

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
S1 Sengeafsnit
Afdeling for Hud- og Kønssygdomme
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	47
Besvarelser fra patienter:	32
afsnittets svarprocent:	68%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: S1

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

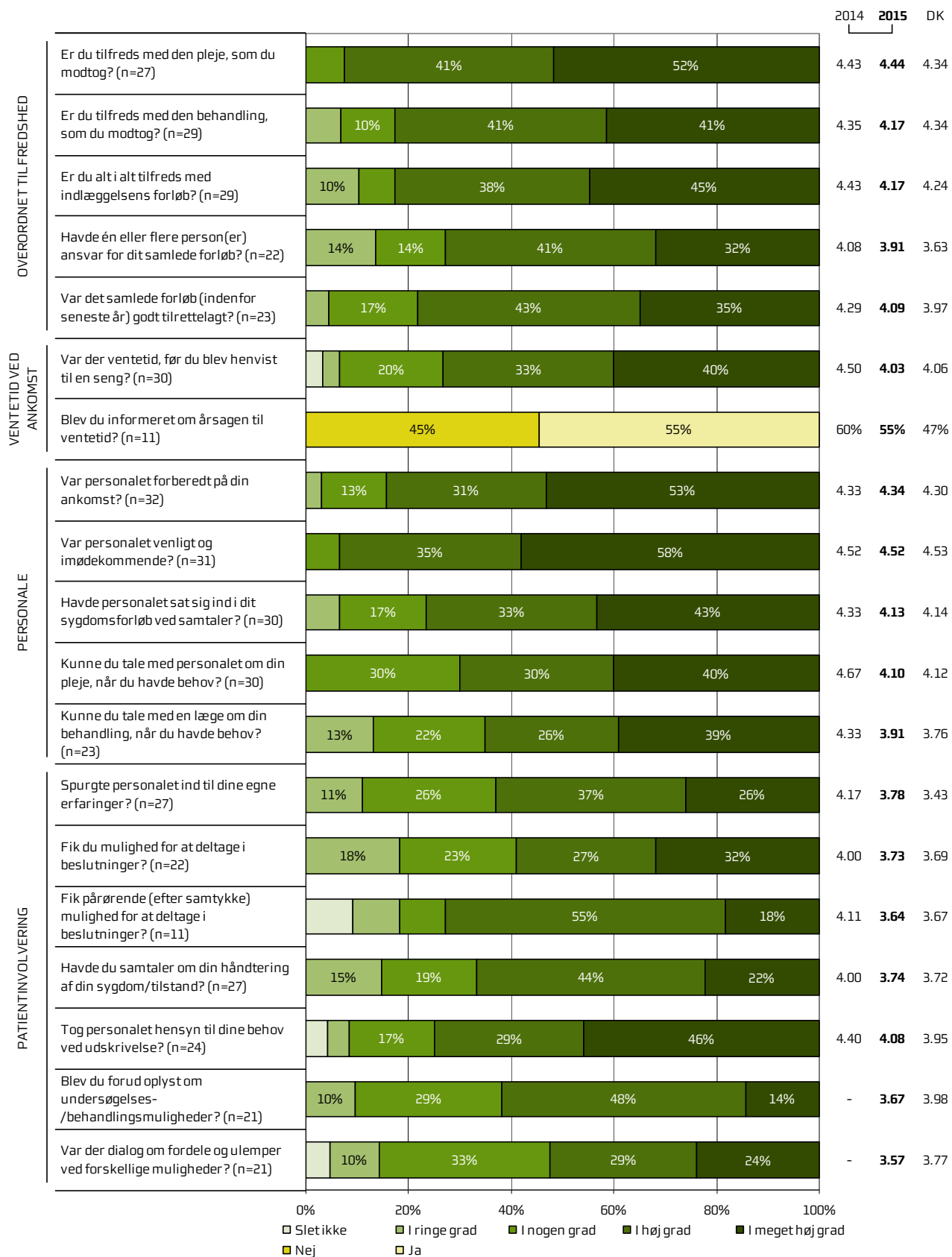
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

