

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI
Medicinsk Sengeafdeling Silkeborg
Hospitalsenhed Midt**

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	259
Besvarelser fra patienter:	175
afsnittets svarprocent:	68%

Rapportering

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

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: M1 Medicinsk Sengeafsnit

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

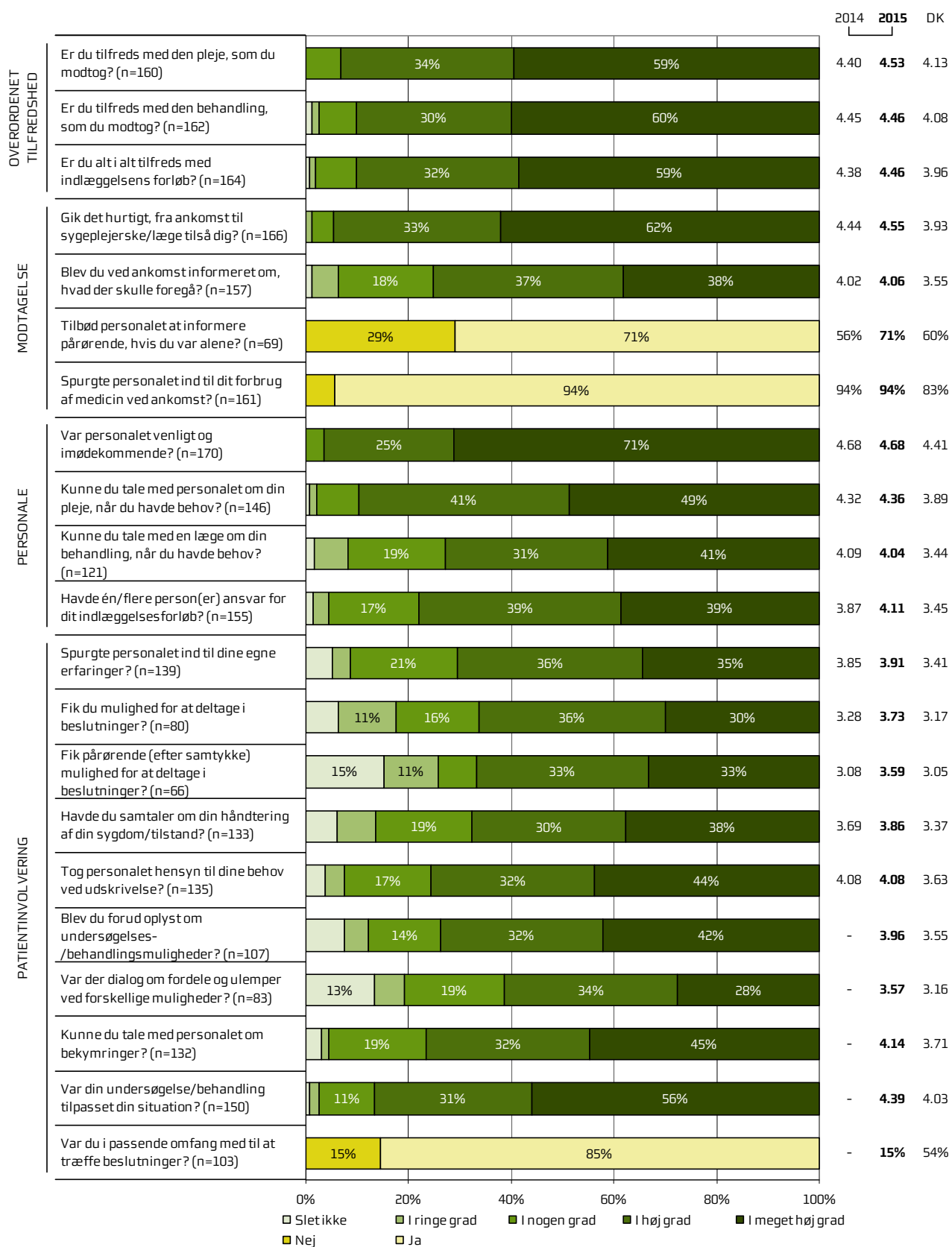
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

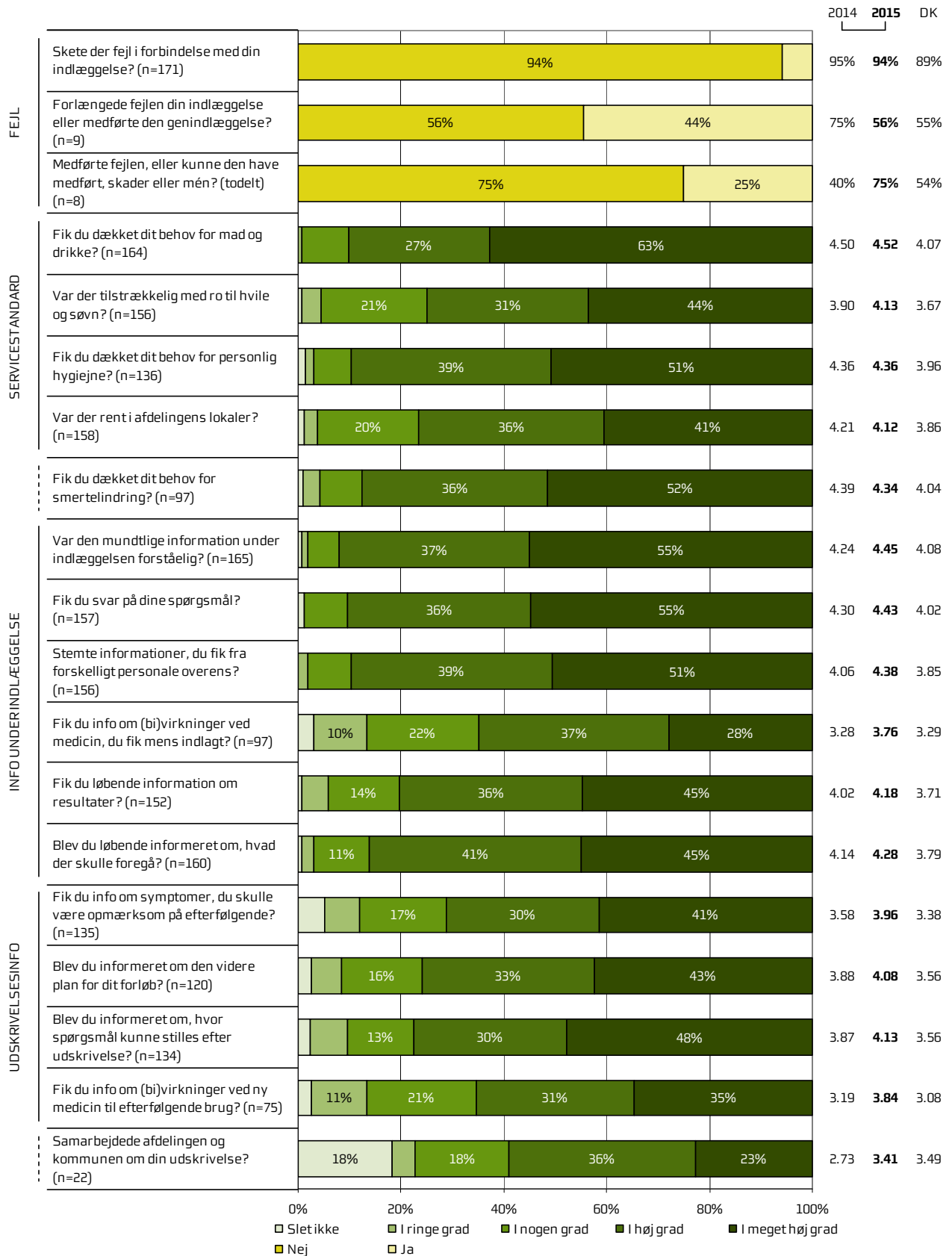
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

