



Medinddragelse af pårørende (n=26)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=44)



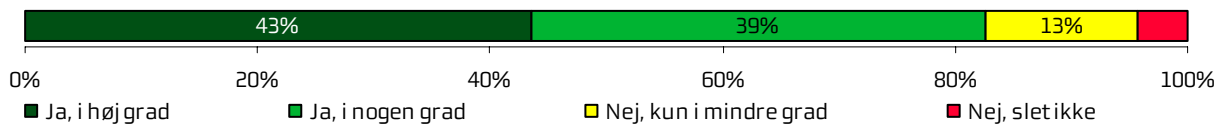
Personalet var gode til deres fag (n=46)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		94 %	91 %	100 %	68 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		97 %	-	96 %	75 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	91 %	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		96 %	97 %	100 %	82 % *	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		81 %	85 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		93 %	100 %	100 % *	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	100 %	100 %	91 % *	97 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=46)



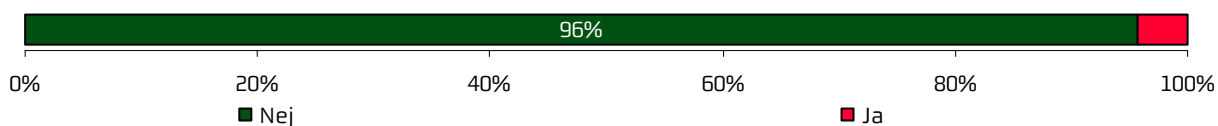
Behandlingen levede op til forventninger (n=44)



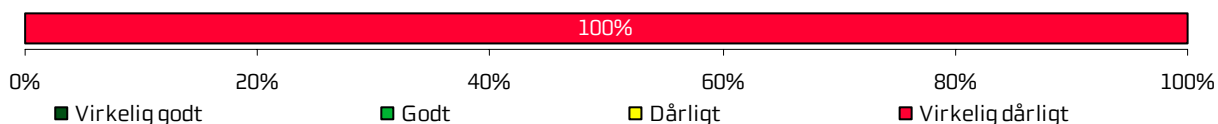
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=43)



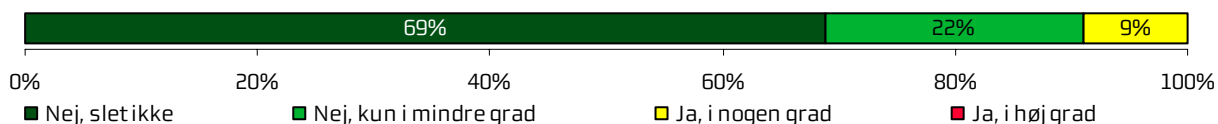
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=46)



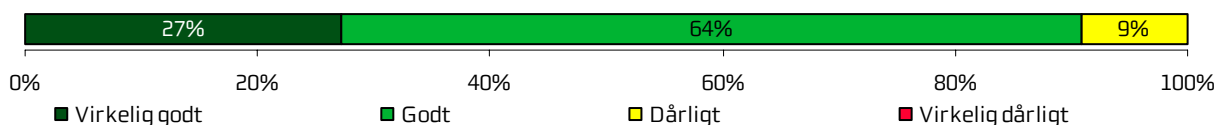
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=45)



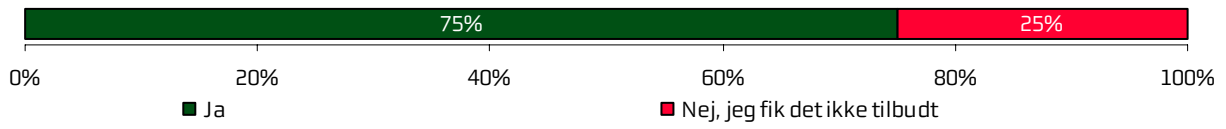
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=22)



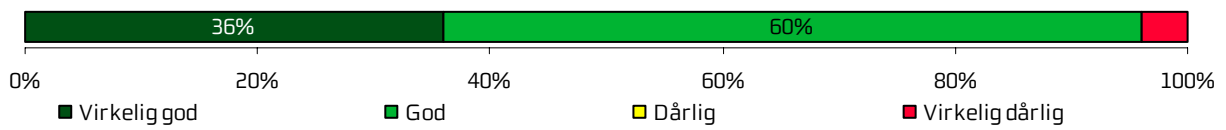
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		83 %	82 %	100 % *	71 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		84 %	94 %	100 % *	85 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		84 %	100 % *	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		96 %	-	100 %	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		91 %	94 %	98 %	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	100 %	80 %	91 %

