

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**C-Sengeafsnit
Nyremedicinsk Afdeling C
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af 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

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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	138
Besvarelser fra afsnittets patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	56%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

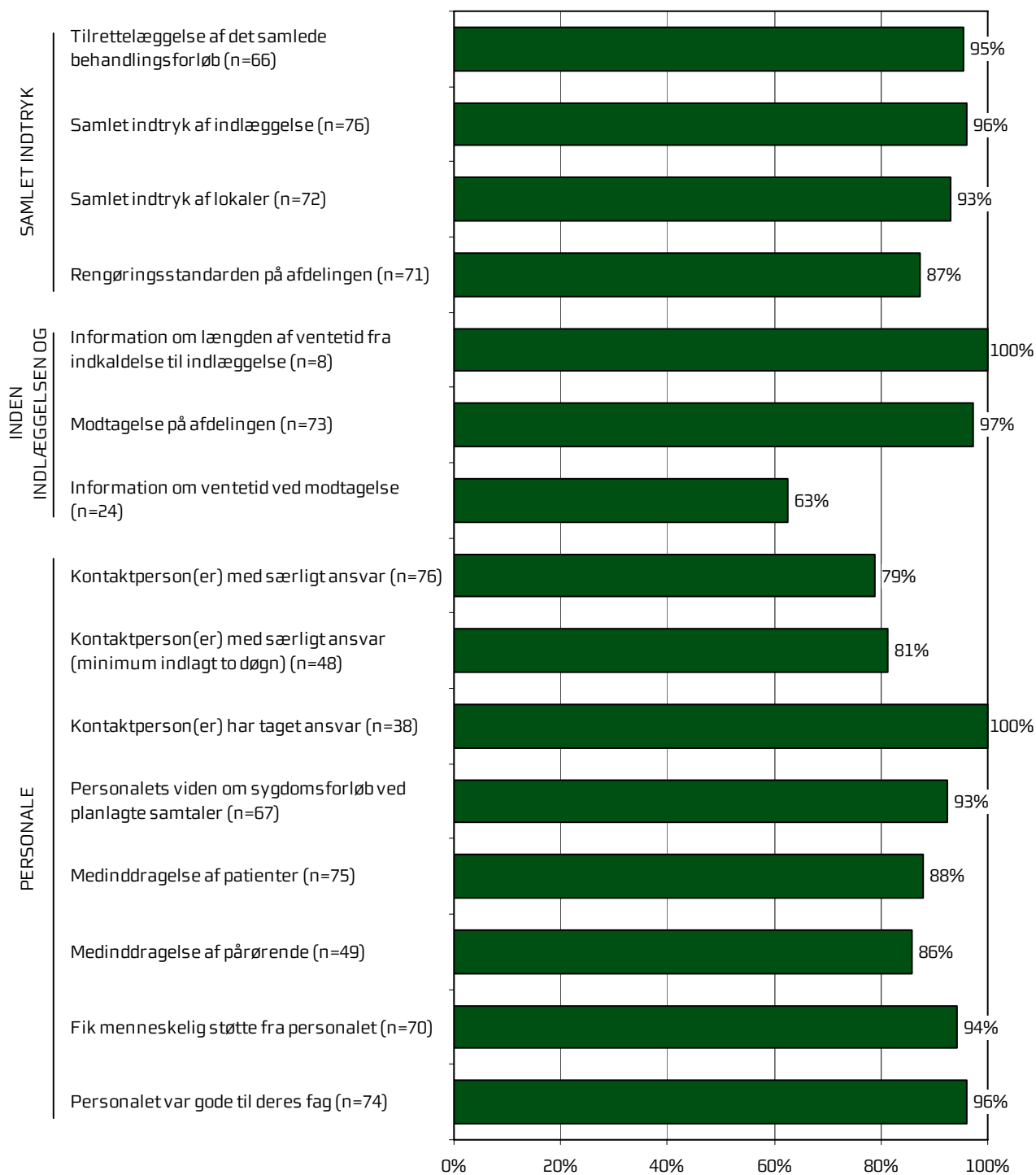
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