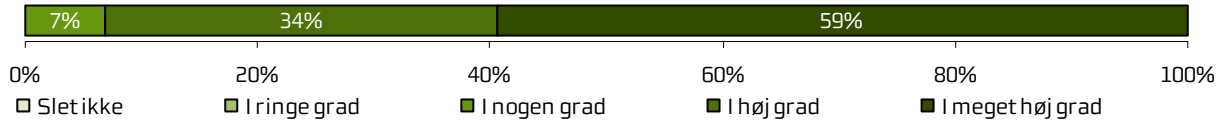
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

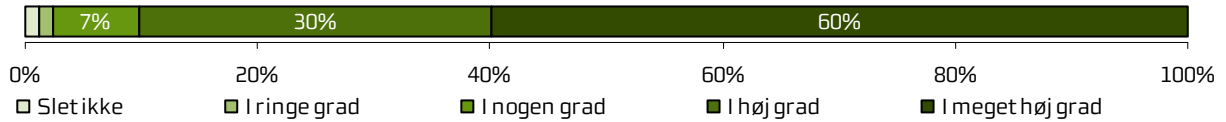
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

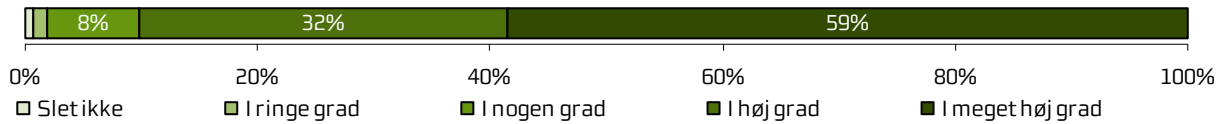
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=160)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=162)



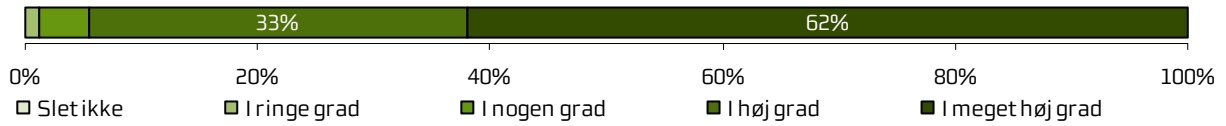
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=164)



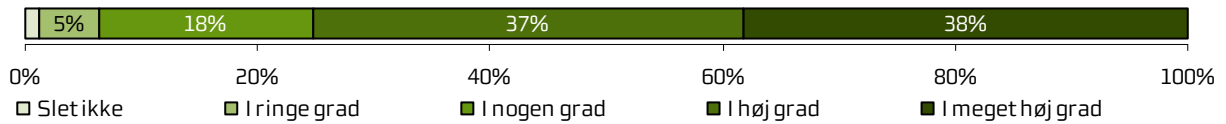
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,53		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,46		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,46		3,96	

Modtagelse

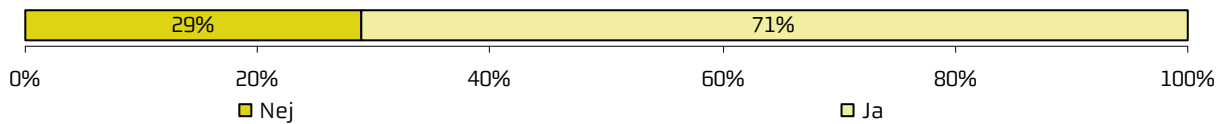
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=166)



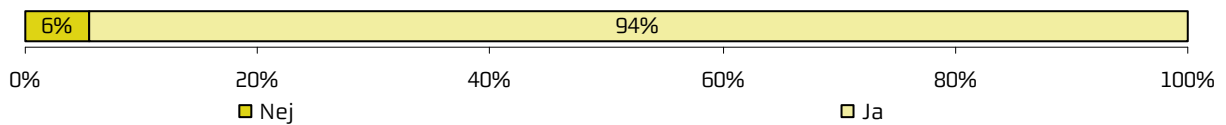
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=157)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=69)



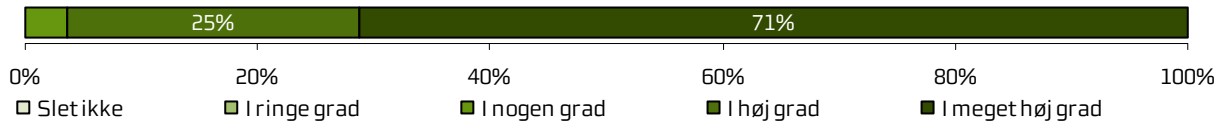
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=161)



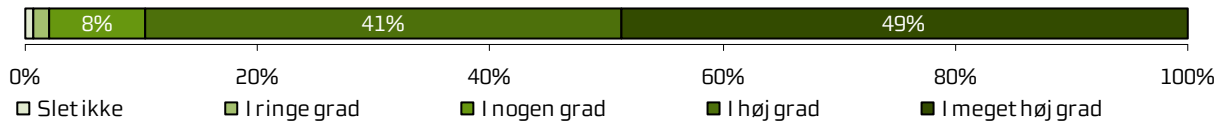
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,55		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,06		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		71 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		94 %	83 %	

