

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Qsengeafsnit

INFEKTIONSMEDICINSK AFD. Q

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:	160
Besvarelser fra afsnittets patienter:	94
Afsnittets svarprocent:	59%

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

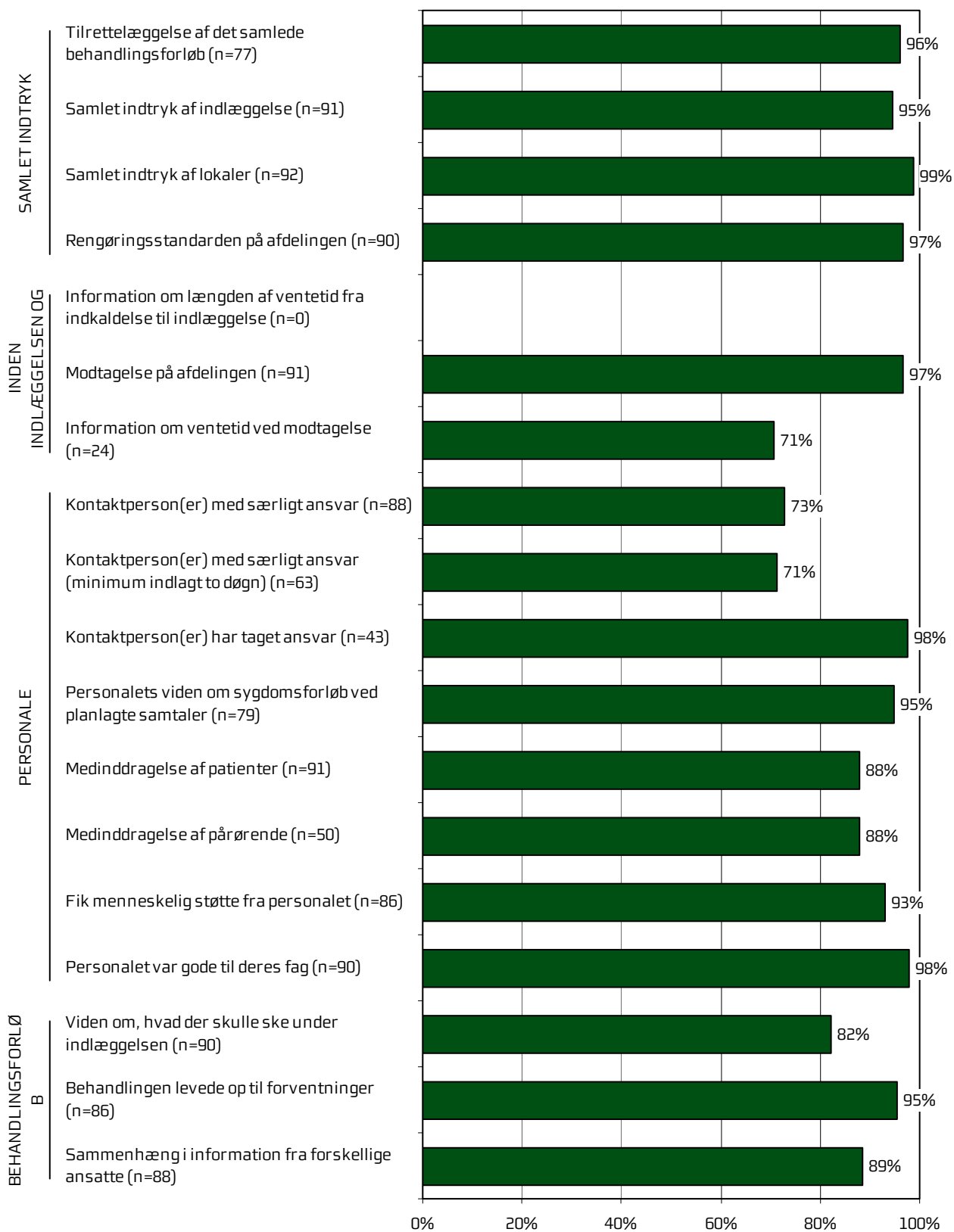
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