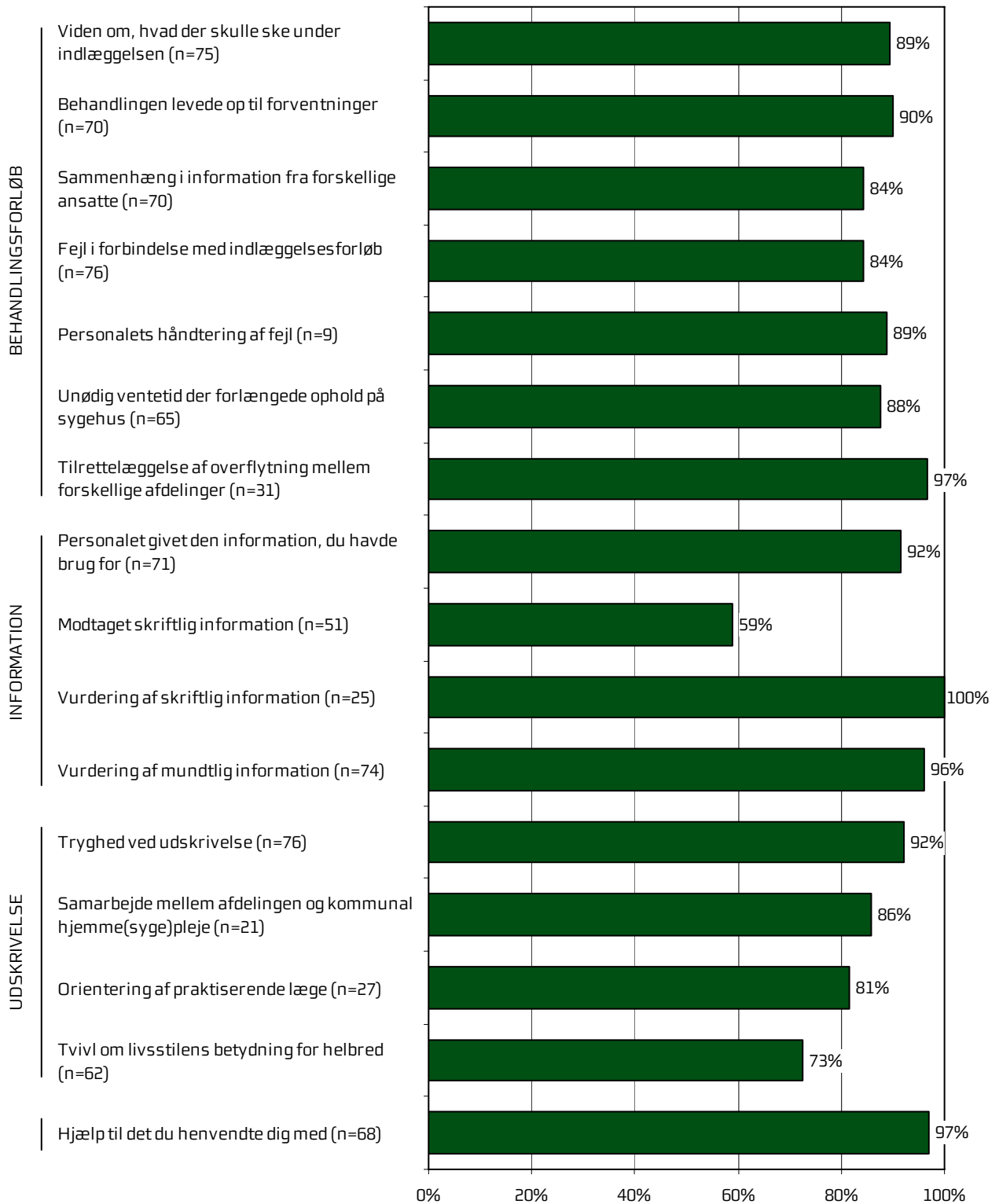
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit CS

2009-tallet er for: Afsnit CS

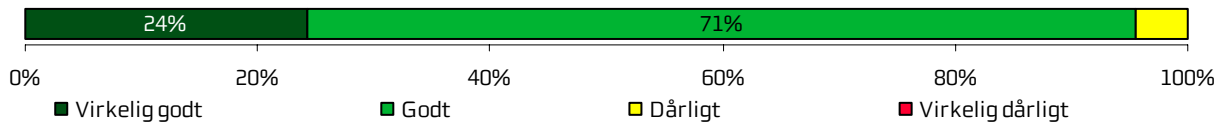
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

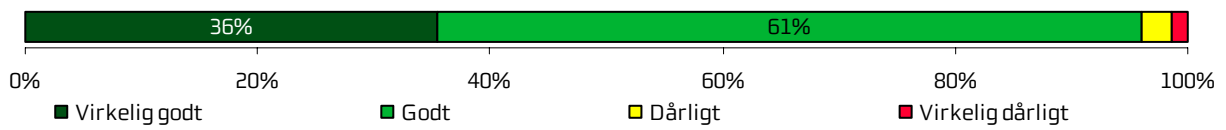
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

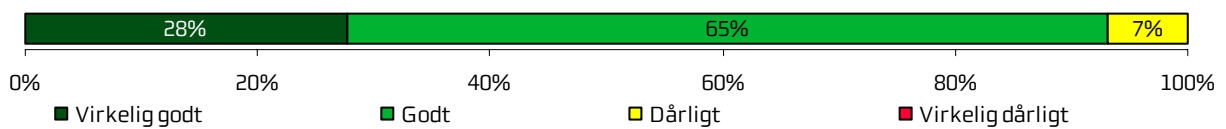
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=66)



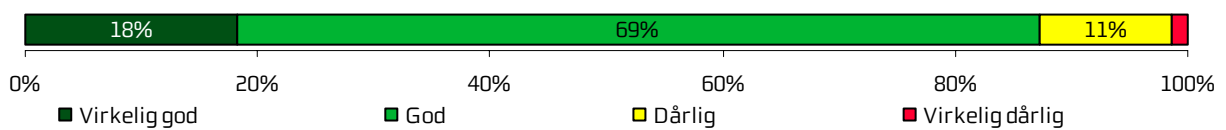
Samlet indtryk af indlæggelse (n=76)



Samlet indtryk af lokaler (n=72)



