

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH  
Fælles Akut Afdeling Overafd.  
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](mailto: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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	104
Besvarelser fra patienter:	54
afsnittets svarprocent:	52%

**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/](http://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:

**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.

	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	

	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 akut 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

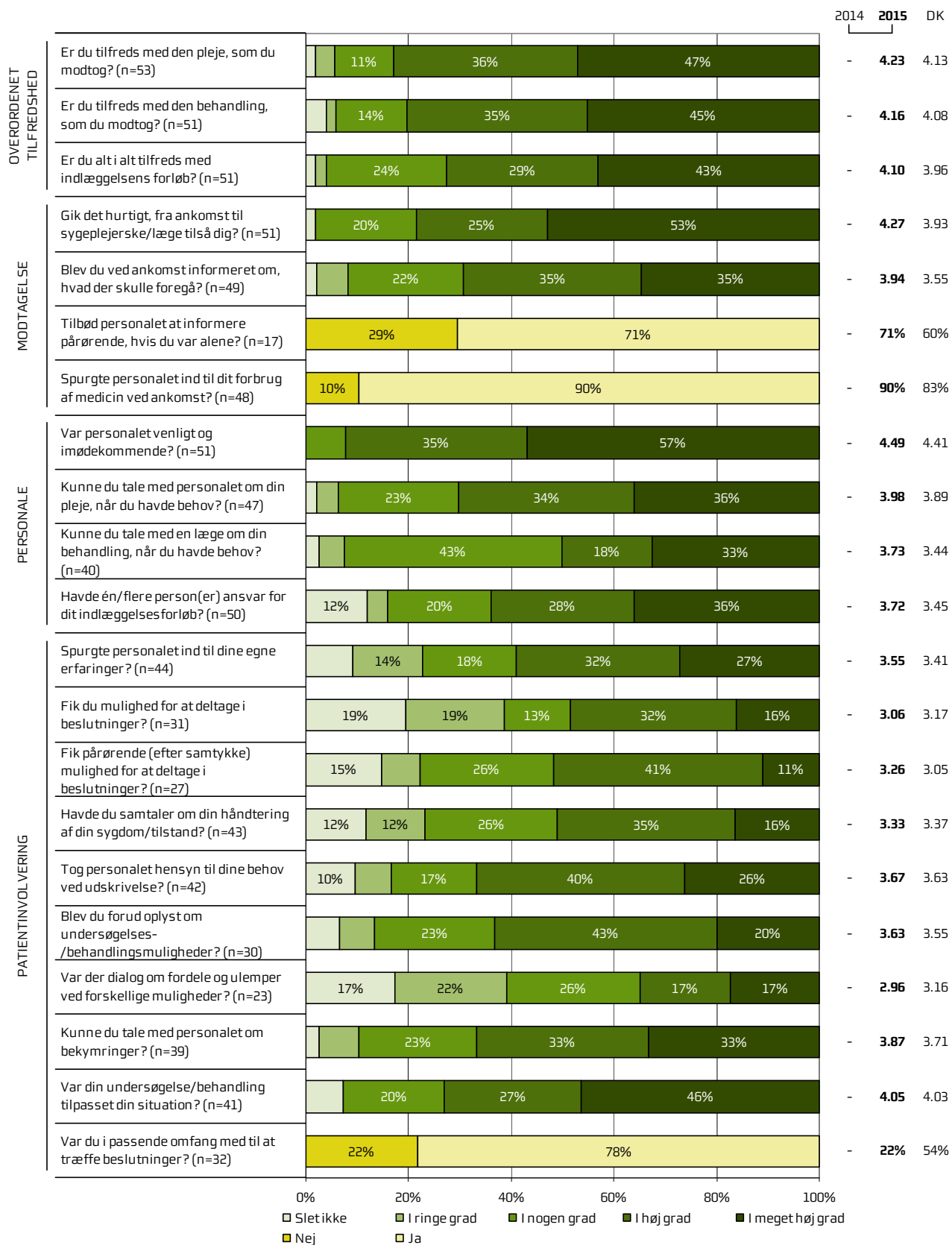
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

