

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

AFSN. V

MEDICINSK HEPATO-GASTROENT. AFD. V

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	208
Besvarelser fra afsnittets patienter:	110
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

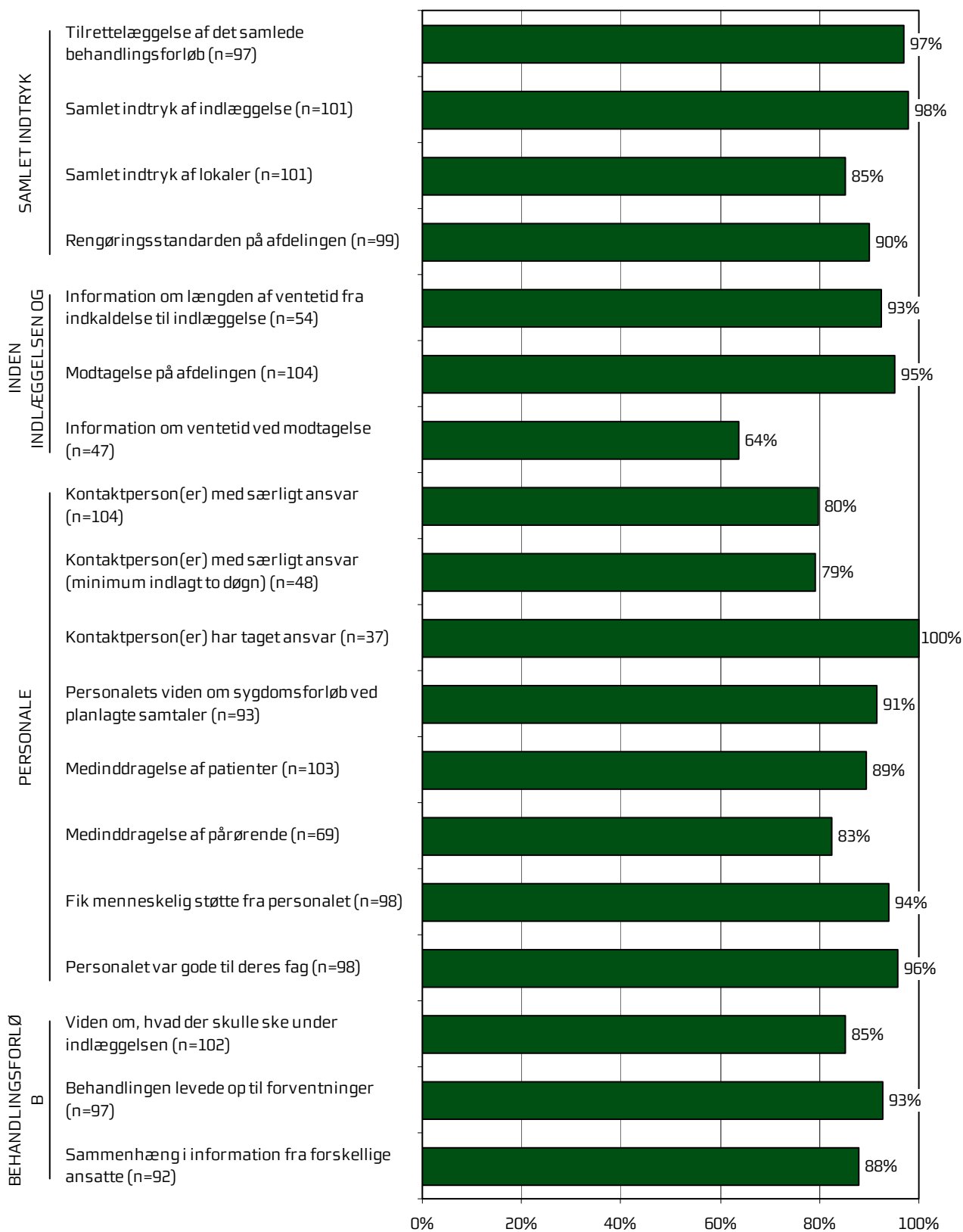
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

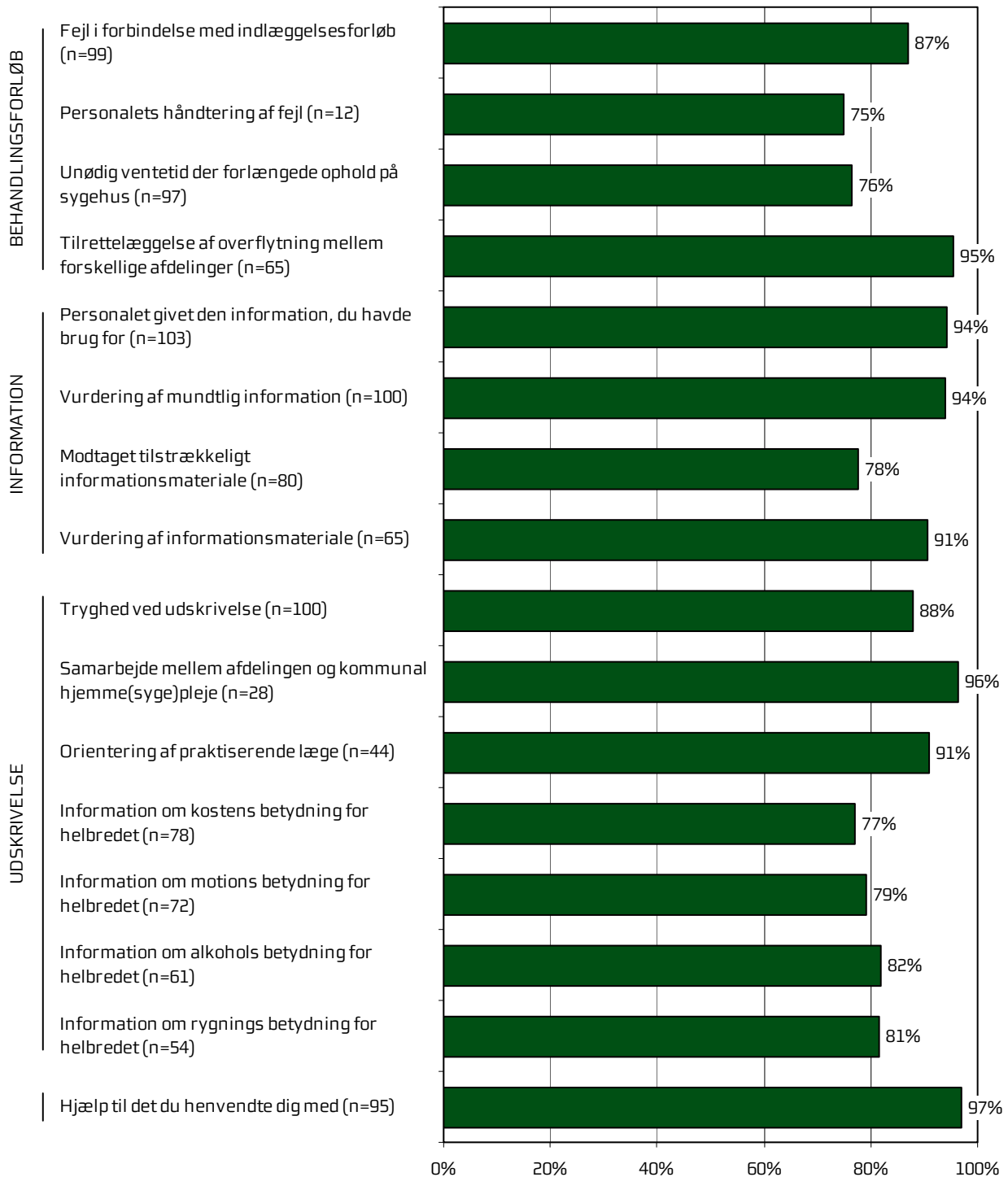
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