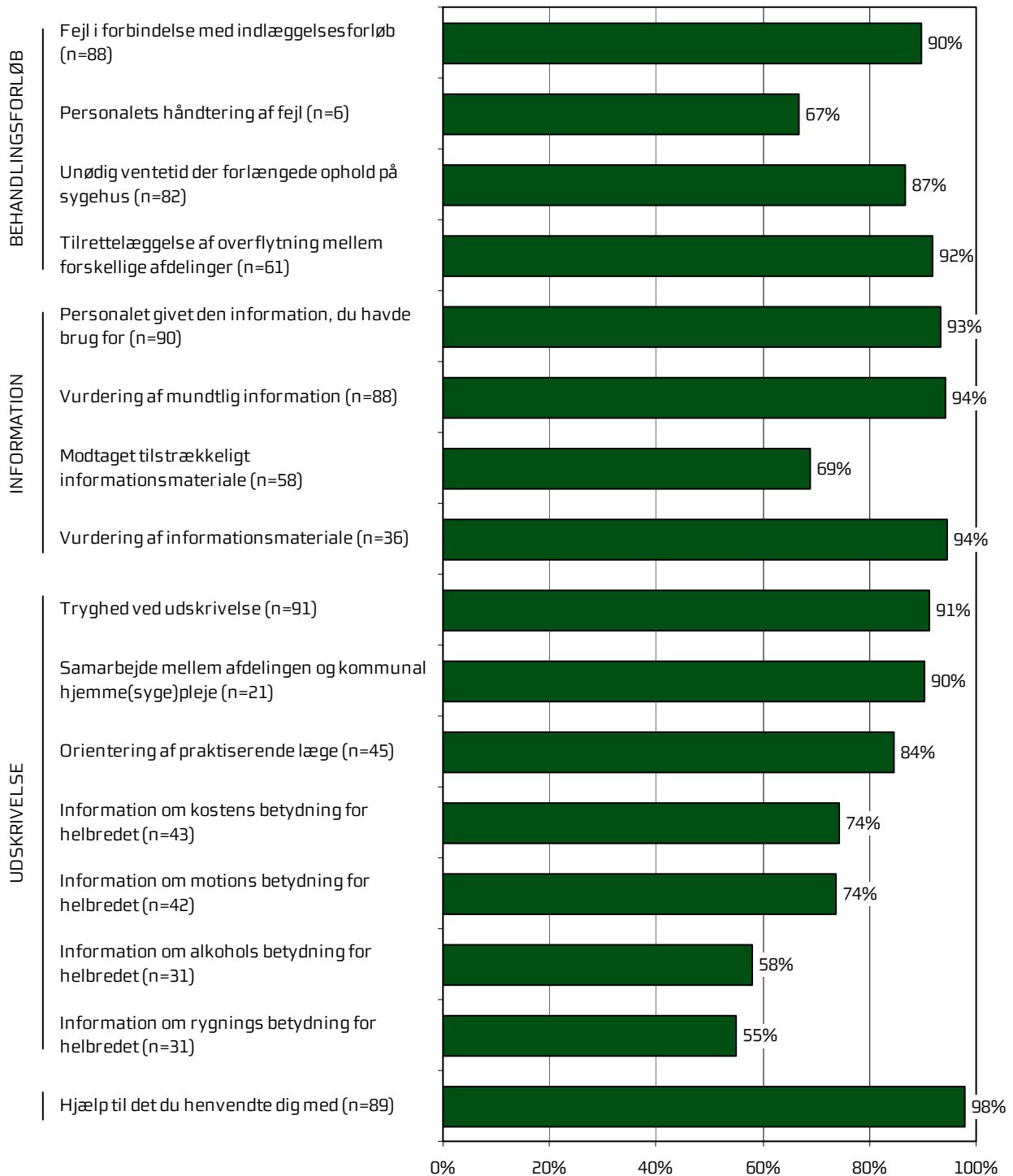
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Q1

2011-tallet er for: Q1

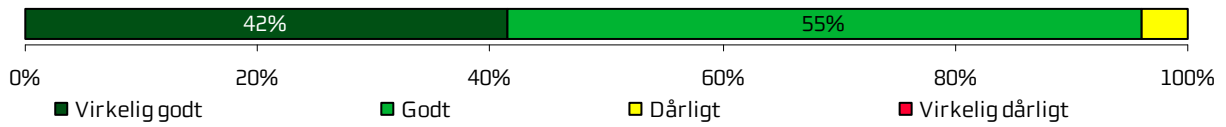
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

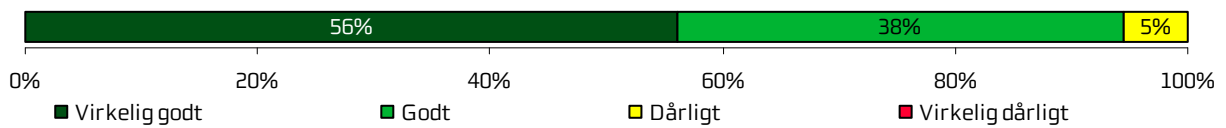
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

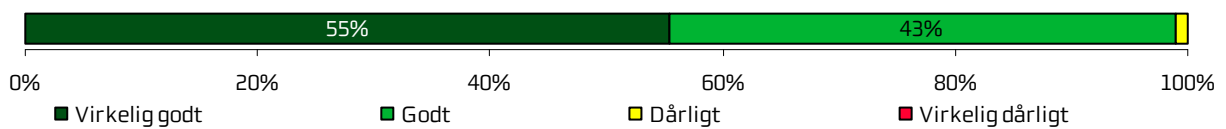
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=77)



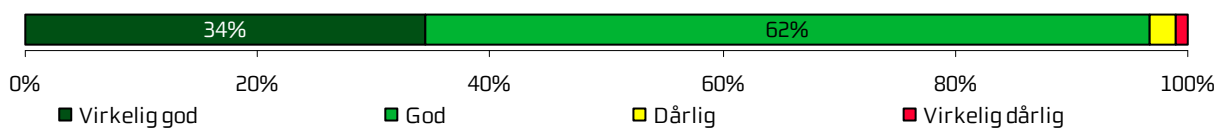
Samlet indtryk af indlæggelse (n=91)



Samlet indtryk af lokaler (n=92)



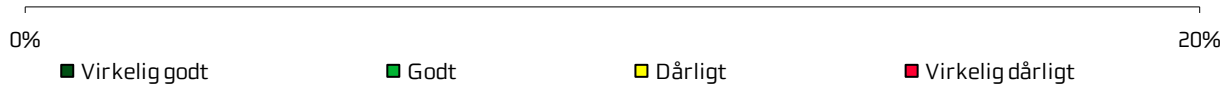
Rengøringsstandard på afdelingen (n=90)



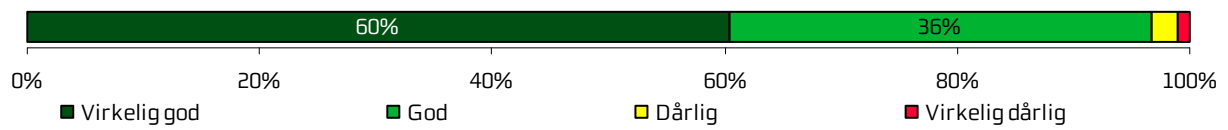
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	93 %	98 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	96 %	98 %	100 % *	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	99 %	98 %	100 %	100 %	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	94 %	88 %	100 %	81 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

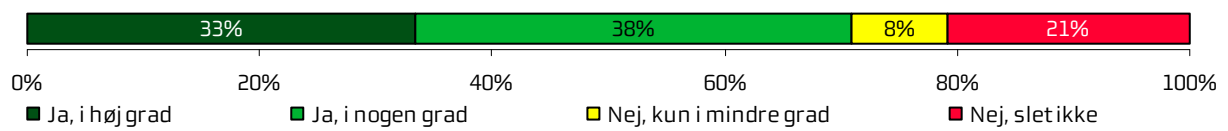
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=91)



