

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Sengeafsnit
Nyremedicinsk Afdeling C
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
	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	154
Besvarelser fra patienter:	79
afsnittets svarprocent:	51%

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: CS

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 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

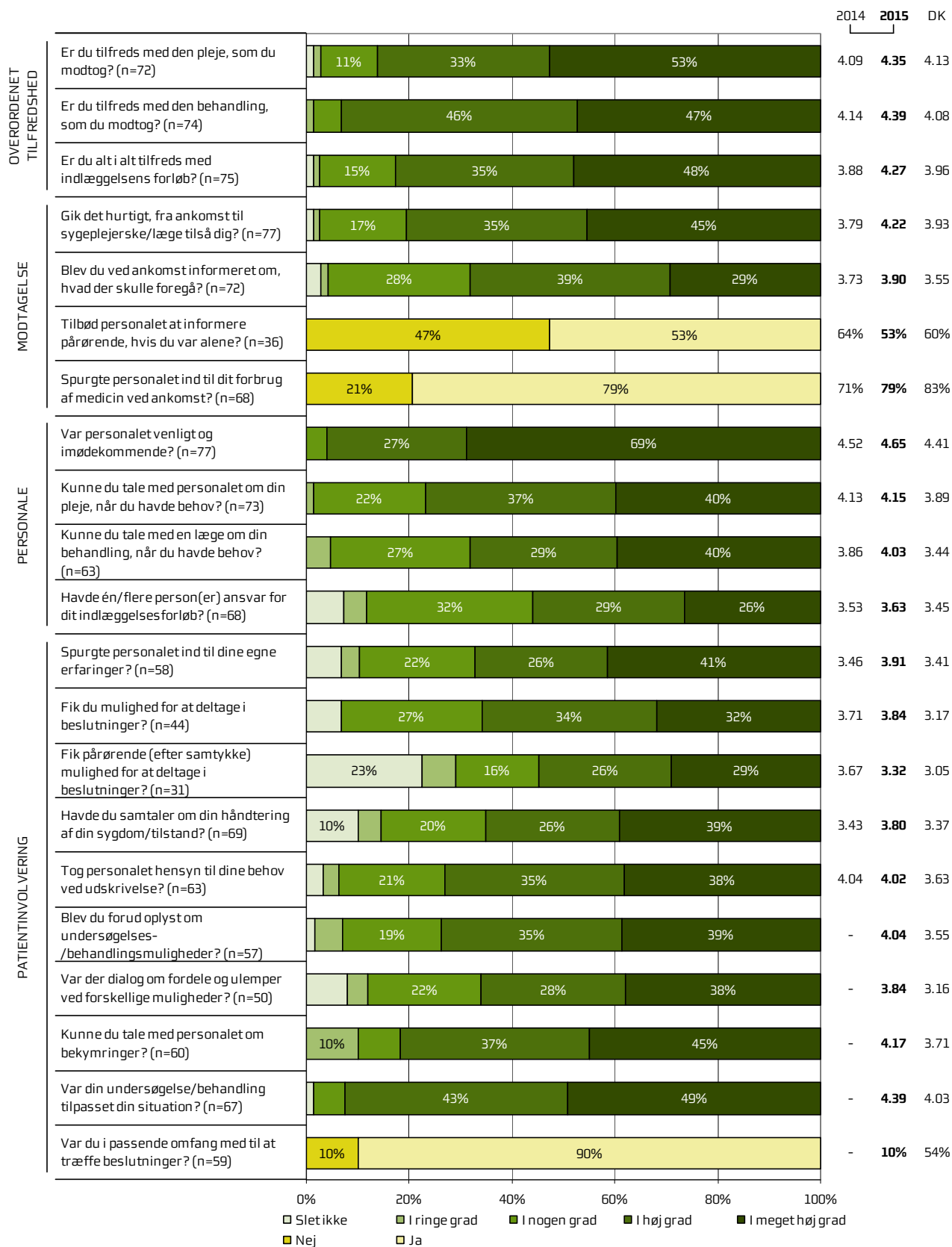
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