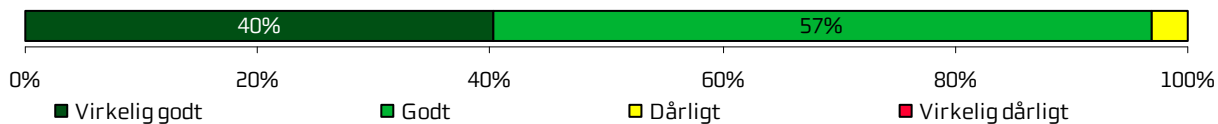
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

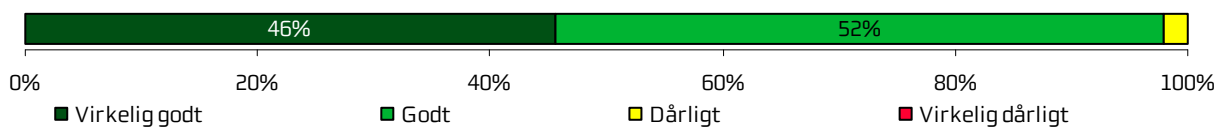
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

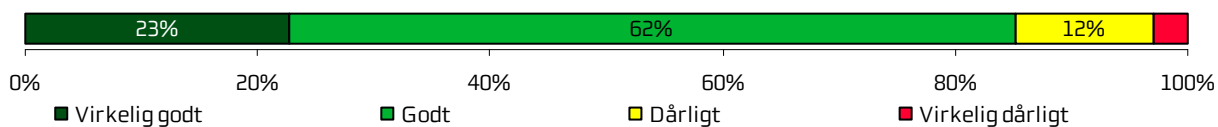
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=97)



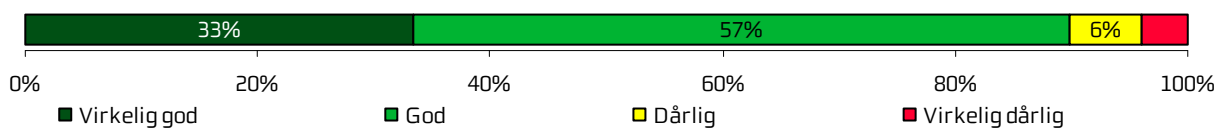
Samlet indtryk af indlæggelse (n=101)



Samlet indtryk af lokaler (n=101)



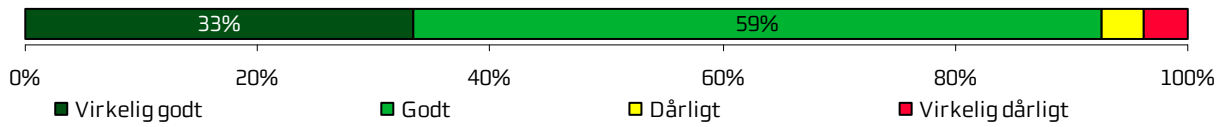
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=99)



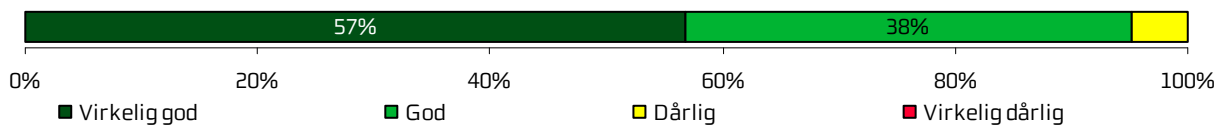
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85 %	-	-	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	90 %	-	-	100 % *	81 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

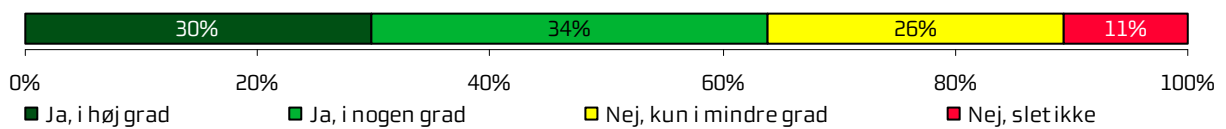
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=54)



Modtagelse på afdelingen (n=104)



