

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Sengeafsnit 260
Kirurgisk Afdeling P
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	107
Besvarelser fra patienter:	67
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: P-260

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. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, 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

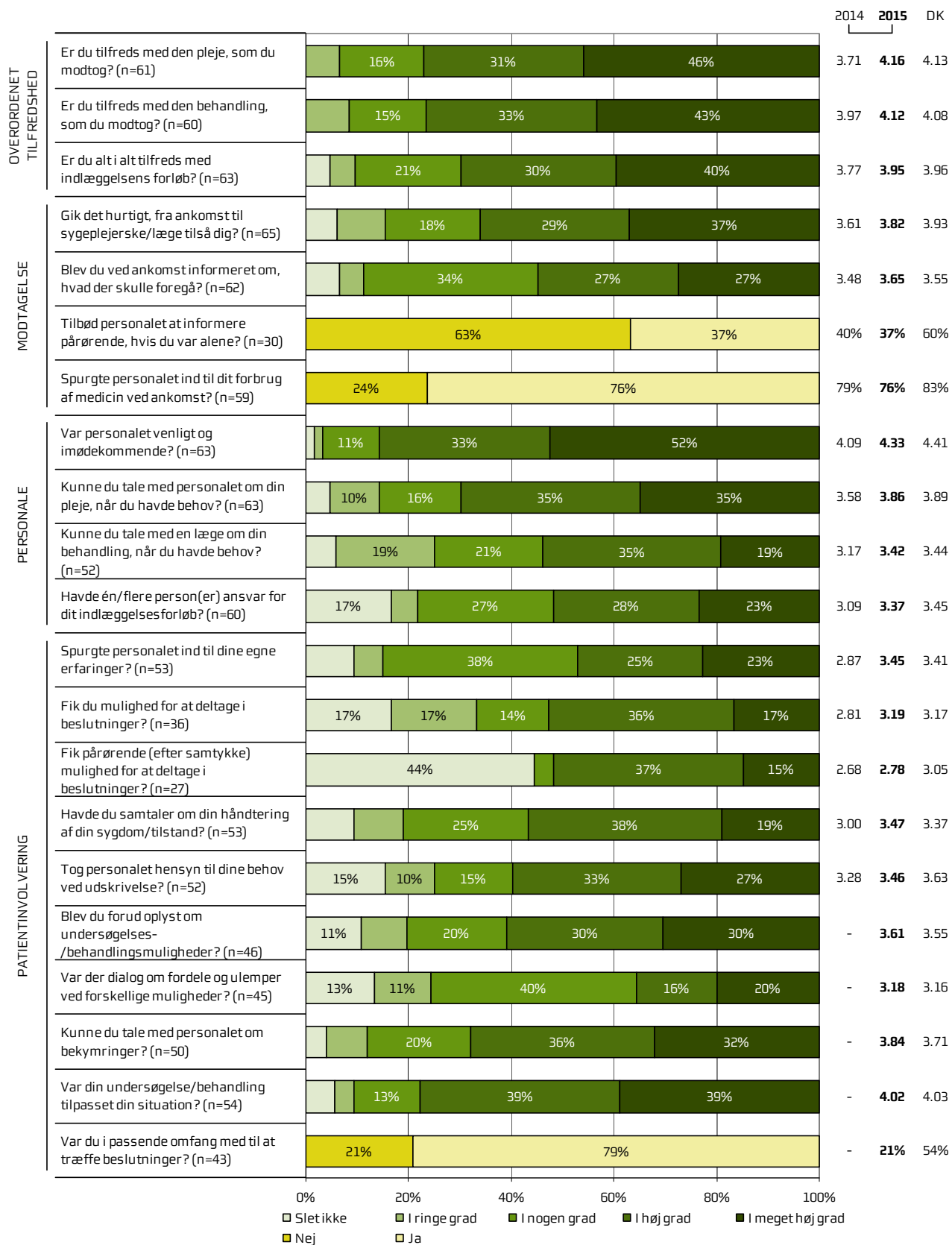
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