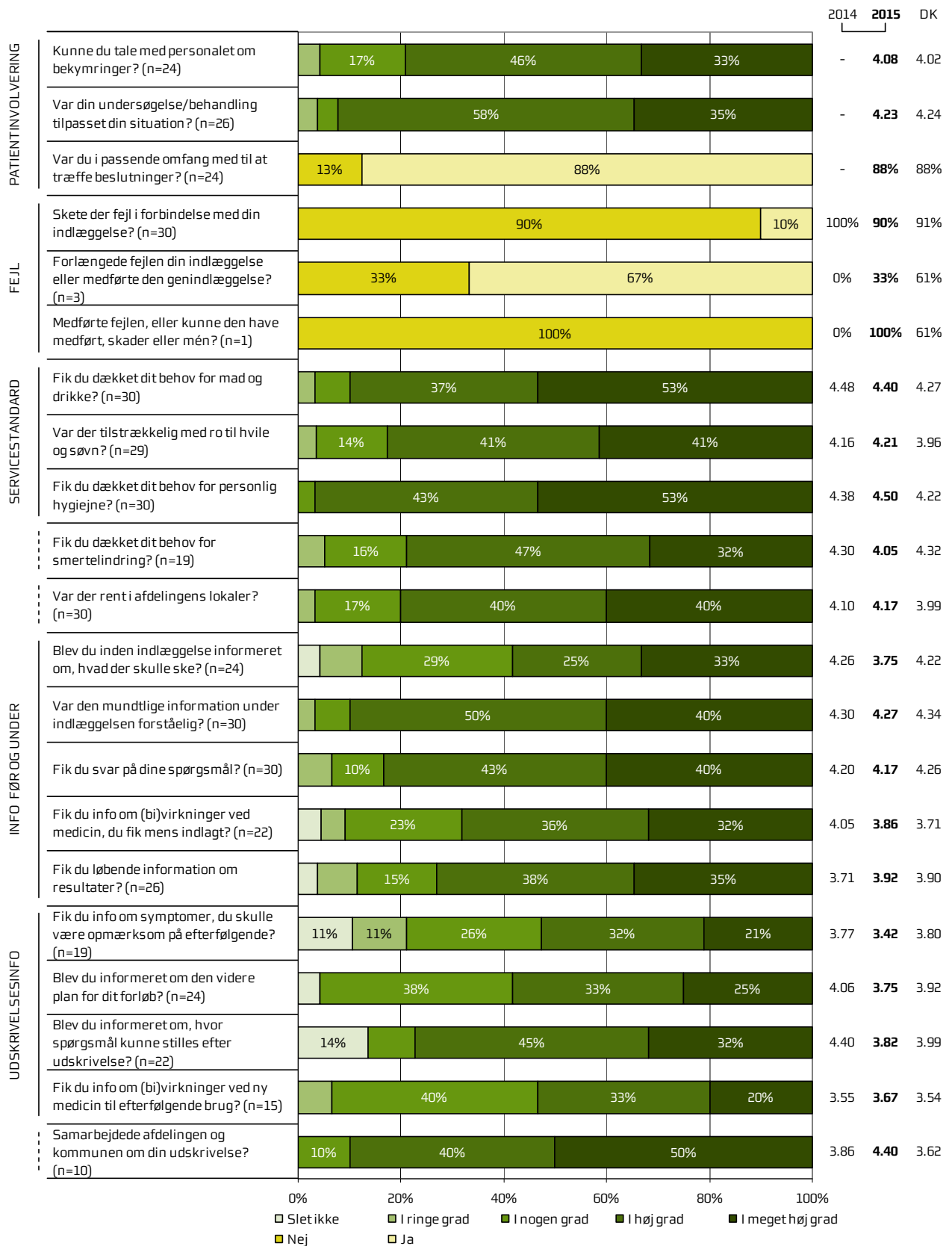
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

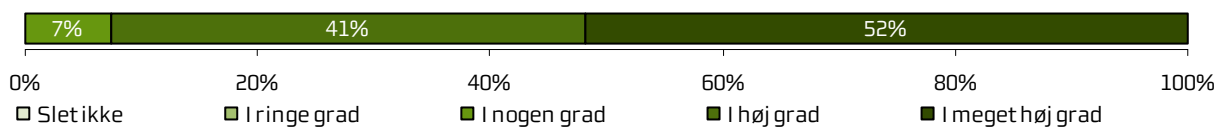
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

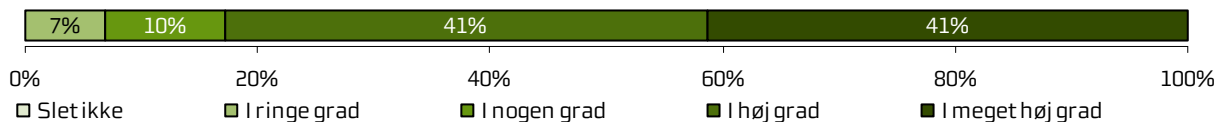
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

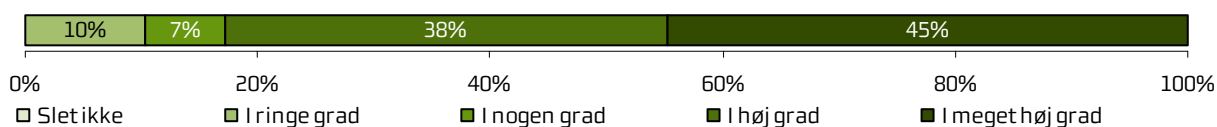
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=27)



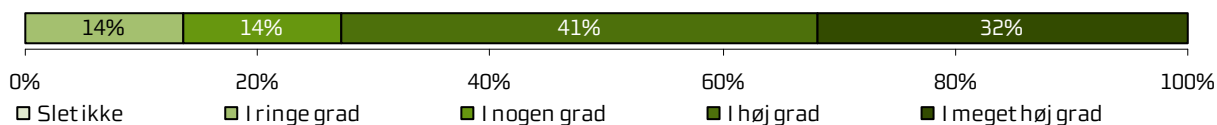
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=29)



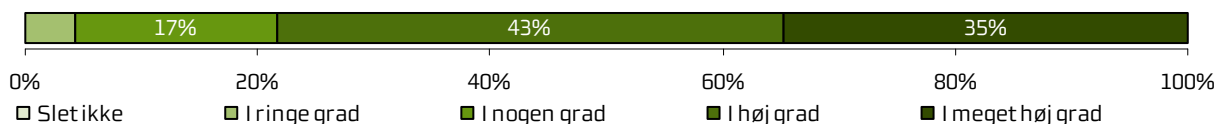
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=29)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=22)