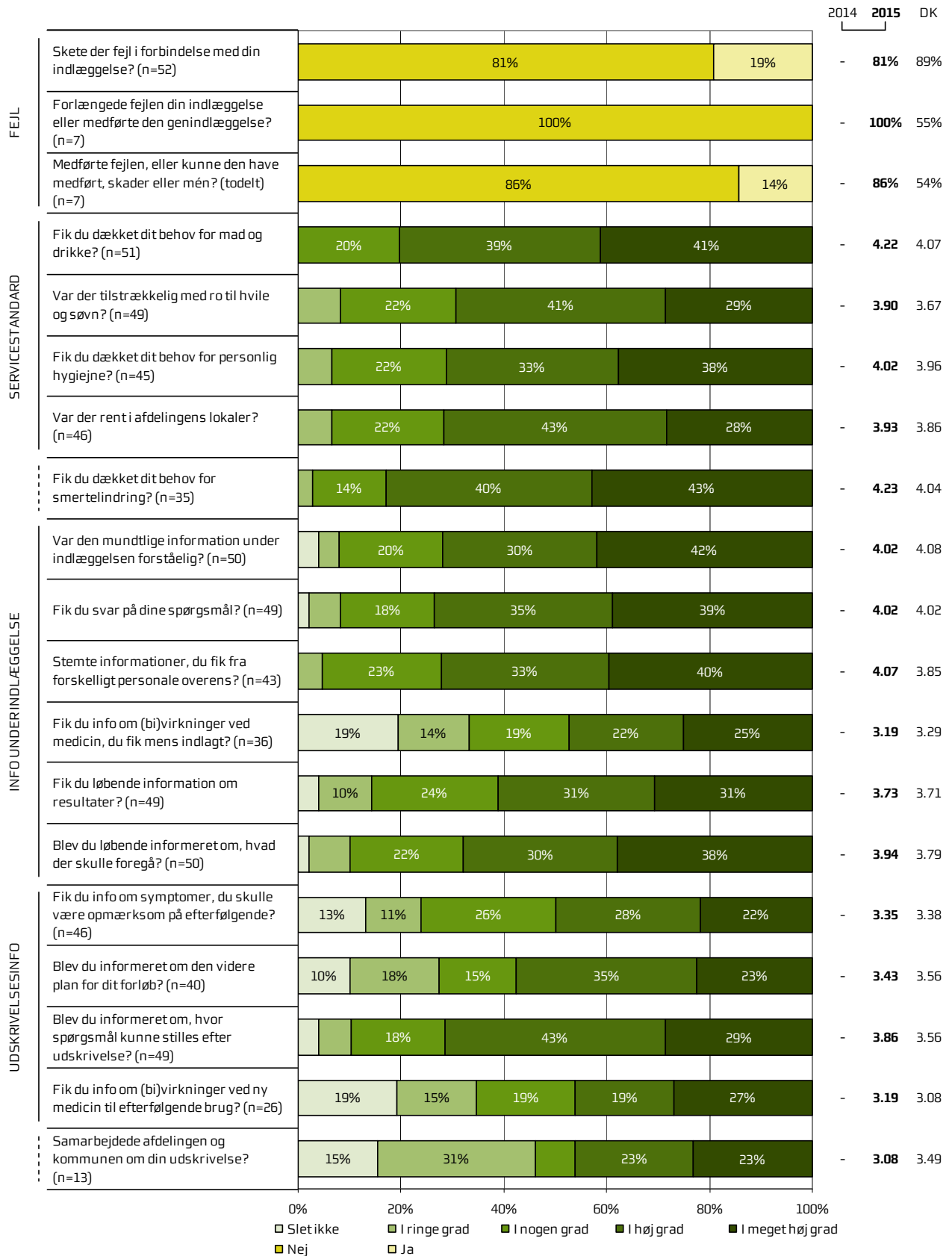
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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

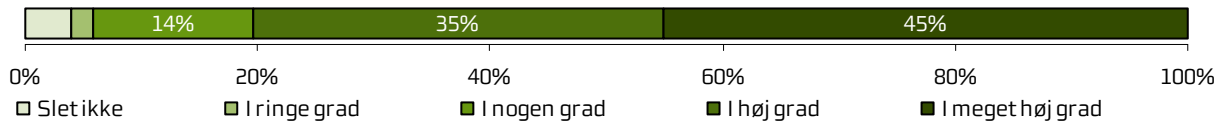
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

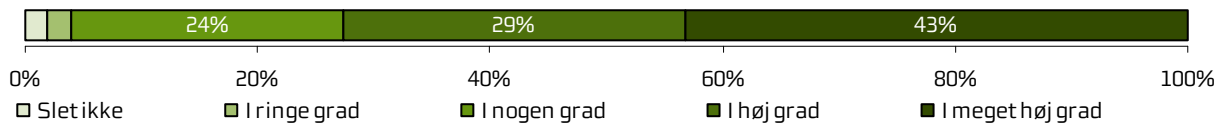
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=53)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=51)



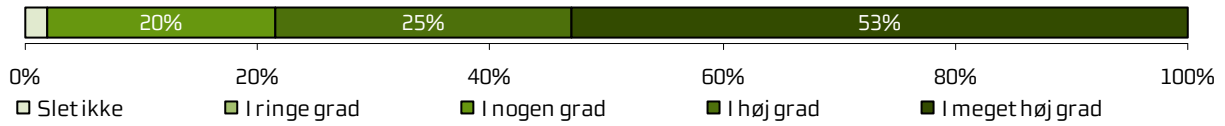
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=51)



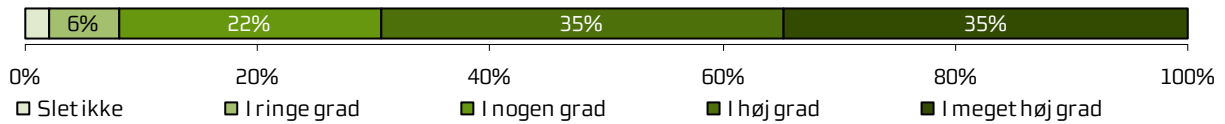
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,23		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,16		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,1		3,96	

## Modtagelse

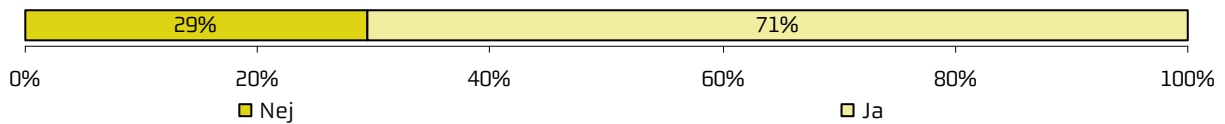
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=51)



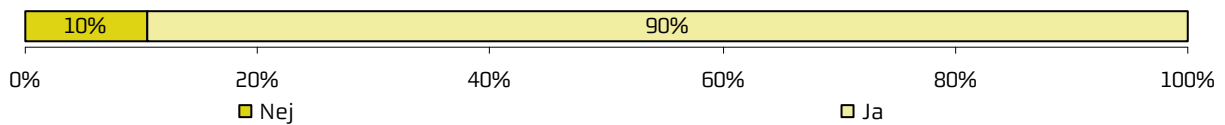
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=49)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=17)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=48)

