

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Q2**

**Infektionsmedicinsk Afd. Q**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	60
Besvarelser fra afsnittets patienter:	32
Afsnittets svarprocent:	53%

### **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 tests 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).



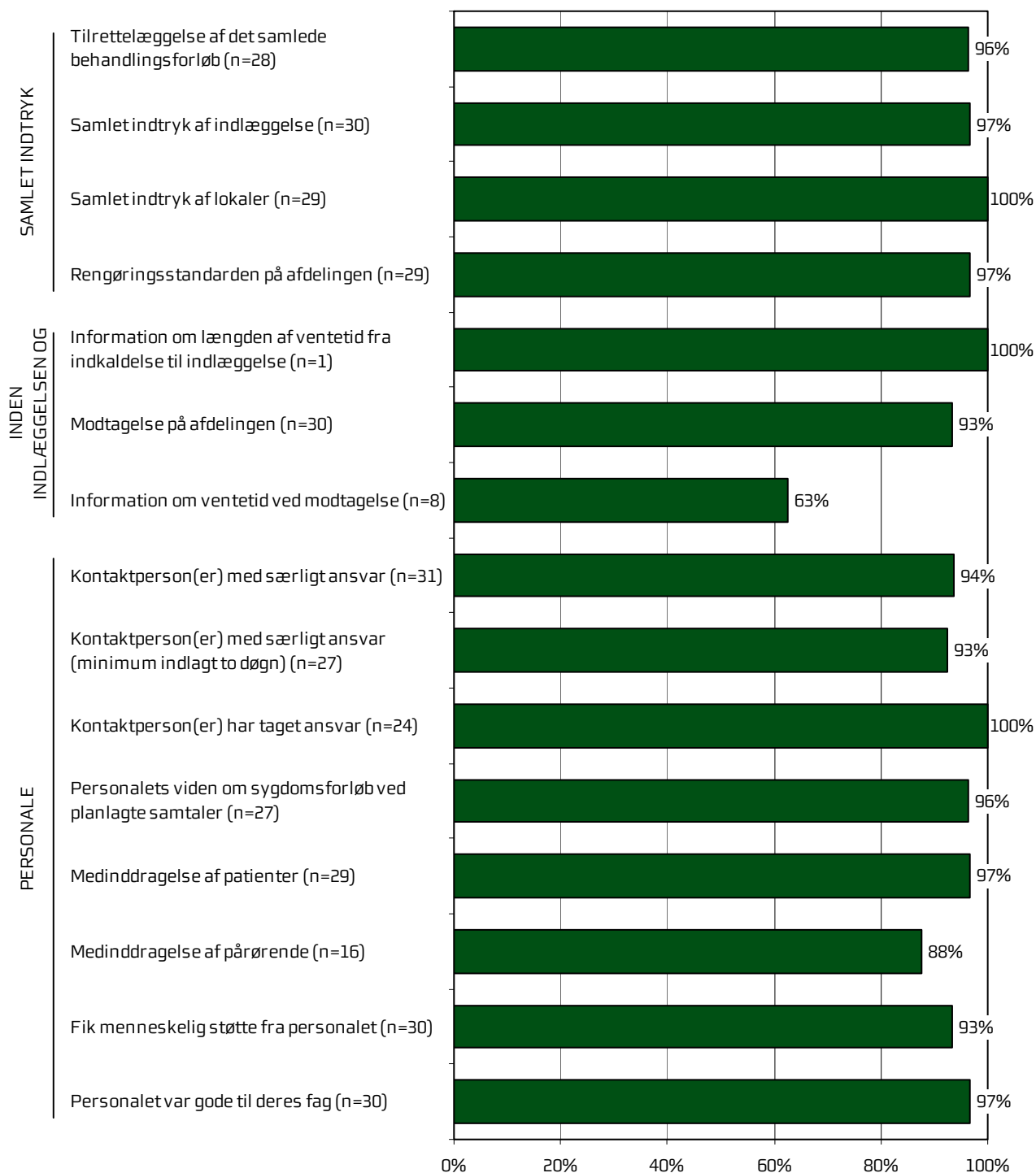


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

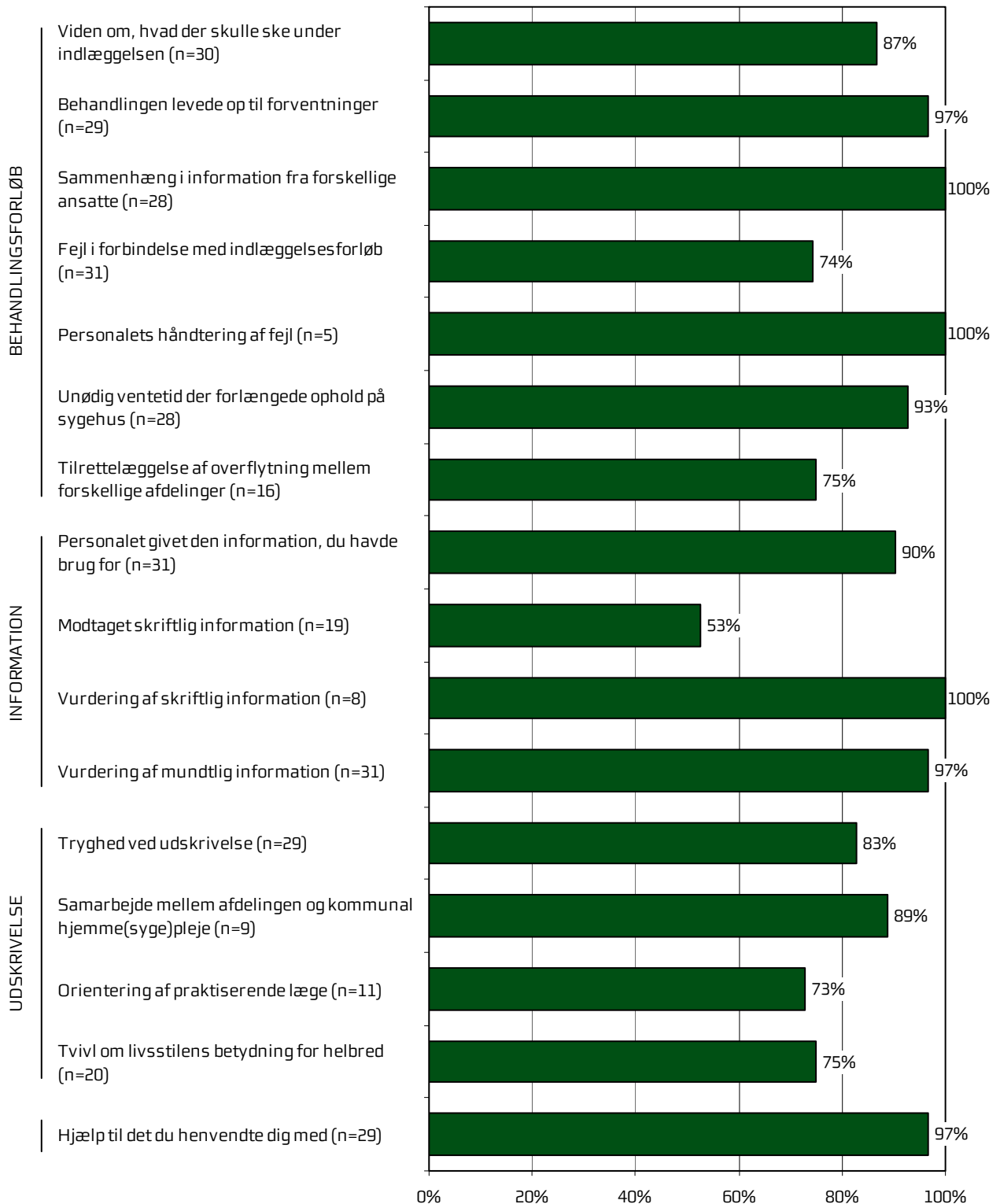
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Q2

2010-tallet er for: Afsnit Q2

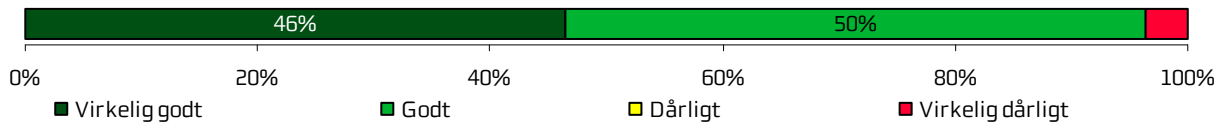
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

