

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Patienthotel NBG - AUH
Patienthotel Overafd. Aarhus
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 Brugerinvolvering, 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 | 24 |
| Besvarelser fra patienter: | 15 |
| afsnittets svarprocent: | 63% |

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:

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

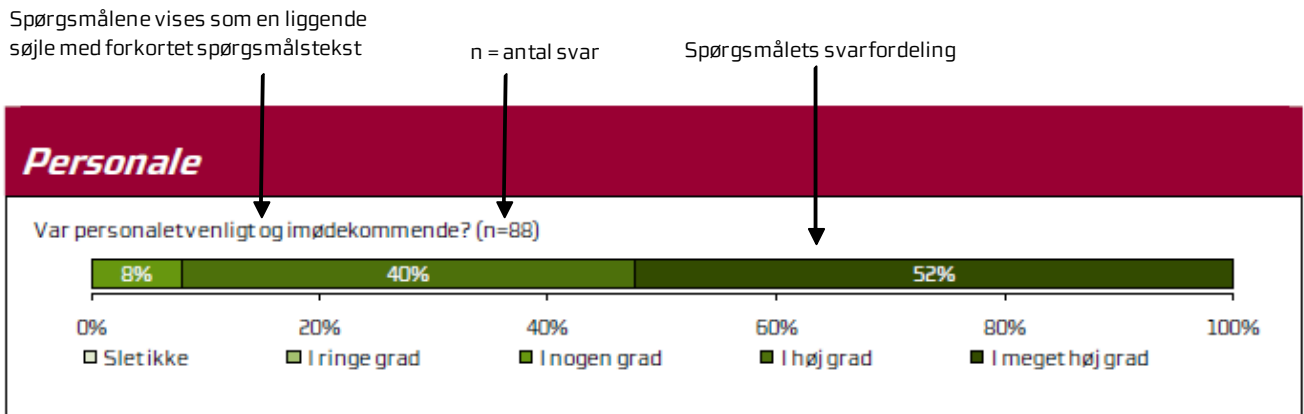
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



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:



Tabellens indhold er illustreret her:

| Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål | Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala | Andel positive svar | Hele landet | 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 | |
| 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

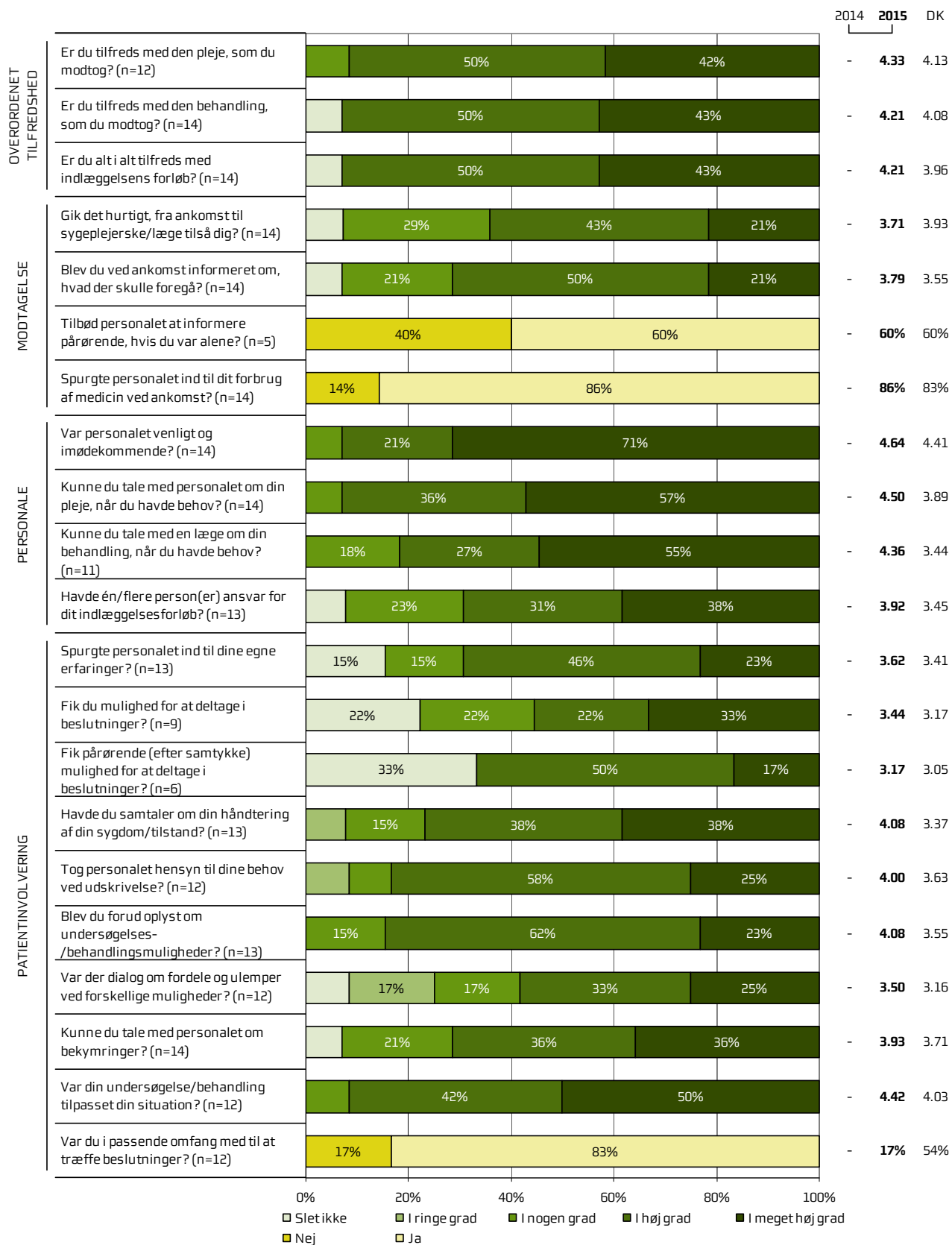
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