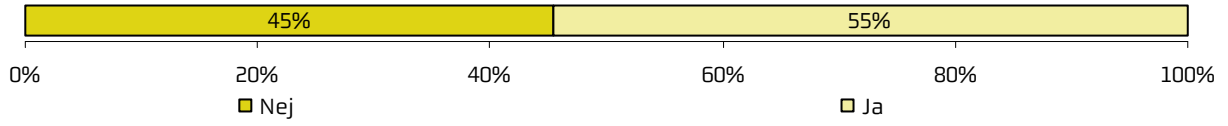
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=23)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,44		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,17		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,17		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,91		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,09		3,97	

Ventetid ved ankomst

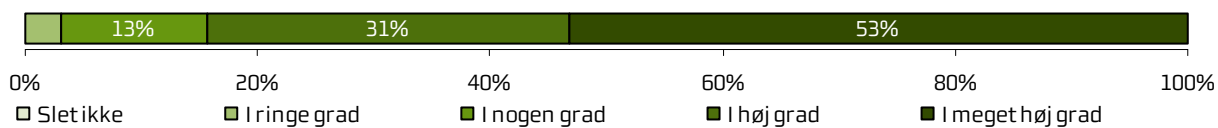
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=11)



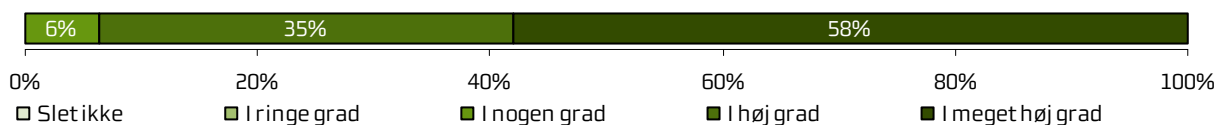
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		55 %	46 %	

Personale

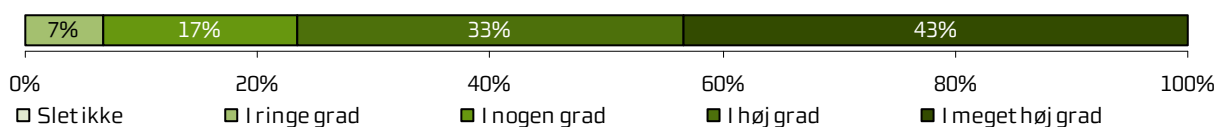
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=32)



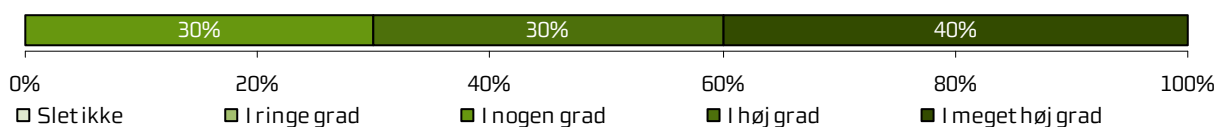
Var personalet venligt og imødekommende? (n=31)



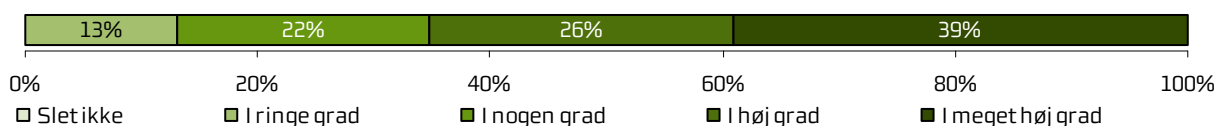
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=30)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=30)



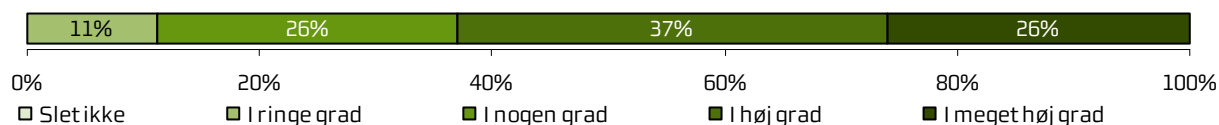
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=23)



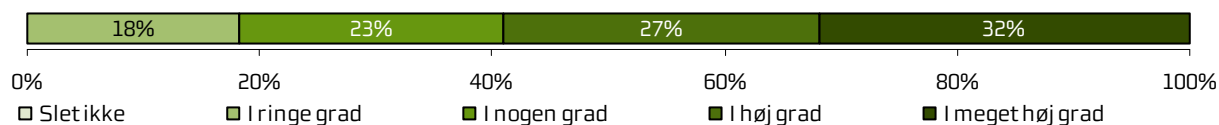
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,34		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,52		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,13		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,1		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,91		3,76	

Patientinvolvering

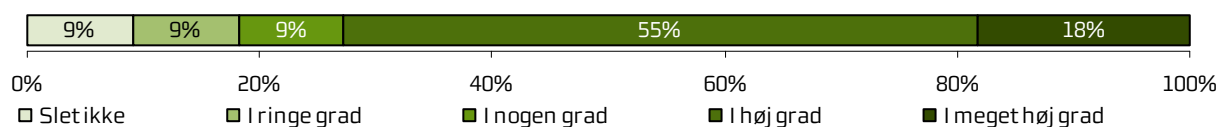
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=27)