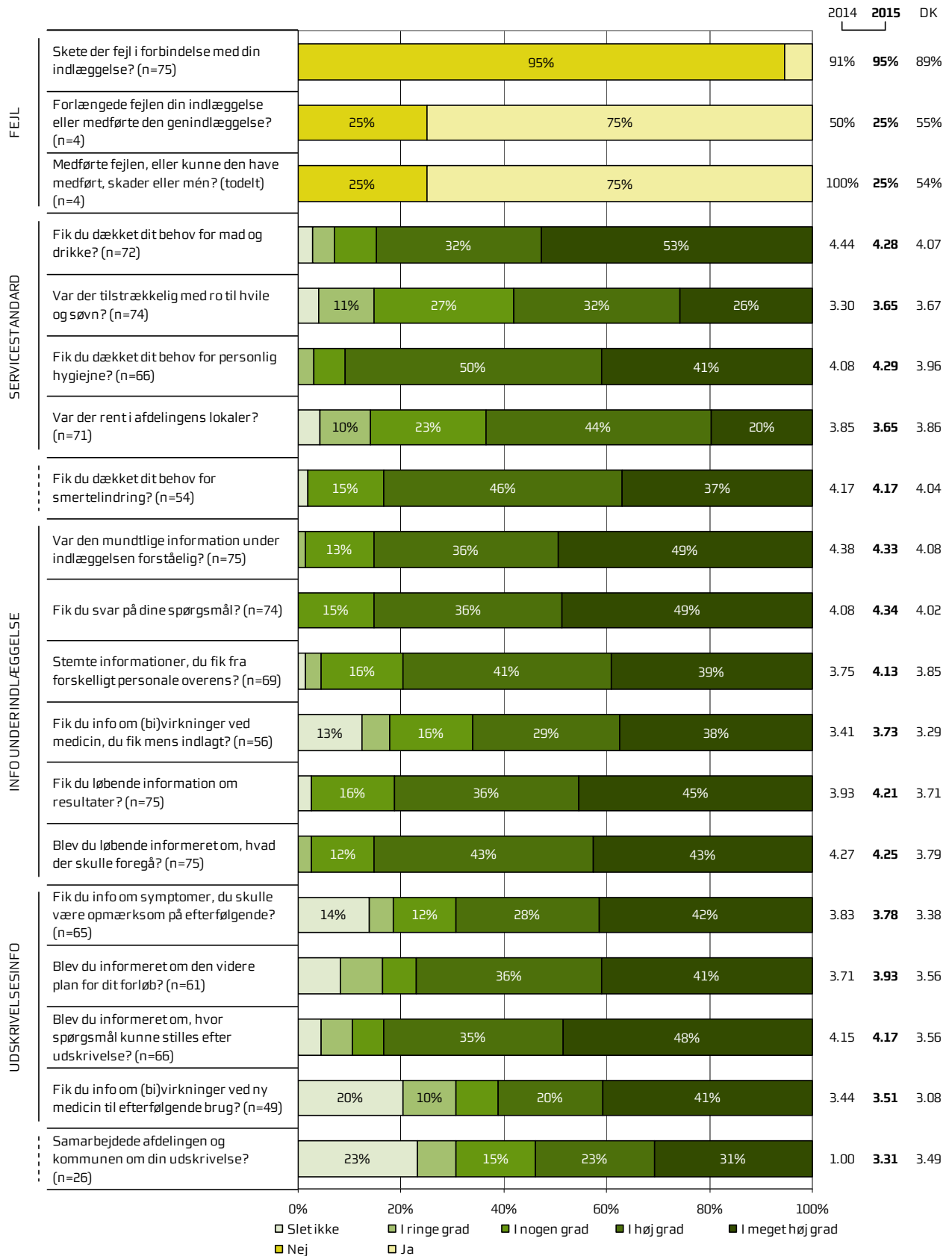
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

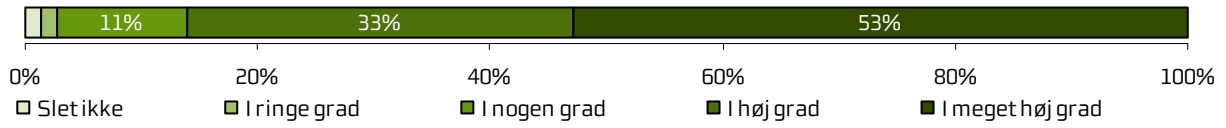
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

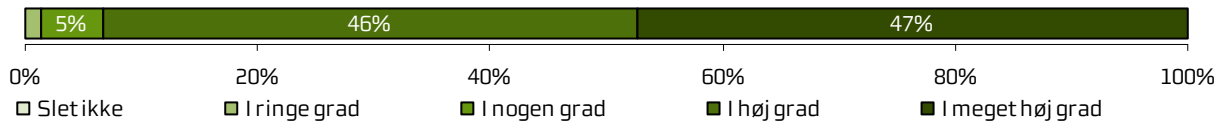
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

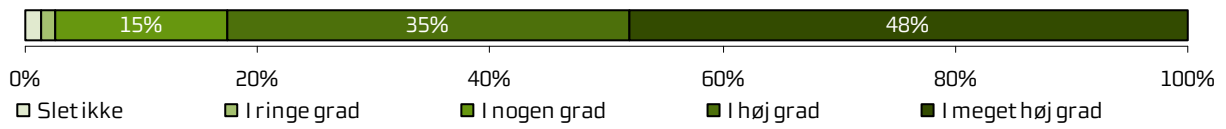
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=72)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=74)



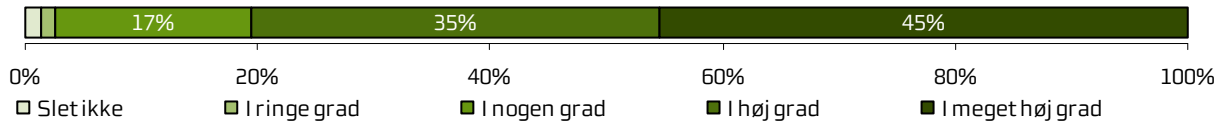
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=75)



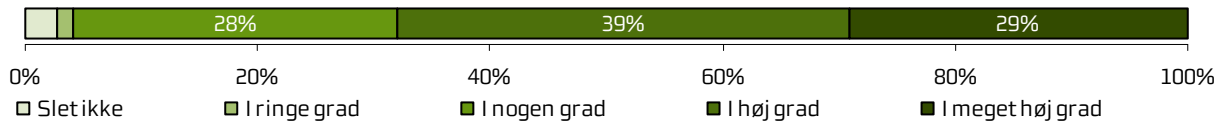
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,35		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,27		3,96	