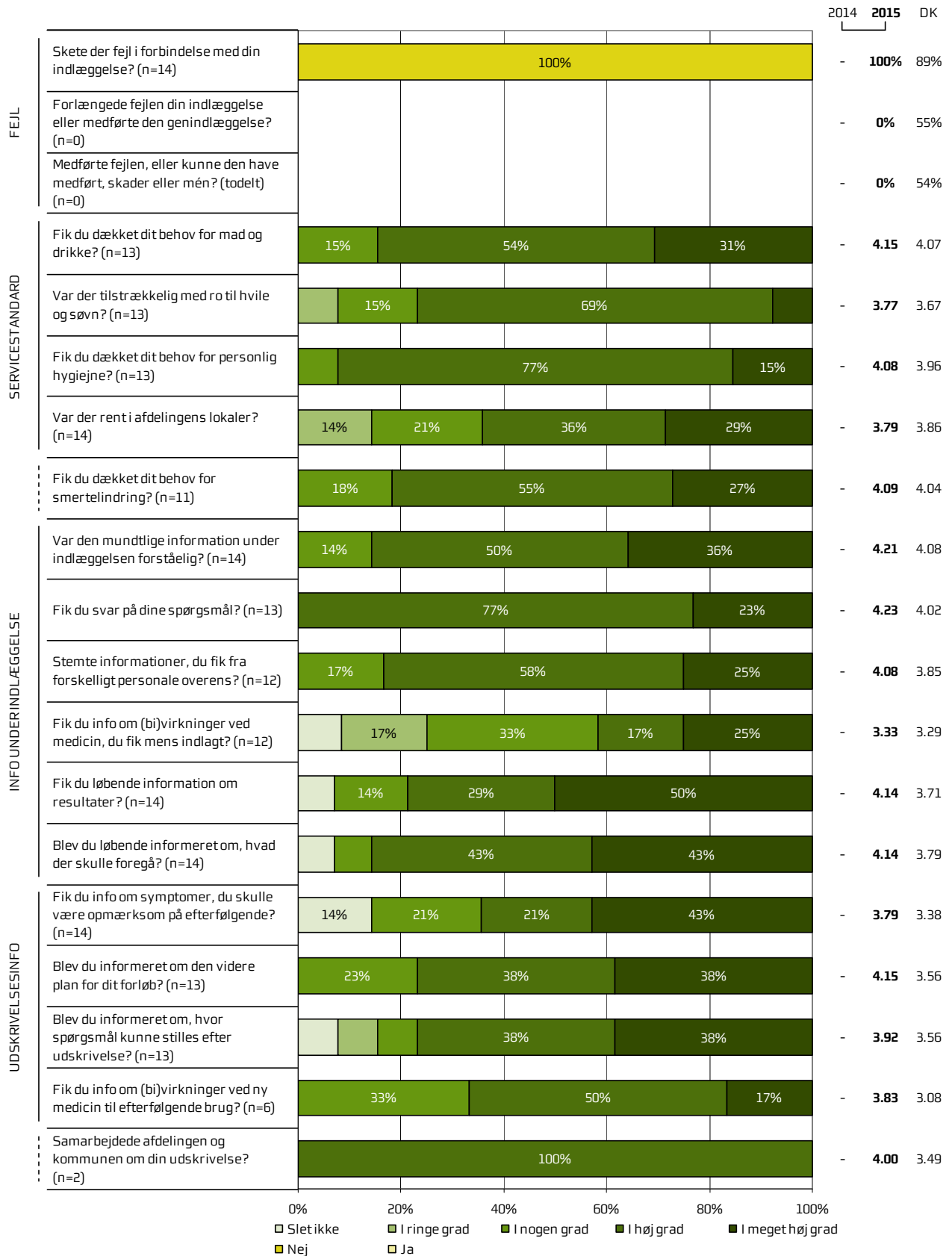
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