Personale

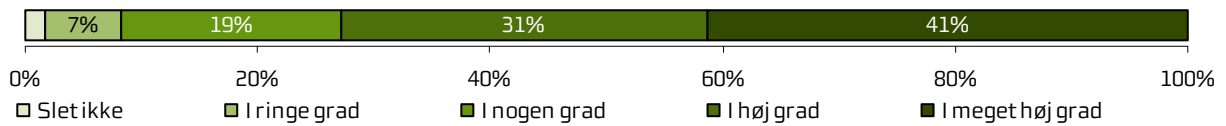
Var personalet venligt og imødekommende? (n=170)



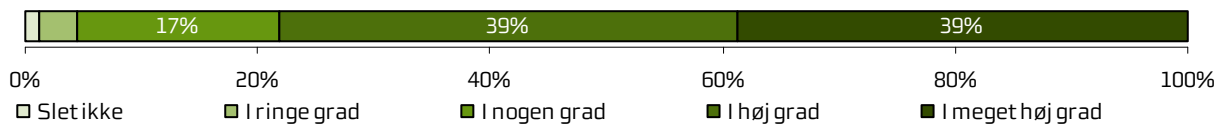
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=146)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=121)



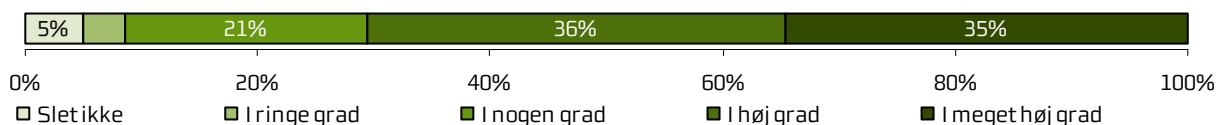
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=155)



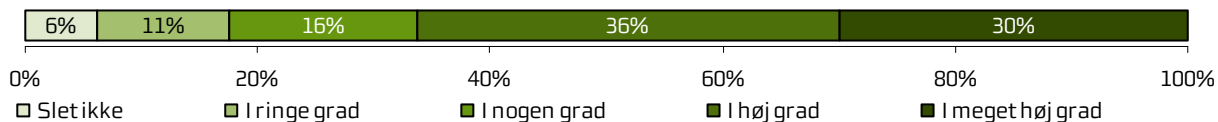
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,68		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,36		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,04		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?	4,11		3,45	

Patientinvolvering

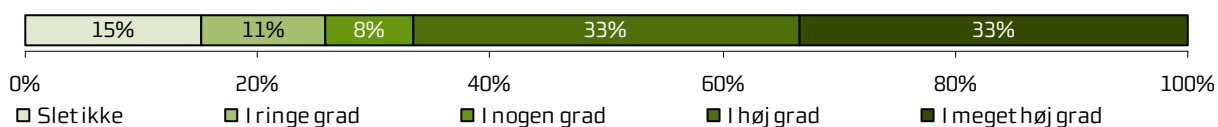
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=139)



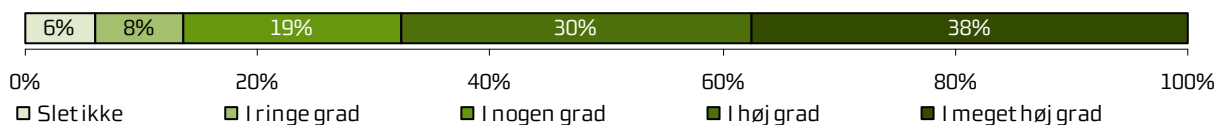
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=80)



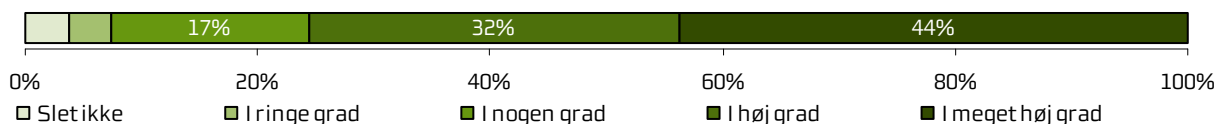
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=66)



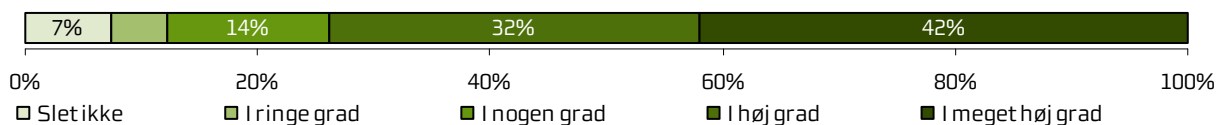
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=133)



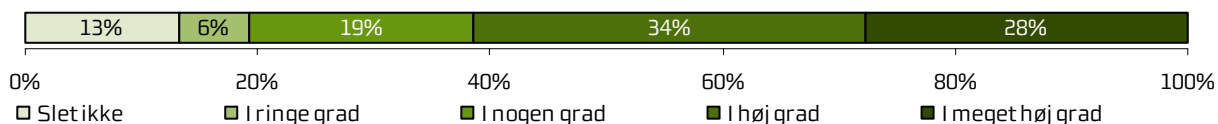
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=135)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=107)



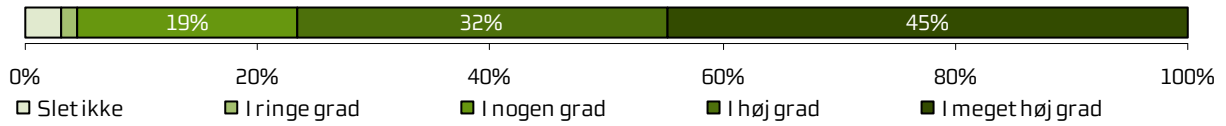
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=83)



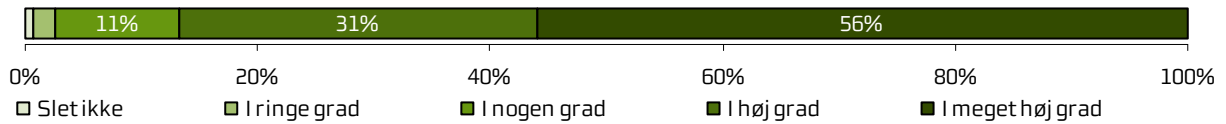
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,91		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,72		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,59		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,86		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,08		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,96		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,57		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