Modtagelse

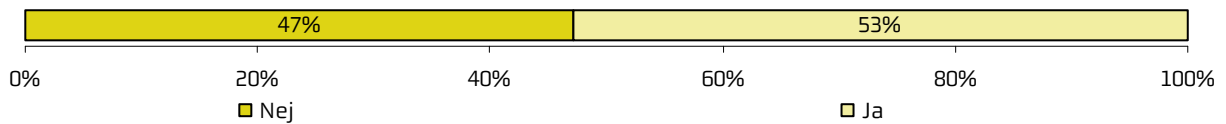
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=77)



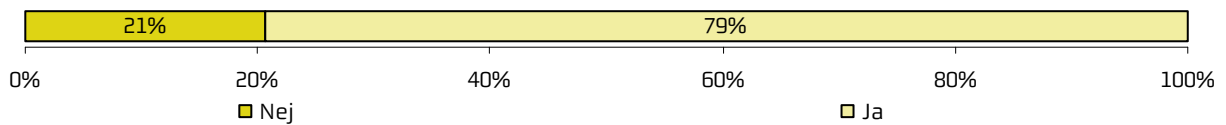
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=72)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=36)



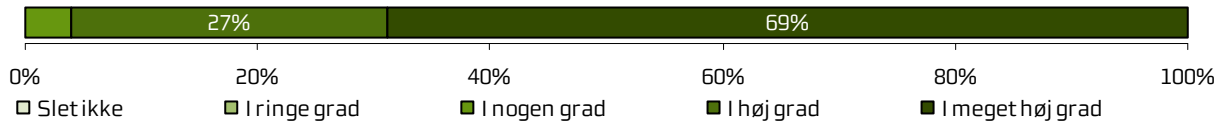
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=68)



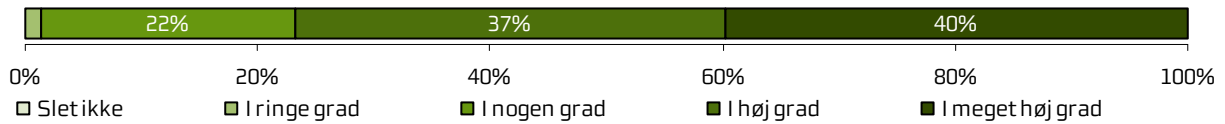
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,22		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,9		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		53 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		79 %	83 %	

Personale

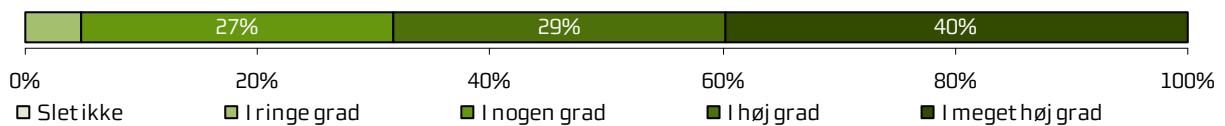
Var personalet venligt og imødekommende? (n=77)



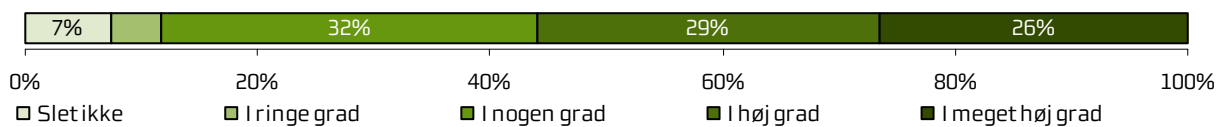
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=73)




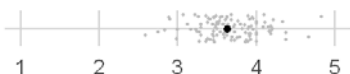


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=63)



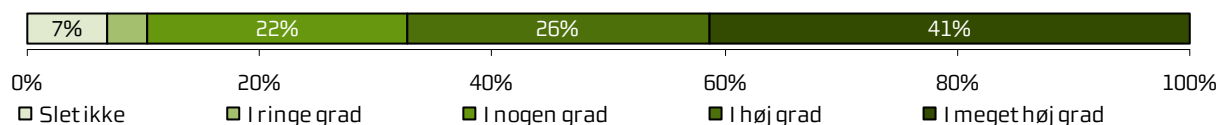
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=68)



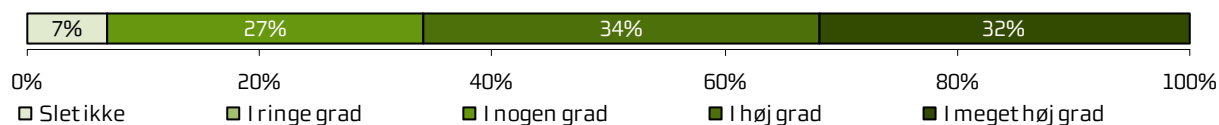
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,65		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,15		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,03		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?	3,63		3,45	

Patientinvolvering

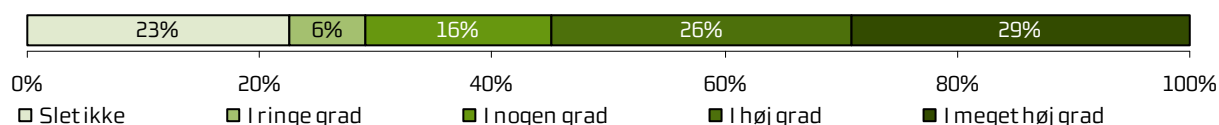
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=58)