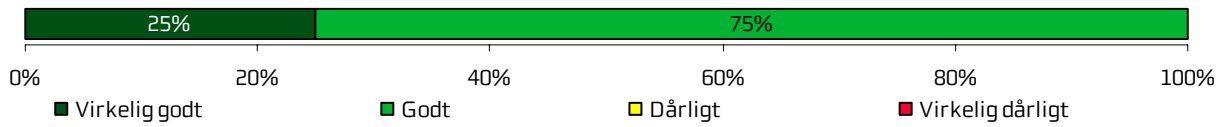
Rengøringsstandard på afdelingen (n=71)



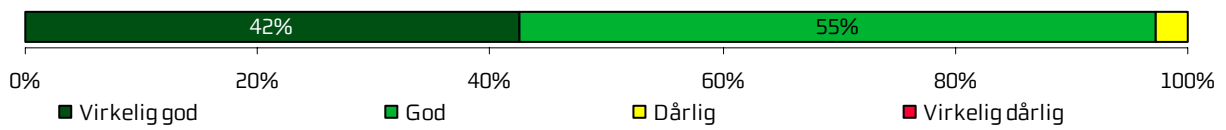
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	89 %	100 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	93 %	100 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	92 %	100 % *	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	87 %	-	-	100 % *	79 %	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

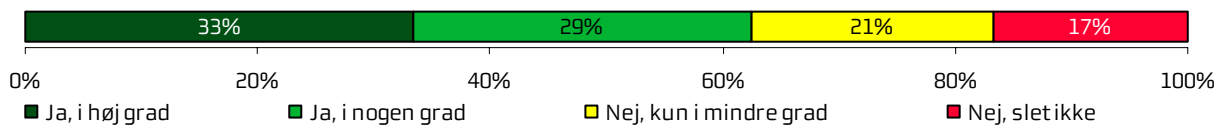
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=8)



Modtagelse på afdelingen (n=73)



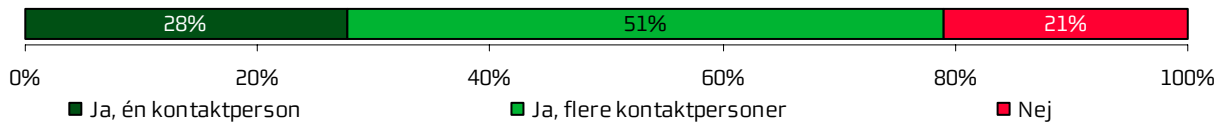
Information om ventetid ved modtagelse (n=24)



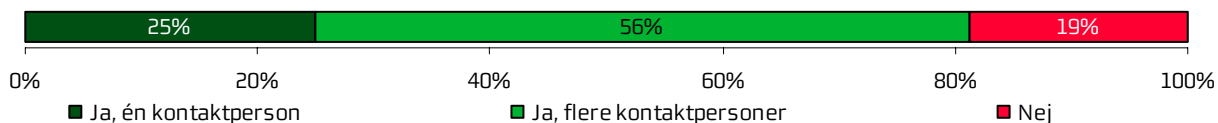
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	80 %	-	100 %	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	95 %	100 %	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	68 %	88 % *	97 % *	53 %	76 %

Personale

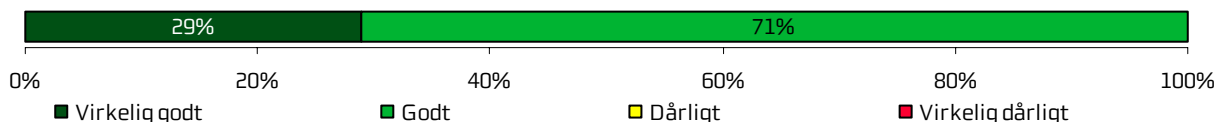
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=76)



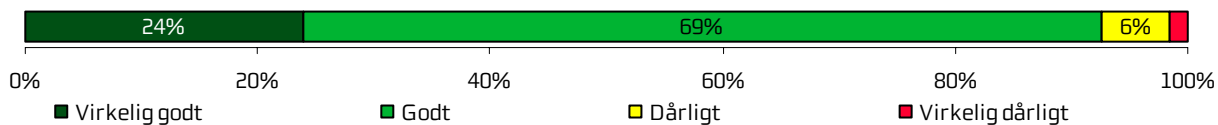
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



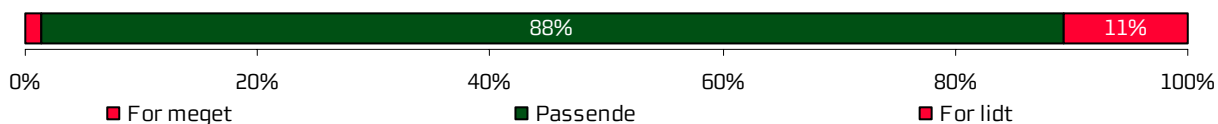
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



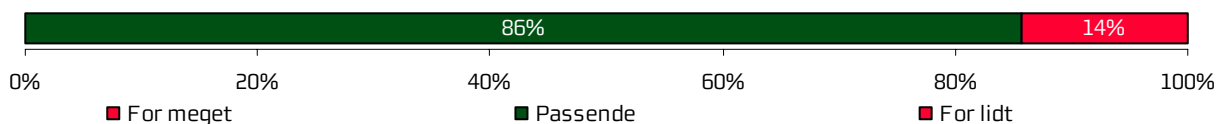
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=67)