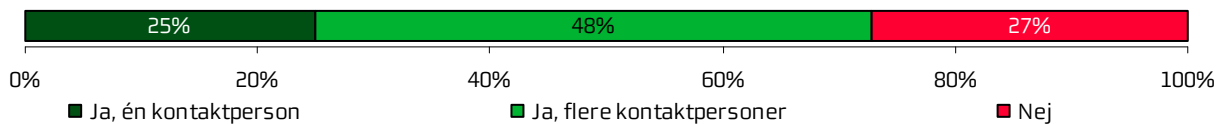
Information om ventetid ved modtagelse (n=24)



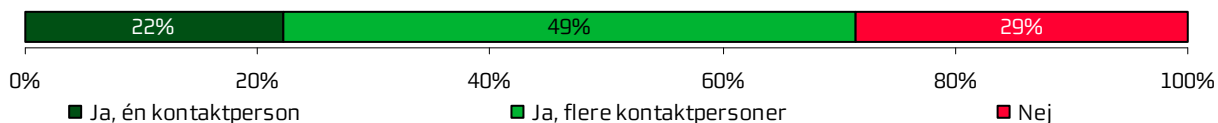
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	-	100 %	100 %	100 %	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	98 %	98 %	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71 %	70 %	79 %	90 % *	46 % *	75 % *

Personale

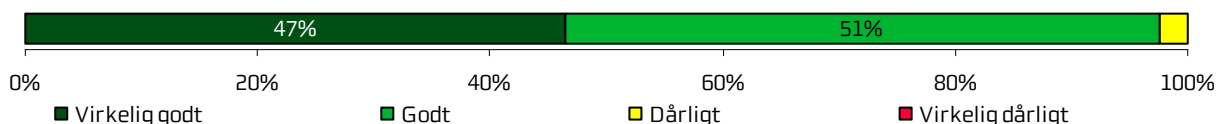
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=88)



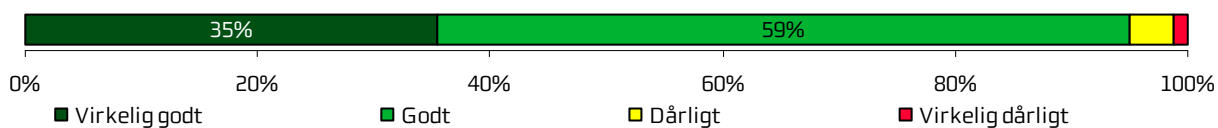
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=63)



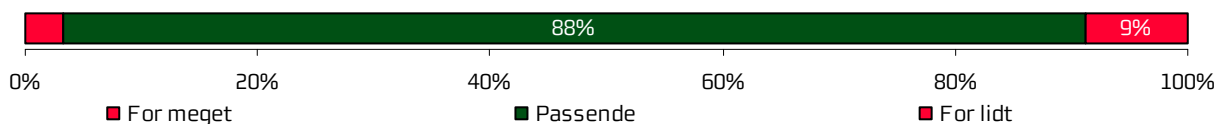
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=43)



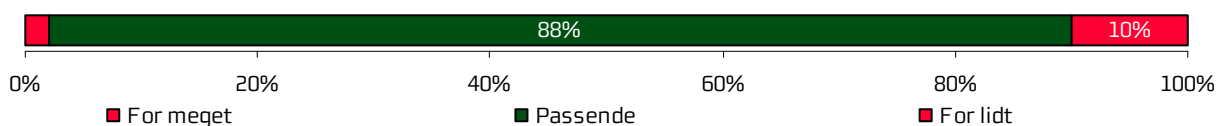
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



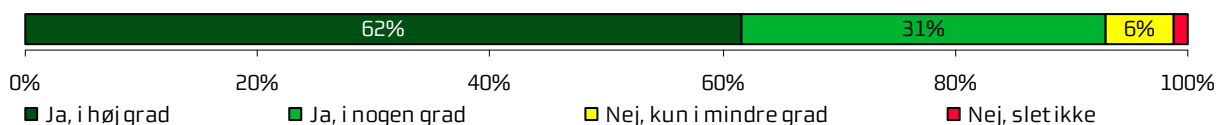
Medinddragelse af patienter (n=91)



Medinddragelse af pårørende (n=50)



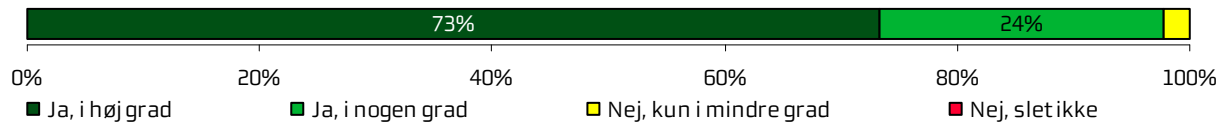
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=86)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	79 %	85 %	97 % *	69 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	71 %	81 %	84 %	94 % *	61 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	96 %	100 %	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	93 %	95 %	100 % *	86 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	92 %	88 %	100 % *	79 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	88 %	86 %	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	91 %	96 %	100 % *	85 %	94 % *

Personale (fortsat)

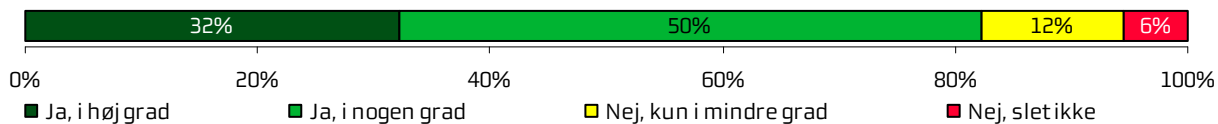
Personalet var gode til deres fag (n=90)