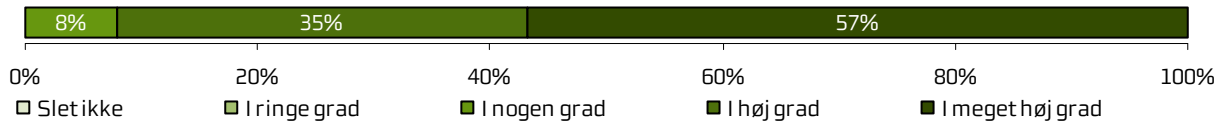




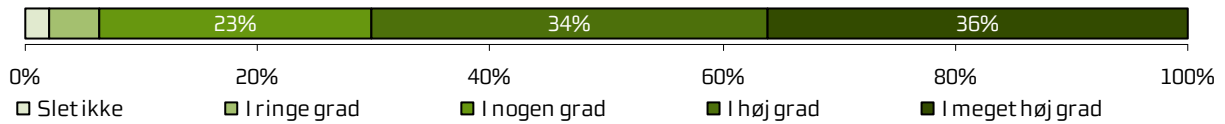
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,27		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,94		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		71 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		90 %	83 %	

## Personale

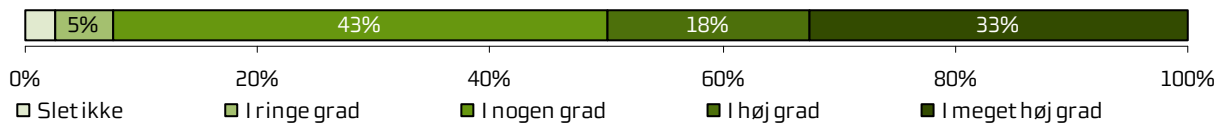
Var personalet venligt og imødekomende? (n=51)



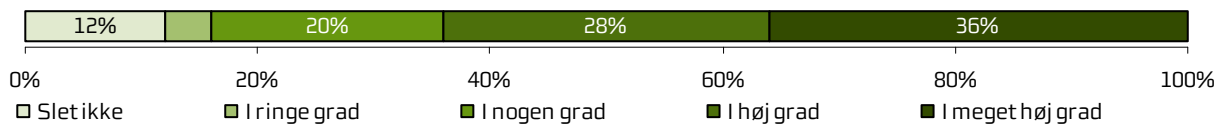
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=47)



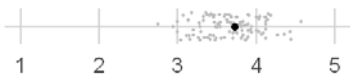
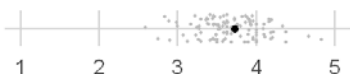


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=40)



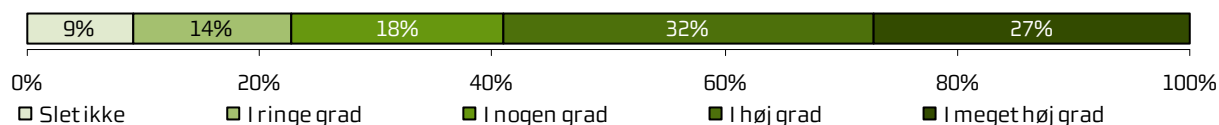
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=50)



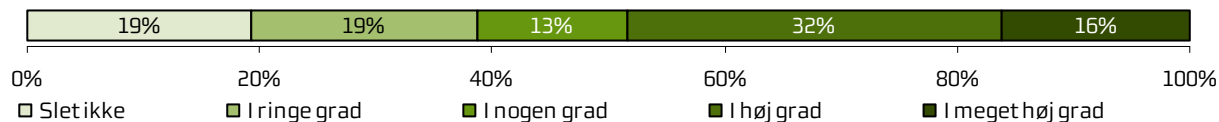
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,49		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,98		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,72		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,72		3,45	

## Patientinvolvering

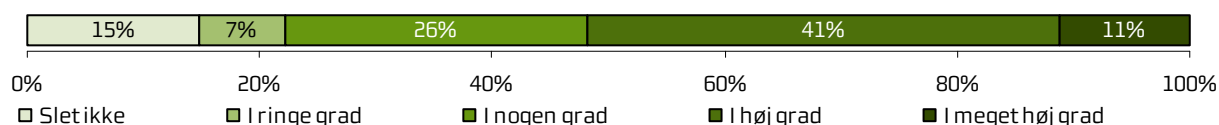
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=44)



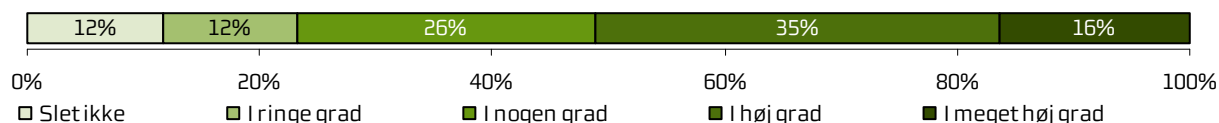
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



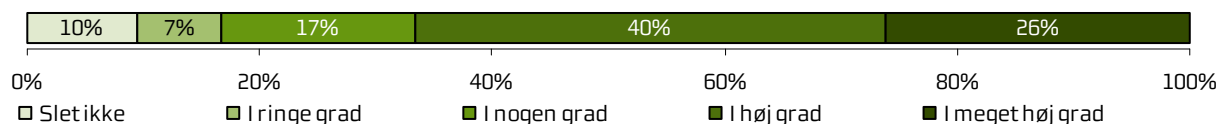
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=27)