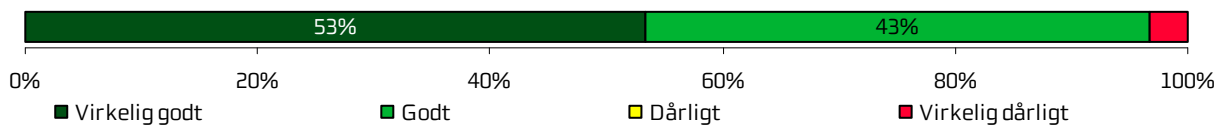
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

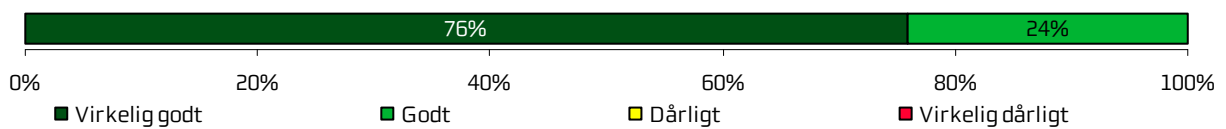
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=28)



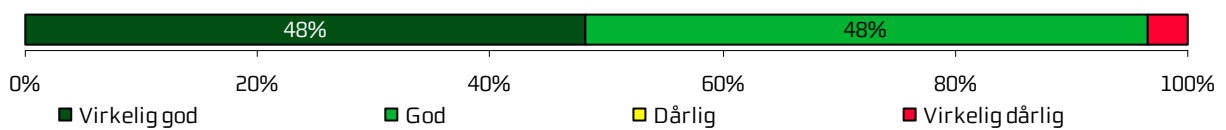
Samlet indtryk af indlæggelse (n=30)



Samlet indtryk af lokaler (n=29)



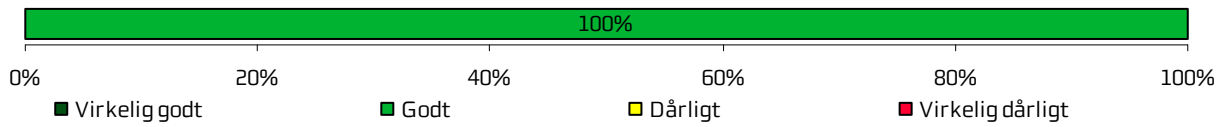
Rengøringsstandard på afdelingen (n=29)



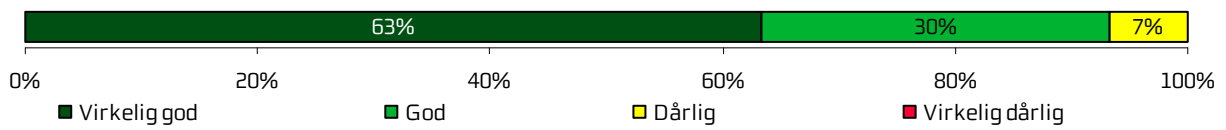
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	97 %	100 %	100 %	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	97 %	100 %	100 %	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100 %	100 %	100 %	99 %	69 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	94 %	-	100 %	84 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

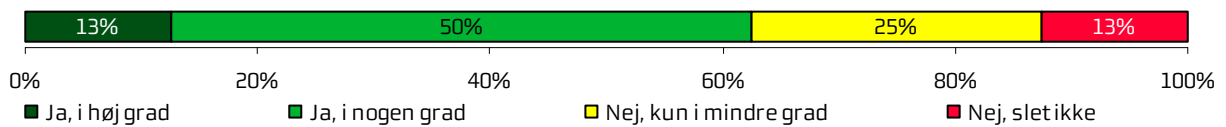
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=30)



Information om ventetid ved modtagelse (n=8)