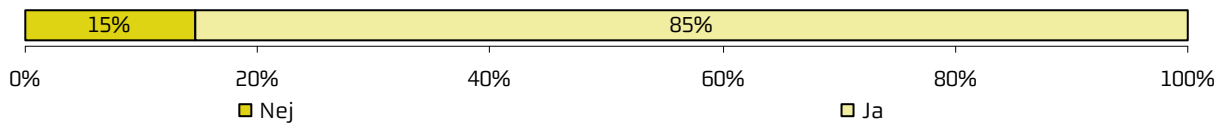
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=132)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=150)



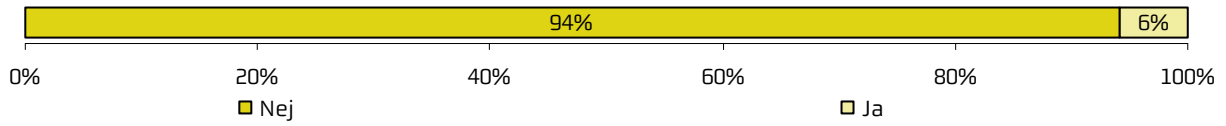
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=103)



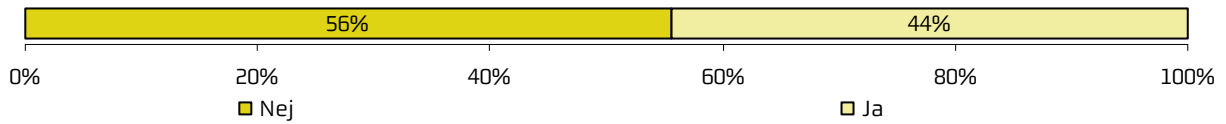
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,14		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,39		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		15 %	54 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=171)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



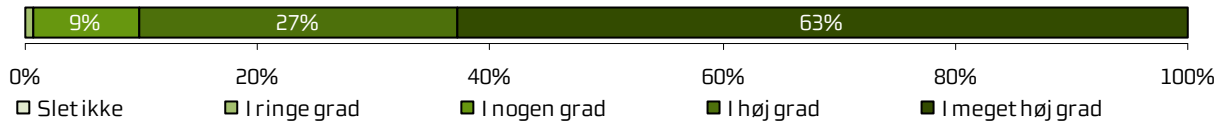
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=8)



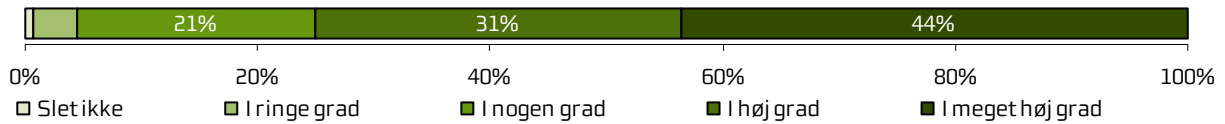
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		94 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		56 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	54 %	

Servicestandard

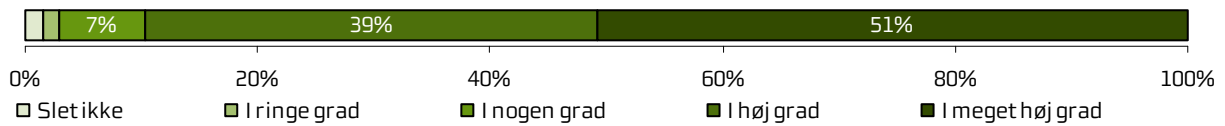
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=164)



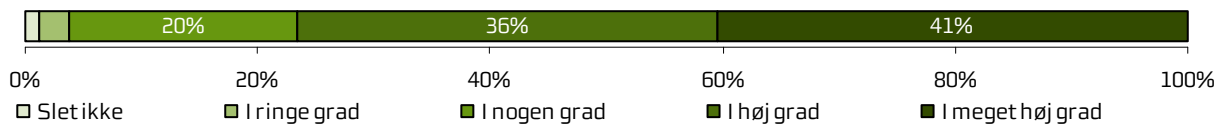
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=156)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=136)



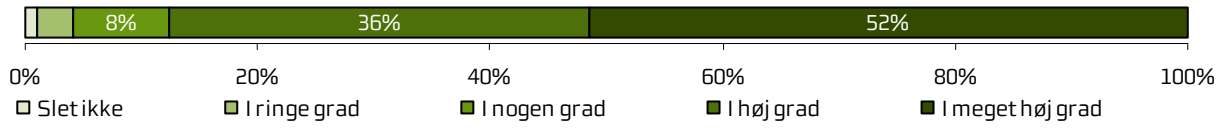
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=158)



	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?	4,52		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,13		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,36		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,12		3,86	

Smertelindring

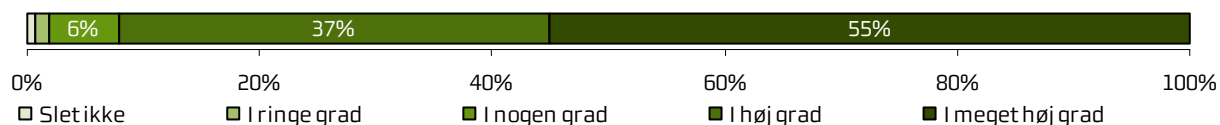
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=97)



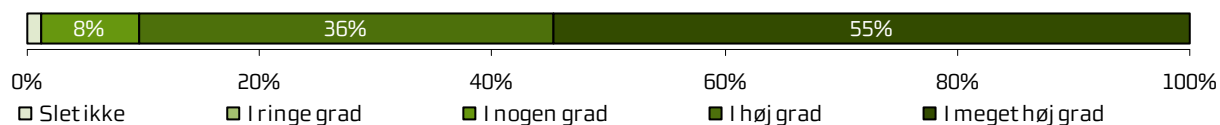
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,34		4,04	

Info under indlæggelse

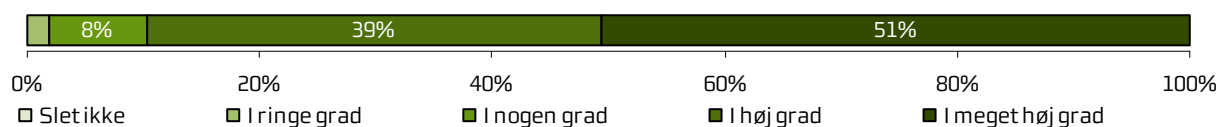
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=165)