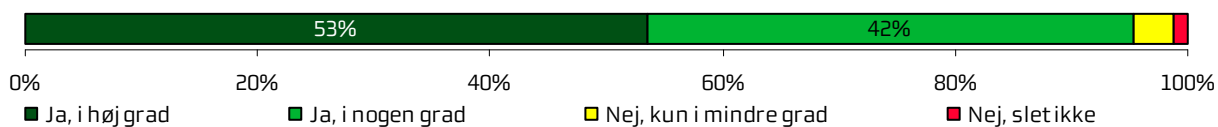
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	96 %	98 %	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

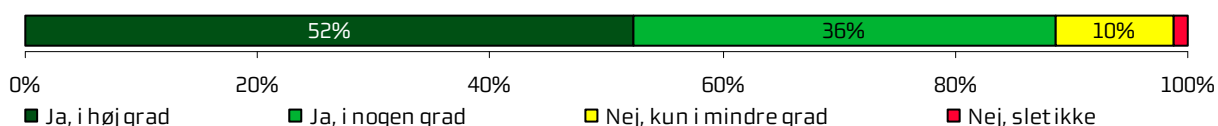
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=90)



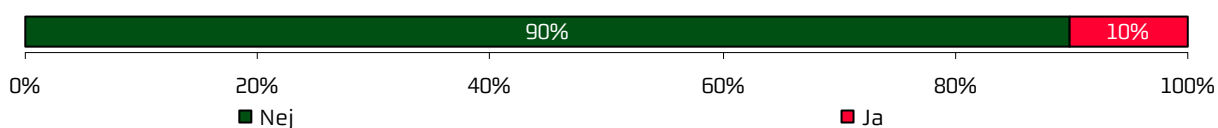
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



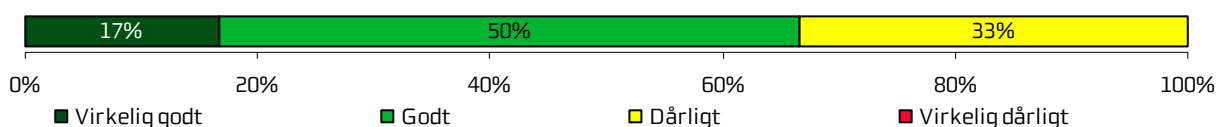
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=88)



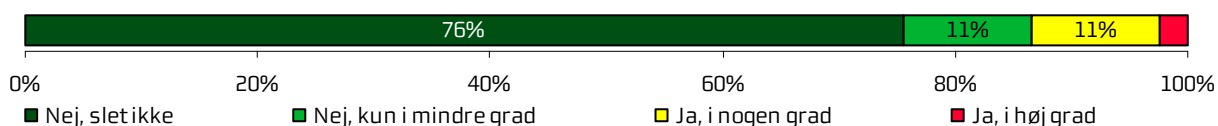
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=88)



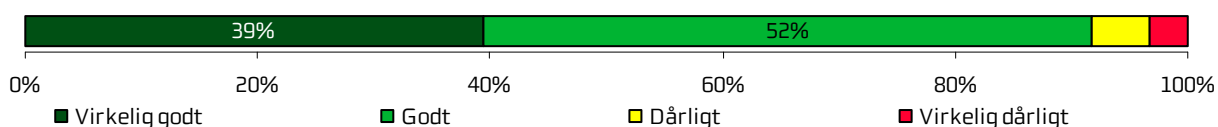
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=82)



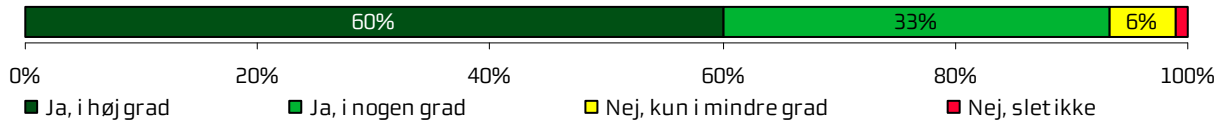
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=61)



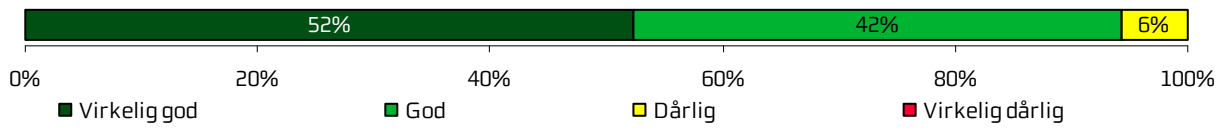
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82 %	71 %	82 %	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	95 %	87 %	88 %	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	91 %	90 %	100 % *	80 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	87 %	89 %	97 %	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	40 %	75 %	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	85 %	80 %	96 % *	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	92 %	92 %	100 % *	77 % *	94 % *

Information

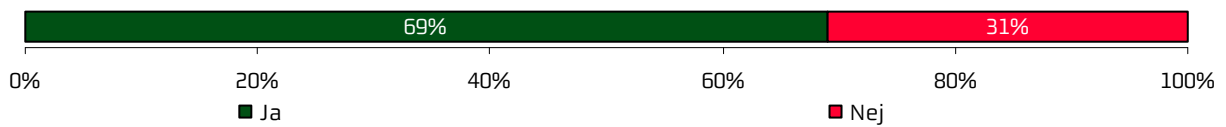
Personalet givet den information, du havde brug for (n=90)



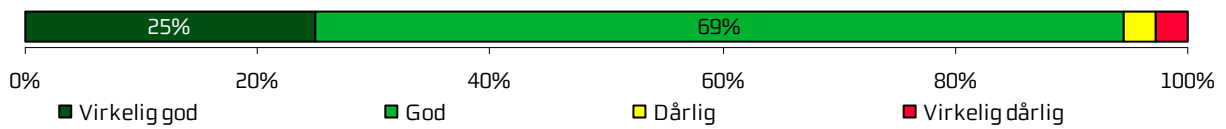
Vurdering af mundtlig information (n=88)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=58)