Information

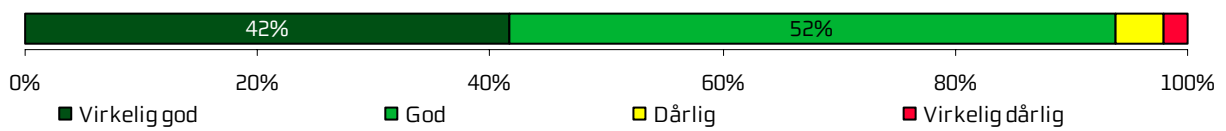
Modtaget skriftlig information (n=36)



Vurdering af skriftlig information (n=25)



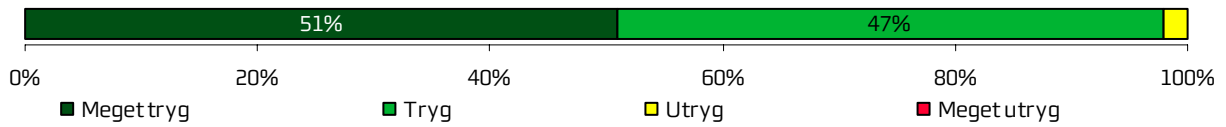
Vurdering af mundtlig information (n=48)



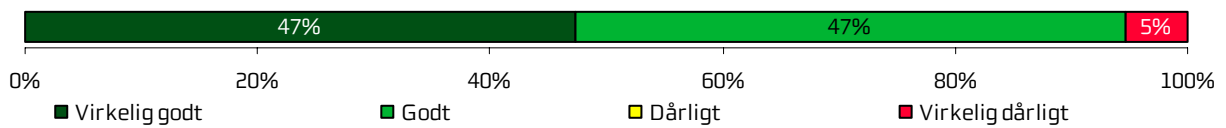
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		94 %	97 %	100 % *	85 %	94 %

Udskrivelse

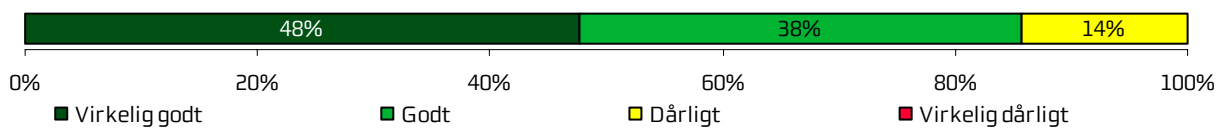
Tryghed ved udskrivelse (n=49)



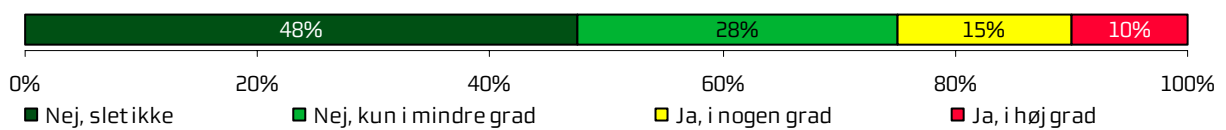
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