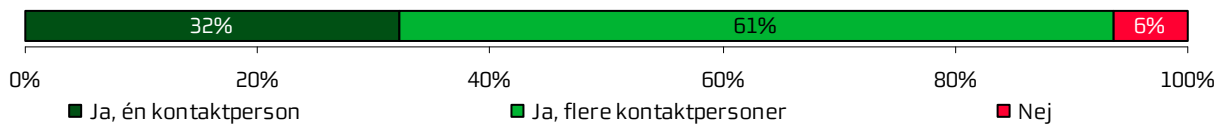




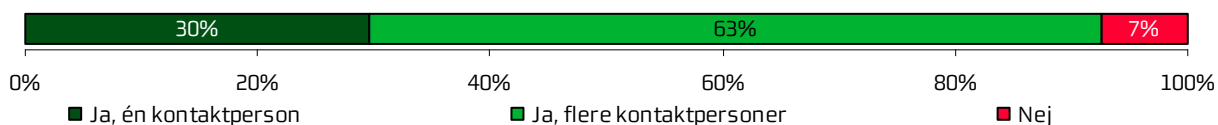
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	83 %	100 %	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	100 %	100 %	100 %	93 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	62 %	45 %	88 %	99 % *	62 %	78 %

## Personale

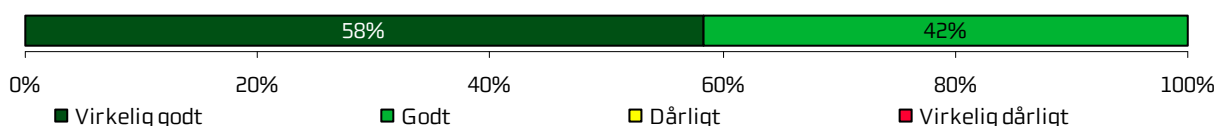
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=31)



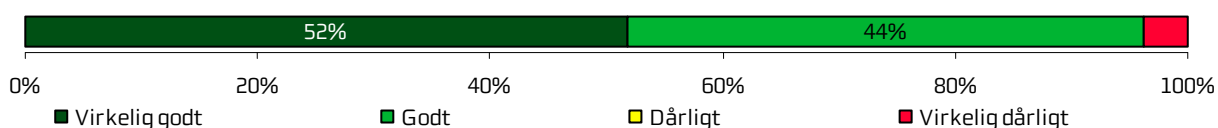
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=27)



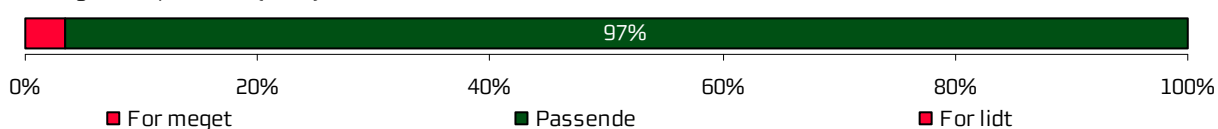
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=24)



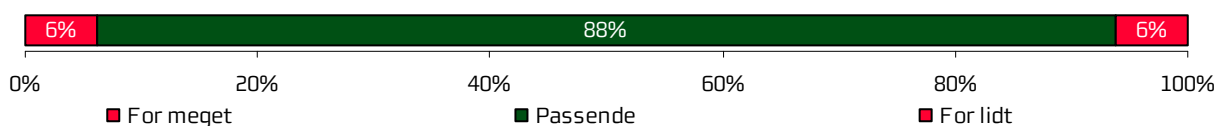
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=27)



Medinddragelse af patienter (n=29)



Medinddragelse af pårørende (n=16)



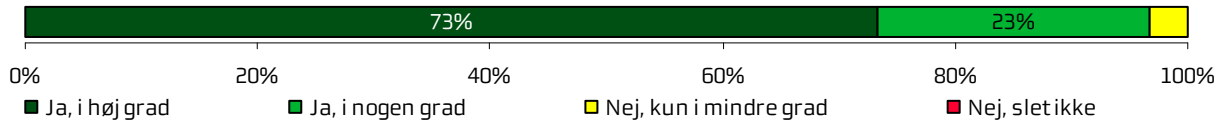
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	94 %	83 %	92 %	98 %	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	93 %	93 %	93 %	97 %	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	96 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	91 %	95 %	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	97 %	97 %	88 %	100 %	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	91 %	87 %	98 %	70 %	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	94 %	92 %	100 %	86 %	94 %