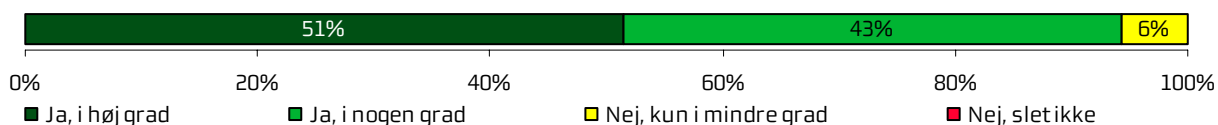
Medinddragelse af patienter (n=75)



Medinddragelse af pårørende (n=49)



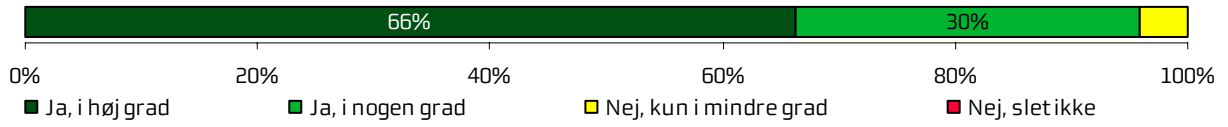
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=70)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	79 %	77 %	88 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	79 %	-	100 % *	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	85 %	100 % *	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	92 %	100 % *	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	79 %	100 % *	100 % *	75 %	89 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	86 %	94 %	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

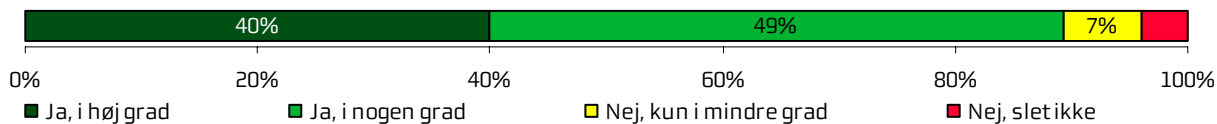
Personalet var gode til deres fag (n=74)



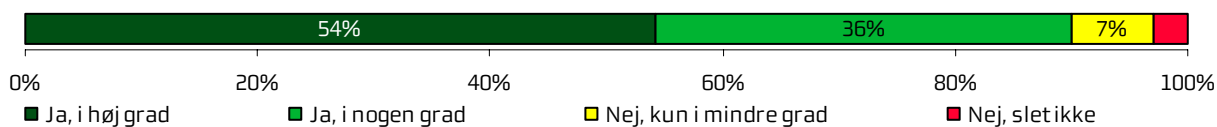
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	96 %	100 %	100 %	92 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=75)



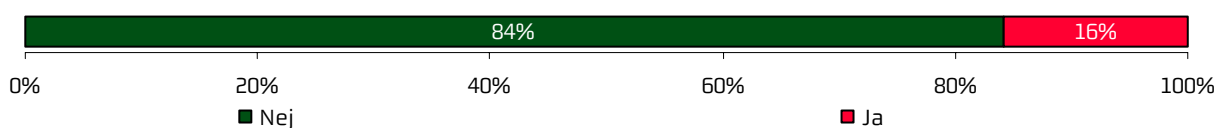
Behandlingen levede op til forventninger (n=70)



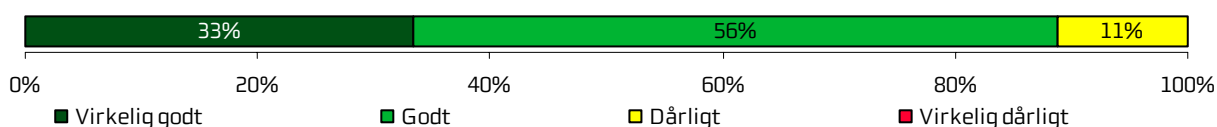
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



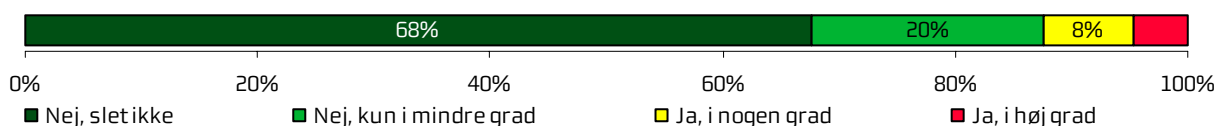
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=76)



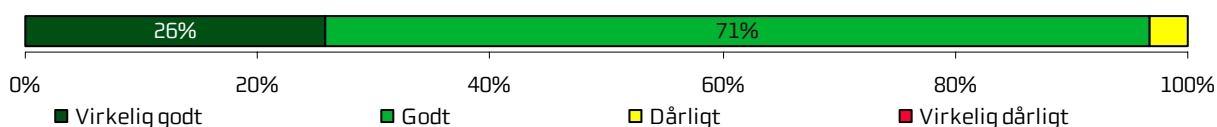
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=65)



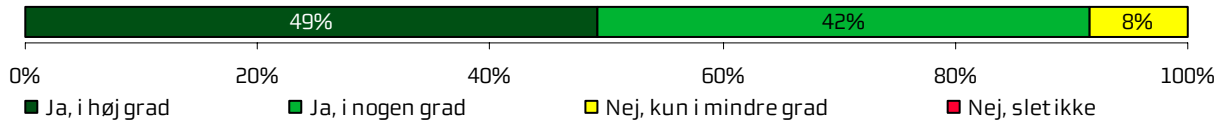
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