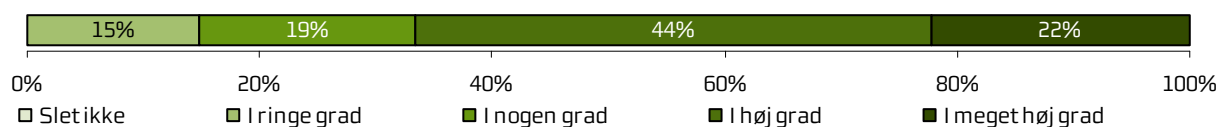
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=22)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=11)



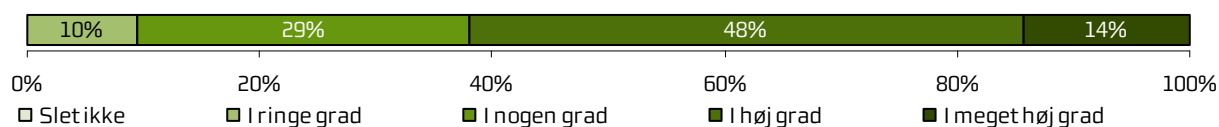
Harvede du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=27)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=24)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=21)



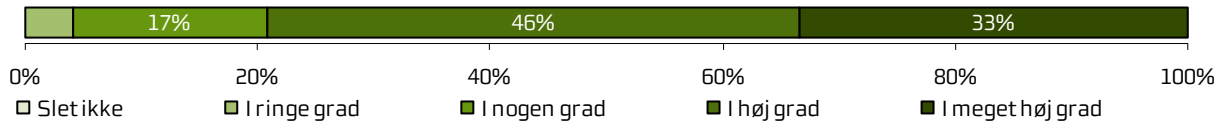
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=21)



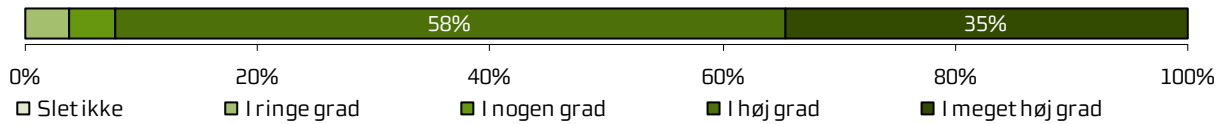
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,78		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,73		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,64		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,74		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,08		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,67		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,57		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

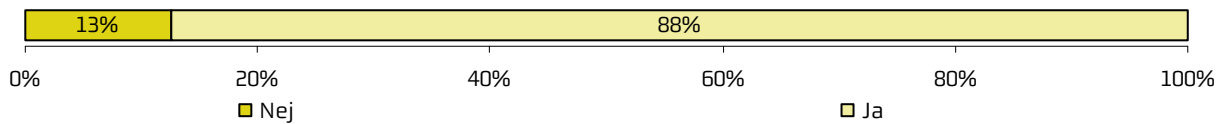
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=24)






Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=26)



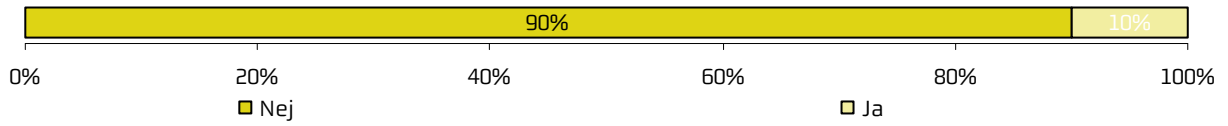
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=24)



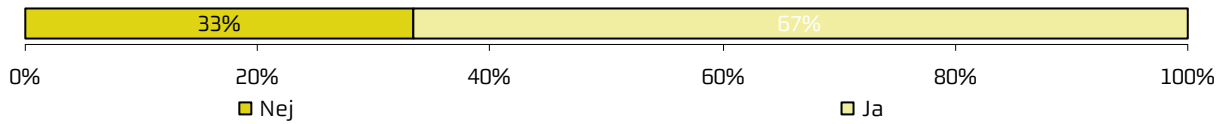
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,08		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,23		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		88 %	88 %	

Fejl

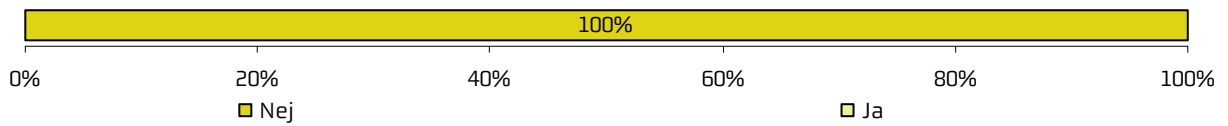
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=30)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



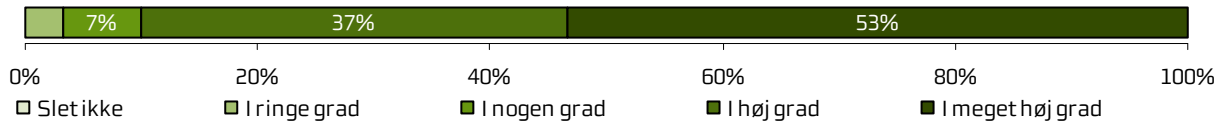
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=1)