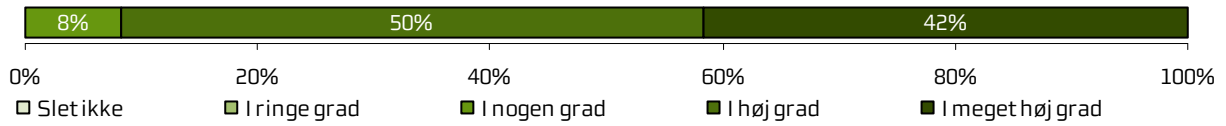
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

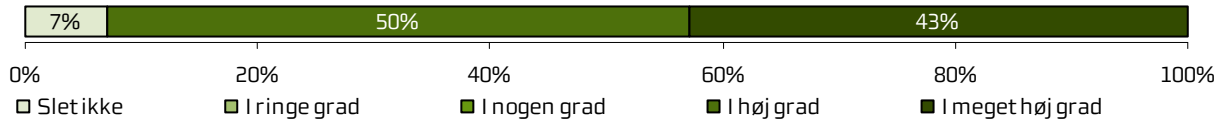
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

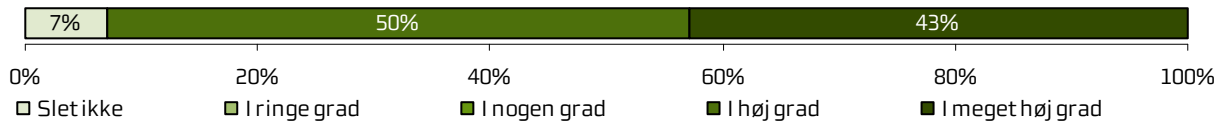
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=12)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=14)



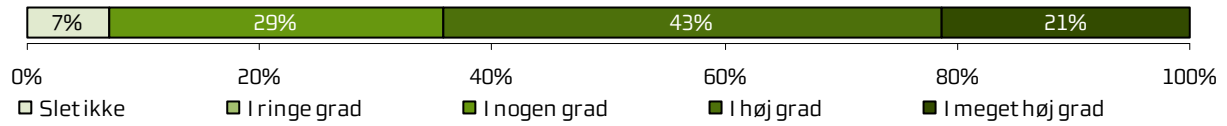
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=14)



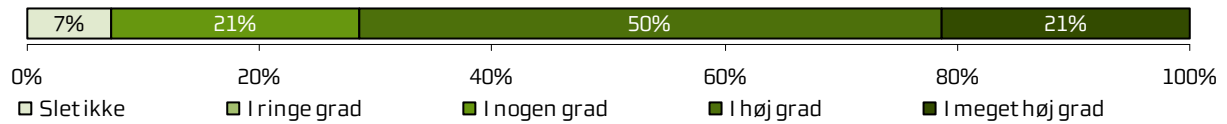
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? | 4,33 | | 4,13 | |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand? | 4,21 | | 4,08 | |
| Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet? | 4,21 | | 3,96 | |

Modtagelse

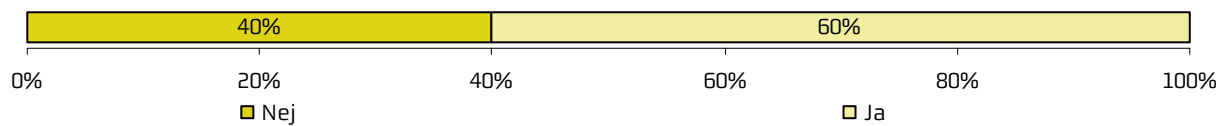
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=14)