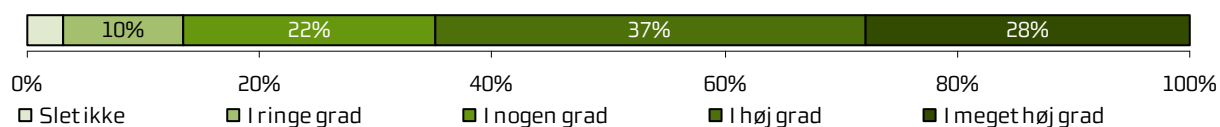
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=157)



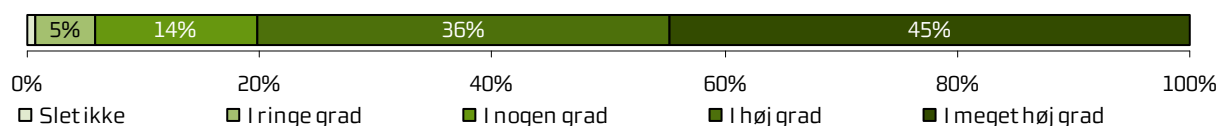
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=156)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=97)



Fik du løbende information om resultater? (n=152)



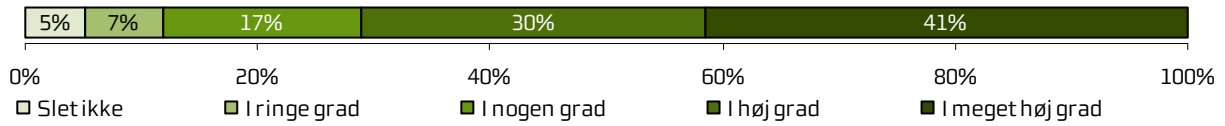
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=160)



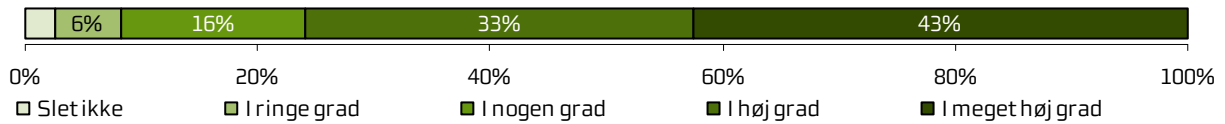
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,45		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,43		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,38		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,76		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,18		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,28		3,79	

Udskrivelsesinfo

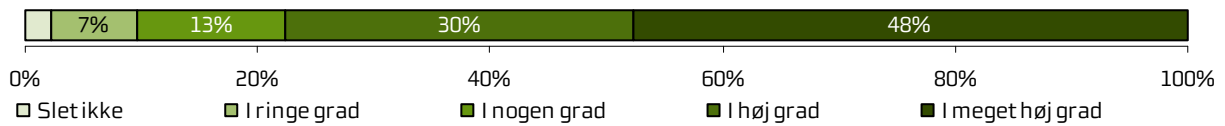
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=135)



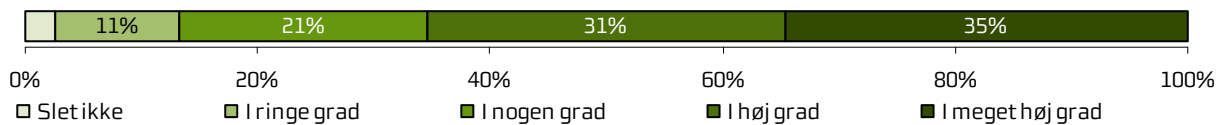
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=120)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=134)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=75)



	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?	3,96		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,08		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,13		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,84		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=22)



	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?	3,41		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 [].

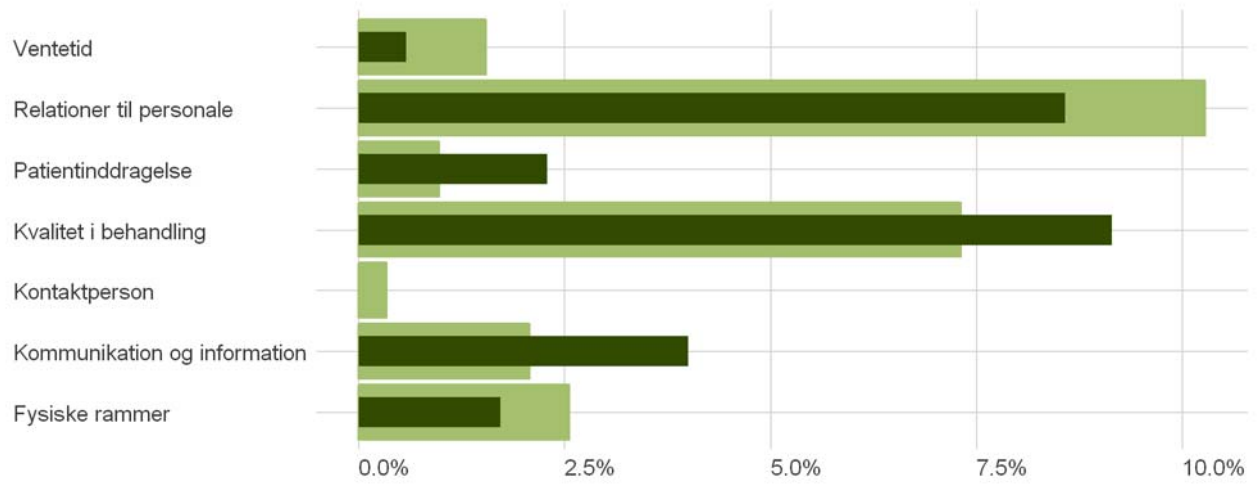
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI

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

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
6	Vær opmærksom på afskærmning (hvis det er muligt) når patienter tilses. Oplevede afskærmning ikke blev brugt. Det virkede lidt grænseoverskridende (også selvom den ikke holder samtalelyd ude). [Fysiske rammer]	I høj grad
9	Toiletterne var ikke rene. Der var afføring og gammel urin på kanterne af toilettet. Jeg benyttede toiletterne i forhallen. De var rene. [Fysiske rammer]	I høj grad
10	Personalet var generelt meget åbne, venlige og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Desværre var der på afdelingen en anden patient med samme fornavn som mig og det gav efter min mening nogle problemer. Jeg måtte om aftenen rykke for mit medicin, uagtet at sygeplejersken var af den overbevisning, at hun havde sat medicin ind til mig. Også på et tidspunkt kom to [] læger ind til mig for at montere drop på min hånd, da jeg skulle have elektriske stød, men inden vi kom så langt fandt de ud af, at der måtte være sket en fejl og de forlod stuen, uden at jeg på noget senere tidspunkt fik en forklaring. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Jeg følte til tider, at noget personale vidste mindre om min antibiotikabehandling, end jeg selv gjorde. Måtte rette flere sygeplejersker med den måde, jeg skulle have den på. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Måske med hensyn til udlevering eller spørge om jeg manglede tøj eller håndklæde eller lignende. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I høj grad
40	Få på skrift, hvad det videre forløb er, og hvad der er fundet ud af, samt hvad man skal være opmærksom på, når man kommer hjem. [Kommunikation og information]	I høj grad
52	Følte mig rigtig godt behandlet, med få undtagelser! Var efterfølgende forbi med lidt godt til ganen, til personalet, som tak for alt i alt en god og empatisk behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
57	Man må ikke glemme en patient på den måde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
58	Jeg oplevede generelt en venlig og fyldestgørende behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Jeg burde måske have fået lavet en [test], inden jeg fik medicin for, for meget mavesyre. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
5	Jeg har været indlagt mange gange i år, på Aarhus Universitetshospital, og denne ene gang på andet sygehus, og må sige, at jeg ville ønske, at alle mine indlæggelser kunne have været som den på andet sygehus. Var kun her en dag, men jeg kunne hele tiden få lov at snakke med min sygeplejerske, når jeg havde behov, og jeg følte mig taget meget alvorligt og seriøst. Vil gerne takke for omsorg og god behandling. Det er noget, der betyder meget, når man er syg og kørt ind og ud af hospitaler med ambulance så mange gange på kort tid. Så tak! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
7	Fin udskrivning af min person og sygdom til min læge og mig selv. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad

12	Det er noget utroligt dygtigt og hensynsfuldt personale, jeg har mødt. På intet tidspunkt var jeg i tvivl om, hvad der skulle ske med mig. Da jeg kom hjem dagen efter, var jeg blevet undersøgt på kryds og tværs, og var helt sikker på, at mit hjerte ikke fejler noget som helst. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
18	Venlighed, venlighed fra alle hele vejen igennem min indlæggelse fra ALLE. MANGE GANGE TAK. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Jeg synes, afdelingen gjorde det særdeles godt.	I meget høj grad
25	Der var fokus på en høj grad af information til mig, og på at alt var, som det skulle være, lige fra den behandling jeg skulle igennem, til mad, drikke. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
27	Det eneste jeg som sådan undrede mig over var stuegang. Synes ikke jeg var udsat for en sådan, men det kan skyldes, at det hele gik så stærkt.	I meget høj grad
30	Alle har været meget dygtige og omsorgsfulde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Alle var søde og imødekommende. Der var mange forskellige sygeplejersker, der kom ind og tilså. Det var meget forvirrende. Jeg vidste ikke helt, hvem jeg skulle henvende mig ved. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Har kun oplevet hurtig behandling og gode resultater, men savner en endelig konklusion på, hvad der er årsag til mine problemer. Har været syg siden august 2014 uden 100% afklaring. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
41	Personalet var meget venligt, og de var gode til at tage hensyn til, at jeg f.eks. havde svært ved at få taget blodprøver og få lagt drop. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
42	Har kun rosende ord.	I meget høj grad
43	Et syvårigt barn, som besøgte mig flere gange, blev meget venligt behandlet og vil være ganske tryk, hvis han selv skulle få brug for en sygehusindlæggelse.	I meget høj grad
45	Straks ved ankomsten til afdelingen blev de første undersøgelser foretaget. En læge kom meget hurtigt og fik svar på talrige spørgsmål. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
48	Hele personalet fortjener ros og ikke mindst overlæge NN, der var meget omhyggelig og gav god forståelig information. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
51	Det var et venligt personale, som modtog mig. Blev behandlet godt :-). Det eneste negative jeg har om min korte indlæggelse er, at badeværelset ikke var rent. Der var tis på brættet og håndklæder, som lå og flød. Jeg ryddede det selv op. Ellers en god indlæggelse. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Superprofessionelt det hele. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
55	Det var bare en rigtig god afdeling. Jeg synes ikke der mangler noget.	I meget høj grad
61	Var meget opmærksomme, hjælpsomme og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
62	Det væar særlig godt, at jeg blev indlagt om eftermiddagen, kom i røntgen kort efter, så i scanneren lige efter, og jeg blev udskrevet [samme aften]. Fin middag [til aften]. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
2	Meget venlige mennesker. Lægerne skal lære ikke at se ned på dem, de behandler, eller som om de ved alt. En læge er en, som står til rådighed for patienten og er ikke en "på et højt trin", som	I nogen grad

	ved alt bedre. Retfærdighed, kærlighed og service. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	
✎ 21	De havde en ung sygeplejerske NN. Hun havde sådan en empati og var kvik og faglig dygtig. Sådan en type skulle de have flere af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 39	Det var et flinkt og venligt personale. Eneste ulempe var, at jeg nåede at ligge på tre forskellige stuer. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 54	Afdelingens personale var meget dygtige og kompetente, men de havde ekstremt travlt, stakels mennesker. De prøvede at være indlevende og forstående, men samtidig kunne man godt mærke, at de var på vej videre til næste patient. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 4	Synes, det er for dårligt, at jeg ikke kunne komme til en speciallæge, da det bliver værre og værre, og min egen læge ikke har været udsat for så stor påvirkning af angst (måske var det rimeligt at få undersøgt, om der skulle være en anden grund). Angst er først diagnosticeret efter jul, og balanceproblem omkring [sommeren], hvilket tiltagende er blevet værre. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 26	Vil gerne rose læge NN for ved afslutningen af dagen at give sig særdeles god tid til at forklare om undersøgelsens forløb og foreløbige konklusion. Der var i mit tilfælde tale om en henvisning, fra egen læge, til en Hjertemedicinsk. Samme dagsudredning, som resulterede i en senere henvisning, til nærmere undersøgelser, på Skejby Sygehus for mulig [diagnose]. [Kommunikation og information]	Ikke relevant for mig
✎ 3	Afdelingen informerede, så det følte trygt og godt. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 22	Personalet er søde og venlige. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst