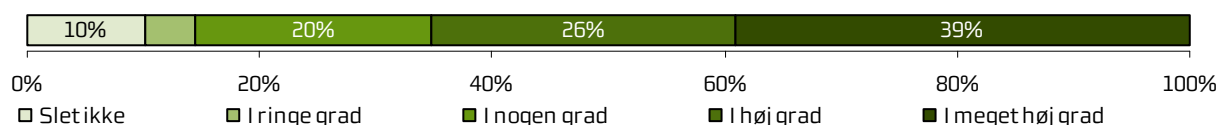
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



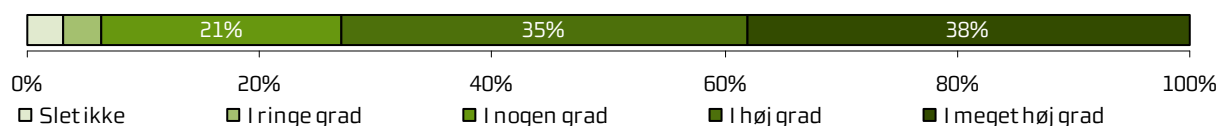
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



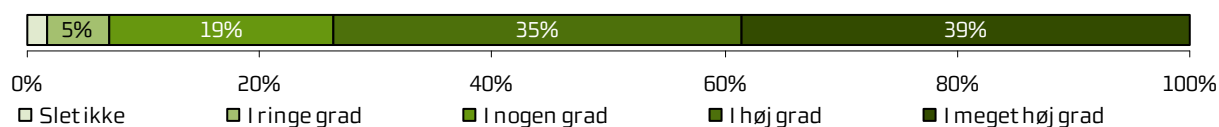
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=69)



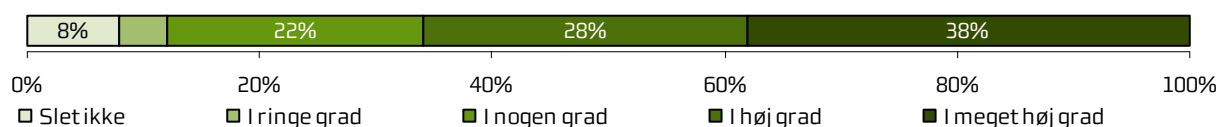
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=63)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=57)



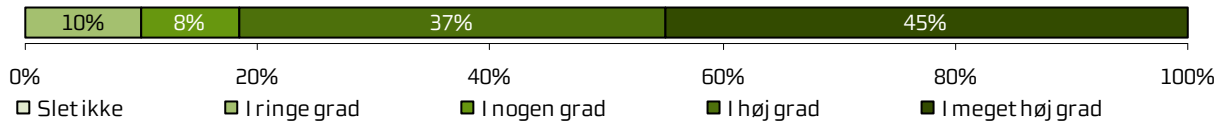
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=50)



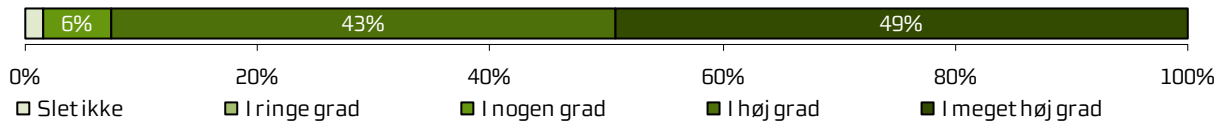
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,91		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,84		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,32		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,8		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,02		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,04		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,84		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

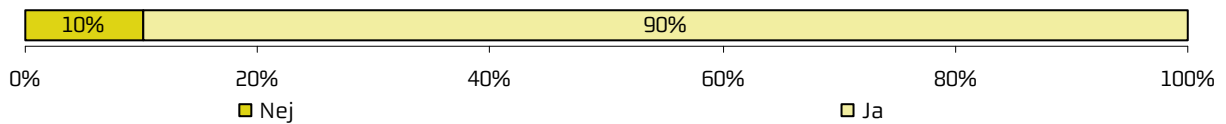
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=60)



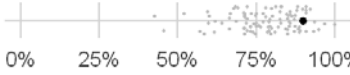


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=67)



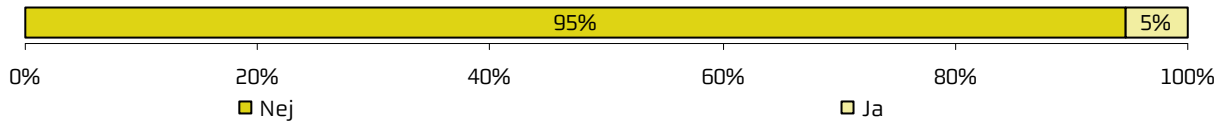
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=59)



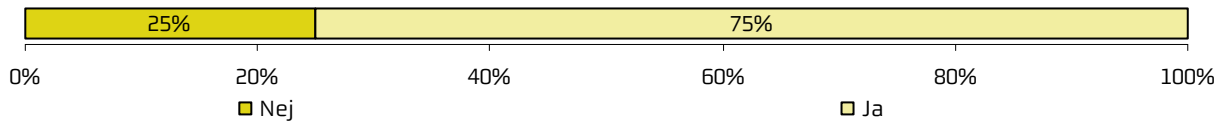
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,17		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,39		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		10 %	54 %	