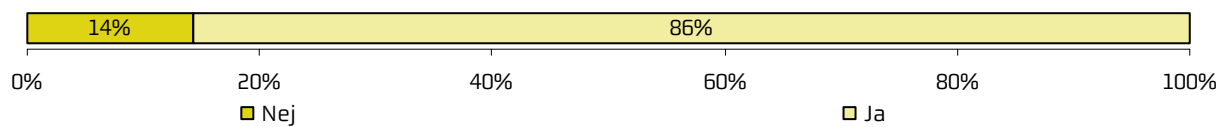
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=14)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=5)



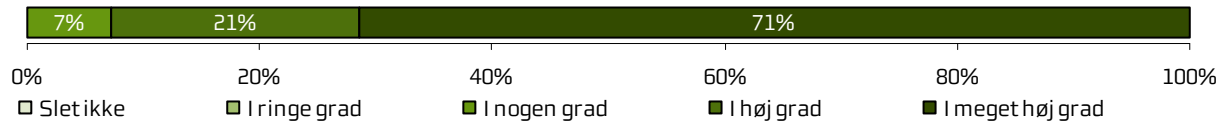
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=14)



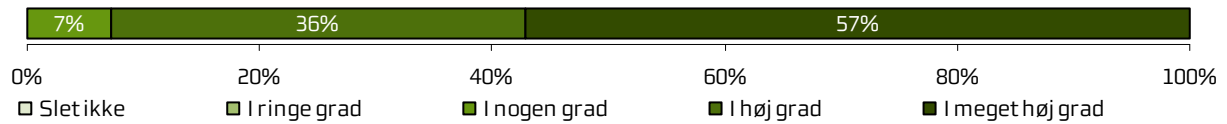
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge? | 3,71 | | 3,93 | |
| Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse? | 3,79 | | 3,55 | |
| Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset? | | 60 % | 60 % | |
| Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset? | | 86 % | 83 % | |

Personale

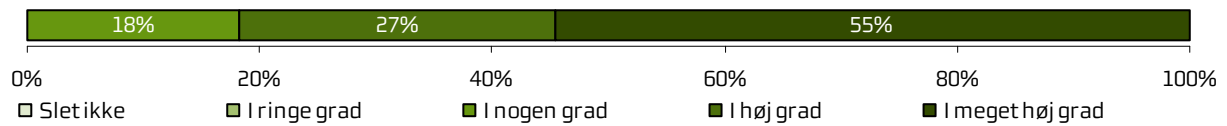
Var personalet venligt og imødekommende? (n=14)



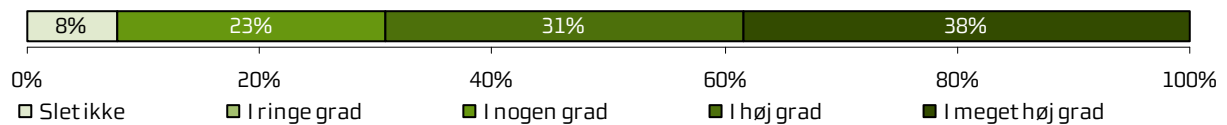
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=14)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=11)



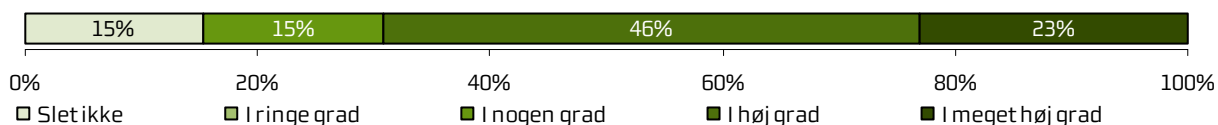
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=13)



| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende? | 4,64 | | 4,41 | |
| Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det? | 4,5 | | 3,89 | |
| Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det? | 4,36 | | 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? | 3,92 | | 3,45 | |

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=13)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=9)



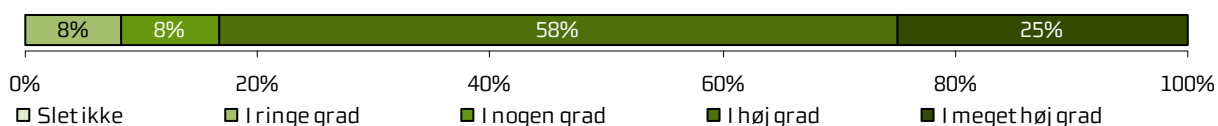
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=6)