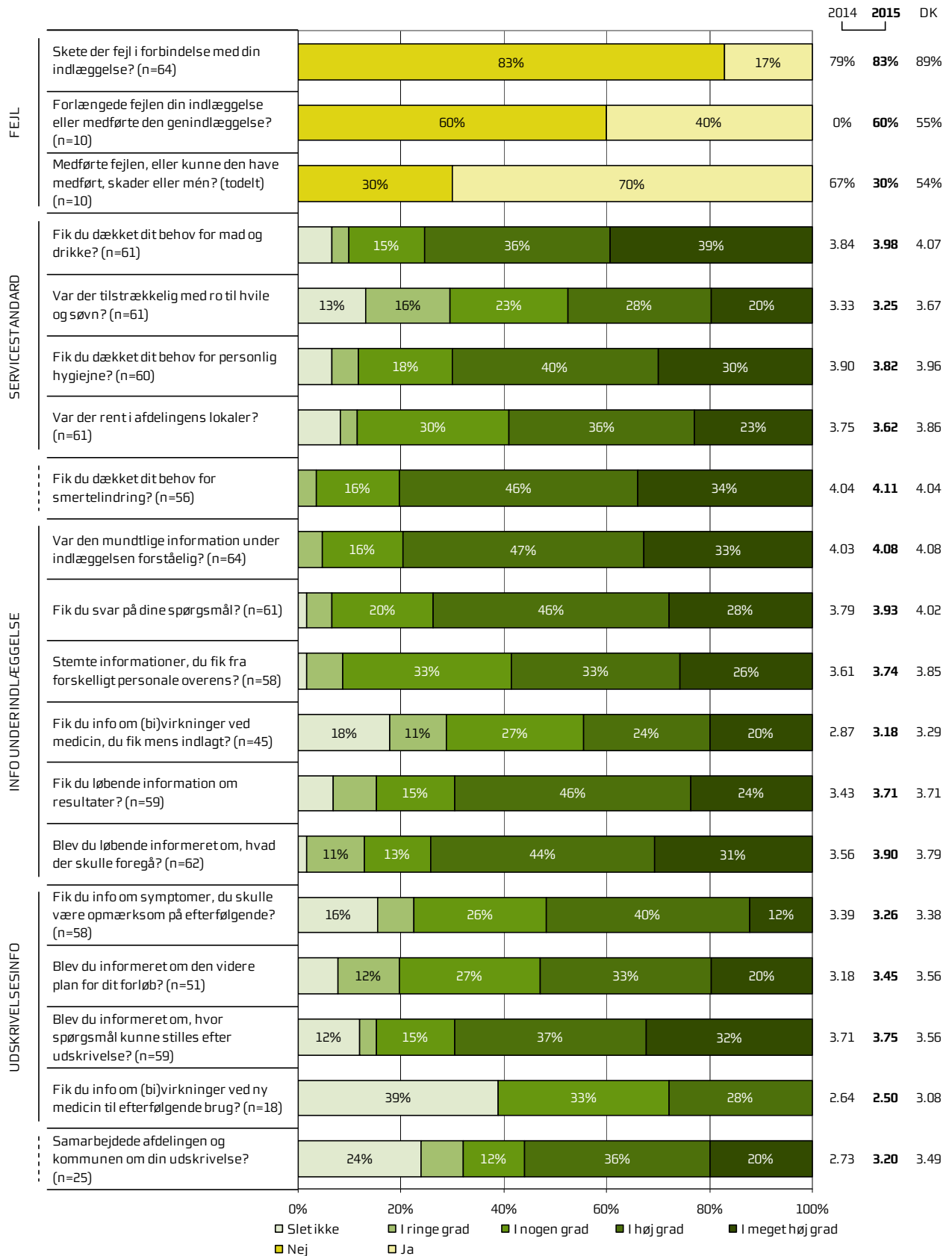
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

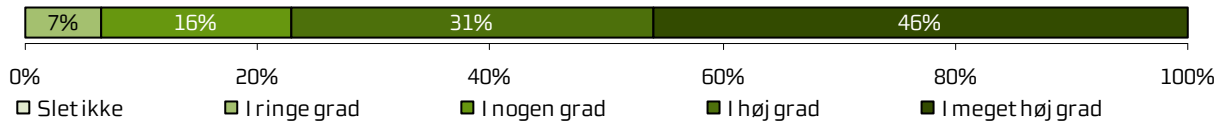
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

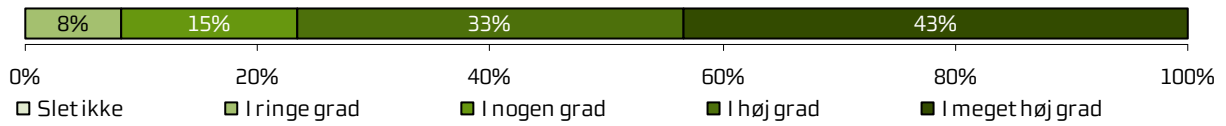
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

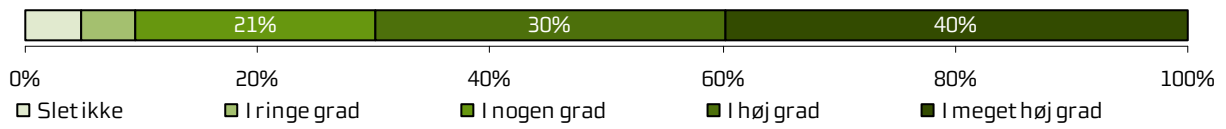
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=61)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=60)



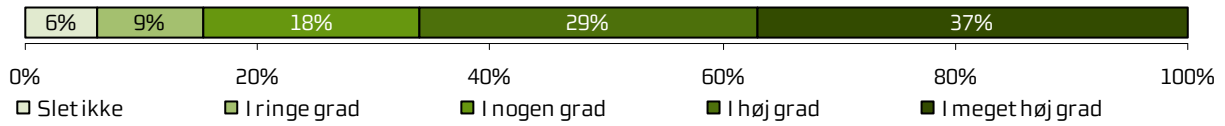
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=63)



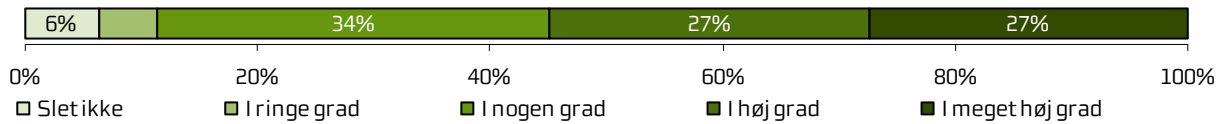
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,16		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,12		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,95		3,96	

Modtagelse

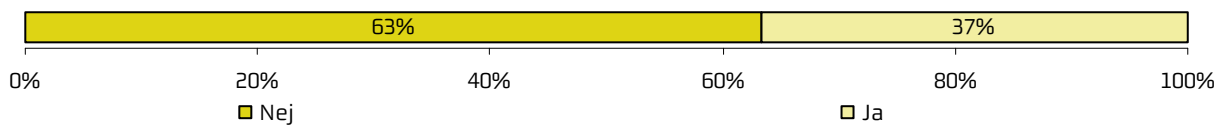
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=65)



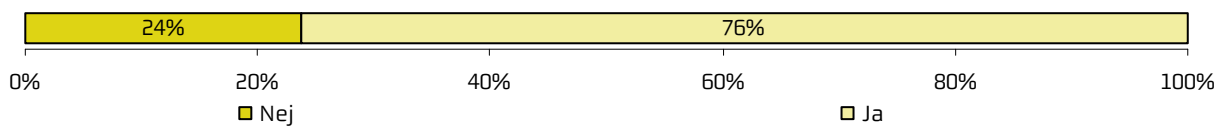
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=62)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=30)