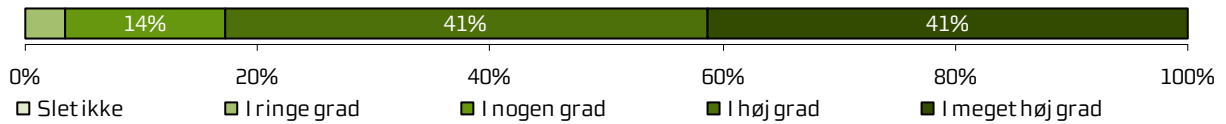
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		100 %	62 %	

Servicestandard

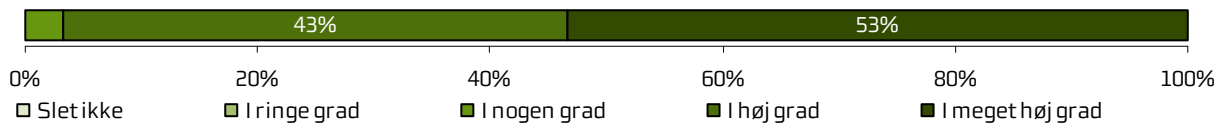
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=30)



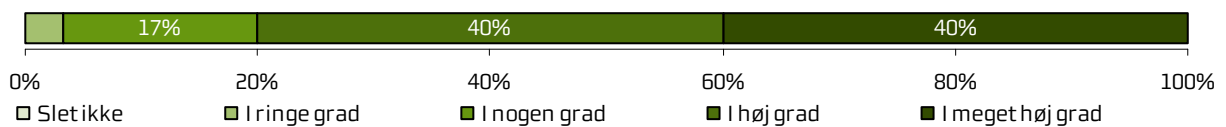
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=29)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=30)



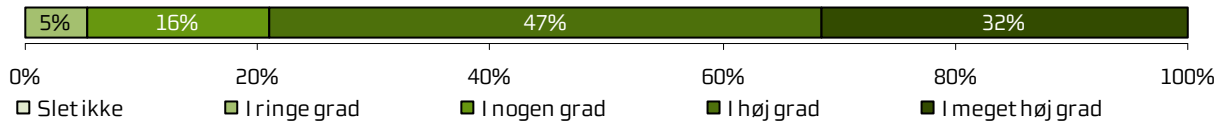
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=30)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,4		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,21		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,5		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,17		3,99	

Smertelindring

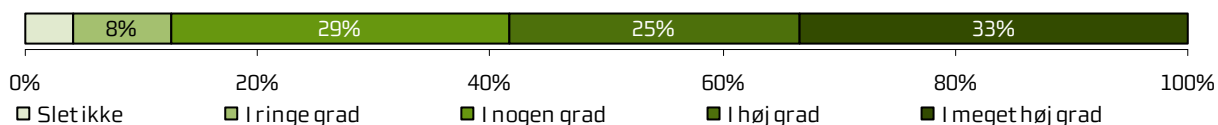
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=19)



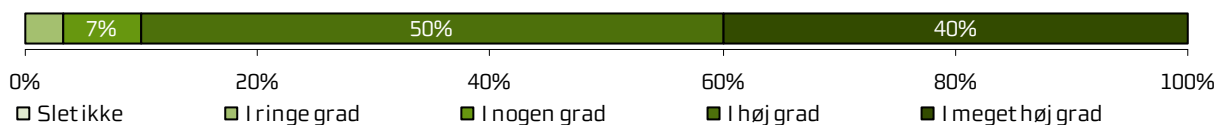
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,05		4,32	

Info før og under

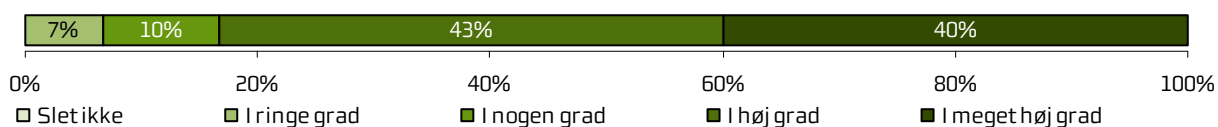
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=24)



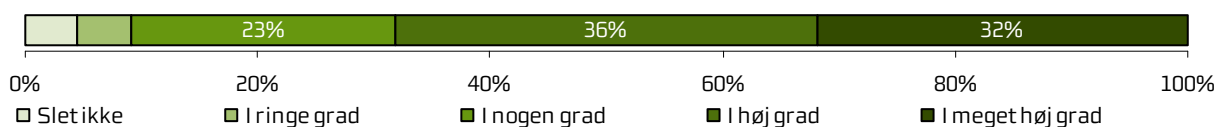
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=30)



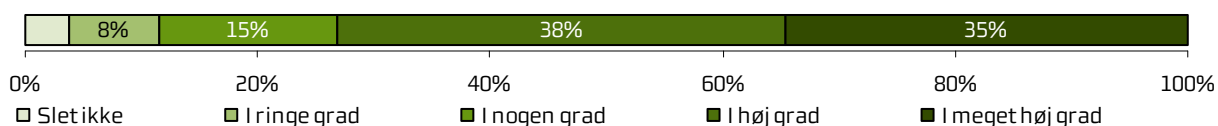
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=30)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=22)