### *Personale (fortsat)*

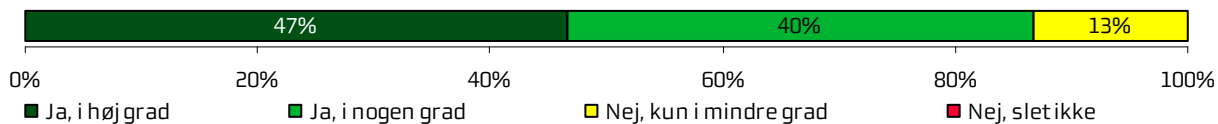
Personalet var gode til deres fag (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	100 %	100 %	92 %	98 %

## Behandlingsforløb

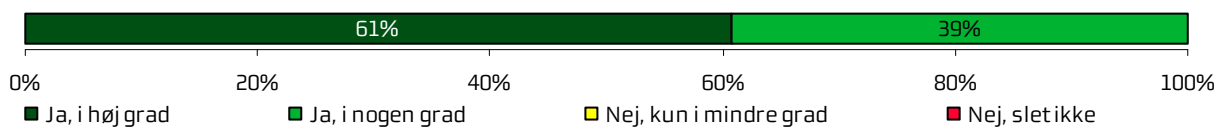
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=30)



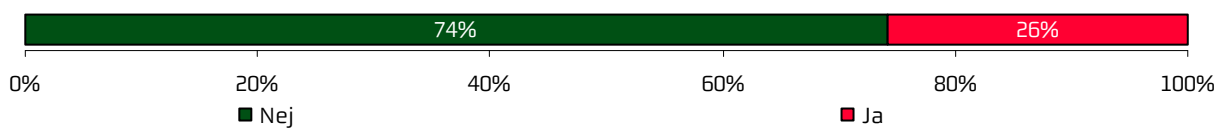
Behandlingen levede op til forventninger (n=29)



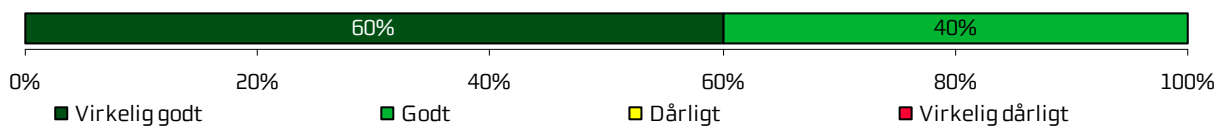
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=28)



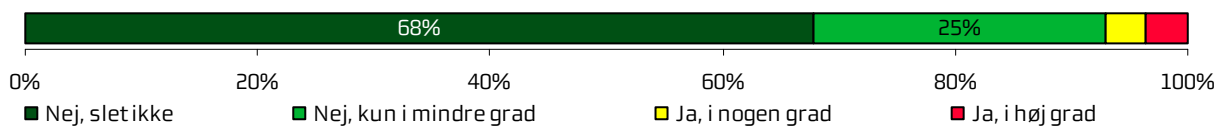
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=31)



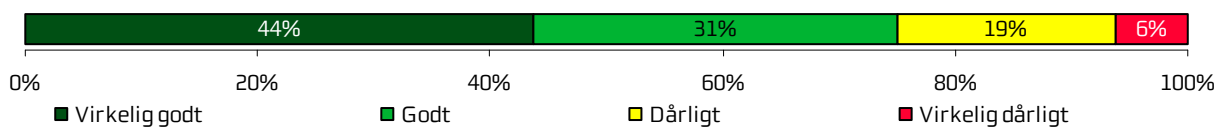
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=28)



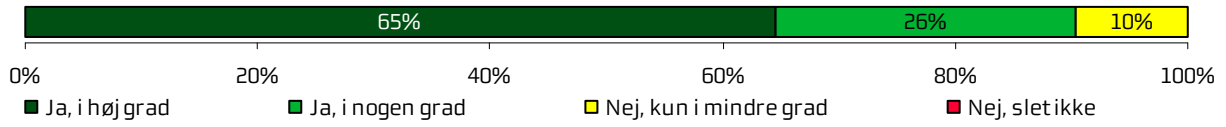
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=16)