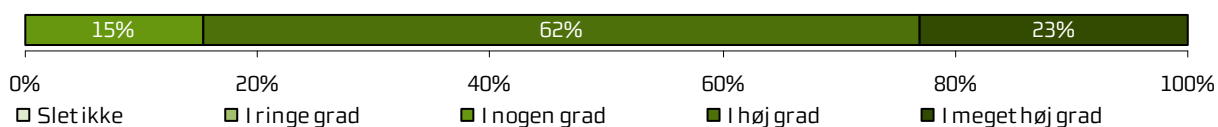
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=13)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=12)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=13)



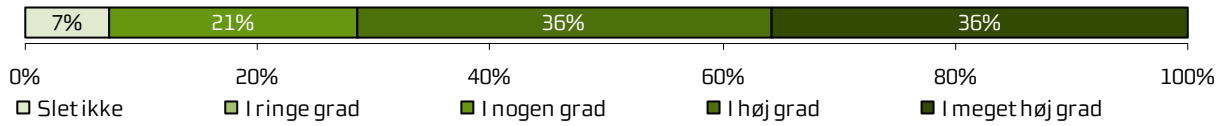
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=12)



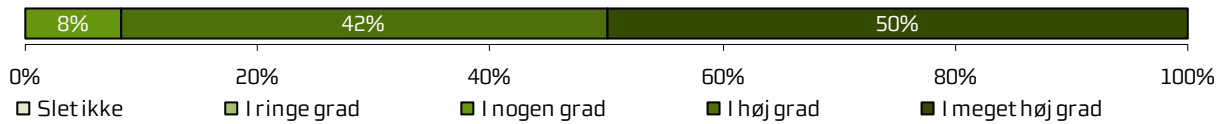
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand? | 3,62 | | 3,41 | |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,44 | | 3,17 | |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 3,17 | | 3,05 | |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand? | 4,08 | | 3,37 | |
| Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse? | 4 | | 3,63 | |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling? | 4,08 | | 3,55 | |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var? | 3,5 | | 3,16 | |

Patientinvolvering (fortsat)

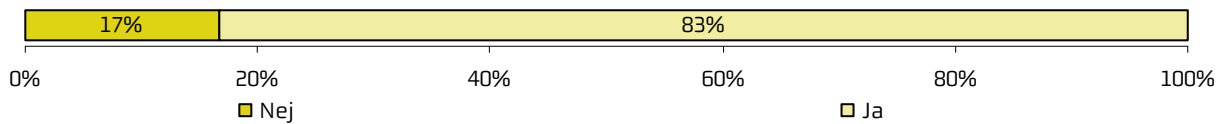
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=14)



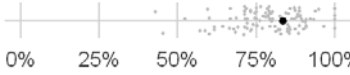


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=12)



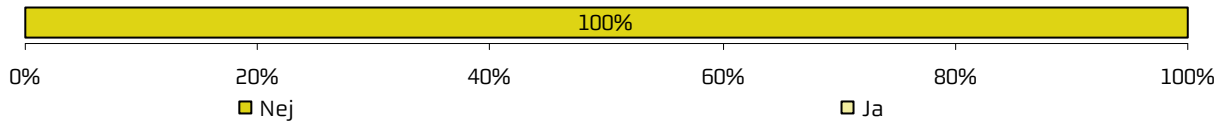
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=12)



| | 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? | 3,93 | | 3,71 |  |
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? | 4,42 | | 4,03 |  |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? | | 17 % | 54 % |  |

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=14)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=0)



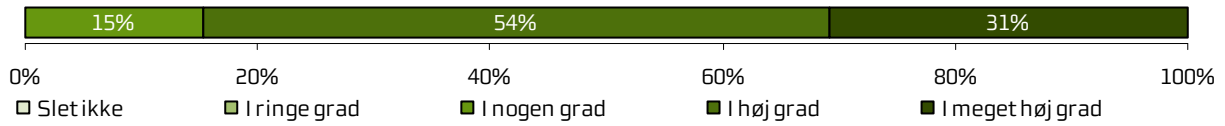
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=0)



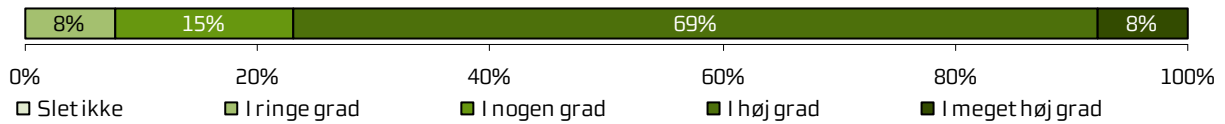
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? | | 100 % | 89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