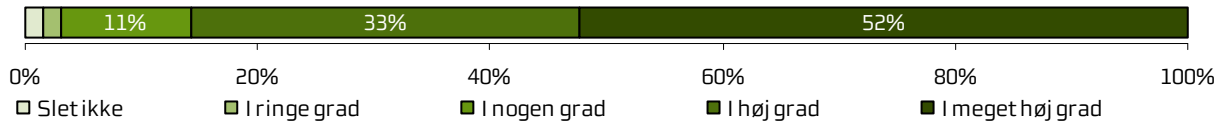
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=59)



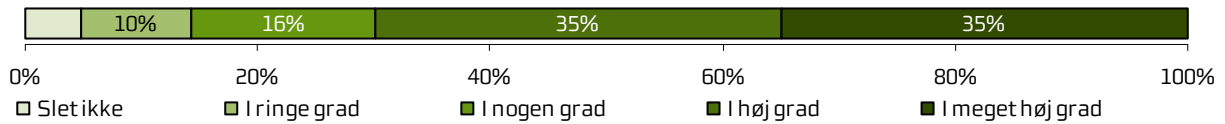
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,82		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,65		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		37 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		76 %	83 %	

Personale

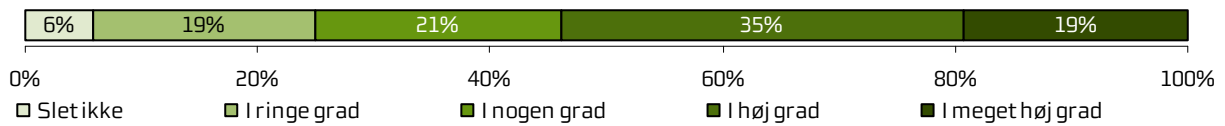
Var personalet venligt og imødekommende? (n=63)



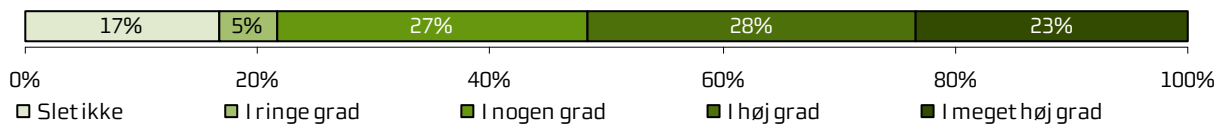
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=63)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=52)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=60)



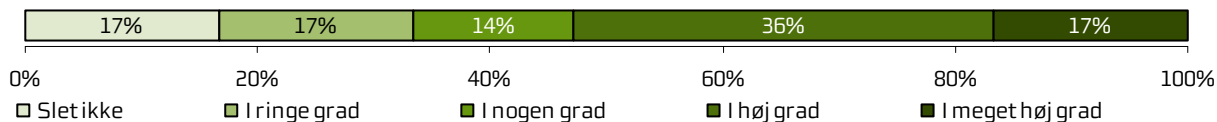
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,33		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,86		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,42		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?	3,37		3,45	

Patientinvolvering

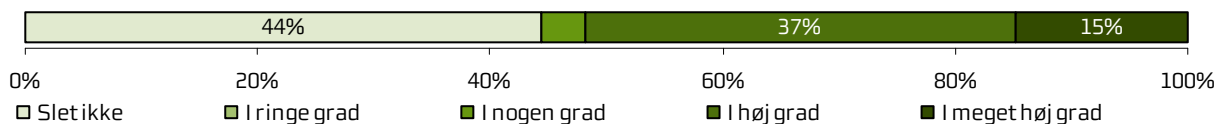
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=53)



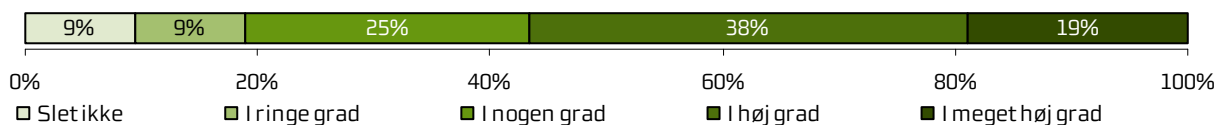
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=36)



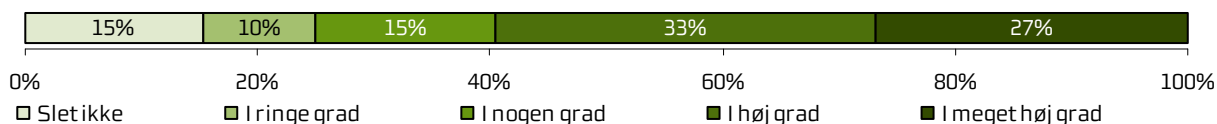
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=27)



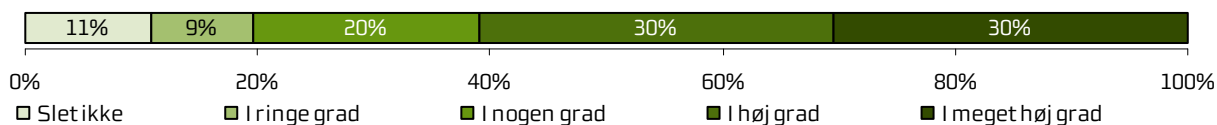
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=53)