Fejl

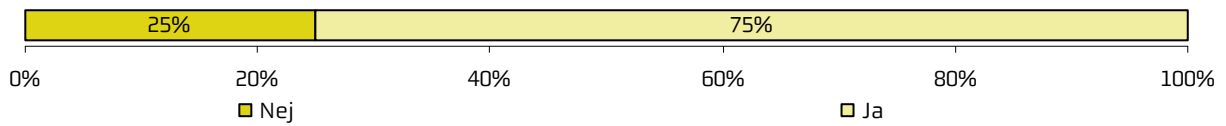
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=75)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



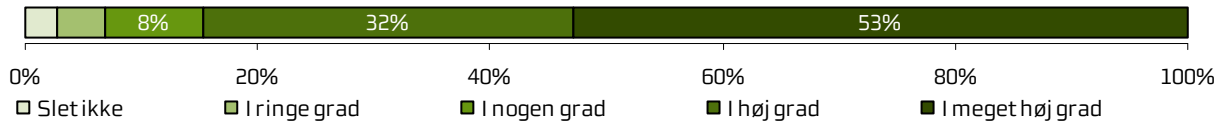
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



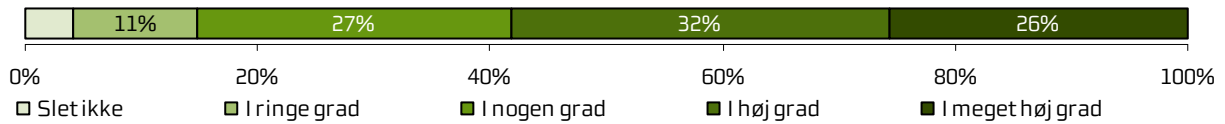
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		95 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		25 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		25 %	54 %	

Servicestandard

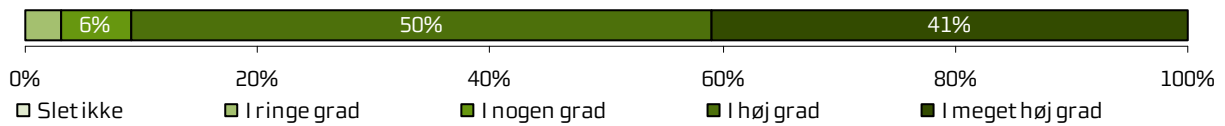
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=72)



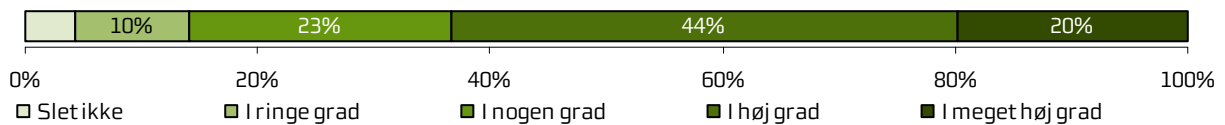
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=74)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=66)



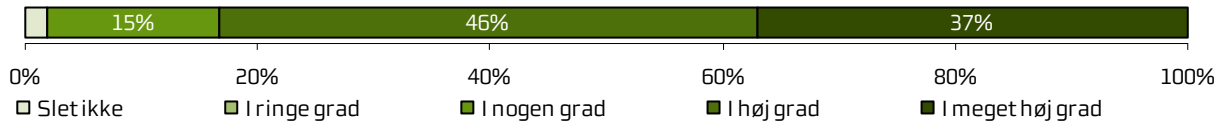
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=71)



	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?	4,28		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,65		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,29		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,65		3,86	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=54)



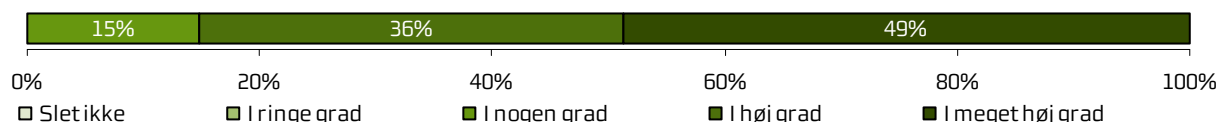
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,17		4,04	

Info under indlæggelse

Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=75)



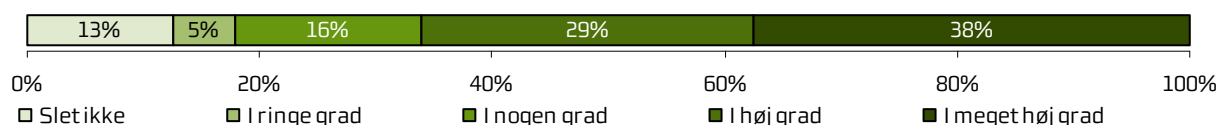
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=74)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=69)



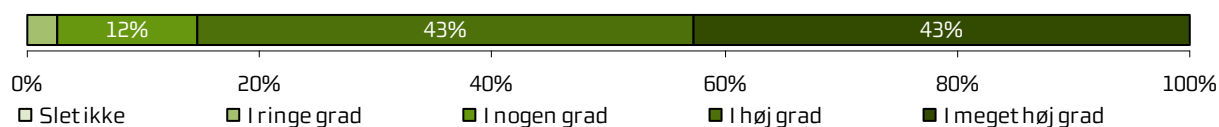
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=56)



Fik du løbende information om resultater? (n=75)