Servicestandard

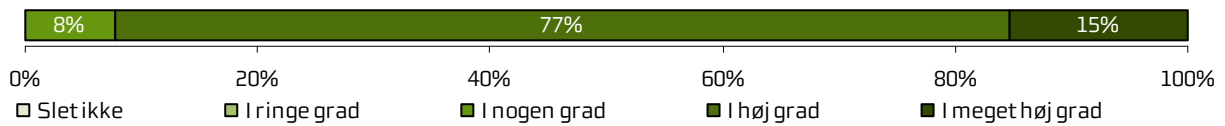
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=13)



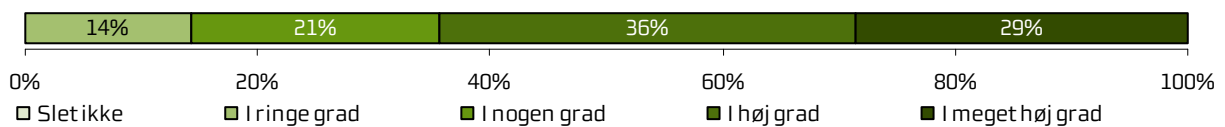
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=13)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=13)



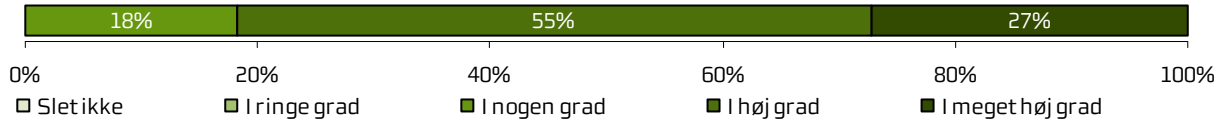
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=14)



| | 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? | 4,15 | | 4,07 |  |
| Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? | 3,77 | | 3,67 |  |
| Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? | 4,08 | | 3,96 |  |
| Var der rent i afdelingens lokaler? | 3,79 | | 3,86 |  |

Smertelindring

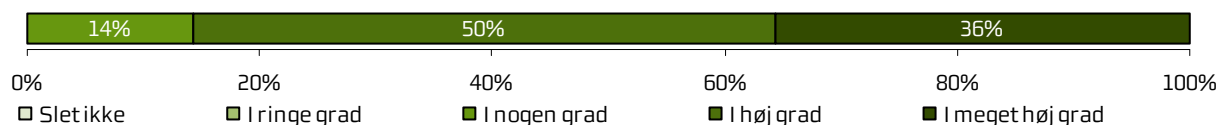
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=11)



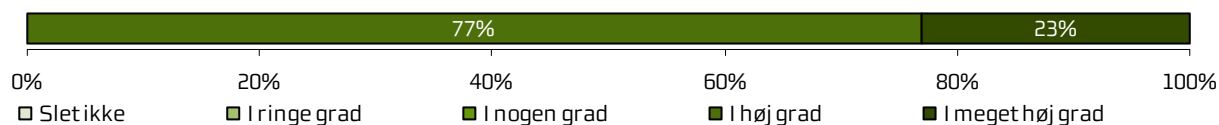
| | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Fik du dækket dit behov for smertelindring? | 4,09 | | 4,04 | |

Info under indlæggelse

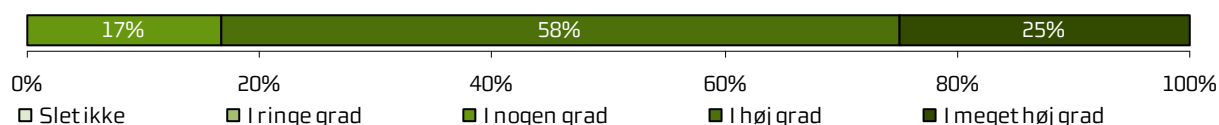
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=14)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=13)



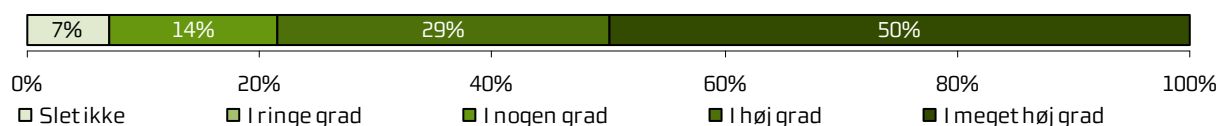
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=12)