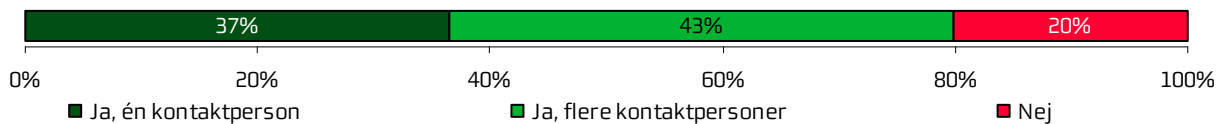
Information om ventetid ved modtagelse (n=47)



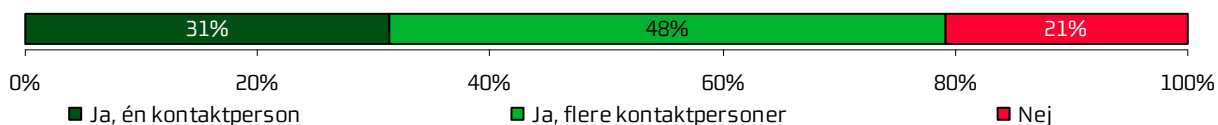
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	-	-	100 % *	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	64 %	-	-	90 % *	46 %	75 % *

Personale

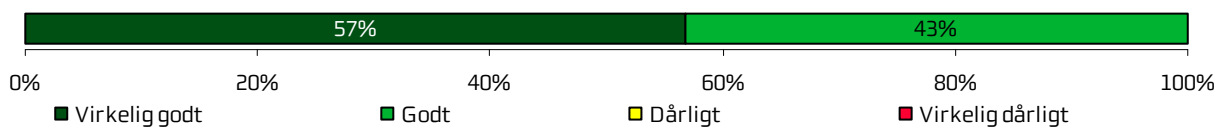
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=104)



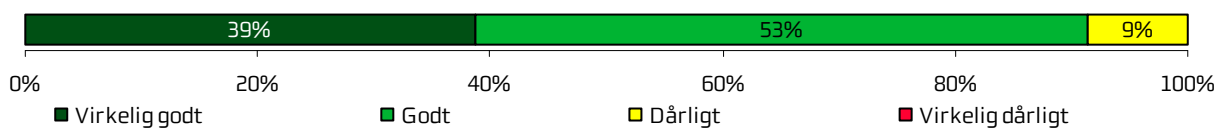
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



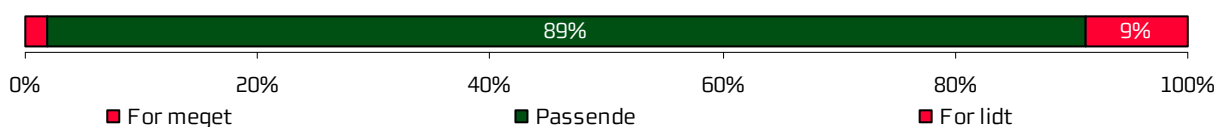
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=37)



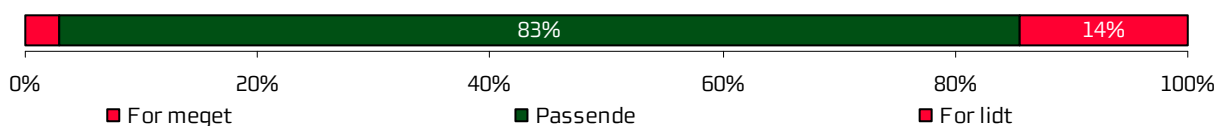
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=93)



Medinddragelse af patienter (n=103)



Medinddragelse af pårørende (n=69)



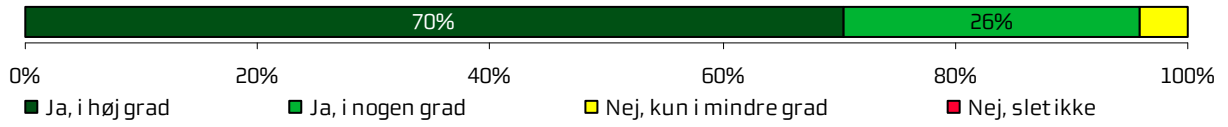
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=98)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	-	-	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	79 %	-	-	94 % *	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	-	-	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	-	-	100 % *	79 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	-	-	100 % *	73 %	89 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	-	-	100 % *	85 % *	94 % *

Personale (fortsat)

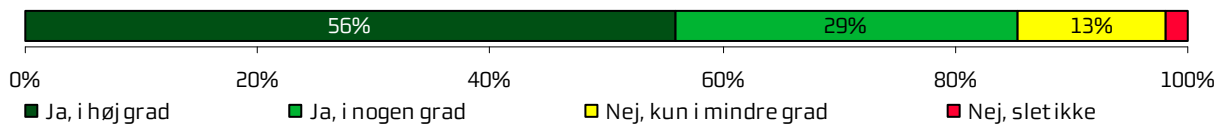
Personalet var gode til deres fag (n=98)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	90 %	97 % *

Behandlingsforløb

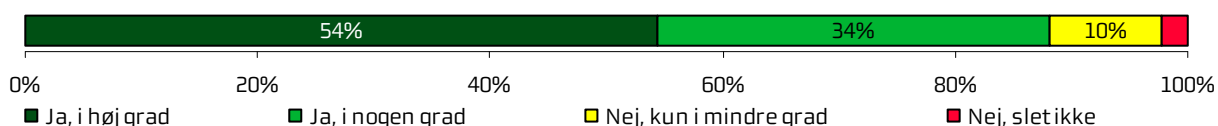
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=102)



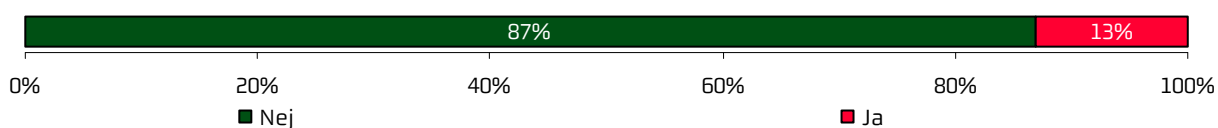
Behandlingen levede op til forventninger (n=97)