M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI

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

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Jeg har efter indlæggelsen kun omtalt hele forløbet i rosende vendinger.	I høj grad
7	Fin modtagelse.	I høj grad
10	Venlig og kompetent modtagelse!	I høj grad
17	God.	I høj grad
35	Snakkesalige læger og i godt humør.	I høj grad
37	Afdelingen har kendskab til mig grundet flere indlæggelser, f.eks. medicinliste m.v.	I høj grad
39	Ville gerne, i forbindelse med indkaldelsen til behandlingen, have haft information om antal forventede indlæggelsesdage samt evt. forventede antal dage før genoptagelse af arbejde.	I høj grad
50	Jeg ankom selv direkte fra min praktiserende læge. I løbet af meget kort tid var der gang i undersøgelserne.	I høj grad
52	Generelt følte jeg mig i trygge hænder.	I høj grad
56	Jeg har kun gode oplevelser ved modtagelsen på sygehuset.	I høj grad
57	Flinkt og venligt personale. Der skete en brist i kommunikationen mellem afdelingen og røntgenafdelingen. Røntgen "glemte" at hente mig fra afdelingen, så jeg ventede i lige ved fem timer på at blive fotograferet. Havde fået af vide, at det ville højst tage et par timer.	I høj grad
1	Jeg fik en rigtig god og professionel modtagelse.	I meget høj grad
4	Blev meget utilfreds, da en sygeplejerske, måske efter samråd med læge, hvad jeg ikke ved noget om, tog mit [medicin] fra mig. Der blev taget en blodprøve af en laborant, som det ikke lykkes at stikke første gang i den ene arm. Andet forsøg mislykkedes åbenbart også, hvorefter nålen blev presset hårdt opad. Det har ALDRIG gjort så ondt at få taget en blodprøve og slet ikke af en laborant.	I meget høj grad
5	Super behandling ved min modtagelse. Kanon sygeplejerske og hurtig læge.	I meget høj grad
8	Fungerede perfekt. Måske der ikke var travlt på afdelingen på tidspunktet for indlæggelsen?	I meget høj grad
12	Det var min læge, som fik mig indlagt.	I meget høj grad
20	Pårørende havde medgivet medicinliste.	I meget høj grad
21	Tja, hvor skal man starte? Personalet har jo vanvittigt travlt på afdeling NN, og når man som jeg aldrig bruger læger, men er heldig at være sund og rask, så er det en kæmpe omvæltning at komme akut ind, og hurtigt føle, at der faktisk ikke er tid til at tage sig af en. Det er ubehageligt, og man er frustreret over hvad det er der sker i ens krop. Så ville det være rart ikke at føle, at man er i vejen. Sygeplejerske NN sagde først: "Goddag, du kommer med akut. Hold da op, det var da meget". Så tænker man lige, at et lagerarbejde måske var bedre til dig, hvor du ikke skulle involvere dig i mennesker.	I meget høj grad
23	Silkeborg sygehus er simpelthen et alle tiders sygehus. Altid venligt personale, god service og god behandling. Er kun 100 procent tilfreds.	I meget høj grad
24	Jeg er meget tilfreds med forløbet.	I meget høj grad

- 25 En fantastisk oplevelse af god og kompetent behandling. Alt kørte som en velsmurt maskine, der var stort set ikke ventetid, og man følte sig godt informeret i alle situationer. Personalet var yderst venlige og drog omsorg for, at man følte sig i overordentligt gode hænder. En meget tryk og behagelig oplevelse. Jeg var indlagt pga. en brand til observation og undersøgelse for røgforgiftning, og jeg var mildest talt lidt i chok over den overståede brandslukning. Derfor var det rart, at ALT simpelthen kørte så godt som på dette hospital. I meget høj grad
- 26 Blev ved ankomsten spurgt, om jeg ønskede at komme i sygehustøj, hvilket jeg frabad mig. Blev i øvrigt ikke indlagt, men ambulantly undersøgt/behandlet. I meget høj grad
- 27 Alt i alt har jeg, igen, haft en super oplevelse af Silkeborg Sygehus. Fra ankomst i SDU over indlæggelse til forløb, har jeg kun mødt et rart og trygt sted og motiverede og professionelle mennesker med hjertet på rette sted. I meget høj grad
- 31 Meget professionelt og trygt. I meget høj grad
- 34 Jeg blev godt behandlet og fik en god behandling. I meget høj grad
- 36 Helt fantastisk modtagelse og hjælp. Mange tak. I meget høj grad
- 38 Jeg var meget godt tilfreds med hele måden, [hvorpå] jeg blev behandlet, både med omsorg og pleje under hele opholdet, som varede et døgn. I meget høj grad
- 42 Alle var super venlige og meget imødekommende. I meget høj grad
- 46 Utroligt venligt personale. I meget høj grad
- 47 Jeg blev indlagt via lægevagten. En sygeplejerske modtog mig med det samme, og var ved mig en stor del af tiden, mens vi ventede på, at vagtlægen blev ledig. Der blev hurtig taget stilling til, at jeg skulle indlægges. Ved modtagelsen [] stod en sygeplejerske klar, og jeg blev henvist til en stue. Det gik hurtigt med, at få taget de akutte undersøgelser. Blev tilset af en læge, som ville undersøge, hvad der skulle ske. Jeg blev hele tiden oplyst om, hvilken behandling, der skulle til. Har ikke forslag til, at det kunne gøres bedre og hurtige. I meget høj grad
- 48 Jeg er i allerhøjeste grad tilfreds med modtagelsen på Afdeling NN og ikke mindst på anden Afdeling NN. Begge steder fik jeg en god, omhyggelig og faglig betjening. Da personalet, jeg var i berøring med, var venlige og meget omsorgsfulde, kan jeg kun afgive et stort tital. I meget høj grad
- 49 Ingen bemærkninger. Alt gik godt. I meget høj grad
- 55 Det hele gik, som det skulle. Jeg er meget tilfreds med sygehuset, sygeplejerskerne og lægerne. De hjælper en akut og hjælper patienterne, som de skal. Jeg er bare generelt glad for sygehuset. I meget høj grad
- 60 Alt i alt en god oplevelse. Det virkede perfekt. I meget høj grad
- 63 Husker ikke så meget. I meget høj grad
- 2 Personalet, specielt sygeplejerskerne, var meget, meget søde og imødekommende. Undersøgelsen, som skulle foretages, var [en] meget lidt personrelateret oplevelse. [Et personale] og en læge benyttede mig som "studie", for at lære, hvordan man hurtigst går igennem et spørgeskema, og hvor hurtigt man kan sætte "flueben" ved dette. Jeg havde ikke fornemmelsen af, at det jeg fortalte, blev taget alvorligt, og at jeg blev set som menneske med et individuelt behov. Men jeg vil ikke udøve kritik ved disse personer, nogen skal "lære". Nogen skal bruges som forsøgskanin. Jeg kom med rygproblemer og voldsomme smerter og bedte om en røntgenfotografering af dette område. I stedet blev jeg røntgenfotograferet ved [andet sted]. Nej, der kom ikke noget hjælp ud af det undtagen at tage imod smertestillende. Jeg går stadigvæk med smerter og har ingen finansiell mulighed for at søge alternative råd. Hjerteblodet og hengivenhed af de "lavere" stillinger redder denne her daglige situation, nu til dags, og disse stillinger er dårligt lønnet i forhold til, hvad de "fanger og afbalancerer" af det, hvor der er mange huller i systemet! I nogen grad
- 44 Overført fra andet hospital. I nogen grad
- 64 Meget stressfuldt, at være på afdeling NN. Blev flyttet rundt, og hele tiden måtte sygeplejersken gå til og fra pga. travlhed. Alarmer fra gangen pga. hjertepatienter, kørte nonstop, og det var umuligt at få ro. Kom først i behandling [noget tid] efter at jeg var ankommet. En I ringe grad