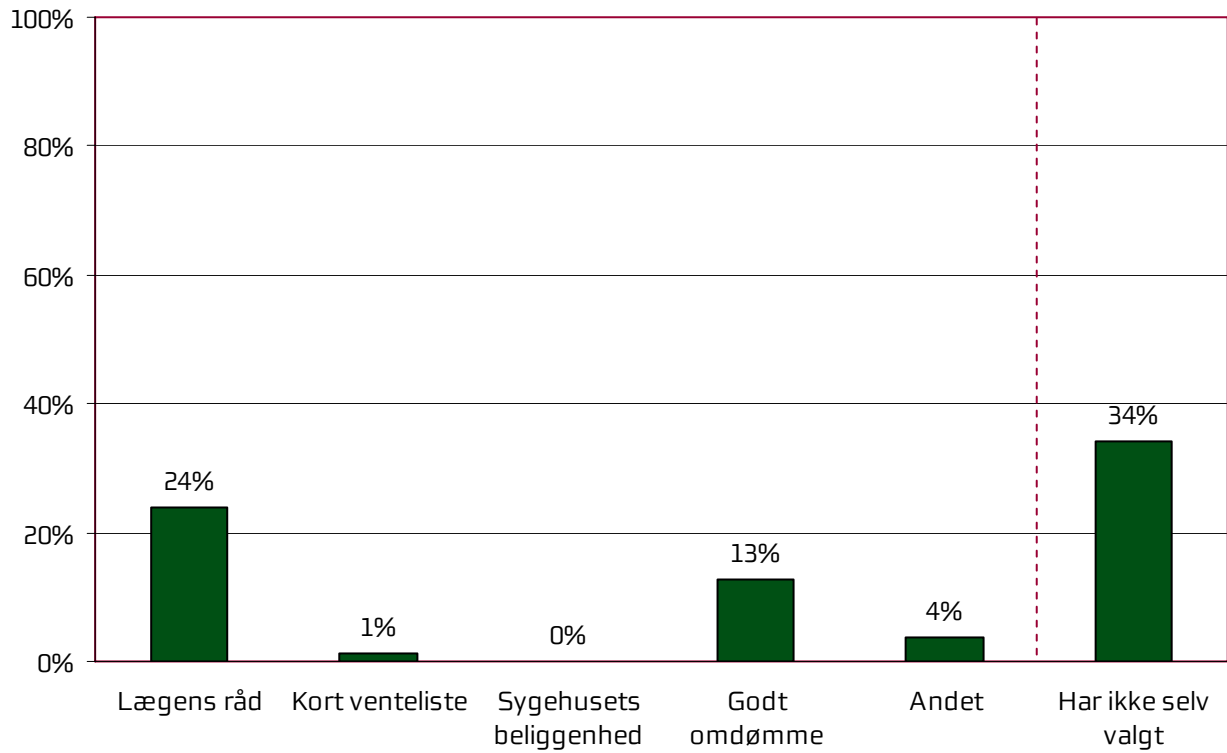
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=40)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		98 %	91 %	100 %	75 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		95 %	78 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		86 %	85 %	100 % *	73 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		75 %	65 %	92 % *	56 % *	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)














Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Sengeafsnit S1, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
 1	Det var rart, at både sygeplejersker og serviceassistenter gav sig tid til at snakke og gjorde opholdet rart. Det betyder meget som patient, at personalet er venligt og smilende, da man jo selv mangler overskud og har brug for omsorg. Og at møde smil og glade personaler er også omsorg.	Virkelig godt
 2	Bedre bade- og toiletforhold. Bedre undersøgelsesrum, så det ikke ville være nødvendigt at blive undersøgt og behandlet på sin egen stue, hvor der er andre patienter. Rigtig søde og medfølelse personale.	Virkelig godt
 3	Det ville være dejligt med enmandsstuer. Eller et stk. fjernsyn pr. seng inklusiv head-set, således at der kan læses, medens den anden ser tv.	Virkelig godt
 4	Alt i alt synes jeg, det var OKAY. Det knob dog med at finde ud af spisetiderne, som jeg ikke altid syntes passede, men når det så kom, var det VIRKELIG GODT, flere retter at vælge imellem, både frokost og aften. PS: Det var da det uvæsentligste, men alligevel, for patienter er det dejligt at have noget at glæde sig til. Herfra er det ros. (Jeg har været indlagt på fire forskellige hospitaler, ikke alle steder lige godt).	Virkelig godt
 5	Personalet var bare søde og imødekommende.	Godt
 6	Ved indkaldelse til SI, husk at angive, det er bygning 13. Mange patienter løber forgæves fra den ene bygning til den anden, da adressen er P.P. Ørumsgade.	Godt
 7	Det virkede, som om det var en lærling, der skulle stikke droppet i hånden på mig, for det var som om, at lægen antydede, at det skulle gøres anderledes. Det gjorde rimelig ondt, og jeg fik et større blå mærke, som ikke forsvandt, før der var gået over en uge. Det var det eneste lidt ubehagelige, da jeg er bange for nåle. Ellers var det hele fint.	Godt
 8	Som hustru er det jo et problem, at man ikke har fundet ud af, hvad for en [hudlidelse]. Har ikke fundet nogen løsning efter et år, men jeg ved godt, at personalet gør et stort stykke arbejde. En stor tak til personalet. Synes dog, de bliver sendt for tidligt hjem.	Godt
 10	Jeg har fået en god behandling lige fra første gang, jeg kom. Det så ikke godt ud, der var mange smerter, men de er bare gode til at hjælpe en. Jeg har været bange for at skulle have benet sat af, men nu er det snart helet. Super dejligt, jeg er så glad. Man forstår ikke, at man kan have så stor smerte, men nu er det bedre. Det eneste man ikke får hjælp til er, at det er meget dyrt at være syg i så lang tid.	Virkelig godt
 11	Jeg er særdeles godt tilfreds. Jeg er kommet på afdelingen gennem mange år. Jeg er glad for, at jeg kan ringe direkte til afdelingen i forbindelse med sygdomsudbrud eller lignende. Der bliver altid sørget for enten et opkald fra læge eller sygeplejerske. Tak for det, afdeling S1.	Virkelig godt
 12	Toiletforhold dårlige. Kun tre toiletter og de er fælles for mænd og kvinder, hvilket ofte bevirkede, at der var vådt på gulvet omkring toilettet.	Virkelig godt