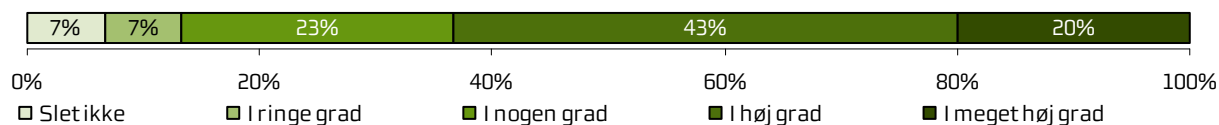
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=43)



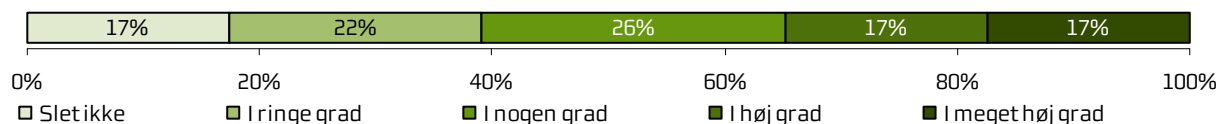
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=42)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=30)



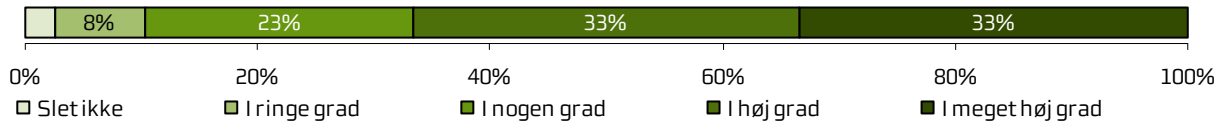
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=23)



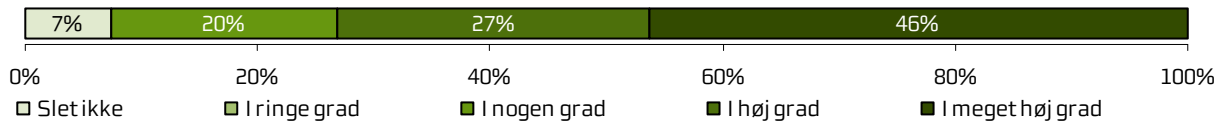
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,55		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,06		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,26		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,33		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,67		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,63		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	2,96		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

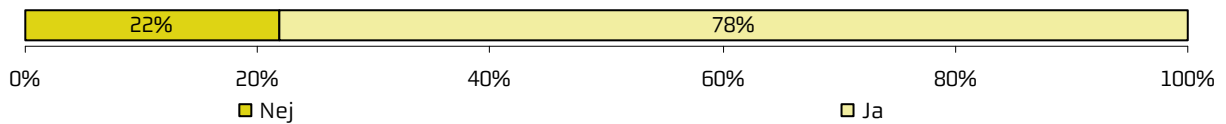
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=39)



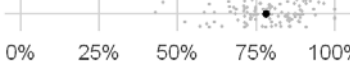


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=41)



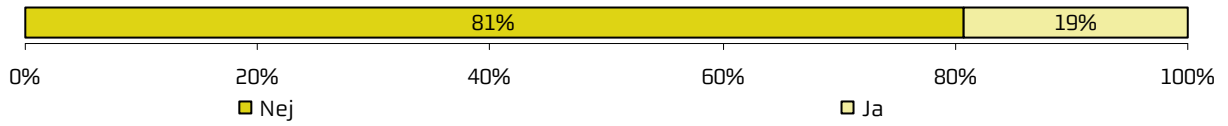
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=32)



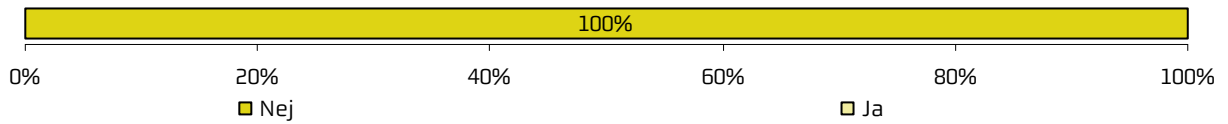
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,87		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,05		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		22 %	54 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=52)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=7)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=7)

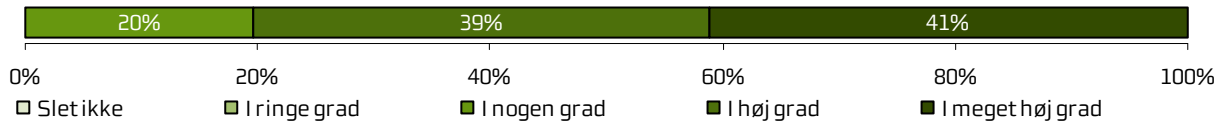




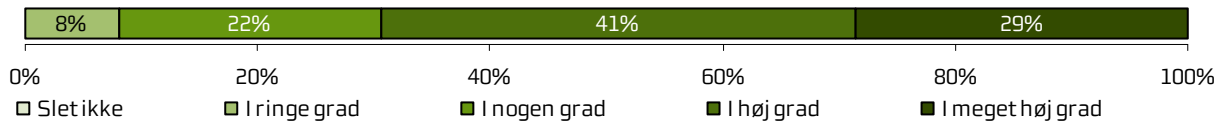
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		81 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		100 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		86 %	54 %	

## Servicestandard

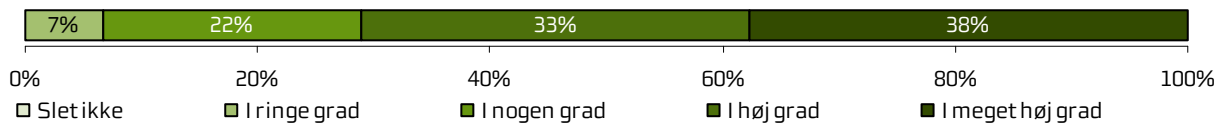
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=51)