Vurdering af informationsmateriale (n=36)



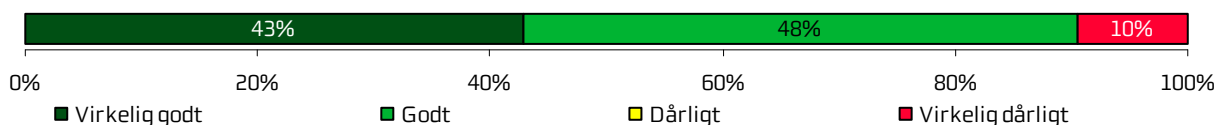
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	89 %	96 %	100 % *	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	95 %	94 %	100 % *	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	69 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 %	78 % *	93 % *

Udskrivelse

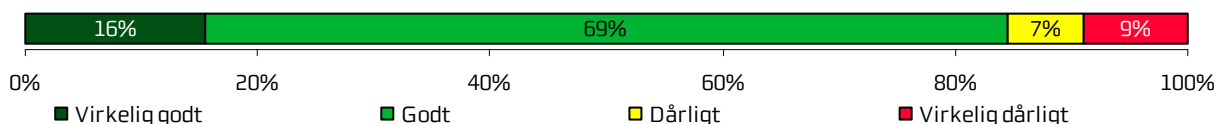
Tryghed ved udskrivelse (n=91)



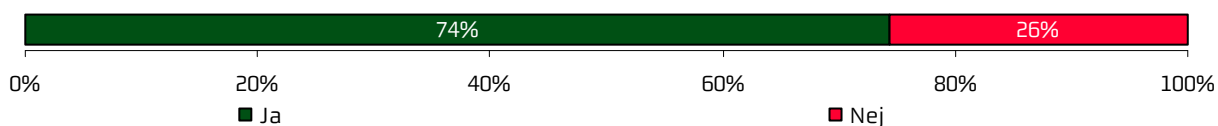
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



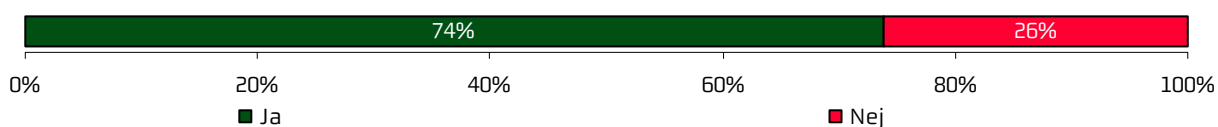
Orientering af praktiserende læge (n=45)



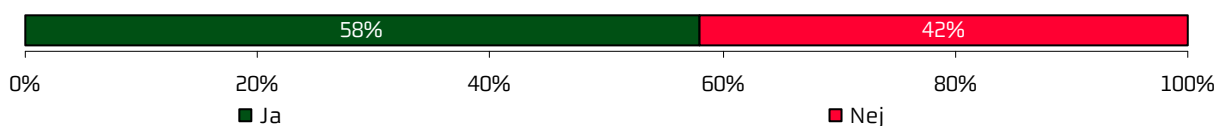
Information om kostens betydning for helbredet (n=43)



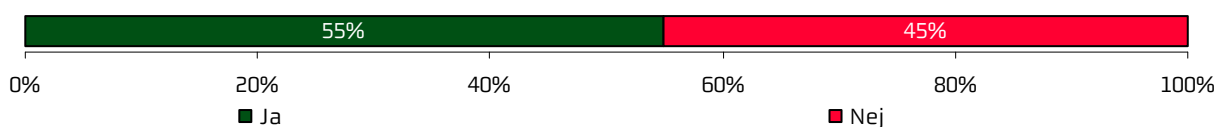
Information om motions betydning for helbredet (n=42)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=31)



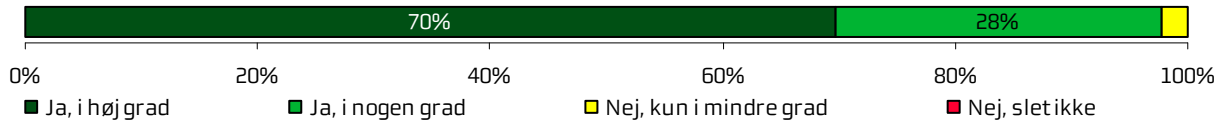
Information om rygningens betydning for helbredet (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	92 %	90 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	87 %	100 %	98 %	74 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84 %	83 %	89 %	100 % *	74 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	74 %	-	-	95 % *	47 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	74 %	-	-	96 % *	53 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	58 %	-	-	88 % *	36 %	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	55 %	-	-	93 % *	41 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=89)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	92 %	98 %	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	2
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	6
Relationer til personale	7
Ventetid	0

Qsengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
2	Blev af egen læge ringet op og fik besked om, at jeg skulle møde akut på afdelingen kl. xx, og at det var vigtigt, at jeg kom til aftalt tid. Da jeg ankom, ventede jeg alligevel på stuen i cirka to timer, før der skete noget.	Godt
7	Overført fra Tage Hansens gade.	Dårligt
8	Indlagt akut på andet sygehus. Overflyttet til Skejby efter et døgn.	Godt
11	Blev indlagt via MVA på Nørrebrogade.	Virkelig godt
12	Indlagt akut.	Virkelig godt
14	Der var ventetid på svar af prøverne.	Godt
17	Min læge har sendt mig til afdelingen, [på baggrund af hans vurdering af min lidelse]. Efter at jeg har været [ude og rejse], følte jeg mig meget dårlig []. Afdelingen vidste, jeg kom med det samme fra lægen dvs. akutindlæggelse.	Virkelig godt
19	Der er nogle af spørgsmålene, jeg ikke kunne svare på, da jeg var bevidstløs, da jeg blev indlagt.	Virkelig godt
21	Akut livstruende.	Virkelig godt
22	Blev hurtigt tilset af vagtlæge, og blev hentet af ambulance i løbet af fem-ti minutter. Blev desværre afvist ved egen læge, da jeg ringede og sagde, at jeg havde mistanke om blodprop.	Virkelig godt
25	Vi ringede og forklarede min tilstand, og så blev jeg overført fra Aarhus Universitetshospital.	Virkelig godt
27	Faldt bevidstløs om [] på grund af [flere ting]. Vagtlægerne nægtede at komme dagen før.	Godt
29	Der var rigtig lang ventetid hos vagtlægen, da der kun var en læge. Det er rigtig træls, når man er syg.	Godt
30	Ingen ventetid.	Virkelig godt
31	Jeg lå på Nørrebrogade og fik at vide jeg skulle flyttes. Der gik nogle timer, og så var jeg i Skejby. Meget fint og meget roligt.	Virkelig godt
32	Det var akut.	Godt
33	Akut.	Virkelig godt
42	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
43	Min praktiserende læge ringede, og så sagde afdelingen bare, at jeg skulle komme derop.	Virkelig godt
45	Jeg blev akut indlagt []. Hvad jeg kan huske var til ug :-)	Virkelig godt
47	Tilfældigt at jeg ringede til egen læge. Havde IKKE modtaget besked i E-boks.	Uoplyst
48	Blev indlagt akut via andet sygehus.	Godt
49	Indlagt akut pga. sepsis.	Virkelig godt
50	Min mand blev plejet på den bedst tænkelige måde. Blev overflyttet til plejehjem [] og døde [kort tid efter].	Uoplyst
51	Blev sendt til afdelingen af min egen læge pga. malariamistanke.	Virkelig godt

 53 Min egen læge sendte mig samme dag for/til en ambulant [behandler].

Godt

Qsengeafsnit

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Modtagelsen
2	Venlig sygeplejerske, der beklagede ventetiden.	God
5	Husker ikke! Overført fra andet sygehus.	Uoplyst
6	Manglende information om tøj/tøjskabe/linned/håndklæder, desuden tv og radio.	God
8	Meget uheldig ankomst/modtagelse. Blev afleveret [] af Falck. INTET personale til at tage imod. Varede længe før de kom (travlhed?). Utrygt, for jeg var dårlig. Havde heldigvis min søn med :-(. 	Virkelig dårlig
10	Kan ikke huske det.	God
13	Super sødt personale.	Virkelig god
17	Meget behagelig og godt modtaget.	Virkelig god
19	Det var min mand, der oplevede modtagelsen, og den var virkelig god, MEGET professionel, siger han.	Virkelig god
21	Kunne ikke ønske bedre:-).	Virkelig god
22	God information og følelse af tryghed. God hensynstagen til min fødevareallergi.	Virkelig god
24	Venlig, forstående.	God
25	Flink og imødekommende.	Virkelig god
27	Jeg var på fire afdelinger på to dage. Men husker ikke meget fra de tre første dage.	God
35	Meget uro. Vagtskifte. Fire patienter i et lille rum, en patient lå og råbte, og jeg kunne høre alt om alle de andre tre patienter. Meget uro, når jeg havde det så dårligt.	Uoplyst
36	En afdeling på et andet sygehus sendte mig med en taxi til Q2 [om aftenen], som satte mig af ved en låst dør. Til sidst fik jeg kontakt gennem et vindue og blev lukket ind. Taxituren var virkelig dårlig, men Q2's personale gjorde alt hvad de kunne for mig []	Virkelig god
41	Maden var upåklagelig. Det var et lyspunkt for alle, TROR jeg.	Dårlig
44	Fantastisk godt, søde personaler.	Virkelig god
45	De var meget søde og omsorgsfulde alle sammen.	Virkelig god
48	Alt for korte senge []. Der blev sørget for sengeforlænger.	God
51	Blev godt modtaget af en venlig sygeplejerske, som hurtigt fokuserede mere på diarre og feber [] og blev indlagt i isolation.	Virkelig god
52	Det er det sødeste og mest professionelle personale, som jeg har oplevet. Meget dygtige og menneskelige på Q2.	Virkelig god

Qsengeafsnit

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Fejlhåndtering
1	Fik ikke antibiotika til tiden og stoppede IV-behandling for tidligt.	Godt
4	Vil helst ikke uddybe! Normalt kører det på skinner, bare ikke denne gang.	Uoplyst
8	Afdelingen var ikke orienteret og klar til at tage imod mig, da jeg var blevet afleveret af Falck. Fik senere en undskyldning.	Uoplyst
21	Jeg fik mad og medicin, de vidste, jeg ikke kunne tåle, og tit var der bare ikke noget mad til mig. Så min mand endte med altid at have noget med. Det skete mindst hver fjerde dag i de [] måneder, jeg var indlagt.	Dårligt
26	På anden og tredje dag var der tvivl om, at jeg stadig var i isolation. Kontaktperson og læge var uenige om, om jeg skulle være i isolation eller om det var overflødig. Det gjorde ikke mig noget, men jeg kunne mærke at []	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
27	Sygeplejersken kunne ikke sætte et nyt kateter rigtigt, men måtte kræve en læge til det. Da havde jeg gået seks timer uden kateter. Der var [over en liter] i min blære. Det gjorde fandeme ondt.	Godt
40	Ingen.	Uoplyst
41	Hvorfor er jeg HER. Hvad er det for et sted?	Uoplyst
49	Indlagt akut. []. Gennem [mange] år insulinbehandlet diabetiker. Ved, det er svært at styre diabetiker ved svær infektion, men det kunne nok være gjort bedre. Var for skematisk.	Uoplyst
52	Kun at en læge var taget hjem inden, at jeg havde fået besked om min situation. Det var jeg træt af.	Virkelig godt