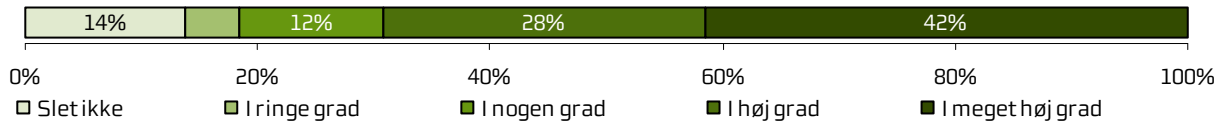
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=75)



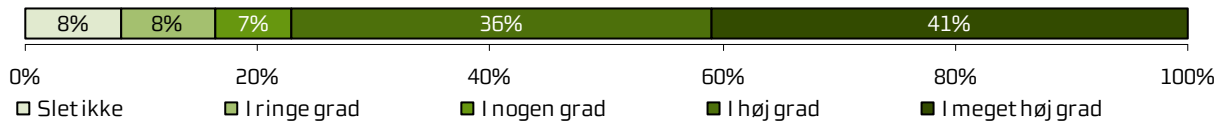
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,33		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,34		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,13		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,73		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,21		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,25		3,79	

Udskrivelsesinfo

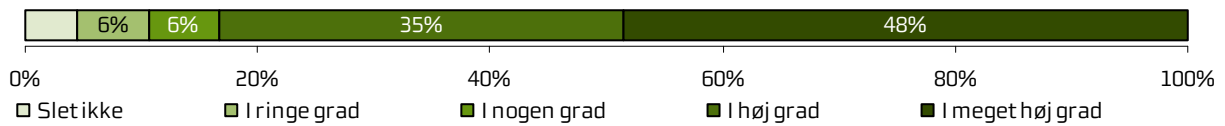
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=65)



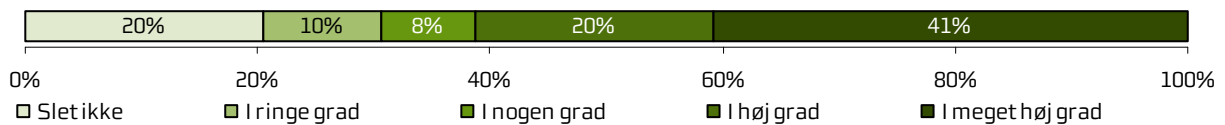
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=61)


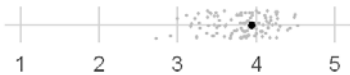

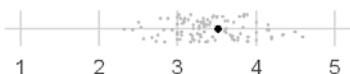


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=66)



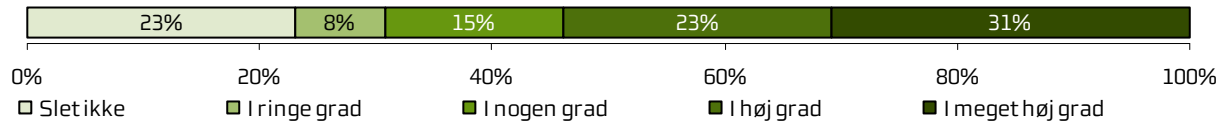
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=49)



	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?	3,78		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,93		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,17		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,51		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=26)



	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?	3,31		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 [].

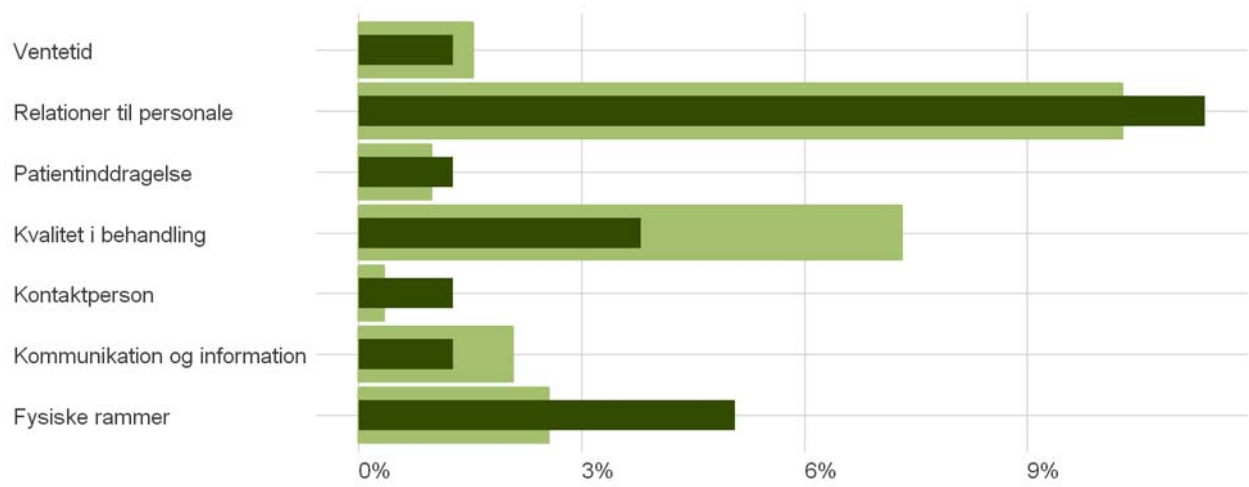
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
4	Søde, smilende og veltalende damer. Dog en enkelt sygeplejerske, der enten havde været på arbejde for længe, eller bare arbejdet for længe i sit erhverv. Hun virkede irriteret, sur og uforstående over for, at jeg ikke havde sovet ordentlig, pga. jeg blev indlagt om natten. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Jeg skulle i skanneren akut. Det tog [mange] timer inden jeg kom for. I perioden fik jeg smertestillende, og sygeplejerskerne ringede flere gange op i røntgen for at høre om jeg snart kom for, og de gav mig besked hver gang. Det var dejligt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
24	Meget venligt personale Lidt for mange forskellige læger. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Mere information til pårørende når man hører dårligt. Gerne skriftligt. [Kommunikation og information]	I høj grad
3	Rigtig søde og imødekommende sygeplejersker som virkelig er dygtige til det de laver! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Læger og sygeplejersker var utrolig flinke. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Jeg var særdeles godt tilfreds med forløbet og taknemmelig for, at nyredonationen blev en succes. Tusind tak.	I meget høj grad
13	Super personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Noget mere nattero. For mange patienter på stuen. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
21	Jeg har været godt tilfreds, og jeg mener ikke, det kunne gøres bedre.	I meget høj grad
29	OK.	I meget høj grad
1	Havde en god oplevelse af indlæggelsen, nok mest fordi der var vældig roligt på afdelingen, og jeg selv var ikke vældig syg og krævede [ikke en] masse hjælp. Jeg synes godt, at der kunne være mere hjælp til at få/hente maden til patienter, der har det dårligt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
12	Jeg fik en sygeplejerske til at komme hver fjortende dag for at dosere min medicin, og det er jeg meget glad for, men årsagen, til at jeg hele tiden får for højt kalium i blodet, [er ikke fundet]. Lægerne har stor respekt for [mine symptomer], føler jeg, men årsagen er åbenbart svær at finde, så jeg bliver bare sendt hjem, når kalium er kommet ned igen. Jeg har været indlagt rigtig mange gange for forhøjet kalium, og mine ben ekser under mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
27	Utilfredsstillende, at personalet ikke sørger for, at tv'et på stuen ikke generer de patienter, der ikke er interesserede i at se/høre det. Det er ikke altid, at man som patient orker at tage kampen op på stuen, og der er som regel altid én, der starter dagen med at tænde for tv'et, hvorefter det kører dagen igennem, indtil vedkommende falder i søvn, mens tv'et stadig kører. Engang var det sådan, at lyden kunne tilsluttes hovedtelefoner, så kun den/de patienter, der ser tv, kan høre lyden. Men det er åbenbart sparet væk. Stærkt irriterende og kritisabelt. Det ville desuden være et stort fremskridt, hvis I anskaffede nogle effektive ørepropper og nogle soveklapper. Maden	I nogen grad