- ✎ 13 Som tidligere nævnt var min indlæggelse kort og måske atypisk. Havde jeg været længere tid på afdelingen, ville svarene på nogle af spørgsmålene måske være anderledes. Med hensyn til information, blev jeg godt informeret både mundtligt og skriftligt, men om en sygdom jeg ikke lider af. Under forløbet blev jeg spurgt, om man måtte foretage en HIV-test, hvilket jeg naturligvis sagde ja til. Da resultatet af HIV-testen og andre prøver var kommet, var min kone og jeg til samtale hos en læge. Lægen fortalte bare, at prøverne var normale. Både min kone og jeg måtte spørge direkte til HIV- testen, som heldigvis var negativ. Jeg mener, at lægen i den situation straks bør fortælle, at prøven er negativ og ikke bare normal. Til slut vil jeg gerne rose medarbejderne på afdelingen, som alle har været venlige, imødekommende og altid hjælpsomme. Dårligt
- ✎ 16 God behandling! Desværre ingen diagnose givet?! Godt
- ✎ 17 Skræmmende, frustrerende, at der ikke er overførsel af data, journal m.v. mellem sygehusene. Skulle efterfølgende til tjek på [et andet hospital]. Her var intet gensidigt indblik/info på tværs af de to afdelinger, hvilket betød, at jeg startede fra "0". Hvem er du? Alder? Højde? Vægt? Sygdomsforløb? Etc. Resourcespild. Godt
- ✎ 19 Mægtig god forplejning - fin, fin kost. Badeforhold og toiletter kunne være bedre. Godt
- ✎ 21 Som pårørende finder jeg, at kommunikationen mellem "aktørerne" - i dette tilfælde [speciallæger], egen læge [] og hospitalet - kunne have været bedre. Jeg opfattede, at den har svære kår. Intet svar
- ✎ 25 De skulle sætte sig mere ind i patientens situation. Maden var rigtig god. De skulle informere noget mere, når man ankommer. Jeg har ikke været indlagt før og vidste ikke, hvordan det forskellige foregår. Jeg følte hele tiden, at jeg skulle finde personalet og spørge, når der var et og andet. Jeg havde f.eks. brug for et par krykker, det havde jeg snakket med lægen om ved ankomsten. Og selvom det først var den efterfølgende dag, så fik jeg dem først efter flere timer dagen efter, selvom jeg havde spurgt flere gange i god tid (jeg havde meget stærke smerter i den ene fod og måtte derfor hinke rundt). Så havde det været skønt om man fik tilbudt, at maden blev serveret. Jeg skulle hele tiden spørge selv - og det synes jeg faktisk var meget nedværdigende! Dette var desværre mine oplevelser, men jeg håber, de vil være anderledes, hvis jeg skal indlægges på afdelingen igen. :) Virkelig dårligt