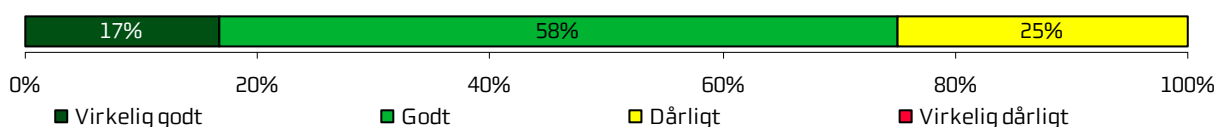
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=92)



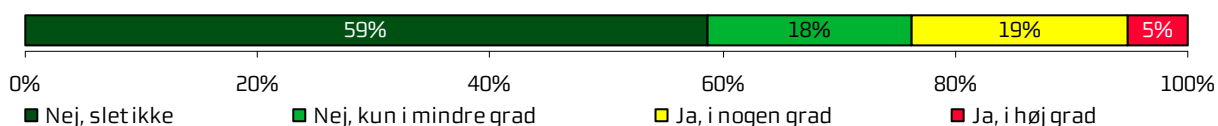
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=99)



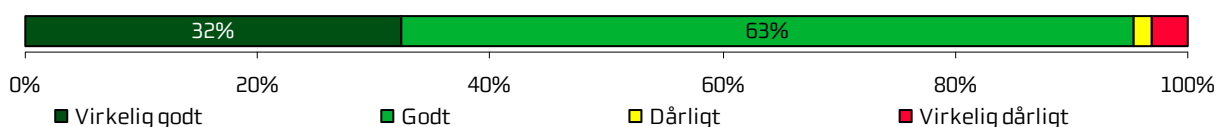
Personalets håndtering af fejl (n=12)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=97)



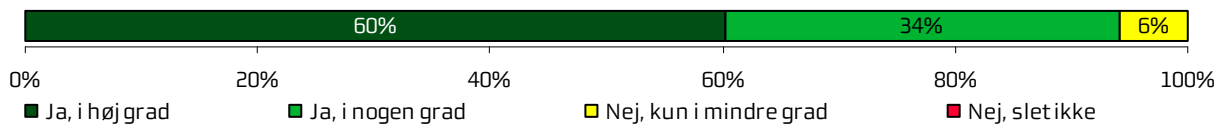
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=65)



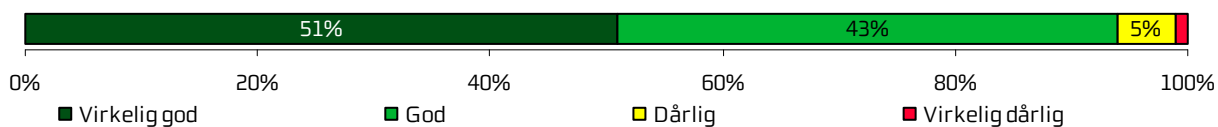
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	85 %	-	-	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88 %	-	-	100 % *	80 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	87 %	-	-	97 % *	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	-	-	79 %	51 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	-	-	96 % *	66 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 %	77 % *	94 % *

Information

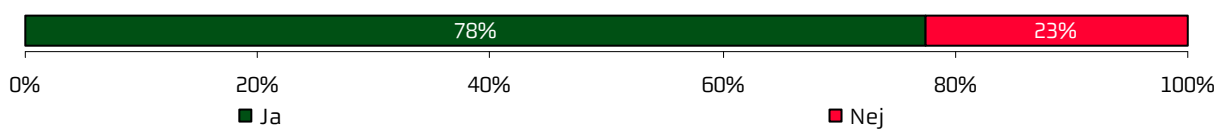
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



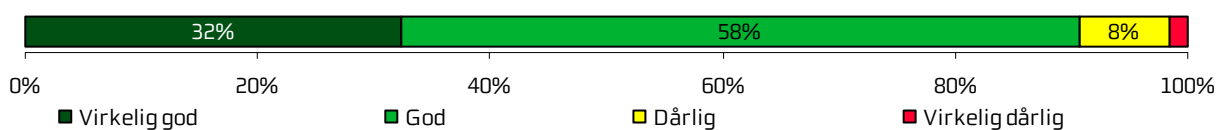
Vurdering af mundtlig information (n=100)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=80)



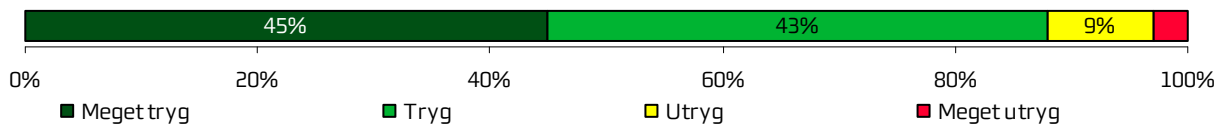
Vurdering af informationsmateriale (n=65)



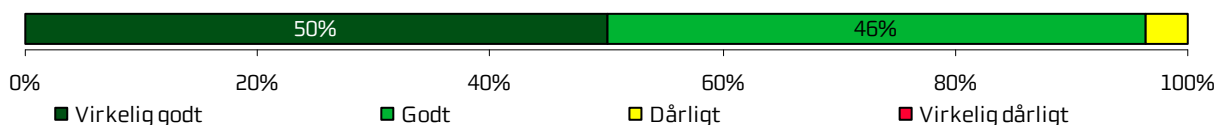
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	100 % *	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	-	-	100 % *	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	91 %	-	-	100 % *	78 % *	93 % *

Udskrivelse

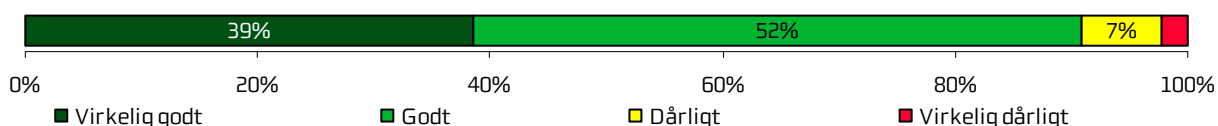
Tryghed ved udskrivelse (n=100)