har altid været forfærdeligt dårlig, og den er blevet endnu ringere de senere år. Kedelig og uinspireret kogekonemad. Den "varme" mad er højst lunken, og kommer med kartofler/mos og slatne grøntsager, hvis der da overhovedet er noget grønt. De samme 10-15 retter, der kører i ring året rundt, og de er næsten uden undtagelse forfærdeligt fede. Frokosten er om muligt endnu værre. Her er der absolut ingen variation og opfindsomhed. Brød og pålæg, en suppe og så noget "lunt". Velbekomme. Faktisk er morgenmaden det eneste måltid, der er værd at spise, men den kan jo ikke holde hele dagen. Tidligere kunne man kompensere lidt ved mellemmåltiderne eftermiddag og aften, men de er også skåret ned til ingenting. Andre hospitaler har for længst vist, at man sagtens kan lave spændende, varieret og sund kvalitetsmad, som andre end de +80-årige kan lide, uden at overtræde budgettet. Hvornår sker det på Skejby?
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|--|-----------------------|
| ✎ 33 | Når man har en [lav] vægt, og [ikke er] høj er det meget let at få liggesår eller mærke med den madras, der stilles til rådighed!
[Fysiske rammer] | I nogen grad |
| ✎ 34 | Jeg er meget skuffet over ikke at kunne blive færdigbehandlet på Skejby, men blev henvist til Endoskopi klinikken i Århus, som ikke har adgang for kørestolsbrugere som mig. Jeg er derfor videre henvist til anden privat klinik, men har endnu ikke modtaget indkaldelse.
[Kvalitet i behandling] | I nogen grad |
| ✎ 5 | Der var meget tvivl om mange ting ved udskrivelsen, og efterfølgende kontrol var meget forvirrende.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ 25 | Det var helt enestående med kontaktlæger og kontaktsygeplejersker.
[Kontaktperson] | Ikke relevant for mig |
| ✎ 20 | Samarbejde og snakke sammen!!
[Patientinddragelse] | Slet ikke |




Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
15	Et rart og dygtigt personale under hele indlæggelsen, som fortjener en stor buket blomster. Dog var der de sidste to dage megen uro på stuen (fire personer) grundet to meget syge personer, som gav nogen uro om natten (manglende søvn), klagen m.m. Personalet fandt sidste nat en tom stue til mig.	I høj grad
16	Jeg er rimelig kendt på afdelingen, så nogle af spørgsmålene er lidt ligegyldige i min sammenhæng.	I høj grad
23	[Patienten] er ikke i stand til at udfylde den slags skema. I skal gøre det sammen med [patienten] inden hjemsendelse.	I høj grad
29	Jeg er nyretransplanteret [for nogle år siden]. Har derfor en åben indlæggelse. Jeg henvendte mig da min temperatur var [høj], og jeg følte mig dårlig. Det er en stor trykthed, at man kan komme, og jeg er altid blevet modtaget på en god måde.	I høj grad
31	Jeg synes, man på Skejby Sygehus gav mig en god behandling og håndterer min for nylig opståede nyresygdom rigtig professionelt, og personalet var venligt, forstående og lyttende, som jo er temmelig vigtigt. Og jeg har haft gode samtaler med de forskellige læger under forløbet for at fremme min egen forståelse af min sygdom.	I høj grad
3	Fantastisk dygtig personale!	I meget høj grad
6	Jeg var indlagt i ca. 24 timer, hvorfor jeg er af den opfattelse, at dette skema er "over kill". Jeg havde dog en god oplevelse af indlæggelsen.	I meget høj grad
7	Var ventet. Jeg skulle transplanteres.	I meget høj grad
8	Modtagelsen var ok. Kunne ikke være bedre.	I meget høj grad
10	Jeg blev modtaget superprofessionelt, og var helt tryk ved min situation. Jeg bliver altid behandlet særdeles godt på afdelingen.	I meget høj grad
12	Alt i alt var jeg godt tilpas ved hele indlæggelsen. Men der var nye sygeplejersker og læger, og en sagde et og den anden sagde noget andet. Det virker meget frustrerende og forvirrende, at de ikke kommunikerer med hinanden. Jeg synes, at det er et generelt problem på alle mine indlæggelser, og det kunne godt forbedres.	I meget høj grad
19	Har kun positive kommentarer til min modtagelse.	I meget høj grad
21	Jeg har kun godt at sige, og jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået. Har overhovedet ikke noget at klage over.	I meget høj grad
22	Det var mit indtryk, at sygeplejersker, læger og personalet i øvrigt, virkelig udnyttede de ressourcer, der er til rådighed, på trods af politikernes forsøg på at reducere. Jeg tillod mig at rose alle, jeg var i kontakt med, og det var mange. Og den ros var oprigtig fortjent!	I meget høj grad
25	Jeg blev rigtig godt modtaget, hvilket jeg altid bliver. Det er et fantastisk personale, som altid er meget fagligt kompetente. På trods af, at de tit har meget travlt, er der ingen brok.	I meget høj grad
32	Jeg henvendte mig selv til afdelingen, da jeg vidste, hvor jeg skulle hen.	I meget høj grad
4	Jeg oplever tit, at der er ringet med en klokke, hvor at der ikke bliver gjort noget hurtigt. Har selv tidligere oplevet at ligge i 10-15 minutter, før at jeg blev tilset om natten, mens at jeg lå i stærke smerter.	I nogen grad
5	Hurtigere behandling og at lægen kommer med det samme.	I nogen grad

- | | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 20 | Jeg synes det var sådan en ringe behandling, jeg fik sidste gang!! Overhovedet ikke tilfredsstillende!! | I nogen grad |
|  | 28 | Blev indkaldt til nyretransplantation. | I nogen grad |
|  | 11 | Jeg var blevet informeret inden indlæggelsen, da jeg skulle være []donor. | Ikke relevant for mig |

Sengeafsnit**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 26	Har jeg ingen kommentarer til.	Ja
 33	[Jeg var] på sondemad. Blev ikke fulgt op når tid var. Skulle minde personalet om dette og trods påmindelse fik jeg kun mad hver anden gang! Min vægt var allerede kritisk ved indlæggelse!	Ja
 20	De bestiller en akut ultralydsskanning til dagen efter! Men så kommer der EN RESERVELÆGE og siger, at den trækker vi tilbage, for det har du ikke behov for!! Så går stadig med smerter!!! Så ringe behandling den her gang ,at det er lige så ringe behandling som i anden by!! FØJ SINGER JEG BARE!!.	Nej

Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
14	Der kommer ofte en ny læge hver dag til stuegang, hvilket kan være frustrerende.	I høj grad
2	[Jeg fik hjertebeviser], hvilket der blev taget hånd om straks. Men jeg fik ikke noget at vide, om hvor længe den hjertemedicinering skulle vare.	I meget høj grad
5	Der var så meget larm fra andre patienter, at det var svært at sove og få ro til at blive rask. Meget utilfredsstillende.	I meget høj grad
11	Jeg var ikke blevet informeret om [operationen], før jeg var på operationsstuen, hvor jeg fik at vide, at det burde jeg være blevet informeret om i forvejen.	I meget høj grad
13	Er ikke færdig med behandling endnu.	I meget høj grad
16	Indlæggelse var under et døgn, så svært at svare på spørgsmål.	I meget høj grad
19	Jeg fik en god information på begge dele.	I meget høj grad
21	Mener, jeg har fået de informationer, jeg havde brug for.	I meget høj grad
29	Jeg er rigtig godt tilfreds med hele forløbet.	I meget høj grad
12	Der blev ikke rigtig fulgt op, da jeg skulle hjem andet end, at jeg skulle tale med min læge om forskellige ting. Så jeg følte, at jeg blev udskrevet, og så skulle de ikke tage sig af mig mere, og jeg fik stadig ikke at vide noget om årsagen til, at jeg så tit bliver indlagt.	I nogen grad
18	Problemet er transport fra dialysen i anden by til Skejby. Ingen bevilling på transport. Fik ingen information. Troede, at der var frit sygehusvalg! Det var lige før, at hele operationen blev aflyst pga. af det. Jeg er bevilliget transport tre gange i ugen i forbindelse med dialyse og skulle direkte videre til Skejby! Det var næsten ikke til at klare. Håber, I kan hjælpe en anden gang.	I nogen grad
20	Generelt! At blive sendt og få at vide, at det går over efter penicillin!	I ringe grad