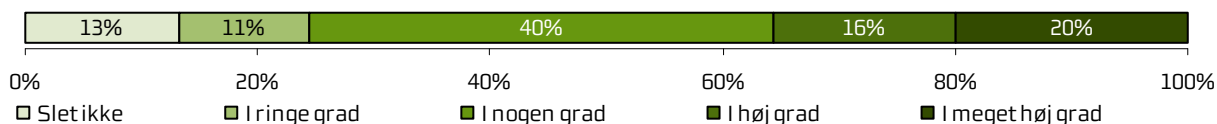
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=52)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=46)



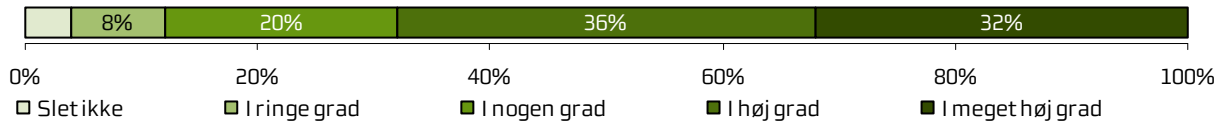
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=45)



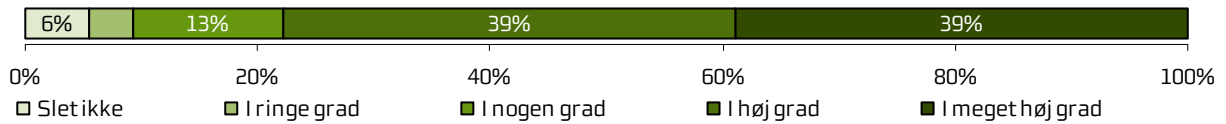
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,45		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,19		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,78		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,47		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,46		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,61		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,18		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

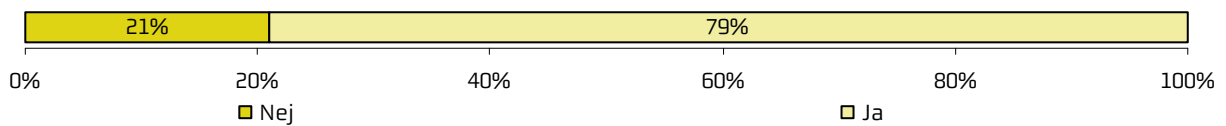
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=50)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=54)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=43)



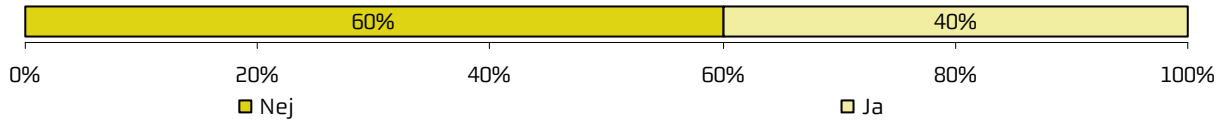
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,84		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,02		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		21 %	54 %	

Fejl

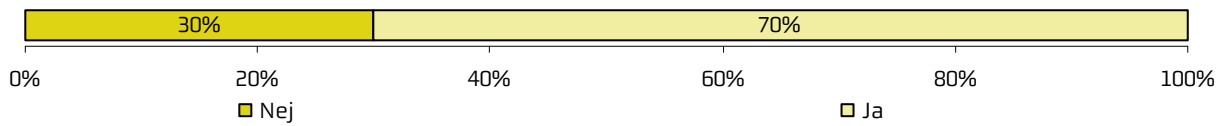
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=64)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=10)



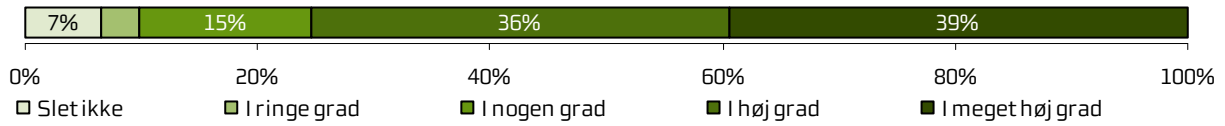
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=10)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		83 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		30 %	54 %	

Servicestandard

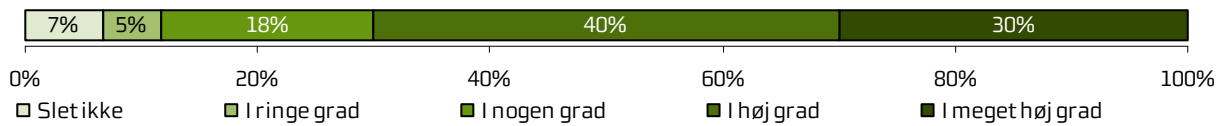
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=61)



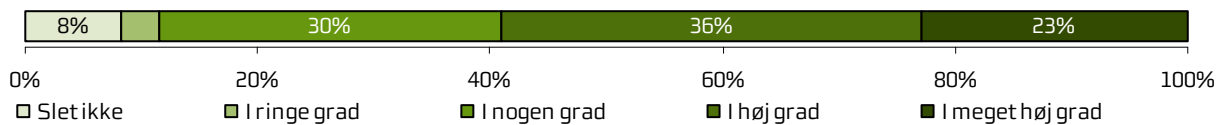
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=61)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=60)



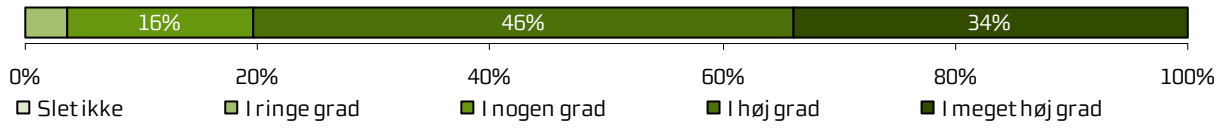
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=61)



	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?	3,98		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,25		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,82		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,62		3,86	