Qsengeafsnit

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
4	For lidt kommunikation.	Dårligt
6	Stor ros til lægeligt personale.	Godt
12	Indlagt akut på Tage Hansens Gade og overflyttet til Skejby dagen efter, hvor en meget professionel behandling fandt sted.	Virkelig godt
14	Havde jeg fået svar på prøverne samme dag, havde jeg ikke behøvet en overnatning.	Godt
16	Nej.	Virkelig godt
17	Det var rigtig godt, og meget tilfredsstillende at alle mine blodprøver viste, at jeg havde det godt.	Virkelig godt
21	Der var god overlevering.	Virkelig godt
25	Jeg følte mig meget alene og efterladt, da jeg kom på isolationsstue. Her ville jeg ønske, at der var mere menneskelig kontakt.	Virkelig godt
28	Behandlingen har været fin, men konklusionerne har manglet.	Godt
29	Lægen var meget forsinket på første afdeling. Faktisk flere timer. Og for mange læger NN som gjorde samme ting.	Godt
30	Er som hjemmepatient stadig ofte indkaldt til ambulatoriet til blodprøver, røntgen, scanning og samtaler. Har fået oplyst, at efterbehandlingen varer [et stykke tid endnu].	Virkelig godt
31	Fra jeg blev overflyttet til Skejby, var det bare et gennemført godt forløb. Personalet var dygtige og flinke. Og så var det utroligt dejligt at have en enestue.	Virkelig godt
35	Blev ikke informeret angående forflytning til Skejby. Der stod lige pludselig to Falck folk ved sengen.	Dårligt
36	[]. Det var vigtigt for det aftalte behandlingsforløb, at jeg selv kunne holde styr på, hvad der var aftalt i forbindelse med det skiftende personale. Sygeplejersken NN var enestående, fantastisk, hjælpsom og imødekommende. Jeg savnede at tale med en overlæge eller afdelingslæge.	Godt
37	Jeg vil blot sige, at jeg aldrig undlader at rose jer og hospitalerne som sådan. Jeg er imponeret.	Virkelig godt
45	Jeg blev flyttet fra [andet sygehus] til Skejby med ambulance. God behandling :-). Synes mit behandlingsforløb har været til UG. Jeg har hele tiden følt, at jeg er og er blevet taget seriøst og har fået den fornødne omsorg, jeg har haft brug for. Synes virkelig (trods sygdommen) det har været en god oplevelse.	Virkelig godt
46	Sygeplejersken glemte at hente smertestillende piller, inden hun gik på en halv times spise-pause. Så jeg havde smerter længere end nødvendigt.	Godt
47	Ved første indlæggelse sendt hjem UDEN diagnose og efterbehandling. En meget forvirret hjemsendelse, hvor lægen "afleverede" sidste mundtlige infektionstal i venteværelset. Blev indlagt igen [en uge] senere. [].	Uoplyst
48	Savnede en gennemgående kontaktperson.	Godt
51	Kørsel fra isolation til røntgen.	Virkelig godt
52	Kun at jeg hader at være indlagt, men personalet gjorde det meget nemmere :-).	Virkelig godt
54	Jeg er tilfreds med behandling og personalet i mit behandlingsforløb.	Godt

Qsengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
2	Jeg oplevede, at jeg selv skulle være meget aktiv i processen i forhold til at få den nødvendige information. Personalet, især sygeplejepersonalet, virkede meget fortravlede.	Godt
6	Manglende information om faste til undersøgelse.	Godt
9	Ville gerne have mere skriftlig information om sygdommen.	Godt
11	Hele udredningen gik hurtigt, og jeg fik god information løbende.	Virkelig godt
20	På trods af, at jeg ikke oplevede at have en egentlig kontaktperson, følte jeg mig i meget gode hænder, og kan kun rose personalet for deres måde at være på.	Virkelig godt
21	Livstruende akut indlæggelse.	Virkelig godt
25	Jeg var velinformeret.	Virkelig godt
28	Vi snakkede med for mange forskellige læger, der ikke konkluderede, men sendte os videre.	Godt
31	Jeg er ikke sikker, men jeg mener, at jeg ikke fik udleveret noget information. Jeg mener, at jeg spurgte om, hvad jeg ønskede at vide og fik svar herpå.	Virkelig godt
35	Meget forskellige meninger om alting. Den ene mente noget, den anden mente noget andet, [osv.].	Dårligt
36	Jeg var indlagt i ni dage, og jeg savnede i løbet af den tid at tale med en overlæge eller afdelingslæge. Jeg talte kun med reservelæger og som regel skiftende reservelæger.	Godt
37	Jeg er bevidst om, at min sygdom [] måske er lidt vanskelig at forholde sig til.	Virkelig godt
39	Personalet er skrækslagne for at tage fat på diagnosen cancer ("Ja, det er jo ikke så godt"?).	Dårligt
43	Måske lidt mere information om, hvor lang tid det tager at komme sig efter en lungebetændelse.	Virkelig godt
45	Jeg synes informationen omkring sygdommen stemmer overens med, hvordan det er at have sygdommen.	Virkelig godt
48	Fik intet informationsmateriale.	Godt