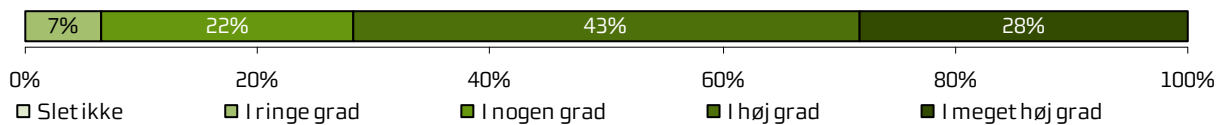
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=49)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=45)



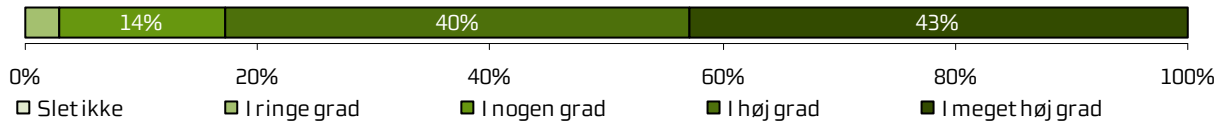
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=46)



	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?	4,22		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,9		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,02		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,93		3,86	

## Smertelindring

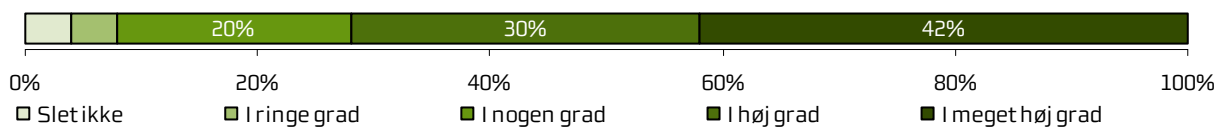
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=35)



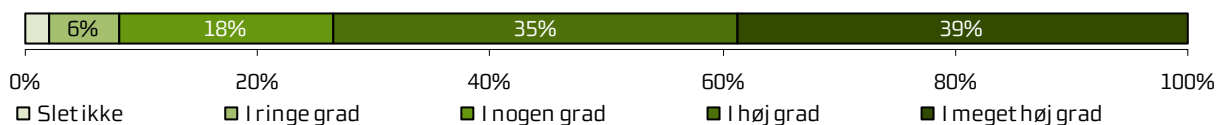
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,23		4,04	

## Info under indlæggelse

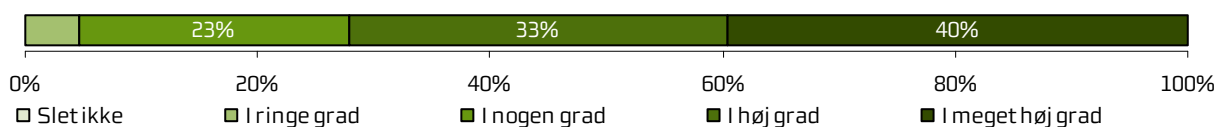
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=50)



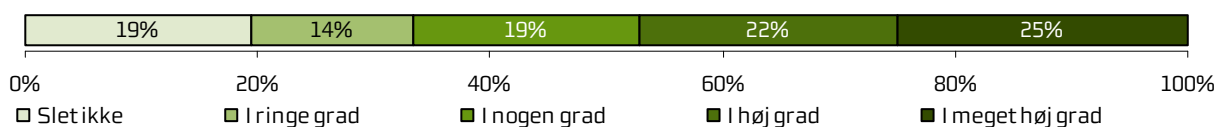
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=49)



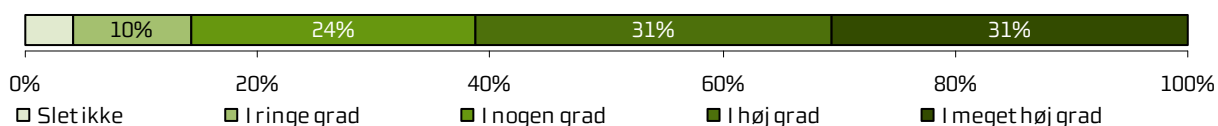
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=43)



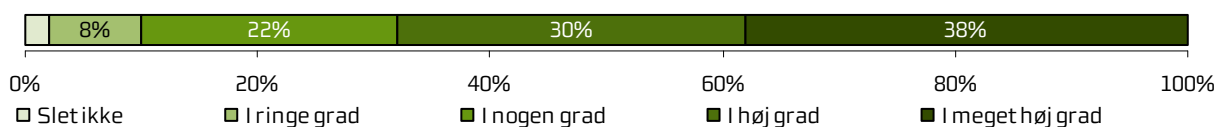
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=36)




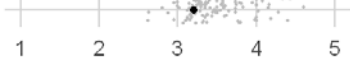




Fik du løbende information om resultater? (n=49)



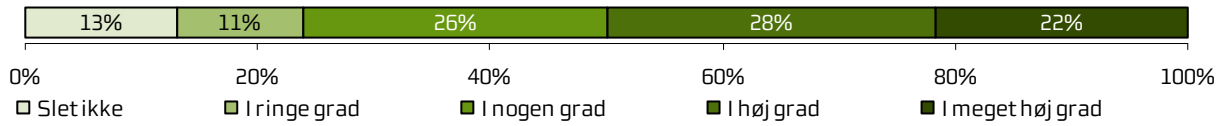
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=50)