Sengeafsnit S1, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
4	Nej, jeg synes, alt var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
5	Der var tale om hurtig indlæggelse efter konsultation på afdeling.	Godt
6	Jeg er indlagt i hver uge og bliver ikke indkaldt.	Godt
9	Jeg blev indlagt akut. Derfor ingen ventetid.	Virkelig godt
14	Overført fra andet sygehus akut.	Godt
15	[I foråret] søgte min læge konsultation på Marselisborg Hospital. [Ti dage] efter fik jeg indkaldelse til at møde [i efteråret]. Det, syntes jeg, var lang tid. Så tog lægen kontakt til sygehuset. Resultatet blev, at jeg kom til [tidligere på efteråret]. Det var jeg rigtig glad for, selvom tiden var lang.	Intet svar
17	Jeg blev overført, ingen ventetid.	Godt
18	Blev indlagt akut. Det gik hurtigt, og jeg var velinformeret.	Virkelig godt
19	Når man har ondt, er det rart med en hurtig ekspedition.	Godt
20	Var til kontrol, lægen ville have mig indlagt akut, men der var ingen plads før [ugen efter].	Godt
21	Blev akut indlagt.	Intet svar
22	Først fik vi et brev, hvor der ikke stod noget om indlæggelse. Efter vi så havde snakket med en læge, fik vi besked om, at NN skulle indlægges. Da vi så kom til datoen for indlæggelsen, kunne vi få lov at tage hjem efter undersøgelse.	Intet svar
23	Der var god kommunikation mellem [to læger] - Hurtig indlæggelse.	Godt
25	Jeg skulle møde klokken ti og fik først anvist stue kl. 11.40.	Virkelig dårligt





Sengeafsnit S1, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
	5	Kom ind på stuen med det samme.	Godt
	9	Selvom der var fuldt booket på afdelingen, blev jeg godt modtaget og informeret.	Virkelig godt
	18	Jeg blev modtaget pænt, fik hilst på mine sygeplejersker.	Virkelig godt
	19	Venlig og rar.	Godt
	23	Jeg blev isoleret med det samme, men alle var opmærksomme på mig og mine behov.	Godt







Sengeafsnit S1, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Håndtering af fejl
	10	Der var ingen fejl. De var super dygtige.	Intet svar
	14	Blev for tidligt udskrevet. Var herhjemme i 40 minutter, så ringede de fra afdelingen, at jeg skulle indlægges på sygehuset igen.	Intet svar
	16	Bad var ikke bestilt! Bad blev aflyst uden besked.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	25	Jeg fik intet at vide om forløbet, og følte i høj grad, at personalet ikke havde sat sig ind i det. Blev først ordentligt smertedækket efter godt et døgn, selvom jeg gentagne gange havde spurgt om smertestillende. Skulle hele tiden selv spørge efter det, og det kunne tage op til tre timer, inden jeg fik noget, selvom jeg tidsmæssigt gerne måtte få noget.	Virkelig dårligt






Sengeafsnit S1, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
	5	Flyttede dog stue tre gange på fire dage.	Godt
	6	Behandling ligger fast i hver uge, dels på en afdeling, dels på en anden.	Godt
	10	Jeg er meget tilfreds med dem på afdelingen og sårcenteret. De er bare så dygtige til deres arbejde. Fra jeg kom første gang. Der er sket så store fremskridt, helt enestående.	Virkelig godt
	13	Min indlæggelse var nok atypisk, da jeg kun var indlagt i tre dage og overnattede hjemme. Når undersøgelser og prøvetagning var overstået, måtte jeg gerne tage hjem, da der alligevel ikke skete mere den dag. Min indlæggelse havde derfor mest karakter af en ambulans behandling. Med hensyn til min sygdom havde jeg nok forventet, at lægerne på en specialafdeling havde set noget lignende og derfor kunne finde en diagnose rimelig hurtigt. Det jeg oplever er "nu prøver vi lige denne behandling en tid, og hvis det ikke hjælper, prøver vi noget andet " og det gør vi stadig.	Dårligt
	22	Blev sat i taxi til anden afdeling uden at være informeret om, hvor vi skulle hen.	Intet svar
	24	Meget god behandling.	Virkelig godt

Sengeafsnit S1, Dermato-Venerologisk Afdeling S, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Sengeafsnit S1	Samlet indtryk
	3	Sygehuset gav en udmærket vejledning i sund livsstil.	Virkelig godt
	10	Der er et rigtigt godt samarbejde mellem [de to kommuner]. De samarbejder rigtigt godt, det er dejligt.	Virkelig godt
	18	Jeg har virkelig været glad for mit behandlingsforløb. Personalet prøvede alle alternativer for at hjælpe mig.	Virkelig godt
	21	Mener at indlæggelsen skyldtes medicinforgiftning.	Intet svar
	25	Jeg fik ingen vejledning om, hvordan jeg skulle forholde mig, selvom jeg efterlyste det.	Virkelig dårligt