Qsengeafsnit










Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
2	Min egen læge havde intet modtaget fra afdelingen, da jeg var der ca. to-tre uger efter udskrivelsen.	Godt
3	Dagen efter min udskrivelse, blev jeg ringet op og spurgt, om jeg var blevet udskrevet, hvilket tyder på manglende registrering.	Virkelig godt
5	Lidt længere varsel havde været rart! Evt. et døgn (transport m.m.).	Virkelig godt
9	Jeg fik i nogen grad lov til selv at bestemme.	Godt
12	Lidt hektisk udskrivelse grundet manglende sengepladser.	Virkelig godt
17	Nej, det var ikke nødvendigt for mig.	Virkelig godt
22	Jeg var indlagt on and off på infektionsafdelingen på Skejby Sygehus, hvor jeg ikke oplevede den samme kontakt til personalet, hvilket også var weekend [].	Virkelig godt
27	Sygehuse og kommuner arbejder dårligt sammen. Levede af havregryn med vand de fire første dage. Var blevet lovet hjælp fra dag to, men den udeblev.	Godt
28	Første gang ville jeg bare væk, fordi jeg lå på en tosenstue.	Godt
30	Da jeg hverken ryger eller drikker, tror jeg ikke, at jeg har hørt efter. Min lokale hjemmepleje (tre personer) var på besøg inden hjemsendelsen. De havde ikke tidligere haft patienter med den sygdom/behandling af samme. Det fungerer stadig fint.	Virkelig godt
35	Ja. Blev sendt til en tom lejlighed en lørdag. Havde det så dårligt, og hospitalet havde ændret i min medicin, som jeg ikke kunne tåle mængden af. Vagtlæge tilkaldt, som ændrede dosering.	Dårligt
36	Behandlingen skulle fortsætte hjemme med tabletbehandling, men jeg blev udskrevet med for lidt ordination til receptserveren, så jeg måtte ringe til den vagthavende læge på Q2 for at få suppleret ordination.	Godt
45	jeg valgte selv at blive udskrevet, men lægerne ville gerne have beholdt mig længere. Pga. sygdommen kan jeg sagtens forstå det nu (De har helt styr på, hvad de snakker om :-)).	Virkelig godt

Qsengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Qsengeafsnit	Samlet indtryk
2	Kan kun beskrive en af isolationsstuerne, da jeg aldrig var ude i selve afdelingen.	Godt
4	Der manglede lidt viden. Skulle have været på en anden afdeling, ellers skulle der i hvert fald være mere kontakt mellem afdelingerne. Men som sagt er jeg normalt meget tilfreds med Afdeling Q. Super personale og styr på tingene. Bare ikke denne gang :-(. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
5	Super hjælpsomt og kompetent personale i forbindelse med indlæggelsen :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Behandle kolleger som patienter, kolleger har nøjagtig samme behov (især når man er syg!!). Vær opmærksom på den grundlæggende sundheds- og sygepleje væskebehandling (når der forefindes et væskeskema bør det have konsekvens!). Almindelig hygiejne indbefatter også sengelinned (var indlagt i tre dage, i perioder høj febril og derfor ikke selv opmærksom). Blev ikke tilbudt skift. Vil udtrykke stor kritik af afdelingens infusionspumper; støjniveau alt for højt. Desuden gives infusion stødvis med [smerter] til følge. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt
11	Meget god og positiv oplevelse af at være indlagt i Q1. Meget professionelt personale, såvel plejepersonale som lægefagligt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
12	Jeg oplevede samtlige personalegrupper som yderst hjælpsomme, venlige og kompetente. Dejlig mad med flere valgmuligheder og rigtig fint med ugeplan. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
13	Det var dejligt med forstående sygeplejersker og læger. Der var tid til mig. [Relationer til personale]	Godt
15	Jeg synes, at jeg fik en rigtig god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
16	Jeg synes, at afdelingen [kan] gøre det bedre.	Virkelig godt
21	Det har været fantastisk at møde så mange dejlige og kompetente mennesker. De var alle med til at gøre, at jeg overlevede. Forbedringsmuligheder for laktose- og glutenintolerante: Der skal laves bedre rutiner i forhold til allergi. Jeg var indlagt [i nogle måneder], og mindst hver fjerde dag var der ingen mad til mig, så det endte med, at min mand havde mad med, og der var total krise, da han var forhindret et par dage! Da jeg lå i respirator, gav de mig gentagende gange ting med laktose, så jeg blev super ekstra syg. Det blev skrevet i journalen og et par dage efter skete det igen... og igen. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
23	Fremragende.	Virkelig godt
28	Alle var venlige. Fastsat tidspunkt til stuegang. Enestue er fantastisk. Der er for mange forskellige mennesker omkring en.	Godt
30	Indlæggelsen var som 15 dage på luksushotel med eneværelse og eget bad. Der kan heller ikke klages over maden, meget varieret. [Pleje]	Virkelig godt
31	[] Det samlede forløb var dårligt. Det var inden, jeg blev indlagt, og inden jeg blev flyttet til Afdeling Q. På Q i Skejby var forløbet godt.	Virkelig godt
34	Personalet var perfekt! :-) God udskrivelse, hvor mange fra personalet deltog. 1000 tak for god behandling! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  36 | Overflytning af patienter fra en afdeling til en anden bør kun ske med transportere, der afleverer patienterne på afdelingen, og ikke til en lukket dør på sygehusområdet. Sygeplejersken NN gjorde noget særligt godt for patienterne.
[Relationer til personale] | Godt |
|  38 | Utrolig effektiv undersøgelse/behandling.
[Kvalitet i behandling] | Virkelig godt |
|  40 | Var godt tilfreds. | Godt |
|  44 | Utroligt flot mad, smukt anrettet. Det gav god appetit. NN var bare god til små sylter. Tak til hende. Tak til alle.
[Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  45 | Hvis jeg overhovedet skulle sige noget negativt, kunne der godt blive gjort lidt bedre rent i kroge. Man lægger mærke til meget, når man ligger der. F.eks. blod på vægge m.m.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  48 | Følte mig generelt taget godt af. | Godt |
|  49 | Indlagt [med behandling af diabetes]. Ville gerne have haft kontakt med en diabetolog (men bad ikke udtrykkeligt om det). | Virkelig godt |
|  52 | De skal fortsætte, som de gør. De er et forbillede for andre afdelinger/hospitaler. Flot! | Virkelig godt |
|  53 | Det faktum, at der altid er så travlt pga. reduceret personaleantal (besparelser!), gør, at præcise informationer om hvornår eventuelle undersøgelser, svar på prøver m.m. er en mangelvare. Det er ikke jeres skyld, men en politisk beslutning på regionsplan.
[Kommunikation og information, Pleje] | Godt |