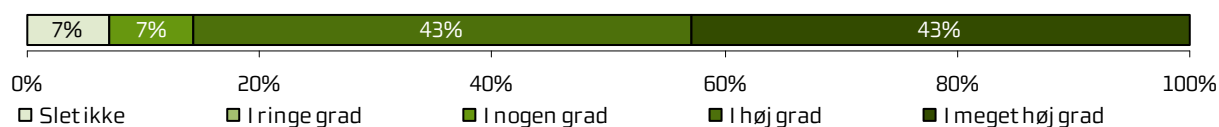
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=12)



Fik du løbende information om resultater? (n=14)



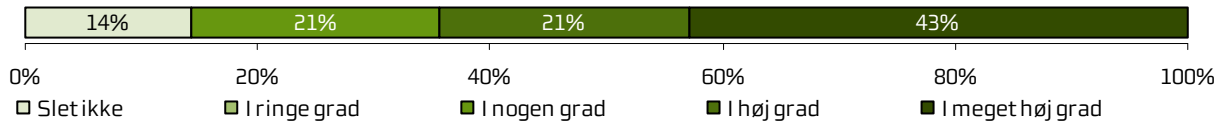
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=14)



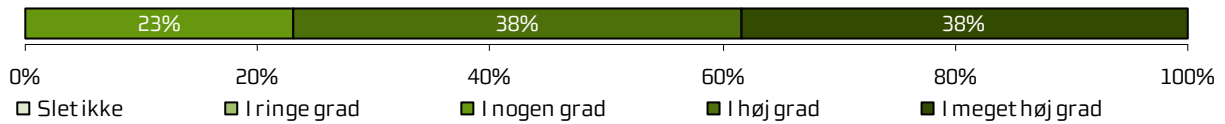
| | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
| | | | | Sort prik er eget resultat |
| Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig? | 4,21 | | 4,08 | |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt? | 4,23 | | 4,02 | |
| Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens? | 4,08 | | 3,85 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt? | 3,33 | | 3,29 | |
| Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse? | 4,14 | | 3,71 | |
| Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? | 4,14 | | 3,79 | |

Udskrivelsesinfo

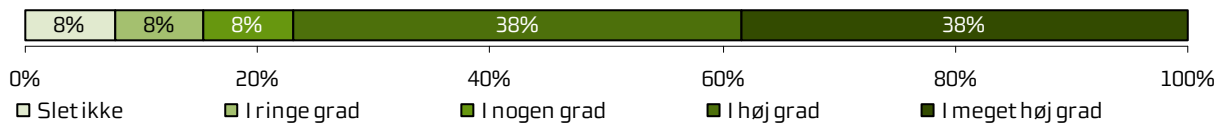
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=14)



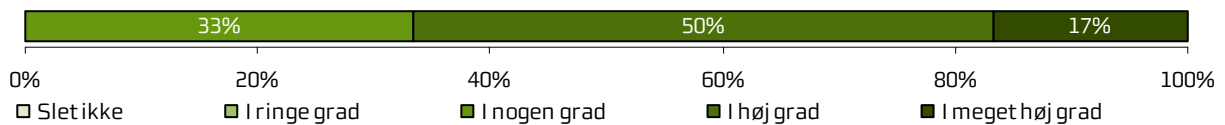
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=13)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=13)



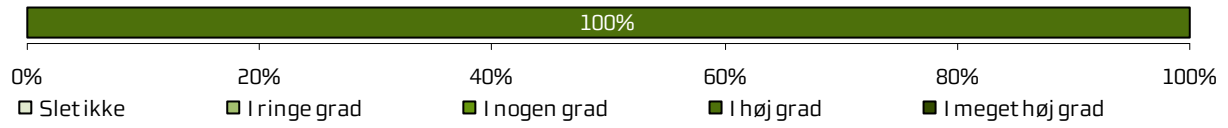
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=6)



| | 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? | 3,79 | | 3,38 | |
| Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning? | 4,15 | | 3,56 | |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse? | 3,92 | | 3,56 | |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse? | 3,83 | | 3,08 | |

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=2)



| | 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 | | 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 [].