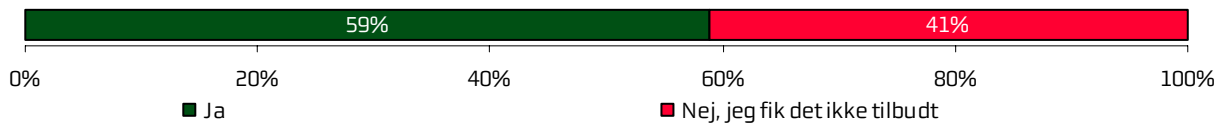
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	82 %	100 % *	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	89 %	100 % *	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	94 %	94 % *	100 % *	77 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	77 %	-	100 % *	74 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	89 %	69 %	-	79 %	55 % *	63 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	77 %	87 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	100 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

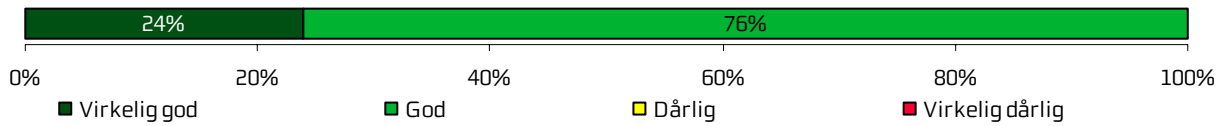
Personalet givet den information, du havde brug for (n=71)



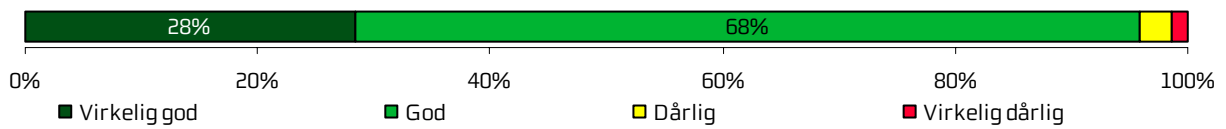
Modtaget skriftlig information (n=51)



Vurdering af skriftlig information (n=25)



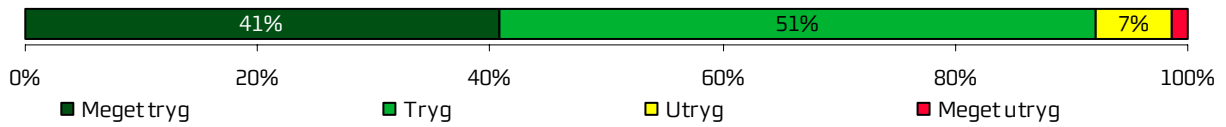
Vurdering af mundtlig information (n=74)



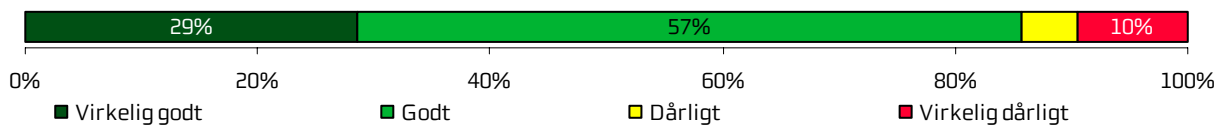
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	62 %	-	97 % *	43 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	95 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	93 %	100 %	100 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

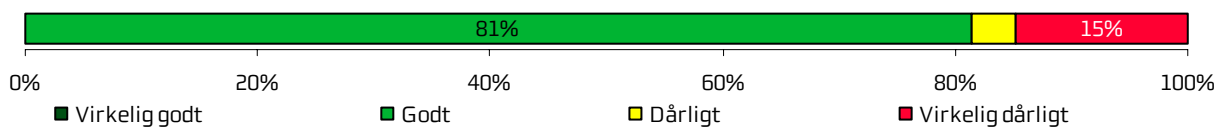
Tryghed ved udskrivelse (n=76)



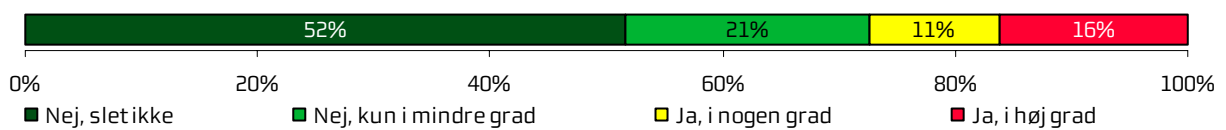
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=27)



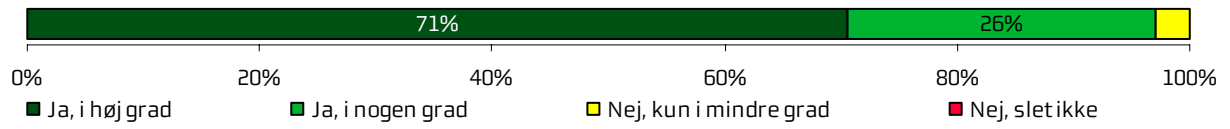
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	93 %	100 % *	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	95 %	100 %	100 %	66 %	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	83 %	100 % *	100 % *	64 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	78 %	58 % *	88 % *	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=68)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	89 %	93 %	100 %	84 % *	96 % *

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.