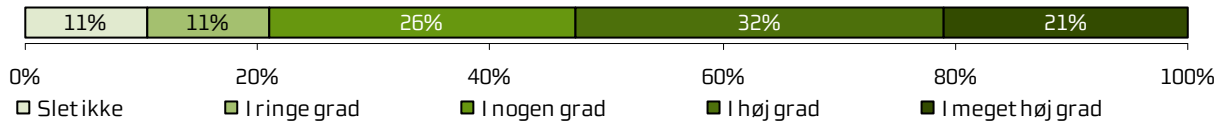
Fik du løbende information om resultater? (n=26)



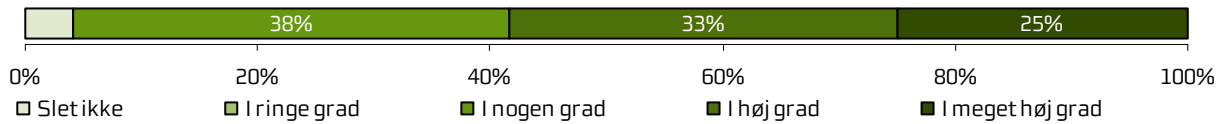
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	3,75		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,27		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,17		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,86		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,92		3,9	

Udskrivelsesinfo

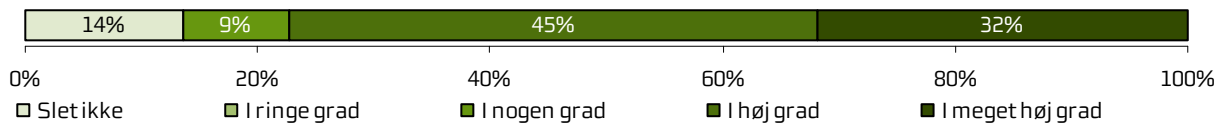
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=19)



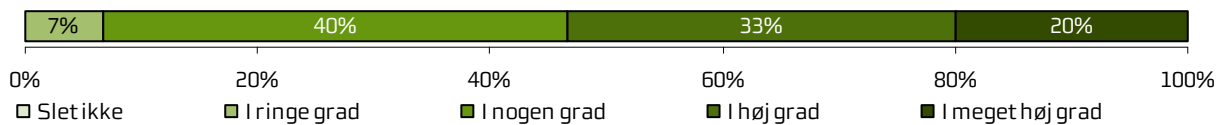
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=24)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=22)



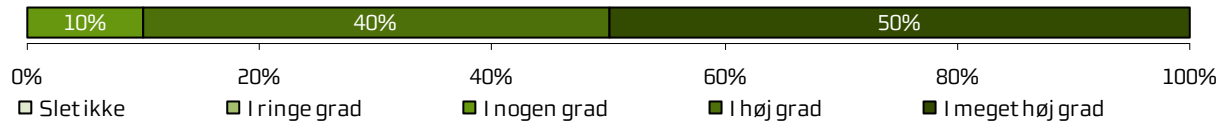
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=15)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,42		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,75		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,82		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,67		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=10)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,4		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

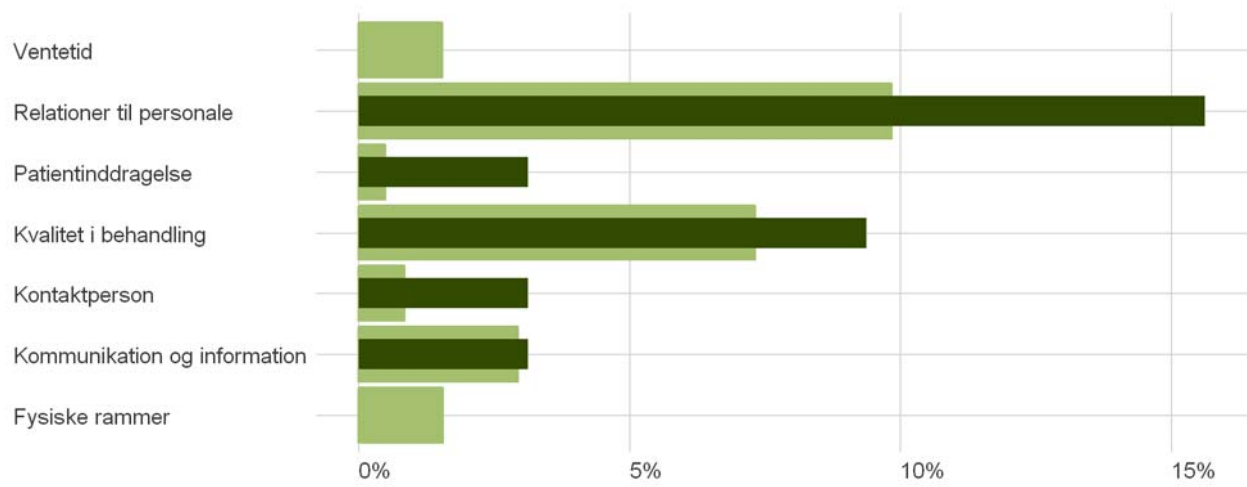
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.