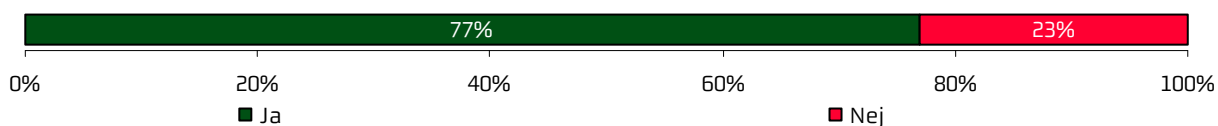
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



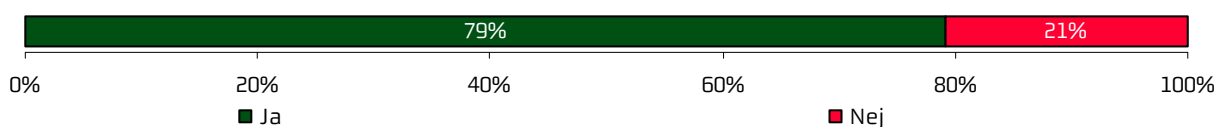
Orientering af praktiserende læge (n=44)



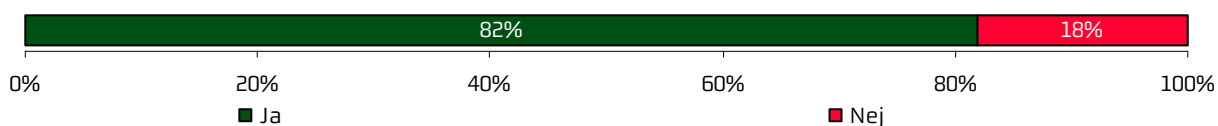
Information om kostens betydning for helbredet (n=78)



Information om motions betydning for helbredet (n=72)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=61)



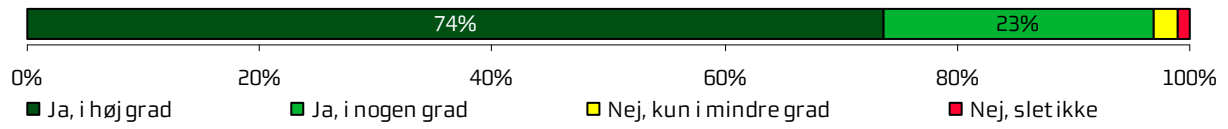
Information om rygningens betydning for helbredet (n=54)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	-	-	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	96 %	-	-	98 %	74 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	91 %	-	-	100 % *	74 % *	89 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	77 %	-	-	95 % *	47 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	79 %	-	-	96 % *	53 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	82 %	-	-	88 %	36 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	81 %	-	-	93 %	41 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=95)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	100 %	91 % *	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	10
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	8
Pleje	7
Relationer til personale	10
Ventetid	3

AFSN. V

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

ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
4	Min praktiserende læge fik mig indlagt.	Virkelig godt
5	Levertransplanteret: Jeg blev indkaldt til en biopsi pga. uforklarlig ændring i levertal.	Virkelig godt
9	Akut indlagt grundet blødning i spiserør.	Godt
17	Der blev taget godt imod mig, men efterfølgende var der nogle misforståelser med hensyn til tidspunkter. Jeg ventede meget længe på afdelingen, hvor jeg ligeså godt kunne have været ovre på hotellet.	Godt
23	Indlagt ad to omgange. Første gang visiteret af egen læge [], og blev ringet op [et par dage efter] med tilbud om indlæggelse [dagen efter]. Var kun indlagt seks timer, og blev udskrevet med medicin, jeg skulle tage i ti dage. Efter 14 dage var der recidiv. Ringede til afdelingen og blev akut indlagt i tre dage med ny medicinsk behandling, som jeg skulle fortsætte med efter udskrivelsen. Er meget tilfreds og taknemmelig for det hurtige forløb i begge tilfælde, og har ikke været udsat for ventetid.	Virkelig godt
26	Jeg blev informeret om en evt. ventetid på et par timer, hvorefter operationen blev aflyst efter syv timers venten [].	Dårligt
28	Jeg udfyldte et spørgeskema, men jeg tror ikke, det havde nogen interesse.	Uoplyst
31	Der blev informeret pr. telefon om, hvad der kunne gøres, og hvilke chancer der var. Det var rare at vide inden indlæggelsen.	Virkelig godt
34	Det gik virkelig hurtigt, så jeg oplevede en meget kort ventetid.	Virkelig godt
36	Kort ventetid og helt OK information!	Virkelig godt
38	Bestemt ikke.	Virkelig godt
39	Blev indkaldt med to døgnvarsler. Det synes jeg er kort tid.	Godt
40	Var ved vagtlægen og blev direkte indlagt.	Virkelig godt
41	Noget forvirring om, hvor jeg skulle være og rækkefølgen af forløbet.	Godt
44	Jeg blev akut dårlig og fik besked på at være der SENEST næste morgen.	Virkelig godt
47	Akut indlagt.	Godt
51	De tog godt nok rigeligt med blodprøver. Blev helt misfarvet i albueledet.	Godt
52	Indlagt akut.	Virkelig godt
54	Da jeg spurgte telefonisk, blev indlæggelsen på isolationsstuen på Onkologisk beskrevet meget dramatisk i forhold til, hvordan det viste sig at være i virkeligheden.	Godt
57	Jeg var bevidstløs ved indlæggelsen. Lå i koma i [noget tid]. Derefter blev jeg overført til lokal-klinik til genoptræning (jeg husker intet). Det er gået godt. Jeg mangler stadig lidt styrke. Har fysioterapi to gange ugentligt.	Uoplyst
59	Jeg blev glemt og sad og ventede halvanden time med en døgnurin.	Godt