C-Sengeafsnit**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
3	Det var en planlagt [transplantation]. Gik til ambulans kontrol og til OP.	Virkelig godt
6	Det var akut nyresvigt.	Virkelig godt
7	Blev indlagt akut fra ambulatoriet.	Godt
8	Akut indlagt.	Godt
9	Det er rart, at man som regel altid kan få en seng med det samme, når man kommer.	Virkelig godt
11	Jeg er [blevet opereret] og har gennem de sidste par år haft mange bivirkninger af al den medicin, der følger med. Er blevet indlagt akut flere gange ved egen henvendelse. Altid vel modtaget.	Virkelig godt
15	Akut feber, hurtigt stigende. Tiltagende kvalme til opkast.	Godt
16	Ingen ventetid. Blev indlagt af egen læge.	Godt
20	Aalborg Hospital havde uddybende informeret og besvaret alle mine spørgsmål inden ankomst til andet hospital.	Virkelig godt
22	Fik detaljeret information om indlæggelsesforløbet 14 dage før, hvilket var tids nok. Der var ikke noget, som overraskede mig under indlæggelsen, som ikke var informeret om før. God og præcis information af sygeplejerske og læge.	Virkelig godt
23	Jeg ringede til Region Midtjylland lægevagten.	Virkelig godt
24	Da jeg er "fast kunde" på afdelingen, er der ikke noget nyt. Jeg kender dem, og de kender mig. Fin behandling.	Godt
26	Overflyttet per ambulance.	Virkelig godt
27	Var selv med til at beslutte tidspunktet for min indlæggelse/transplantation. Derfor som sådan ikke nogen ventetid .	Godt
30	Var først indlagt på et sygehus i to dage og blev flyttet til anden afdeling [på andet sygehus] to dage efter.	Virkelig godt
31	Blev hurtigt indkaldt per telefon. Ok.	Virkelig godt
38	Læge NN, som indlagde mig om aftenen, da jeg ringede, var som altid meget sympatisk. Aften-vagtsygeplejersken. Godt.	Godt
40	God.	Virkelig godt

C-Sengeafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Modtagelsen
2	Jeg ventede længe ved skranken, før sekretæren havde tid. Da jeg blev henvist til en sygeplejerske/sosu, fik jeg noget mere information. Men man er noget hylet ud af den, når man bliver indlagt, og man har bare brug for en smule opmærksomhed.	Intet svar
5	Indlagt akut hver gang.	God
6	Meget god information. Indlagt en måned, derefter hjemsendt, og i dialyse [efterfølgende].	Virkelig god
7	Fik at vide, hvad der skulle foregå.	God
11	Føler, I tager fat om problemerne. Venlig modtagelse.	God
15	Sygeplejersken var alle tiders, men den læge NN, vi mødte, tog os ikke alvorligt, da vi prøvede at fortælle om vores erfaring i forhold til lignende indlæggelser. Og pludselig var han væk, så sygeplejersken ikke kunne handle på min hurtige udvikling til det værre.	Intet svar
20	Under hele opholdet, der kun skulle have været [en dag], men blev skubbet pga. andre forhold til næste dag, blev jeg serviceret til min fulde tilfredshed, så jeg noterede hendes navn: NN. Jeg vil meget gerne have hende omkring mig ved en eventuel [transplantation].	Virkelig god
22	Tilfredsstillende modtagelse, hvor personalet virkede til at have den fornødne tid til at tage sig af mig, og få mig instrueret i området og arbejdsgangene.	God
23	Jeg husker det ikke.	Intet svar
24	God. Et stort minus er dog de evindelige samtaler. SÅ LÆS dog den journal! Så kan der spares tid, og jeg kan få ro til de egentlige undersøgelser.	God
25	Der var ikke meget tid, da jeg kom, så lå længe alene.	Dårlig
27	De var klar til at modtage mig på afdelingen. Alt var klart, dejligt.	God
33	Læge, der var svær at forstå.	Dårlig
36	Straks orientering og hjælp fra sygeplejerske.	Virkelig god
38	Venlig. Manglede bare oplysninger om min medicin.	God