Smertelindring

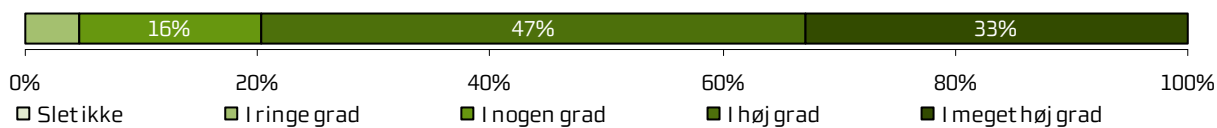
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=56)



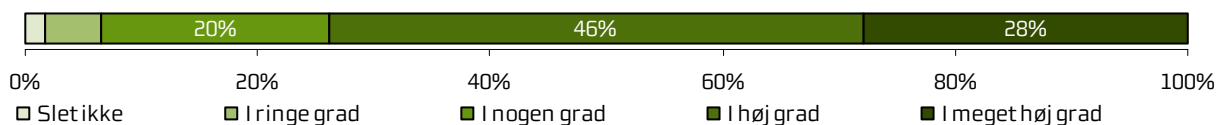
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,11		4,04	

Info under indlæggelse

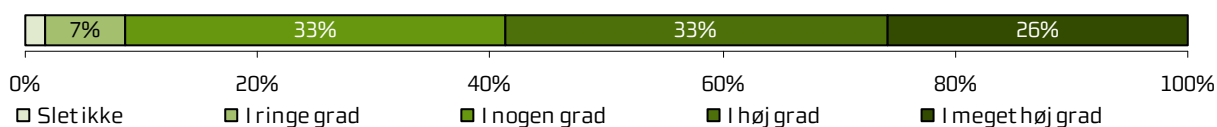
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=64)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=61)



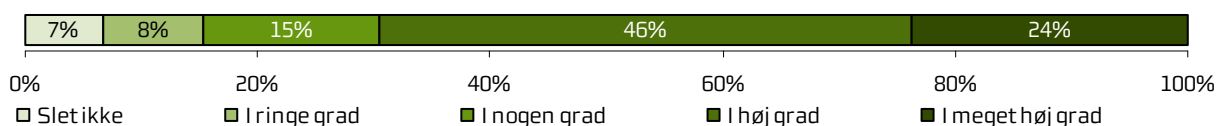
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=58)



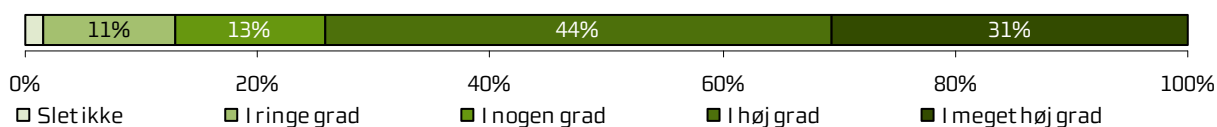
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=45)



Fik du løbende information om resultater? (n=59)



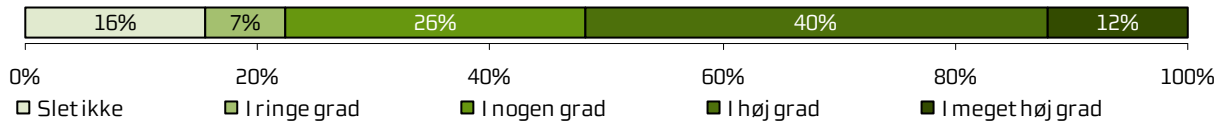
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=62)



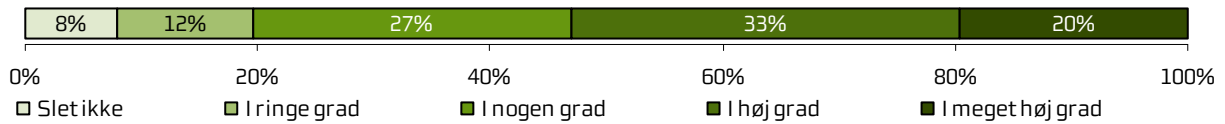
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,08		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,93		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,74		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,18		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,71		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,9		3,79	

Udskrivelsesinfo

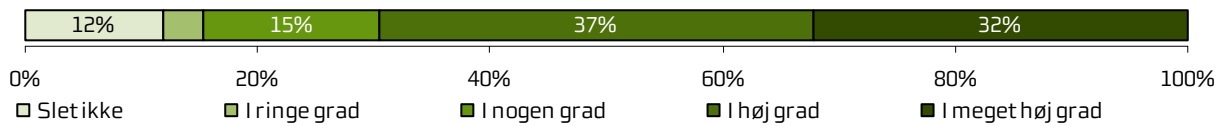
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=58)



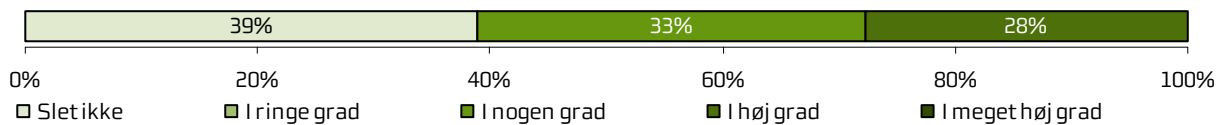
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=51)

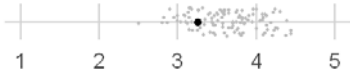
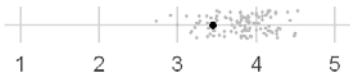

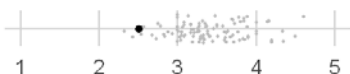


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=59)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=18)



	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?	3,26		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,45		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,75		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,5		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=25)



	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?	3,2		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 [].