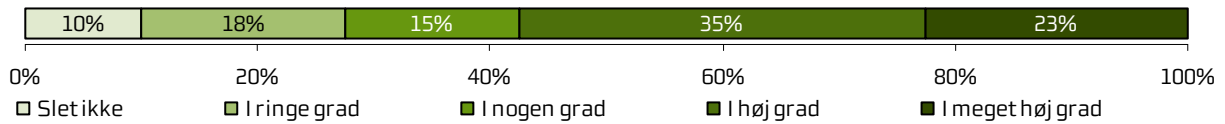
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,02		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,02		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,07		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,19		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,73		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,94		3,79	

## Udskrivelsesinfo

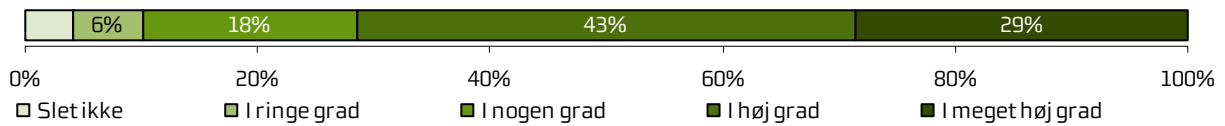
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=46)



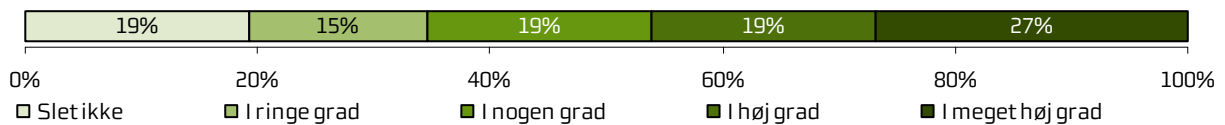
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=40)



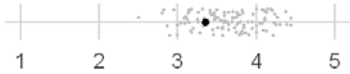
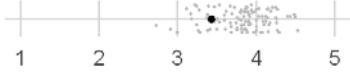
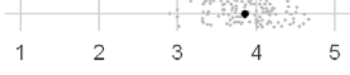
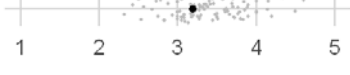
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=26)

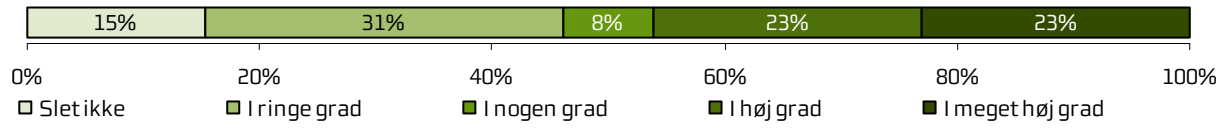




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,35		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,42		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,86		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,19		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=13)



	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?	3,08		3,49	



## 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 "Ankomst", "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 [].

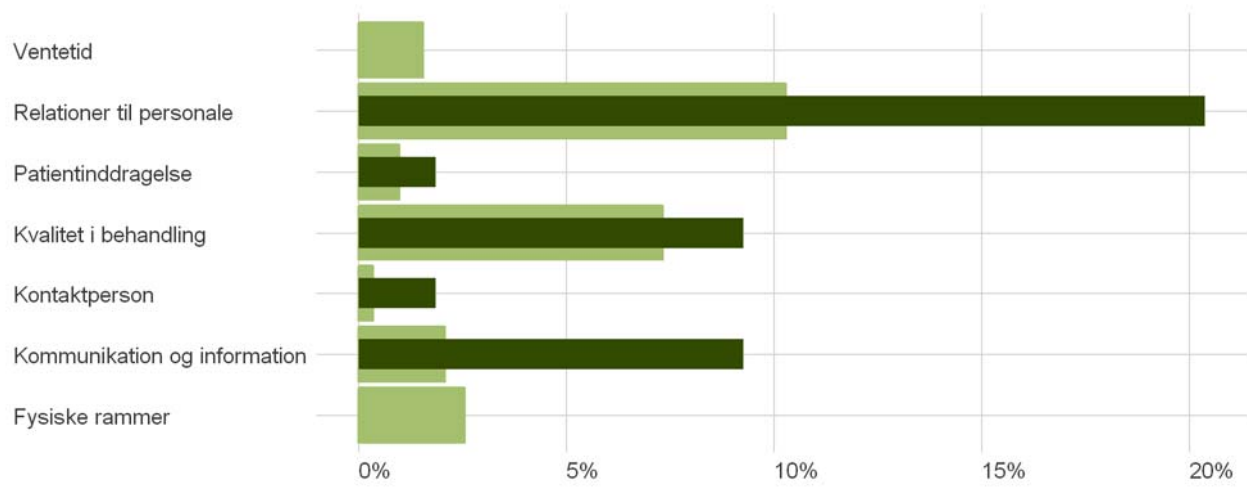
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



## Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Venligheden var stor og meningen god, men kommunikationen gik åbenbart galt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Jeg var indlagt i [nogle] dage, hvor jeg oplever at møde tre forskellige læger, som skulle tage sig af mit sygdomsforløb. Fint, der bliver spurgt ind til forløbet, men det gav mig en oplevelse af hver gang at skulle forklare mig på ny. Derudover kunne jeg godt have tænkt mig at høre en plan for, hvilke undersøgelser, lægen mente, jeg skulle igennem i forhold til mit sygdomsforløb. Jeg oplevede at gå lidt i uvished de [] dage i forhold til ikke at vide, hvilke undersøgelser jeg evt. skulle igennem dagen efter. [Kontaktperson, Patientinddragelse]	I høj grad
7	Dette spørgeskema er ikke relevant. Det er godt, når man ikke udskrives/sendes hjem fra afdelingen, men flyttes til anden afdeling.	I høj grad
10	Kom altid, når man ringede med klokken, var smilende og venlige, selvom de havde meget travlt. Men manglede noget bedre mad om aftenen. Det var ikke særligt godt, og kunne godt tænke mig, at man kunne få noget mad, når man var sulten. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
18	Aflysning af røntgen var en beslutning fra en læge, der ikke havde set mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Jeg synes ikke, at de tilbyder drikke og mad ved at komme rundt, man skal vide hvor det står. Jeg hørte, at datteren til patienten i sengen ved siden af sagde, at det ikke ville være muligt, at hun kunne komme på toilettet, da hun havde brug for det, men måtte bruge sin ble. Dette håber jeg ikke er plejepersonalets holdning også. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
21	Der gik meget lang tid, inden jeg fik resultatet af, hvad der var i vejen med mig. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Under indlæggelsen [havde jeg] mest kontakt med sygeplejerske NN. Hun havde altid tid til en snak, når jeg spurgte om noget. Stor ros til hende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Selv når der var travlhed på Fælles AKUT Afdeling pga. mange vanskelige og/eller nye indlæggelser, forblev personalet venlige og hjælpsomme, og de var gode til at skabe tryghed i en for patienten nødvendigvis ofte ret utryk situation. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
8	Personalet var meget omsorgsfulde og empatiske. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Jeg følte mig godt behandlet. Dog meget ked af det om natten, hvilket førte til manglende søvn.	I meget høj grad
22	Meget omsorgsfulde og kompetente personer, jeg mødte under min indlæggelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Det forekom mig, at der herskede en god ånd imellem de ansatte til fælles hjælp for alle. Derfor en god oplevelse. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	[] Jeg er rigtig godt tilfreds med afdelingen og ked af, at den bliver nedlagt.	I meget høj grad

	4	1. Bedre løbende information. 2. Fokus på hjemsendelsen. 3. Sødt og rart personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	6	Der burde være mere tid til sygepleje. Men alle var søde og flinke. Udskrivningssamtalen var meget kaotisk. Sygeplejersken skulle udskrive mange patienter på en gang. Alle (læger, patienter og pårørende) rev i hende på en gang, og min fars udskrivelse blev mangelfuld og forvirrende. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	13	Ros til personalet. De var rigtig søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	14	Mere information og bedre kommunikation både mellem personalet og med patienten. [Kommunikation og information]	I nogen grad
	16	På Patienthotellet kunne informationen godt være bedre. Det ville være ok at fortælle patienten eksempelvis, hvor ofte det forventes, at man tager sin temperatur osv. Der kunne godt være mere rent, specielt på badeværelset, og så er det da mærkeligt, at man ikke kan få sukkerfri mad på et hospital. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
	28	Man burde nok informere mere om overgangen til anden afdeling/andet team. [Kommunikation og information]	I nogen grad
	11	Afdelingen burde have henvist mig til anden afdeling, der kunne have behandlet mig. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke



### Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Kan dårligt huske min indlæggelse, dels pga. tiden, dels pga. min tilstand. Havde pårørende hos mig og medicinskema med fra plejehjemmet.	I høj grad
25	Jeg er generelt tilfreds med personalet under indlæggelsen.	I høj grad
1	Meget venlig og meget effektiv.	I meget høj grad
6	Datter til patienten skriver på vegne af patient. Da jeg kommer til min far, har han ligget på afdelingen i ca. fem timer. Da vi kommer ind på stuen, ligger min [ældre] far fladt på ryggen, uden at kunne nå en klokkesnor eller vandglasset på sengebordet. (Kan ikke stå på benet og munden er knastør). Samtidig opdager jeg, at hans drop med saltvand er løbet ind under huden i stedet for i en blodåre. Der har kort forinden været to fagpersoner inde hos ham, der har overset det. (Min vurdering er, at det er den halve liter, der er løbet ved siden af i armen). Lægerne var hurtige og effektive til at handle og iværksætte tiltag, og gav en super god information. Min far blev indlagt på akutmodtagelsen på Tage Hansensgade og blev samme aften overflyttet til anden afdeling [].	I meget høj grad
8	Alt var, som jeg kunne ønske det. Personalet var venligt og kompetent, hvilket gav ro straks ved ankomsten.	I meget høj grad
15	Jeg antager, at det ikke er nogen fejl, at det drejer sig om AKUT indlæggelse i [efteråret], da jeg senere har været indlagt på hospitalet, og [cirka en måned senere] blev opereret og fik, som først antaget, IKKE et halvt knæ, men et HELT nyt knæ.	I meget høj grad
18	Vi manglede skiltning af afdelingen på sygehusgrunden, da det først stod beskrevet, da vi kom indenfor. I øvrigt blev vi godt modtaget, og jeg blev hurtigt undersøgt og fik ordineret behandling.	I meget høj grad
23	Jeg blev godt modtaget på afdelingen. Der var meget fokus på mig.	I meget høj grad
24	Særdeles professionelt, imødekomende samt venlig og effektiv behandling!	I meget høj grad
3	Ingen interesse fra personalet. Sad på sengekanten resten af dagen. Fik nylig besked på, at jeg godt kunne forvente at skulle sove der hen under aftenen. Kunne så tage mit tøj af og lægge mig i sengen.	I nogen grad
9	Syntes ikke, at jeg skulle dele stue med en mand ved ankomst.	I nogen grad
17	Alt foregik ok.	I nogen grad
14	Bedre information omkring tingene, og at de snakker mere sammen, så man ikke skal forklare det samme fire forskellige gange.	Slet ikke
12	Min mor er [ældre] og kan ikke huske så godt. Derfor har vi besvaret med ved ikke, da I ikke vil kunne bruge hendes svar til så meget.	Ved ikke

## Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
✎ 6	Drop løbet ind i armen og overset gennem flere timer. Efter hjemkomsten spørger min far mig, hvornår droppet i armen skal fjernes. Jeg fjerner det, men er overrasket over, at det ikke er fjernet ved udskrivelsen (min far var sat på tabletbehandling, og skulle ikke have medicin i droppet efter at han var kommet hjem). Da min far bliver udskrevet, ringer sygeplejerske efter en taxi til ham og min mor. På vej ud til bilen spørger min mor, om de havde fjernet stingene, som de havde lovet. Det havde de ikke, og de får fat i en sygeplejerske der fjerner dem, men da har taxameteret kørt længe og de får en FLOT taxi regning som afslutning. Min mor varetager normalt min fars tabletadministration, og ved udskrivelsen informerer en sygeplejerske hende om hvilken medicin min far skal fortsætte med. Der udskrives en liste med medicinen, som sygeplejersken efterfølgende overstreger og retter med kuglepen. Det var meget, meget rodet at skulle overtage for min mor, og gav en stor usikkerhed som efterfølgende krævede opfølgning hos egen læge. Min far blev meget konfus under indlæggelsen [].	Nej
✎ 9	Den læge der indlagde mig, hørte kun hvad hun ville høre. Det viste sig ved udskrivelsen. Her kunne man ikke svare på flere ting i forbindelse med indlæggelsen. Måtte gå tilbage og konfrontere med [læge] der kendte mig. Var ellers blevet udskrevet til ingenting.	Nej
✎ 16	Da jeg skulle udskrives, foregik det ude på gangen. Det synes jeg ikke, er i orden.	Nej
✎ 18	Der blev ordineret en røntgenundersøgelse af den læge, der modtog mig. Denne blev aflyst ved konferencen, og det var jeg ked af.	Nej
✎ 20	Der står i journal, at jeg er ryger, og det er jeg ikke.	Nej
✎ 28	På trods af, at jeg havde medbragt såvel medicin som et medicinskema, virkede hospitalets dosering/udlevering rodet. Man borttog mine [piller] og fortalte ikke om alle [de nye ordinationer].	Nej
✎ 11	Lægen var uforstående over min indlæggelse som min læge havde anbefalet. Var ikke særlig imødekommende. Jeg blev sendt hjem igen med mange smerter. Jeg er nu i gang med nye undersøgelser. Jeg kommer forhåbentlig ikke på den afdeling igen.	Ved ikke
✎ 13	Jeg var indlagt med en meget svær lungebetændelse, skulle have penicillin i drop. Dette blev glemt en gang, fik det kun, fordi jeg selv gjorde opmærksom på dette.	Ved ikke

## Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH

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

ID	Kommentarer - Akut3 Fælles Akut Sengeafsnit - AUH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	Der var dårlig kommunikation mellem kommunens hjemmepleje og sygehuset om den hjælp, jeg havde behov for. Bl.a. vidste de om morgenen efter min hjemkomst ikke, at jeg var kommet hjem.	I høj grad
7	Meget er ikke relevant, da jeg blev flyttet til anden afdeling og ikke udskrevet fra [akutafdelingen].	I høj grad
1	Jeg manglede ikke information, men havde tværtimod god mulighed for at stille spørgsmål, efterhånden som de opstod for mig.	I meget høj grad
19	Jeg var indlagt på [anden afdeling] og til trods for, at jeg havde en [ikke-smitsom sygdom], sov jeg i en "støvsuger" (værelse med undertryk). Det betød, at man om natten lå i en evig susen. Den første nat troede jeg, der var stormvejr udenfor. Jeg fik efterfølgende at vide af personalet, at hvis døren stod på klem, ville [suselyden] udeblive. Det resulterede dog i diverse bip og [] lyde fra patientovervågningsudstyr eller [lyde fra kald] efter personalet.	I meget høj grad
4	Bedre planlægning af udskrivelse. Kunne ikke nå og få nogen til at hente. Pludselig sagde sygeplejersken, at jeg skulle hjem uden videre.	I nogen grad
5	Manglende information i forbindelse med udskrivelse, både i forhold til, hvor jeg skulle henvende mig, hvis symptomerne forsat var eksisterende.	I nogen grad
6	Min far var meget konfus og hørehæmmet, så han fangede ikke informationerne, og familien blev kun delvis informeret. Blandt andet var min far en tur omkring hjerteafdelingen på andet sygehus samme dag som udskrivningen, som vi aldrig fik information om. Ældre, konfuse, hørehæmmede og febrile patienter hører ikke ret meget selv, og det var meget svært for os at blive informeret. Vi måtte kæmpe for informationerne. Min fars konfusion aftog en uge efter han var kommet hjem.	I nogen grad
15	Summa summarum i alle disse modstridende "krydser" munder [det] ud i, fra en cost-benefit betragtning, at det relevante personale, under de betingelser de nu en gang har at arbejde under, ABSOLUT IKKE kunne have gjort det bedre for mig!	I nogen grad
26	Blev overført til afdeling NN [om aftenen].	I nogen grad
14	Har manglet information fra personalet. Jeg var meget uvis under hele forløbet, og at de ikke snakkede med mig omkring tingene.	I ringe grad
11	Fik tilbudt morfin, men ønskede det ikke, da jeg kører bil. Fik ikke tilbudt noget alternativt.	Slet ikke
12	Min mor er [ældre] og kan ikke huske så godt. Derfor har vi besvaret med ved ikke, da I ikke vil kunne bruge hendes svar til så meget.	Ved ikke