S1 Sengeafsnit

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	De var gode til at skaffe bananer til min kvalme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Personalet er meget hjælpsomme og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
2	Alt for mange [] læger, som intet ved og ikke har sat sig ind i ens sygdom. Nye læger har altid en ny mening om ens sygdom og kan være meget forvirrende. Op og ned i medicin og pyt med, at det går ud over patienten. Sygeplejerskerne er helt fantastiske, dygtige, søde og gode at tale med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
3	Det kan godt være, at det er fordi nældefeber er et svært område med hensyn til diagnose og behandling. Jeg oplevede lidt, at jeg skulle være meget opmærksom og guide lægerne, hvis ikke jeg var enig med dem i deres forslag af forsøg/behandling. De virkede ikke til at have den fornødne viden omkring mit problem med, at jeg ikke kan tåle antihistaminer, og hvad jeg så skal gøre. Eller om jeg kan tage en anden pille. De gav bare op på mig, og nu er min nældefeber blussede op igen, og jeg aner ikke, hvad jeg skal gøre ved det. Lægen anbefalede, at jeg skulle tage et tredje antihistaminpræparat, men det bryder jeg mig ikke om, da det virker som om, at de er skyld i, at min nældefeber blussede op i det hele taget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Forslag til forbedring: At én eller måske snarere to læger havde et overordnet ansvar for min behandling/mit forløb. Særlig godt: Plejepersonalet var hurtige til at reagere, når jeg tilkaldte dem. Mine ønsker om fredet hviletid om eftermiddagen blev respekteret. Det samme gjaldt mit ønske om kun at få besøg/tilsyn om natten, hvis jeg tilkaldte dem. En læge NN følte jeg mig særlig tryk ved, fordi han var særlig nuanceret i sine iagttagelser og åbent gav udtryk for, at det var svært/kompliceret at finde en årsag/diagnose til mit kløende udslæt. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
7	En god behandling. Flinkt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
9	Jeg kunne have haft glæde af genoptræningstilbud allerede under indlæggelsen. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

S1 Sengeafsnit

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Inden jeg blev indlagt, ringede min hjemmevejleder til afdelingssygeplejersken, hvor hun fortalte, hvem jeg er, og at det hjemmefra virkede overvældende at skulle indlægges. Jeg var ked af at skulle hjemmefra i fire dage og ikke vide, hvad der skulle ske. Efter telefonsamtalen (jeg sad ved siden af og kunne høre hvad de talte om) faldt jeg til ro. De ting, afdelingssygeplejersken og hjemmevejleder talte om, oplevede jeg der blev taget højde for, så jeg havde en god indlæggelse.	I meget høj grad
 3	Jeg var indlagt to gange. Den første gang vidste vi ikke, om det var med overnatning. Men der var en del forvirring omkring, hvor jeg skulle være. Jeg startede med at skulle sidde i venteværelset efter at have taget en antihistamin pille, som vi skulle tjekke, om jeg var allergisk overfor. Det var en smule ubehageligt, da jeg skulle tjekke min hud for reaktioner på pillen. Jeg var heldig, at der ikke var nogen i venteværelset. Men det havde været rart at kunne sidde på en stue privat, når nu jeg skulle tjekke min krop.	I nogen grad
 8	Som jeg husker det i dag, var jeg usikker på, om hvornår der kom et menneske til skranken ved indgangen til afdelingen, eller jeg evt. skulle trykke på en knap eller gøre noget andet. Forslag til forbedring: At sekretæren ved modtagelsen ud over at fortælle, hvor jeg skal gå hen, giver en kort vejledning om ventetid.	I nogen grad

S1 Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 3	<p>Første "fejl" var, da jeg skulle indlægges. De ville give mig nogle antihistaminer, som jeg havde haft en stærk reaktion over for. Dette var jeg ikke blevet forberedt på, og jeg gav udtryk for, at jeg ikke brød mig om dette. Jeg troede, at jeg skulle afprøve et nyt præparat. De lyttede til mig og ville så i stedet give mig den pille, som jeg prøvede under første "indlæggelse" (uden overnatning). Overlægen og lægen, der tilså mig under første "indlæggelse" (uden overnatning), var vist uenige om, om jeg havde en reaktion på antihistaminpillen. Så derfor skulle jeg prøve den igen under anden indlæggelse, hvilket virkede meget underligt for mig, da jeg jo havde bevist det under første "indlæggelse", at jeg ikke kan tåle dem. Anden fejl var under min udskrivelse. Ingen vidste, hvad der skulle ske med mig næste morgen. Jeg anede ikke selv, om jeg skulle fortsætte indlæggelsen et døgn mere, da jeg havde en reaktion på pillerne. Der havde noget information være rart. Jeg skulle vente helt indtil klokken 15, tror jeg det var, før jeg blev tilset af en læge. Og da lægen så endelig kom, da havde han ikke læst min journal, virkede det til. For det første han sagde var, at jeg ingen reaktion havde haft. Så blev jeg ret utilfreds og så måtte vi have en snak om alt det, jeg havde oplevet det sidste døgn i forhold til pillerne og den reaktion, min krop havde haft på dem. Jeg blev udspurgt om ALT endnu engang, omkring min historie med min nældefeber som jeg havde fortalt flere gange til lægerne på sygehuset, hvilket også for mig vidnede om, at han ikke var særlig forberedt. Han ville bare have udskrevet mig uden noget, hvis ikke jeg havde sagt noget. Ud over det, så blev jeg bare udskrevet med den information, at nu erkendte de da, at jeg ikke kan tåle antihistaminerne. Men der var ingen løsning for mig. Han sagde, at jeg bare skulle prøve at købe et helt tredje præparat af antihistaminer, hvis min nældefeber fortsatte. Hvilket jeg har det skidt med, når jeg ikke rigtig kan tåle dem. Det virkede for mig som fuldstændig spild af 24 timer at være indlagt på sygehuset, da jeg hverken var forberedt på, at de bare ville give mig de samme piller, som jeg havde prøvet og vidste, at jeg ikke kunne tåle. Blot for at de kunne se det med egne øjne, igen! Jeg havde håbet på, at de i det mindste ville have afprøvet noget nyt på mig. Og så gå derfra uden at vide noget som helst. Jeg er hverken blevet klogere på min nældefeber, og hvad det skyldes, eller hvad der kan hjælpe imod det. Jeg er så skuffet over mit ophold der i forhold til lægerne. Jeg havde også været af den opfattelse, at overlægen endelig ville tilse mig under anden indlæggelse, da han har været inde over min situation hele vejen igennem, fra jeg fik kontakt til det første sygehus (i alt tre gange). Alle har skulle spørge ham til råds, da min situation er speciel, fordi jeg ikke kan tåle []. Men jeg så ham kun, da han skulle tilse hende, jeg boede på værelse med. Jeg blev ikke tilset af ham.</p>	Ja
 5	Forkert vurdering af hvad der skulle gøres med sygdommen. Problemer med creme.	Ja
 10	Kraftig fejlmedicinering.	Ja