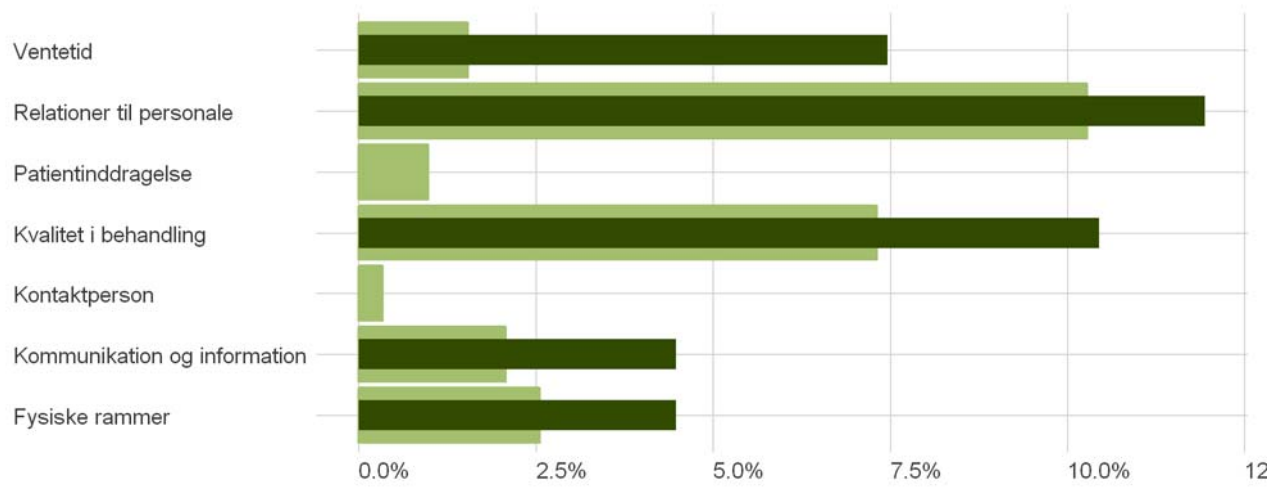
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 260

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
16	Jeg ringede om, at mit bryst var meget hævet og hårdt, men fik besked på at vente til næste dag. Da var det for sent. Jeg blev genopereret to gange og indlagt en uge, og det var ellers en ambulans operation. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
17	Jeg har følt mig godt behandlet i forløbet. Blot finder jeg, at jeg blev udskrevet for tidligt, hvilket gjorde mig meget utryk. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Der var da lidt forvirring omkring enkelte ting, men aldrig noget, der gjorde mig rigtig nervøs. Meget venligt personale.	I meget høj grad
2	Jeg har ikke nogle positive/negative bemærkninger til det stillede spørgsmål.	I meget høj grad
6	Venligt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Afdelingen [er] rigtig fin at være indlagt på. Kompetent personale, venlige og hjælpsomme. Både personale og læger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Sygeplejersker [er] meget opmærksomme og venlige Rengøring meget perfekt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Den fart og den vilje, der er til at gøre det bedste til trods for manglende ressourcer nogle dage, er fantastisk! Stor ros til teamet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Mere opfølgning i forhold til det videre forløb. Jeg fik næsten ingen informationer om, hvad der skulle ske efterfølgende. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
3	Der er ikke megen omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
5	En nat havde jeg mange smerter. [Midt om natten] blev jeg flyttet ind i "venteværelset", hvor jeg opholdt mig til [om morgenen]. Det var bestemt ikke optimalt for de andre patienter på en seksmandsstue, der fik ødelagt deres søvn af mig.	I nogen grad
21	Bedre til at informere og mere tid til den enkelte patient. [Kommunikation og information]	I nogen grad
22	Jeg synes, det er for dårligt, at man er seks personer på samme stue, når der samtidig er stor udskiftning. Der var aldrig ro. Samtidig synes jeg, det er for dårligt, at man tager alt hjertemedicin fra én, også det som skulle afhjælpe hjertet, så man lå med en høj puls og aldrig fik at vide, hvad hjertelægerne havde sagt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
27	Jeg synes, de fleste gør, hvad de kan, men tiden er bare ikke til at gøre det optimalt. Der er for meget stress, og det kan der være mange grunde til. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Sygeplejerskerne gjorde et glimrende stykke arbejde. På trods af høj belægning på stuerne formåede de at skabe et roligt og venligt miljø. Mange skiftende læger med meget divergerende holdninger til behandlingen resulterede i genindlæggelse og et væsentligt længere og unødigt	I nogen grad

smertefuldt forløb. Der var meget mangelfuld opmærksomhed på de stærke bivirkninger jeg fik af smertelindring og kontrastvæske. Den mest absurde oplevelse var en læge, der ved indlæggelse to bebrejdede mig, at jeg i perioden mellem indlæggelserne ikke havde spist nok smertestillende (Panodil) og derfor selv var skyld i, at sygdommen ikke gik væk og betændelsestilstanden var blevet forværret.