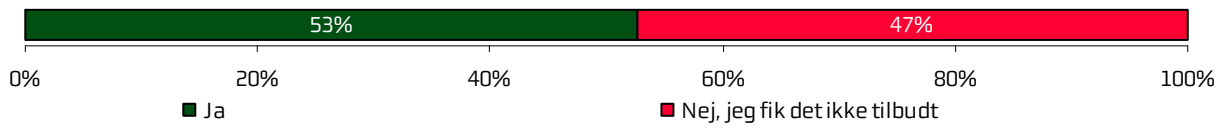
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	89 %	76 %	100 % *	75 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	100 %	92 %	100 %	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100 %	94 %	95 %	100 %	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74 %	80 %	84 %	100 % *	77 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	80 %	50 % *	77 % *	59 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	93 %	77 %	87 %	98 %	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	75 %	94 %	93 %	100 % *	82 %	93 %

## Information

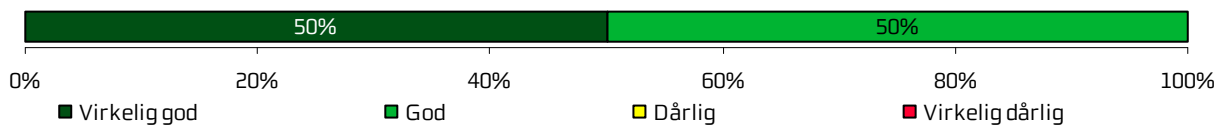
Personalet givet den information, du havde brug for (n=31)



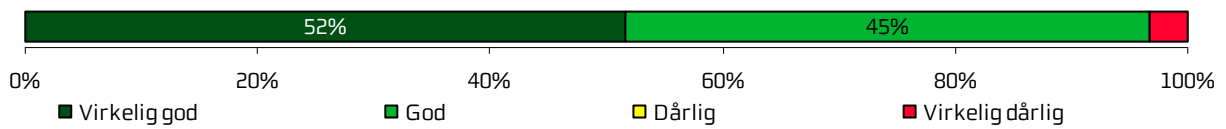
Modtaget skriftlig information (n=19)



Vurdering af skriftlig information (n=8)



Vurdering af mundtlig information (n=31)

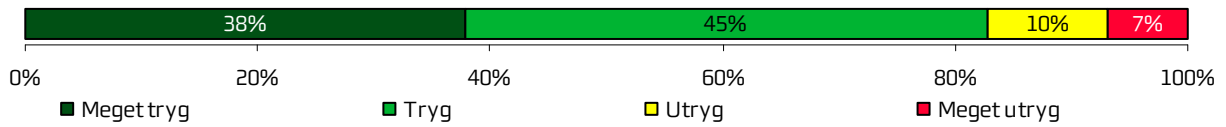




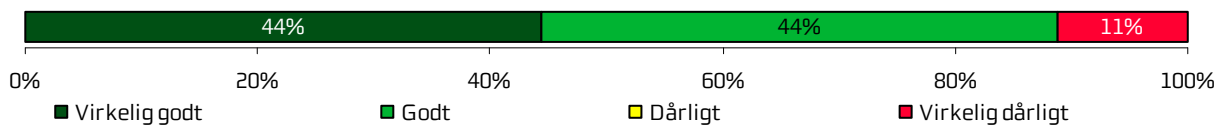
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	94 %	-	100 %	85 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	53 %	52 %	43 %	96 % *	48 %	73 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	83 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	94 %	100 %	100 %	87 % *	95 % *

## Udskrivelse

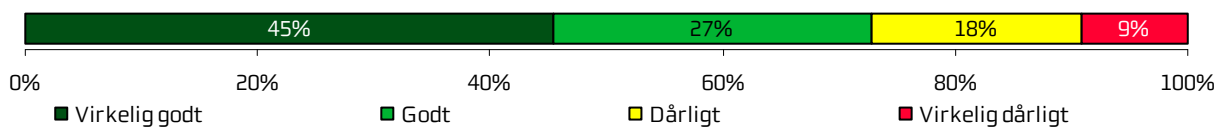
Tryghed ved udskrivelse (n=29)



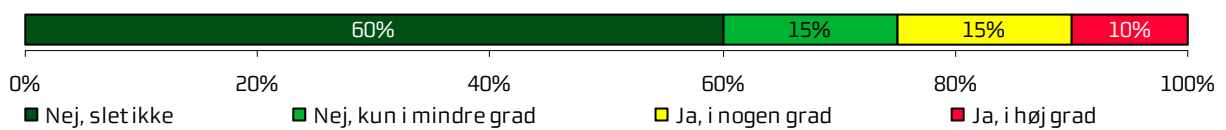
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