C-Sengeafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Fejlhåndtering
4	Prikket hul i nyren.	Godt
6	Ved første [operation] blev nerver til hånden beskadiget. Det gav stærke smerter [og følelsesløshed]. Så blev jeg opereret i håndleddet uden resultat. Fingrene har stadig følelse som pergamentpapir.	Virkelig godt
9	Jeg snakkede med en læge i telefonen, som gav mig en forkert melding, og som sagde, at jeg ikke behøvede indlæggelse, hvilket gjorde mig usikker. Det viste sig også, at jeg straks skulle have været indlagt, efter snak med lægen ved indlæggelsen dagen efter, da hun ikke kunne forstå, at jeg ikke havde reageret på mine symptomer.	Virkelig godt
12	Min []medicin burde vist ikke have været taget fra mig i forbindelse med transplantationen.	Godt
13	De hørte ikke efter, hvad mine erfaringer var med min sygdom, til trods for, at jeg har været indlagt [mange gange] i [en ung alder].	Virkelig godt
15	At vagt NN IKKE tog vores information ved indlæggelsesdagen seriøst. Information omkring hvordan min/vores (min ægtefælles) erfaring omkring hurtigt stigende feber og nødvendigheden omkring hurtig anlæggelse af [medicin] og opstart af behandling. Vi har prøvet det før, og det har været meget tæt på at gå helt galt. Vagt NN sagde, at han ville gøre, hvad han kunne, og ikke glemme os. Det var alt, hvad vi så til ham! Der blev først taget hånd om mig meget senere af en ny vagt, og der skulle narkose til anlæggelse af [medicin]. Feberen var utrolig høj, samt feberkramper og opkast var startet!	Godt
18	Blev sendt hjem med kateter i. Fik ikke information om, at det skulle skiftes. Fik ingen ekstra katetre. Fik ikke information om at kontakte hjemmeplejen. Desuden: Der gik [flere] dage fra indlæggelse til start af behandling med antibiotika, skønt feberen konstant lå [højt]. Medførte flere fald ud af seng med skade [til følge]. Patienten havde febevildelse.	Intet svar
19	Forkert medicin, jeg selv skulle opdage.	Godt
25	Der var for lidt tid og for lidt information. Jeg var meget overladt til mig selv. Personalet kom ikke altid, når jeg kaldte.	Intet svar
34	Et: Ja, min første [operation] fejlede, og jeg har faktisk aldrig fået en god forklaring på det. To: I forbindelse med den første operation, blev et kateder (tror jeg det hedder) ikke hæftet korrekt. Det betød, at jeg havde den siddende i min urinleder i [over en måned].	Dårligt
36	[] Efter [mange] indlæggelser [] måtte lægerne erkende, at de måtte smide håndklædet i ringen. De vidste ikke, hvilken sygdom jeg havde eller hvilken behandling, jeg skulle have fremover!! Selvfølgelig skuffende, uanset at jeg stadig har fuld tillid/tro til lægernes kvalifikationer.	Intet svar
37	Patienten skulle have en [undersøgelse] af nyrerne. Det fik han, og vi fik at vide, at han skulle tale med en læge. Det gjorde vi og fik at vide, at nyrerne var fine. Så grinede vi og havde det godt. Men så sagde lægen, at han havde kræft [et andet sted]. Der fik jeg fem spande vand i hovedet.	Intet svar
41	Fejl ved operation.	Intet svar

C-Sengeafsnit






Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Det var min anden [gang], så jeg vidste det meste om forløbet.	Godt
4	Bare uheldigt. Det sker jo sjældent.	Godt
6	Det var helt prima.	Virkelig godt
9	Alt i alt meget tilfreds.	Virkelig godt
15	Jeg/vi har faktisk været godt tilfredse. Lige en kort information: Den forvagt, der tog hånd om mig [om aftenen] (nr. to forvagt), virkede meget chokeret over min tilstand, og det virkede på min [ægtefælle] som om, at hun ikke havde fået overdraget nogen information omkring mig fra første forvagt.	Godt
18	Patienten var indlagt i cirka syv uger. Blev sendt hjem. Blev syg igen efter et par dage og så ind igen flere gange. Var patienten blevet opereret for prostataen straks det blev opdaget, havde forløbet været under den halve tid. Forstørret prostata gav konstant blærebetændelse og høj feber. Patienten er nyretransplanteret.	Godt
20	Men at jeg var uheldig med en anden prioritering, så det blev ambulantly behandling med overnatning. Det betød mindre, da jeg [] er meget god til at vente.	Virkelig godt
22	Erfarent og rutineret personale. Aften- og natteholdet var hårdt hængt op under min indlæggelse, men lod ikke det pressede arbejde smitte af på humør eller service, når de havde tid til mig eller min stuemakker.	Virkelig godt
25	Det var alt i alt ikke trygt at være indlagt, da personalet ikke havde tid.	Virkelig dårligt
34	Vedrørende det forkert hæftede [kateter], så blev det opdaget på scanningen efter den første transplantationsoperation. Men ingen havde øjensynligt læst det i journalen. Og efterhånden som min journal blev meget stor, forsvandt det helt af syne. Jeg synes, at man skal lave en hængerliste, som man gør i alle projekter. Her kan man så liste specielle problemer, og først slette dem, når de er løst. Så var jeg blevet fri for et forgæves forsøg på at fjerne kateteret ambulantly under lokalbedøvelse: Det var ikke en sjov oplevelse. Det er selvfølgelig også klart, at hvis transplantationen var lykkedes den første aften, så havde Skejby sparet sig selv for meget besvær (og omkostninger). Men jeg går ud fra, at I selv holder fast i dette. Desuden fik jeg at vide, at jeg skulle have sat et [kateter] fast den første aften, men det skete ikke/kom aldrig til at virke. Underligt.	Godt
35	Mine indlæggelser er meget forskellige fra gang til gang. Nogle gange når man ikke at få information, andre gange kan man knap få svar. Men overordnet okay.	Godt