AFSN. V

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - AFSN. V	Modtagelsen
6	Kan ikke rigtig huske det pga. []koma.	Uoplyst
7	Blev taget godt imod af kontoret.	God
9	Super service. Højt informationsniveau.	Virkelig god
11	UG.	Virkelig god
13	Det er uklart, HVOR man skal henvende sig, når man møder på afdelingen, og til hvem.	Uoplyst
15	Var ret så dårlig, da jeg blev indlagt, men personalet var der med det samme og tog hånd om mig. Stor tak!	Virkelig god
20	Måtte vente for længe på en seng. Måtte syge og dårlig sidde små to timer på en stol.	God
23	Blev straks modtaget og orienteret om forløbet under indlæggelsen.	Virkelig god
24	Alle havde meget travlt, og de, jeg talte med, kendte intet til min sygdom.	Dårlig
25	Jeg overnattede ikke. Men ellers var jeg meget godt tilfreds.	Uoplyst
26	Skulle selv opsøge sygeplejerskerne for at blive modtaget.	Dårlig
28	Jeg måtte vente [i noget tid] og troede til sidst, at jeg var gået forkert. Desuden påvirkede det også min udtømmning, som jo skulle passe med faste fra midnat.	Dårlig
29	Fin undersøgelse, god modtagelse, fik henvist en midlertidig seng i en modtagelse uden bad/toilet, men ønskede selv, hvis det var muligt at blive på den stue og det kunne lade gøre (jeg følte jeg fik enestue).	Virkelig god
30	Utrolig søde, behjælpomme lyttende personale. Stor Ros!	Virkelig god
36	Personalet på afdelingen havde mange opgaver, så der var en lille smule forvirring, men de håndterede det så professionelt, som deres forpligtelser tillod dem!	God
37	Jeg kom tidligt. Der var ingen i modtagelsen.	God
42	For lang ventetid for at få seng klargjort.	Dårlig
44	De vidste, jeg kom, og at jeg var rigtig skidt, så der kunne godt have været en seng klar med det samme. Men det var ikke lang tid, jeg ventede, så det var okay.	God
53	Mødte [om morgnen] fastende, efter formel indlæggelse dagen før. Måtte vente et par timer, før en seng var klargjort, således at biopsien først blev foretaget [fire timer senere]. Det havde været rart, hvis man havde kunnet vente med at møde, til der var mulighed for at ligge ned. Havde indtryk af et særdeles travlt personale.	Dårlig
54	Jeg var blevet bedt om at møde tidligt [], men først en time senere havde nogen tid til at tage sig af mig.	God

AFSN. V

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AFSN. V	Fejlhåndtering
7	Manglende information. Personalet glemte vores aftaler.	Dårligt
11	Ingen.	Uoplyst
13	Manglende indkaldelser. Forkerte indkaldelser. Store problemer med blodprøveformidling på tværs af regionsgrænser.	Godt
14	Det er svært at huske omstændighederne, det er så længe siden. Ingen fejl!	Uoplyst
16	En bestilling af blodprøver, til brug for efterfølgende konsultation i ambulatoriet, glippede, men blev hurtigt effektueret, efter at der blev ringet til afdelingen.	Virkelig godt
17	Har tidligere indsendt forløb af mislykket biopsi.	Uoplyst
20	1. Lå en dag fastende til ultralyd. Der var ikke givet besked. Kom "ned" [sent på dagen]. Den læge var MEGET UEGNET. 2. Fik for meget blodfortyndende.	Uoplyst
21	En røntgenundersøgelse blev glemt.	Godt
22	En enkelt sygeplejerske mente, hun var alvidende, hvilket ikke var tilfældet, da hun ikke vidste, at man ikke tager sin medicin inden blodprøve [] og ikke ville give smertestillende trods store smerter (gik til lægen NN, som rettede fejlen/	Godt
26	Aflyst operation, som var planlagt en hel måned før.	Dårligt
31	Jeg ved ikke, om det kan kaldes fejl, men en nat var der så stort pres på, at jeg følte, jeg var blevet glemt. Det gjorde mig utryk og ked af det.	Godt
36	I forbindelse med en flytning fra afdelingen til det sted, hvor biopsien skulle foregå, blev jeg overført på det aftalte tidspunkt, men så blev jeg glemt ude på gangen i ca. halvanden time. Efter ærlige undskyldninger fik jeg foretaget min biopsi og blev derefter glemt igen, denne gang i ca. en time. Så det, der var planlagt til at tage ca. en time totalt, kom til at vare ca. fire timer. Men som sagt så havde [personalet] mange opgaver. Og jeg skulle jo være der alligevel ;-)	Virkelig godt
42	Forkert medicinering.	Godt
47	Det virkede som om, man ikke rigtigt vidste, hvad man skulle stille op. Kom med udførlig medicinliste, alligevel ændrer man (f.eks. i kalk, selvom egen læge har frarådet dette). Man henviser til Skejby pga. blæreproblemer, kunne måske have taget en PSA.	Uoplyst
48	Behandling startede op [på dato].	Uoplyst

AFSN. V

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
2	Man forsøgte med forskellige behandlinger, før det lykkedes at finde en, der havde effekt.	Godt
6	Var i en grad af []koma under stort set hele forløbet.	Godt
12	Jeg var yderst tilfreds over behandlingsforløbet hos et super personale.	Virkelig godt
15	Der skete rigtigt meget på kort tid, selvom jeg blev indlagt en fredag! Scanning, røntgen, medicin via drop osv., så allerede om aftenen havde jeg det meget bedre.	Virkelig godt
19	Jeg blev indkaldt til indlæggelse og skulle overnatte på Hotellet. Næste dag [om formiddagen] blev indgrebet udsat pga. akut travlhed, og jeg blev udskrevet. Skulle møde en uge senere, hvor det lykkedes.	Virkelig godt
20	Det blev meget forlænget pga. fejl to.	Dårligt
29	Jeg er midt i et behandlingsforløb, indtil videre ok.	Virkelig godt
30	Grundet min særlige sygdom var det svært for lægerne at finde på den rette behandling. Det tog derfor lang tid, før jeg kom i gang med den, og det var til tider frustrerende. Den ansvarlige læge har også erkendt, at det ikke var godt nok. Ellers kun ros til alle ansatte.	Virkelig godt
33	Ventetiden ved hjemsendelsen var for lang i forhold til, at snakken med sygeplejersken kun tog fem minutter. Ventede i næsten tre timer!	Godt
36	De små hik, jeg oplevede, skyldes på ingen måde personalets manglende evner eller engagement, men kan kun tilskrives kompleksiteten og mængden af opgaver, som de forventes at løse inden for en given tidshorizont! Professionalisme og empati er absolut i højsædet! Og jeg var ikke mere syg, end at jeg godt kunne overleve at vente ude på gangen i nogle timer;-)	Virkelig godt
38	Fantastisk fin.	Virkelig godt
44	Jeg er rigtig tilfreds med forløbet og behandlingen! Det er jo aldrig sjovt at være indlagt, men afdeling V er et godt sted, når nu det skal være. Jeg synes, jeg blev mødt med forståelse og respekt.	Virkelig godt
45	Egen læge var elendig (er nu skiftet).	Virkelig godt
48	Se ovenfor.	Uoplyst
54	Mine kommentarer går på en anden afdeling end den, hvor jeg var det meste af tiden.	Godt
58	Det største problem var i og for sig, at de unge læger konstant skulle spille kong smart, og derfor sagde de mest åndssvage ting, man kunne forestille sig. De spurgte aldrig, udgød blot tåbeligheder.	Godt