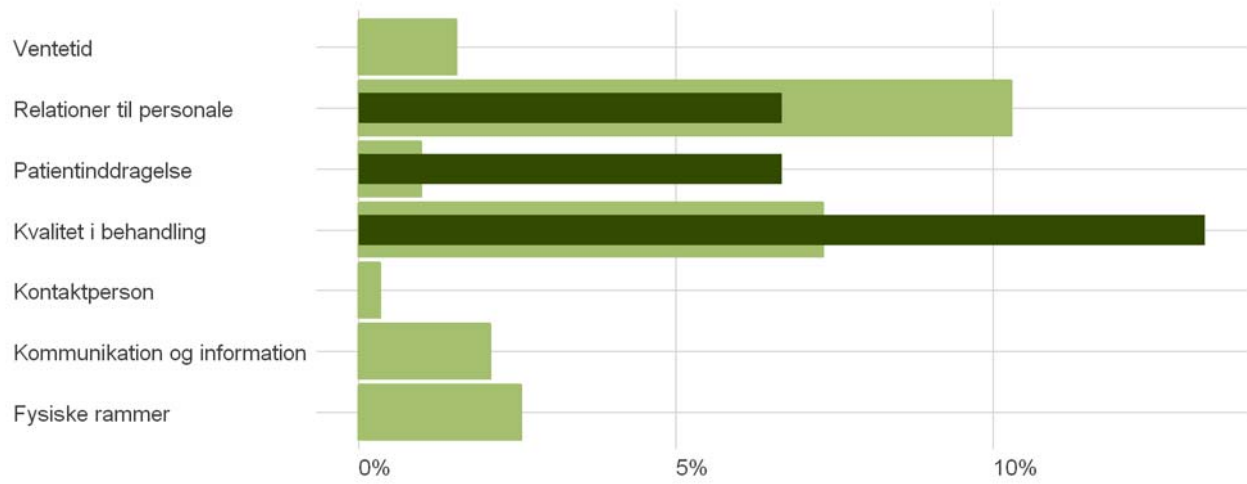
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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









Patienthotel NBG - AUH

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

| ID | Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH | Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? |
|---|---|--|
|  | 2 Det er svært at udtale sig om, hvordan tingene kunne gøres bedre. Alt var bare perfekt for mit vedkommende! | I meget høj grad |
|  | 5 Afdeling H gør et kanon stykke arbejde de [antal gange], jeg har været indlagt. De modtog også en æske chokolade. Senere ved [en indlæggelse] blev jeg overført til patienthotellet, og der var også god service! | I meget høj grad |
|  | 6 Meget venligt personale. Fik lov at overnatte på Patienthotellet, da jeg vågner let om natten. Der var enormt meget uro på den firesengsstue, jeg lå på. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad |
|  | 7 Jeg har ikke fået sådan et skema her, vedrørende min tidligere indlæggelse og operation [i sommeren 2015]. Derfor vil jeg nævne noget derfra. I forbindelse med min operation var der to afdelinger involveret: næse/hals og kirurgisk. Disse havde ikke fået talt sammen om, hvem der skulle informere om forløbet, med det resultat, at det først gik langsomt op for mig, da jeg var kørt op på operationsgangen, hvad det egentlig var, der skulle ske. F. eks troede jeg, at med [min diagnose], så ville min næse nok ikke ligefrem ligne sig selv bagefter, men i stedet blev der lavet et [andet slags snit i ansigtet]. Dette blev jeg og min partner først klar over fem minutter før, jeg blev kørt ind til operationen! Ikke at det gør nogen forskel for forløbet, men næsen lignede jo altså sig selv, men nu med [et ar andetsteds]. Dette skulle have været koordineret på en mere involverende måde for mig og os. Er ellers meget godt tilfreds med operation og efterfølgende behandling :-). [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse] | I meget høj grad |

Patienthotel NBG - AUH

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

| ID | Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH | Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? |
|---|--|--|
|  4 | Blev omvisiteret fra andet sygehus til Aarhus. | I høj grad |
|  6 | Modtagelsen var rigtig god, men der er meget støj på en firesengsstue. | I høj grad |
|  2 | Jamen, det var bare fint! | I meget høj grad |
|  3 | Både patienthotellet og afdelingen modtog mig meget venligt og effektivt. | I meget høj grad |
|  1 | [] Ellers er det et dejligt hospital og meget venlige personale. Kan i alle have en god dag. | I nogen grad |
|  5 | Jeg sad [i længere tid] i venteværelset med store smerter. | Slet ikke |

Patienthotel NBG - AUH

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

ID Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH

**Blev du løben-
de informeret
om, hvad der
skulle foregå?**

 2 Der var ingen mangler!

I meget høj
grad