S1 Sengeafsnit

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - S1 Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
✎ 3	<p>Første "fejl" var, da jeg skulle indlægges. De ville give mig nogle antihistaminer, som jeg havde haft en stærk reaktion overfor. Dette var jeg ikke blevet forberedt på, og jeg gav udtryk for, at jeg ikke brød mig om dette. Jeg troede, at jeg skulle afprøve et nyt præparat. De lyttede til mig og ville så i stedet give mig den pille, som jeg prøvede under første "indlæggelse" (uden overnatning). Læge NN og lægen, der tilså mig under første "indlæggelse" (uden overnatning), var vist uenige om, om jeg havde en reaktion på antihistamin pillen. Så derfor skulle jeg prøve den igen under anden indlæggelse, hvilket virkede meget underligt for mig, da jeg jo havde bevist det under første "indlæggelse", at jeg ikke kan tåle dem. Anden fejl var under min udskrivelse. Ingen vidste, hvad der skulle ske med mig næste morgen. Jeg anede ikke selv, om jeg skulle fortsætte indlæggelsen et døgn mere, da jeg havde en reaktion på pillerne. Der havde noget information været rart. Jeg skulle vente helt indtil [om eftermiddagen], tror jeg det var, før jeg blev tilset af en læge. Og da lægen så endelig kom, da havde han ikke læst min journal, virkede det til, for det første han sagde, var, at jeg ingen reaktion havde haft. Så blev jeg ret utilfreds, og så måtte vi have en snak om alt det, jeg havde oplevet det sidste døgn i forhold til pillerne og den reaktion, min krop havde haft på dem. Jeg blev udspurgt om ALT endnu engang. Omkring min historie med min nældefeber, som jeg havde fortalt flere gange til lægerne på sygehuset, hvilket også for mig vidnede om, at han ikke var særlig forberedt. Han ville bare have udskrevet mig uden noget, hvis ikke jeg havde sagt noget. Ud over det, så blev jeg bare udskrevet med den information, at nu erkendte de da, at jeg ikke kan tåle antihistaminerne. Men. Der var ingen løsning for mig. Han sagde at jeg bare skulle prøve at købe et helt tredje præparat af antihistaminer, hvis min nældefeber fortsatte, hvilket jeg har det skidt med, når jeg ikke rigtig kan tåle dem. Det virkede for mig som fuldstændig spild af 24 timer at være indlagt på sygehuset, da jeg hverken var forberedt på, at de bare ville give mig de samme piller, som jeg havde prøvet og vidste, at jeg ikke kunne tåle. Blot for, at de kunne se det med egne øjne, igen! Jeg havde håbet på, at de i det mindste ville have afprøvet noget nyt på mig. Og så gå derfra uden at vide noget som helst. Jeg er hverken blevet klogere på min nældefeber, og hvad det skyldes eller, hvad der kan hjælpe imod det. Jeg er så skuffet over mit ophold der i forhold til lægerne. Jeg havde også været af den opfattelse, at overlægen endelig ville tilse mig under anden indlæggelse, da han har været inde over min situation hele vejen igennem, fra jeg fik kontakt til det første sygehus ([flere] gange). Alle har skulle spørge ham til råds, da min situation er speciel, fordi jeg ikke kan tåle antihistaminer. Men jeg så ham kun, da han skulle tilse hende, jeg boede på værelse med. Jeg blev ikke tilset af ham.</p>	I meget høj grad
✎ 4	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
✎ 8	<p>Jeg tror, jeg har fået essensen af den tilgængelige information om undersøgelser og behandlingsmuligheder under hele indlæggelsen. Efter udskrivelsen er kontakten med afdelingen fortsat ved ambulante konsultationer og undersøgelser. Jeg har manglet en kontaktperson / været usikker på, hvem jeg skulle henvende mig til mellem konsultationerne.</p>	I meget høj grad