dårlig oplevelse.

- | | | |
|--|--|----------|
|  13 | Jeg blev modtaget i natlægevagten (ved ikke om det er akutmodtagelsen?). | Uoplyst |
|  33 | I den tid, jeg var indlagt, blev jeg godt behandlet af både læger og sygeplejersker. Jeg blev godt oplyst om hele mit forløb. Dette har ikke været nemt, da jeg indimellem blev fjern. | Uoplyst |
|  43 | Min bevidsthed var sløret ved indlæggelsen. | Ved ikke |

M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
9	Der var ikke bestilt en blodsænkning, hvilket forsinkede undersøgelsen [flere timer].	Ja
19	1. Kommunikation vedrørende min indlæggelsesperiode. En læge sagde fire uger, en anden læge sagde seks. Det gav nogle forvirringer til sidst i forløbet. 2. Da jeg skulle have lagt venflon, ramte man en nerve. Jeg har stadig et område, hvor jeg er følelsesløs.	Ja
28	Der var et forløb på [næsten et døgn], fra jeg talte med den første læge, til jeg talte med den næste. Når man bliver indlagt med mistanke om blodprop i lungen, var det ikke særlig beroligende.	Ja
52	Blev presset af ansvarlig læge til forsøg på at udlevere dybt personlige oplysninger. Sikkert i god mening, men ikke fornuftigt. Ligeledes blev jeg udskrevet inden check af morgenens blodprøver for derefter at indlægge mig igen pga. blodværdier. Havde arrangeret kørsel, som jeg af gode grunde måtte aflyse. Anser det dog som en menneskelig fejl, beklageligt, men var selvfølgelig i egen interesse.	Ja
4	Da jeg ikke fik [min medicin] om morgenen ville jeg udskrives, for det var ordineret af en psykiatrisk overlæge på sygehuset. Det fandt de så ud af, lige før jeg gik. Også at der var taget blodprøve, som der lå svar på i journalen, endda på forhøjede tal []. Så det var spild, at jeg skulle stikkes to gange, som egentlig mislykkedes, da den anden gang var meget smertefuld og til ingen nytte.	Nej
11	Jeg var isoleret pga. mistanke om influenza. Der var endnu ikke kommet svar angående min influenzatest, da jeg blev udskrevet. Alligevel tog rengøringen slet ikke højde for det, da de skulle klargøre stuen på ny. Men jeg havde ikke fået lov til at gå endnu, så de rente rundt omkring mig uden beskyttelse.	Nej
14	Der var rod i medicineringen, jeg måtte selv fortælle dem, hvad jeg skulle have.	Nej
29	De var ringe til at ramme mine blodårer.	Nej
64	Ikke fejl i behandlingen, men da jeg er allergiker overfor flere fødevareremner og havde oplyst dette ved ankomst, oplevede jeg, at jeg til morgenmaden intet kunne få at spise.	Nej
8	Ved ikke om der skete fejl, hvor skulle jeg vide det fra?	Uoplyst
24	Ingen fejlobservation.	Uoplyst
15	Ja det gjorde der, fejlen skyldtes nok en misforståelse mellem lægen og jeg selv, hvilket gjorde at lægen fik den opfattelse at det stod alvorligere til med hjertet, end tilfældet var.	Ved ikke

M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI

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

ID	Kommentarer - M1 Medicinsk Sengeafsnit - RSI	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
7	Begge dele fin.	I høj grad
14	Nej, jeg manglede ikke information.	I høj grad
19	Af flere omgange blev jeg informeret om selvstyrede marevanbehandling. Det viste sig to måneder senere, at ingen havde henvist mig!	I høj grad
21	Jeg fik brev med hjem angående, at fysioterapeuten ville ringe til mig tre dage senere. Det skete ikke, og har så senere fundet ud af, at de havde sendt brev pr. borger.dk, men jeg opdager det for sent. Så det er træls.	I høj grad
27	Har savnet en bedre forståelse af efterforløb, medicinen og dens bivirkninger især. Er heller ikke helt klar over, hvad der skal ske i fremtiden, om der er nogen undersøgelser i kølvandet på forløbet.	I høj grad
1	Jeg var meget imponeret over hvor lang tid lægen brugte på min samtale i forbindelse med udskriving. Vi snakkede meget om muligheden for at mine symptomer skyldes arbejdsrelateret stress. [Lægen] sagde flere ting, der gjorde det nemmere for mig at tale med min chef og få ændret mine arbejdsvilkår. Det var en stor hjælp, at [lægen] brugte tid på samtalen.	I meget høj grad
22	Har været fuldt tilfreds.	I meget høj grad
24	Meget flot information.	I meget høj grad
26	Mange af spørgsmålene synes at forudsætte, at jeg var indlagt, hvilket ikke var tilfældet. [].	I meget høj grad
36	Alt perfekt.	I meget høj grad
47	Det har jeg ikke. Jeg spurgte og fik svar.	I meget høj grad
59	Lige nu mangler jeg lidt information, men der er møder tre aftener endnu, hvor jeg sandsynligvis får den nødvendige information.	I meget høj grad