C-Sengeafsnit**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Havde ikke behov for meget information.	Godt
6	Helt i orden.	Virkelig godt
8	Har ingen skriftlig information fået før indlæggelsen.	Godt
15	Før: ikke aktuelt. Fik intet skriftligt, ikke aktuelt. Under: Da jeg kom til mig selv igen, blev jeg informeret omkring, hvilken intravenøs jeg fik og lignende. Efter: ikke aktuelt.	Godt
20	Jeg blev meget behageligt behandlet af (endnu engang) læge NN.	Virkelig godt
25	Der var ikke nogen, der vidste, hvad der skulle ske, da det, der opstod, ikke var normalt. Men noget af personalet manglede tid og tålmodighed.	Virkelig dårligt
29	Jeg var indlagt et døgn for en ballonudvidelse []. Så skulle jeg være på sygehuset, når lægerne havde tid til at behandle mig. Alt var ordnet mellem dialysen på det ene sygehus og det andet sygehus.	Intet svar
33	Jeg kommer til kontrol hver sjette uge.	Godt
34	Jeg oplevede ind imellem, at jeg selv skulle holde fast i udestående opgaver. Der var også enkelte problemer med registrering af ændring i medicin.	Godt
38	Fik ingen. Ville gerne have haft et udskrivningsbrev.	Godt


C-Sengeafsnit**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
	6	Jeg er faktisk ikke udskrevet. Jeg er [stadig i behandling].	Virkelig godt
	21	Jeg talte med diætist og fik et kostskema.	Godt
	31	Lidt svævende.	Virkelig godt
	34	Jeg blev behandlet ok, og kunne næsten selv bestemme, hvornår jeg følte, jeg var klar til at tage hjem. Flot.	Godt
	38	Jeg fik ikke udskrivelsesbrev med.	Godt

C-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - C-Sengeafsnit	Samlet indtryk
2	Social- og sundhedsassistenten var fantastisk og ligeledes hende, der stod for maden. Hvilken varme, de havde overskud til at give, det var dejligt. Og NN er god til at give helt klar besked og opmærksomhed.	Godt
6	Jeg bliver godt informeret, når der sker noget særligt, med løbesedler og opslag.	Virkelig godt
10	Fysioterapeuterne var særdeles gode.	Virkelig godt
14	I burde sende en "føler" ud med hensyn til maden, som fx på Randers Sygehus, hvor maden er i top. Det betyder meget, når man er indlagt.	Godt
15	Rengøringen på badeværelserne halter! Rengøringen af vores sengeborde, vores lille private verden, er for dårlig. Ikke én gang har jeg oplevet et helt rent bord. Sengen havde gamle blodrester på sig.	Godt
17	Jeg synes godt, at toiletterne kunne gøres meget mere rene!	Godt
19	Toiletter bør rengøres flere gange dagligt. Bordene til sengene er meget beskidte/ulækre ved hjulene/understel.	Godt
20	Det virker ikke så moderne som bl.a. vort andet sygehus, men dog bedre end to andre sygehuse. NB: Arrangementet af måltider forløber meget anderledes i Skejby, hvor en portør "dropper" en container. På det andet sygehus følger én fra køkkenet med. Udbuddet af diverse i opholdsstuen er meget større på det andet sygehus. Caféen i Aarhus er moderne med moderne mad, der vejes! På det andet sygehus har vi heldigvis flere anrettede middagsretter og smørrebrød. Det foretrækker jeg! I Aarhus drikker jeg kun kaffe.	Virkelig godt
22	Fortsæt det gode arbejde. Kan mærke, det er personale med speciale i nyresygdomme, man snakker med. Det giver tryghed.	Virkelig godt
25	Mere tid, mere tålmodighed, mere information. Der var enkelte af personalet, der gjorde det super godt. Der var hele tiden nyt personale inde hos mig. Ret forvirrende.	Virkelig dårligt
27	Afdelingen kæmpede alt, hvad den kunne, men der mangler simpelthen flere hænder til de opgaver, der skal nås på en dag. De skal løbe alt for meget fra den ene til den anden, uden at blive færdig med den givne opgave. Det giver stress og fejl, der glemmes mange små ting. Der skal flere penge til, før det kan blive bedre. Men ellers en dejlig afdeling og sødt personale.	Godt
28	Synes, at der skal være servering igen til morgenmaden og frokost. Jeg synes, at maden hurtigt bliver ulækker, når der er så mange hænder i den, og mister derfor lysten til maden. Er ikke den eneste, der gør det.	Godt
31	Tip top.	Virkelig godt
32	De var meget dygtige på det faglige plan. Sødt personale. God behandling. Respekt for det enkelte menneske er i centrum. Man føler sig godt behandlet.	Virkelig godt
34	1. []Hængerliste over udestående med en kopi til patienten. 2. Jeg ved godt, I ikke kan gøre noget ved det, men aftensmaden er ind imellem under et endda lavt niveau.	Godt
35	Generelt godt tilfreds og er kendt med det hele, men er sommetider "lidt på forkerte tidspunkter", overladt til sig selv. Ikke altid nemt at vide, hvem man må spørge. Nogen ved jo mere end andre. Sødt personale. Bare mange nye regler, alle skal forholde sig til.	Godt
36	Alt personale var flinke og hjælpsomme, men på den firesengsstue, jeg var indlagt på, skete indlæggelse/udskrivningen døgnet rundt. Man vidste ikke, når man vågnede op, hvem der var på stuen. Gennemstrømning som Fredericia Banegård!	Virkelig godt
39	Firemandsstuer er ikke ok!	Godt

-  40 Sygeplejersker var meget flinke og imødekommende. Ægtefælle ville gerne have været bedre informeret undervejs. Virkelig godt