[Relationer til personale/Pleje]

- | | | |
|------|---|--------------|
| ✎ 10 | Ventetiden var igen vildt dårlig. 11 timer fastende, trods aftalt tid.
[Ventetid] | I ringe grad |
| ✎ 18 | Jeg blev henvist til egen læge for henvisning til koloskopi. Jeg kan ikke forstå, hvorfor denne henvisning ikke kunne laves af Kirurgisk Afdeling P. Det havde da været en besparelse for både mig og sundhedsvæsenet.
[Kvalitet i behandling] | I ringe grad |
| ✎ 25 | Ventede i 12 timer fra indlæggelse til operation. Fra start var der stor usikkerhed om, det kunne nås pågældende dag, eller om jeg skulle komme igen dagen efter, og vente i uvidenhed igen. Sygeplejersker og læge var meget undskyldende, og jeg tålmodig, men jeg var ikke i tvivl om, at jeg lå som sidste prioritet på afdelingen, på trods af, at indgreb var nødvendigt.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | I ringe grad |
| ✎ 12 | Ingen forståelse for, hvad [blødning] og [flere] dages faste gør ved en gammel svækket krop. Ingen hjælpemidler som på Geriatrisk Afdeling. Dårligt virkende seng, ubehagelig madras. Jeg havde en fornemmelse af at være til ulejlighed.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] | Slet ikke |
| ✎ 29 | En ventetid på [mange] timer synes voldsomt for en afdeling, der kun har planlagte operationer. Dette bør kunne organiseres bedre, og kommunikationen, med patienten om forventet ventetid, lader også meget tilbage at ønske.
[Kommunikation og information, Ventetid] | Slet ikke |
| ✎ 19 | Alle, jeg mødte, under min korte indlæggelse, var venlige og imødekommende. Dog var der en klar fornemmelse af ekstrem travlhed, og man måtte vente længe på opfølgning af henvendelse angående vejledning af medicin.
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |

Sengeafsnit 260

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 4	Ikke optimalt at ligge på seksmandsstue med meget lidt plads. Uro hele døgnet. Oplevede en meget sur sygeplejerske først på natten. Havde [flere] gange rykket i snoren for at få hjælp, og efter ca. ti minutter var der intet sket. Fik mig kringlet ud af sengen og fandt kontoret, hvor personalet holdt til. Bad om hjælp og sagde, at jeg havde bedt om hjælp [flere] gange ved hjælp af snoren. Fik bare et surt svar om, at de sandelig havde travlt, og jeg måtte vente. Er ikke i tvivl om, at de selvfølgelig havde de travlt, men nu var det jo fordi, jeg havde brug for hjælp i forhold til min sygdom, og [jeg] var meget usikker på, om det var alvorligt eller ej. Selvom man er presset, kan man godt tale ordentligt.	I høj grad
✎ 15	Fagligt og særdeles venligt personale, rigtig god oplevelse.	I høj grad
✎ 24	Fantastisk behandling ved Akutmodtagelsen. Sødt og kompetent personale.	I høj grad
✎ 1	Tak, jeg følte mig tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
✎ 2	Blev overflyttet fra afdeling NN, så jeg var inde i systemet, og skulle på anden afdeling for yderligere behandling. Jeg blev flyttet liggende med ambulance, så jeg var i gode hænder hele vejen til stedet. Her blev jeg lagt på stue og overvåget af sygeplejerske konstant. Jeg kan ikke bidrage med forslag, da jeg ikke føler, der skal gøres forbedringer.	I meget høj grad
✎ 6	Sygeplejersken kom straks. Herefter så jeg først en sygeplejerske efter ca. tre en halv time. Lægen kom efter fem timer. Alle var venlige og kompetente.	I meget høj grad
✎ 7	God behandling og omsorg hele vejen igennem forløbet.	I meget høj grad
✎ 22	At man fortrinsvis talte med samme læge og sygeplejerske.	I nogen grad
✎ 27	Jeg kan kun skrive, at jeg generelt mærker travlhed på afdelingen. Jeg har været indlagt på den pågældende afdeling mange gange igennem årene og det er ikke blevet bedre, tværtimod.	I nogen grad
✎ 29	Jeg havde fået en ambulans tid, men kom først til [senere]. Dvs. en ventetid på [flere] timer til en uproblematisk operation der tog 30 min.	Slet ikke
✎ 26	[]. Jeg blev godt modtaget og har ikke noget af klage over.	Uoplyst

Sengeafsnit 260

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
5	Ved operationen skulle urinleder og tyndtarm skilles ad. Herved blev det nødvendigt at fjerne noget af tyndtarmen, idet den blev utæt, så jeg fik en ny stomi.	Ja
8	Blødningskomplikationer efter tarm resektion.	Ja
13	En forkert mad til frokost. Der var en afløser på madudlevering. Det er meget vigtigt, at personalet er opmærksomme på maden, da en defekt stomi er lig med en uges ekstra sengeophold.	Ja
20	Endte på afdelingen på grund af en alvorlig lægefejl. Fejlen skete på andet sygehus.	Ja
1	Jeg ved ikke, om man decideret kan kalde det en fejl. Ved CT-scanningen gættede de først rigtigt navn i tredje forsøg, hvorefter jeg fik at vide, at nu ville de scanne mit hoved. Hertil svarede jeg, at jeg synes, de skulle kigge på maven, da jeg havde en [].	Nej
9	Blev udskrevet for tidligt, hvilket medførte genindlæggelse mindre en to døgn efter. Under indlæggelse af sommerfugl til intravenøst medicin rodede personalet i begge hænder for at finde egnet åre. [De] glemte, at der var bundet op i højre arm, da de stod og ledte efter egnet åre i venstre hånd. Dette medførte, at højre overhånd og håndled hævede op til tredobbelt størrelse, hvilket medførte store smerter samt fuldstændig sort hånd og underarm (sprængte blodkar/ blåt mærke).	Nej
12	Burde være indlagt på [anden afdeling], hvorfra man kunne hente mig til undersøgelse. Den pågældende afdeling er ikke indstillet på gamle folk, kun på patienter, der er selvhjulpne. Ingen "hjælpende hånd".	Nej
18	Jeg fik et indtryk af, at lægen ikke havde set min journal, eller kun en meget lille del. Jeg er klar over, at personalet er under hårdt tidspres, men det er ikke betryggende som patient at skulle fortælle lægen, at den af ham foreslåede medicinbehandling ikke kan tåles pga. indtagelse af andet medicin. I dette tilfælde grundet relativ nylig blodprop i hjertet. Som sidebemærkning kan jeg ikke lade være med at tænke på, om det anvendte journalsystem gør det urimelig tidskrævende at finde de relevante oplysninger fra tidligere behandlinger. Det burde i så fald ændres. Mit ophold på Afdeling P var næppe mere end en time. Jeg blev overført fra AKUT Afdelingen på Nørrebrogade. Jeg mindes ikke at have fået noget væsentligt nyt på Afdeling P, så jeg kan ikke forstå, hvorfor udskrivningen ikke skete fra AKUT Afdelingen. Det havde da alt andet lige været billigere for sygehusvæsenet.	Nej
27	To gange kom de og bad mig indtage noget medicin, som var ordineret til mig, men det var meget gamle ordinationer, og det havde de ikke været opmærksom på. Meget tit fik jeg ikke svar på spørgsmål, de skulle videre med, det glemte de på vej ud af døren. Rigtig meget forskelligt personale og nye forklaringer til nyt personale, eller også havde de ikke lige nået at læse om patienten. Der gik som regel lang tid, inden der kom personale, når vi ringede. Man kunne komme i tvivl om, om klokkesystemet virkede. Jeg synes ikke, arbejdsmoralen er, hvad den har været. Det har jeg tit ligget og tænkt på og fulgt arbejdsgangene på tæt hold. Har haft lyst til at sende en klage de sidste to indlæggelser, men ved jo godt, hvordan systemet er i dag, og at vi skal spare endnu mere, det er jo katastrofalt.	Nej
28	Jeg blev udskrevet efter et døgn til trods for, at jeg havde høj feber og stærkt udslæt og på ingen måde var i bedring. Dette resulterede i endnu en akutindlæggelse fire dage efter med en betændelsestilstand, der var tydeligt forværret. Ved anden indlæggelse oplevede jeg stærkt divergerende holdninger hos lægerne på baggrund af samme data. En læge ville standse behandling efter to dage, men havde ikke læst journalen. Næste læge ville forlænge behandlingen yderligere to dage, da der tydeligt var behov for det. Kun pga. min egen intervention blev	Uoplyst