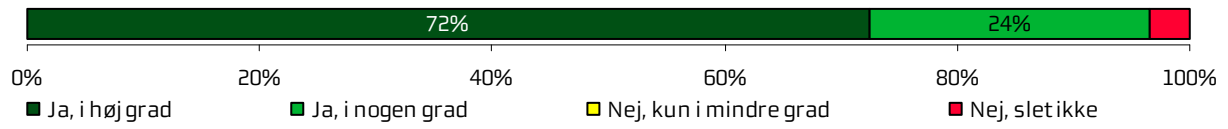
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=20)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	86 %	100 % *	99 % *	78 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	83 %	100 %	100 %	70 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	73 %	67 %	88 %	100 % *	73 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	83 %	73 %	90 %	56 %	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=29)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	94 %	100 %	100 %	89 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	2
Relationer til personale	2
Ventetid	1








**Q2****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Q2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Ja. Der gik kun tre dage fra jeg fik at vide, at jeg skulle indlægges, til de ringede til mig.	Godt
 5	Akut indlagt.	Godt
 7	Blev samme dag indlagt til forundersøgelse. Blev grundigt undersøgt og samme aften kørt til Infektionsmedicinsk Afdeling på Skejby Sygehus. Blev rigtigt godt modtaget.	Virkelig godt
 8	Akut indlagt via andet sygehus.	Virkelig godt
 10	Jeg blev overført fra et andet sygehus, så der var ingen ventetid, på grund af en vedvarende forhøjet temperatur.	Godt
 11	Blev overført fra et andet hospital.	Godt
 14	Overført fra [andet hospital].	Virkelig godt
 15	Godt.	Uoplyst








## Q2

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?






ID	Kommentarer - Q2	Modtagelsen
 1	De stod klar til at modtage mig, da jeg kom.	God
 2	De havde ikke vildt meget styr på, hvor jeg skulle hen.	God
 4	Jeg blev overflyttet fra anden afdeling og oplevede, at overflytningen var velplanlagt.	Virkelig god
 7	Fin og venlig modtagelse.	Virkelig god
 10	Der var åbenbart megen travlhed, da jeg kom.	Dårlig
 11	Kan ikke rigtigt huske det.	Uoplyst
 13	Blev indlagt af læge. Da jeg ankom, var der meget travlt, og jeg blev bedt om at tage plads i venteværelset. Ventede i over en time. Måtte selv henvende mig igen til personalet, da jeg havde meget ondt. Så fik jeg en seng.	Dårlig

**Q2****Hvilke(n) fejl oplevede du?**









	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Q2</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
	3	[Min pårørende] blev sendt hjem med blødende mavesår. [Hun] var hjemme en nat og blev genindlagt på en anden afdeling. Inden indlæggelse kom [min pårørende] fra anden afdeling. På denne afdeling havde man forsøgt at behandle min [pårørende] med antibiotika, men når de holdt op, steg infektionstallet igen. En problemstilling vi, som pårørende, måtte gøre opmærksom på. Det var et rystet plejehjems personale, der modtog [min pårørende]. Rystet over, hvordan man kan finde på at sende et menneske hjem i den tilstand.	Uoplyst
	7	Ingen fejl.	Uoplyst
	9	Jeg fik ikke at vide, jeg skulle flyttes fra det ene sygehus til det andet. Fra andet sygehus til Aarhus.	Uoplyst
	12	Manglende svar på blodprøve.	Virkelig godt
	13	Blev glemt ved undersøgelse/ultralyd-scanning.	Godt

## Q2

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?




ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
 1	Alting gik hurtigt men dog med lidt lange ventetider.	Godt
 3	Der var tilsyneladende ingen kommunikation mellem afdelingerne. Derfor var der tilsyneladende heller ingen, der var klar over, at der var mere end en problemstilling. Derfor endte min mor med at blive betydeligt dårligere.	Virkelig dårligt
 7	Fint hele vejen igennem.	Virkelig godt
 8	Indlagt med lungebetændelse. Der er ikke så mange behandlingsmuligheder.	Virkelig godt
 11	Fik det at vide ca. tre kvarter, før jeg skulle overflyttes fra en afdeling til en anden. Havde meget ondt i mit ben, men skulle have eget tøj på og med taxa (patienttransport) derud.	Godt

**Q2****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Q2</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 1	Jeg fik ingen skriftlig information.	Godt
 3	Min mor var så dårlig, at hun ikke var i stand til at modtage/læse nogen som helst form for information. Vi som pårørende måtte informere igen og igen om de samme problemstillinger, fordi de informationer, vi gav, tilsyneladende ikke blev givet videre i systemet.	Virkelig dårligt
 4	Jeg blev løbende informeret om resultatet af blodprøven m.v., hvilket var meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
 7	Har fået en meget fin information og svar på mine spørgsmål både før og efter min indlæggelse.	Virkelig godt
 8	ALLE var søde til at svare på ALLE mine spørgsmål.	Virkelig godt
 9	Jeg går til undersøgelser endnu og skal igen [ i december].	Uoplyst
 11	Jeg manglede, at personalet udleverede en folder om min sygdom og behandlingsforløb. Da jeg efter et par dage spurgte efter en folder, havde de ingen, og jeg fik et udprintet fra nettet, som ikke helt ramte det, jeg havde behov for at vide. Lidt mangelfuldt.	Godt
 15	God.	Uoplyst

## Q2

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
 3	Det kan undre, at kommunikationen mellem forskellige afdelinger fungerer så dårligt. Det kan undre, at man ikke tillægger udsagn fra de pårørende mere betydning. Det kan undre, at man inden for sygehusvæsnet ikke er i stand til at se på det hele menneske. Det er med stor forargelse, at vi måtte konstatere, at min mor kom hjem med sine kunstige tænder anbragt i en sko.	Virkelig dårligt
 7	Fungerede fint.	Virkelig godt
 11	Jeg var meget utryg ved at blive udskrevet, fordi jeg bor alene på tredje sal og ikke har familie, der kunne komme og hjælpe mig. Har gode veninder, men havde svært ved at få styr på, hvem der kunne hjælpe mig hvornår. Er desuden ved at skifte seng, så jeg skulle sove på en madras på gulvet.	Godt

Det var bøvlet, at jeg kun fik et print fra nettet om min sygdom, for deri stod der, at jeg skulle holde benet i ro for at få infektionen væk, men personalet sagde, at jeg måtte bruge det til smertegrænsen. Så jeg havde svært ved at vide, hvor meget jeg selv kunne/måtte gøre, når jeg kom hjem, når jeg nu ikke rigtig vidste, hvor meget det var godt for mit ben at bruge det.

## Q2

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

ID	Kommentarer - Q2	Samlet indtryk
1	Hurtig behandling og hurtigt svar på undersøgelserne. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
4	Det ville være rart med tilstrækkeligt med hospitalstøj i små størrelser, og at der var elastik i benklædernes løbegange. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
6	Jeg synes, jeg fik en særdeles god behandling. Personale altid venlig og i godt humør. Overraskende god mad også. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Tror ikke, at noget kan gøres bedre. Mit indtryk var, at alle gjorde deres bedste. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Jeg synes, at opholdet fungerede perfekt for mig.	Virkelig godt
11	Afdelingen tog udmærket hånd om min fysiske pleje, har lækre lokaler og serverer rigtig god mad. Jeg synes, at afdelingen kunne blive bedre med hensyn til kommunikation på flere planer. F.eks. koordinere informationer om blodprøvesvar og andre svar. Mine []tal var gået op. Er det lægen, der fortæller det, eller kontaktsygeplejersken? Og hvornår? Tror først at jeg fik det at vide dagen efter.  - Var stillet stuegang i udsigt [en dag], men fik [samme aften] at vide, at lægen kun kom rundt ved akutte behov, så han/hun kom ikke alligevel.  - Der var ingen planlagte samtaler.  - Det ville også være trygt, hvis aftenvagten kom forbi og sagde: Hej, det er mig, der skal passe dig i aften. I det hele taget savnede jeg, at de fleste af personalet brugte mere tid til at snakke med mig. Både småsnak og at lytte mere ind til mig som menneske. Jeg har aldrig været indlagt før og fik, meget imod egen forventning, lidt af et hospitalschok ved at blive akut indlæggelse, og jeg var noget grådlabil ind imellem. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
13	Alt i alt god afdeling/personale. Havde også tid til at snakke, da jeg var ked af det. [Relationer til personale]	Godt