AFSN. V

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

ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
3	Det er [ikke første gang], jeg var indlagt og behandlet for samme lidelse, så jeg husker ikke nøjagtigt, hvad der skete. Men jeg har en god fornemmelse af at være behandlet trygt og godt af alle.	Godt
5	Hvis jeg er tvivl om noget, spørger jeg. Jeg får altid svar.	Virkelig godt
10	Man kunne tydeligt mærke personalemangel. Der gik tit rigtigt lang tid, inden der kom en sygeplejerske, når man trak i snoren.	Godt
12	Alt fungerede, og jeg har det i dag meget bedre. Tak!	Virkelig godt
13	Det skriftlige materiale trængte til en opdatering.	Uoplyst
14	Kan ikke huske det.	Godt
15	Personalet har været rigtigt gode til at informere, og hvis de ikke lige vidste besked, fandt de ud af det eller fandt en anden person, der vidste besked!	Virkelig godt
17	Utilstrækkelig kostvejledning.	Godt
23	Det har været fint med telefonisk konsultation fra lægerne på afdelingen efter udskrivelserne.	Virkelig godt
24	Informationsmaterialet var forældet. Det passede ikke til den behandling, jeg fik, og gjorde mig utryg. Personalet, lægen og sygeplejersken, der modtog mig, kendte meget lidt eller intet til sygdommen. Det var utrygt, at det var mig, der skulle fortælle om sygdommen. Det er ikke det, man har brug for i en presset situation.	Uoplyst
28	Jeg fik ingen information, men måtte ringe til et andet sygehus for at høre resultatet.	Uoplyst
36	Det viste sig, at jeg er et "tvivlstilfælde", og jeg venter derfor stadig på en konklusion fra lægernes side, men den skulle jeg få her [i efteråret], og det synes jeg er en OK ventetid! Jeg er sikker på, at det skyldes, at de gør deres bedste for at finde et svar!	Virkelig godt
38	Upåklagelig.	Virkelig godt
42	Det skriftlige materiale er ikke "synkroniseret" med de aktuelle forhold.	Godt
44	På et tidspunkt hvor jeg bare lå og ventede og ventede, kom lægen ind og sagde, at han lige synes, jeg skulle vide, at selvom jeg ikke følte, der skete så meget, så foregik der altså en masse i "kulissen", og de var i fuld gang med at planlægge og undersøge. Det var super rart, så jeg ikke lå og følte mig glemt.	Virkelig godt
53	Modtog skriftligt materiale om den biopsi, der skulle foretages.	Godt
55	Kun mundtlig information i ambulatoriet.	Godt
58	Fik ikke noget informationsmateriale.	Godt

AFSN. V

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?





ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
2	Den aftalte kontakt fra afdelingen, vedrørende resultat af blodprøver, var ikke helt stabil.	Godt
5	Jeg har løbende i mit sygdomsforløb været i kontakt med diætisten på afdeling, og vi har talt om alle fire punkter.	Virkelig godt
6	Blev overflyttet til M12 på Viborg Sygehus.	Godt
12	Maden var i top, og jeg lærte en del om bl.a. proteiner.	Virkelig godt
14	Nej, jeg er "selv hjemme".	Godt
28	Min datter kunne ikke køre mig pga. møder på sit arbejde. Min mand er [en ældre herre] og kører ikke bil, så jeg havde fået bevilliget en taxa ind til Aarhus Universitetshospital. Derfor gik jeg også ud fra, at jeg kunne blive kørt hjem igen. Jeg havde om morgenen forhørt mig hos sygeplejerske NN, men ikke fået noget svar. Først da jeg begyndte at gøre klar til at gå, fik jeg at vide, at jeg blev kørt hjem i taxa. "Magtbrynde".	Uoplyst
33	Den var dårlig. Ventede i [over] tre timer på at snakke i fem minutter og så tage hjem.	Godt
36	Jeg blev sendt hjem af den ene af mine kontaktsygeplejersker med grundig information om den udleverede medicin, virkninger af denne og evt. bivirkninger, samt et telefonnummer jeg kunne kontakte, hvis jeg havde spørgsmål! Så kan man vist ikke gøre det bedre?!	Virkelig godt
38	Kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
45	Jeg ammede under min indlæggelse, derfor kom alkohol slet ikke op.	Virkelig godt
47	En meget sen affære. Ventede mange timer.	Godt
54	Der var meget lang ventetid på en læge, og afrapporteringen virkede mest som en formssag.	Godt