den første læge opmærksom på sin manglende opmærksomhed på data i journalen.

Sengeafsnit 260

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Jeg blev overført til Afdeling V.	I høj grad
9	Personalet på afdelingen oplevede, at et personale fuldstændig havde manglende empati, var resideret uforskammet, både i tale og omgang med både mig og de andre patienter. Oplevede det var så grelt, at jeg på trods af at jeg var rimelig dårlig, måtte påtale det overfor hendes overordnede. Dette medførte for mit vedkommende, at hun resten af min tid på afdelingen ikke havde direkte kontakt med det personale. Jeg synes, det er utilgiveligt, at en afdeling med så dårlige patienter har sådan en ansat. Hun gik langt over stregen, ikke kun over for os patienter, men også i patienternes påhør overfor kolleger (hun havde ikke nogen form for ledende stilling).	I høj grad
1	Det eneste jeg har kommentarer til er lidt forvirring omkring vagtskifte. "Og du er overført fra [andet sygehus]", var der en, der sagde. Det var jeg så ikke, men det er måske ret almindeligt, når man hurtigt skal sætte sig ind i situationen. Desuden var der en del forvirring om, hvorvidt jeg skulle faste eller ej, men jeg tænker, at det også har været i forbindelse med vagtskifte. Jeg skal også sige, at jeg var mega træt, da jeg først blev indlagt. Og mit blodtryk var temmelig lavt. Så da jeg først fik noget smertestillende, faldt jeg egentlig bare i søvn, og sov bare alt hvad jeg kunne.	I meget høj grad
14	Jeg manglede ikke information!	I meget høj grad
24	Har efterfølgende været i tvivl om, hvorvidt jeg skulle have medicin efter operationen. Jeg tror, at personalet glemte at give mig en recept.	I meget høj grad
23	I [efteråret] var der ingen problemer med udskrivelsen, men da jeg var indlagt [en måned tidligere] og kom på sengeafdelingen, hvor vi var to patienter []). En nat havde den anden patient lavet i sengen, så det var umuligt at opholde sig på stuen resten af natten. Jeg måtte gå rundt på gangen, da hun ikke blev skiftet. Om morgenen blev jeg spurgt, om jeg hellere ville hjem. Jeg synes ikke, jeg skulle straffes, fordi jeg ikke kunne udholde lugten. Patienten blev først skiftet om morgenen, og jeg blev flyttet til en anden stue i modsatte ende. Der fik jeg ikke taget hverken temperatur eller blodprøver mv. Jeg fik at vide, at jeg ikke [...].	I nogen grad
28	Jeg spurgte specifikt ind til bivirkninger ved den antibiotika, jeg skulle fortsætte med, herunder om den gjorde mig sløv eller havde antabuslignende virkning. Jeg blev tydeligt oplyst om, at det ikke var tilfældet. Ved et heldigt tilfælde fortalte apoteket mig ved købet, at jeg skulle være opmærksom på, at medicinen havde stærk antabuslignende effekt op til tre dage efter endt behandling. Det kontaktkort, jeg modtog efter første udskrivelse, viste sig ikke at virke. Telefonnummeret var forkert. Jeg gjorde opmærksom på det, da jeg kom frem til den rigtige. Sekretæren bekræftede, at nummeret på kortet var forkert, og at der var sket en fejl. Ved næste indlæggelse modtog jeg et nyt kontaktkort med samme forkerte telefonnummer. Da jeg gjorde opmærksom på det, fik jeg at vide, at jeg tog fejl.	I nogen grad
21	Ventede længe og skulle selv søge informationer. Personalet virkede meget presset og havde ikke tid.	I ringe grad
27	Jeg har ikke manglet noget, for jeg er selv meget opsøgende og skal nok finde svaret et sted, men for andre patienter kunne det godt blive et problem.	Ikke relevant for mig