AFSN. V

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

ID	Kommentarer - AFSN. V	Samlet indtryk
1	Jeg synes, at afdelingen er velfungerende og med et venligt og dygtigt personale. [Relationer til personale]	Godt
4	Alt upåklageligt. Karakter fra et til ti, giver jeg ti med pil op.	Virkelig godt
5	Jeg føler mig altid godt tilpas på afdeling V. Der er en god ånd og et kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Bedre information til de pårørende. [Kommunikation og information]	Godt
7	Personalet skal være bedre til at informerer om ventetiden, tage patient alvorligt og stå ved sine fejl. Huske aftaler, der er blevet lavet såsom at komme med svar på eventuelle prøver og undersøgelser. Generelt bedre til at kommunikere og informere. [Kommunikation og information, Relationer til personale, Ventetid]	Godt
8	[I sommeren 2013] var jeg til samtale på Afdeling V. Fik en rigtig god vejledning efter []operationen på et andet hospital. [Dagen efter] skal jeg indlægges til []scanning. Efter scanningen bliver jeg udskrevet igen [].	Uoplyst
10	Sætte mere fokus på rengøring. Lidt mere plads til opholdsrum. Alt i alt meget lille afdeling i forhold til så mange mennesker. [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg var glad for at kunne komme på WiFi (trådløs). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
13	Det er en meget travl og hektisk afdeling. Plejepersonalet ved ikke meget om min sygdom, og læger ser man ikke, så der er ikke nogen at spørge. Der sker mange svipsere, som der hele tiden skal rettes op på. Men der er imødekommenhed, når man henvender sig, men man skal også selv tage kontakten, ellers sker der ikke noget. Rengøringen af toiletter/bad bør være bedre. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Uoplyst
14	Det er ved at være et slidt, gammelt hospital. Var [der for over 40 år siden]. [Fysiske rammer]	Godt
15	Jeg er imponeret af maden, og jeg synes, at personalet også her er smilende, imødekommende og hjælpsom ligesom på selve afdelingen. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Der var en fin kontakt til, og imødekommenhed fra, alle kategorier af ansatte, fra rengøring, madudlevering og til sygeplejepersonale og læger. En virkelig god behandling på alle niveauer. Madens kvalitet, variation og udvalg var fantastisk fint, hvilket især er af stor betydning på en afdeling af denne type. Tak for det! [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
18	Jeg var kun på sygehuset til samtaler og undersøgelser, bl.a. skulle jeg scannes. Jeg er ved en anden undersøgelse blevet opfordret til at tage læsestof med, da der kunne forekomme ventetid. Det kunne være en god ide, at I gjorde det samme, da der er lang ventetid mellem indsprøjtning af kontrast og selve scanningen. [Kommunikation og information, Ventetid]	Virkelig godt
22	Alt i alt en god afdeling. Dog et lille minus []. Har snakket med en anden patient, som heller ikke havde en god oplevelse med en sygeplejerske. [Relationer til personale]	Godt
23	Med det nedslidte sygehus, må alt personale glæde sig til at flytte i nye omgivelser på Skejby!, men alle var meget søde, venlige og dygtige.	Virkelig godt

	[Fysiske rammer, Relationer til personale]	
24	Afdelingen kunne lytte lidt mere til mig og tage mine oplysninger alvorlige fra første gang. Det er ikke rimeligt at blive stukket [flere] gange for at få lagt venflon, og så til sidst skulle på en anden afdeling. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
26	Der lå urin over hele toiletgulvet, hvilket var enormt uhumskt. [Fysiske rammer]	Dårligt
27	De var søde og flinke. Jeg fik en god behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
29	Forplejningen både morgen, middag, aften og formiddags-/eftermiddagsforplejning var meget, meget fin. I det hele taget et meget fint personale, som fungerede i et gammelt hus. [Pleje]	Virkelig godt
31	Det ville være rart med én fast kontaktperson, men det er jo nok ikke muligt!?? Det er dejligt, at man føler sig meget velkommen på afdelingen. Bliver modtaget som en længe savnet person. [Kontaktperson, Pleje]	Virkelig godt
32	Det er specielt toiletforholdene, som jeg synes var mangelfulde. Venteværelset (plads) kunne være bedre. [Fysiske rammer]	Godt
35	Jeg har indtryk af, at man ikke tager smittefare ved toiletbesøg tilstrækkelig alvorligt. [Fysiske rammer]	Godt
36	Empati! Min oplevelse er, at pigerne på afdelingen er rigtig gode til at spotte, hvem der "kan klare sig selv" og derved kanalisere deres egen viden og ekspertise over på de patienter, der har mest behov for hjælp! Det er også mit indtryk, at der i forbindelse med vagtskifte sker en god afrapportering personalet og læger imellem, sådan at det, der er aftalt med patienten, også kommer til at ske! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
38	Kunne ikke gøres bedre.	Virkelig godt
39	Meget uro på gangen.	Godt
42	Indlagt med forhøjet infektionstal [] og tvunget til at dele toilet med tre tarmpatienter og deres pottes med afføring. [Fysiske rammer]	Godt
43	Det var fantastisk dejligt, de gange jeg fik en samtale og et svar umiddelbart efter scanningen. Det betyder meget, da ventetider på svar er meget belastende. [Ventetid]	Virkelig godt
45	Det var helt fantastisk, at jeg kunne få min [lille] søn med. Og han blev SÅ godt modtaget på afdelingen. [Pleje]	Virkelig godt
46	Jeg fik en virkelig god behandling både under og efter, hvis de ikke havde været der (personalet), så havde jeg ikke kunne udfylde dette skema. MANGE TAK [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
49	Jeg blev undersøgt utroligt grundigt, og jeg blev taget meget alvorligt. Det var rigtigt godt. Det der kunne gøres bedre var, at der manglede information, da den sygeplejerske, der modtog mig, fik fri. Derefter vidste jeg ikke ret meget om, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
50	Da min far har været indlagt på mange afdelinger, husker han ikke specielt Hepato Gastroenterologisk Afdeling. Han har dog altid været godt tilfreds på alle områder.	Uoplyst
51	NN var fin, men en nattevagt var lidt besk i det. [Relationer til personale]	Godt

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 54 | Sygeplejersken [] vidste reelt intet om behandlingen på [den afdeling], hvor jeg skulle anbringes i isolation. Ved næste behandling [] gik alt meget bedre.
[Kommunikation og information] | Godt |
|  | 55 | Det er skandaløst, at der ikke er aflåseligt skab/skuffe til patienterne.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  | 56 | En indsats for de varme måltider burde gøres, da jeg ikke har oplevet at få et måltid varm mad under min indlæggelse. Maden er ellers veltilberedt.
[Pleje] | Godt |
|  | 60 | Der kunne fokuseres mere på vigtigheden af at være selvhjulpen og aktiv. I stedet blev jeg tilbudt hjælp, hvor jeg burde have fået information om, hvordan jeg kunne hjælpe mig selv. Større fokus på patienters hygiejne, herunder håndhygiejne ved f.eks. afhentning af drikkevarer.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |

