

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk Afsnit 240
Kirurgisk Afdeling P
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	176
Besvarelser fra afsnittets patienter:	122
Afsnittets svarprocent:	69%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

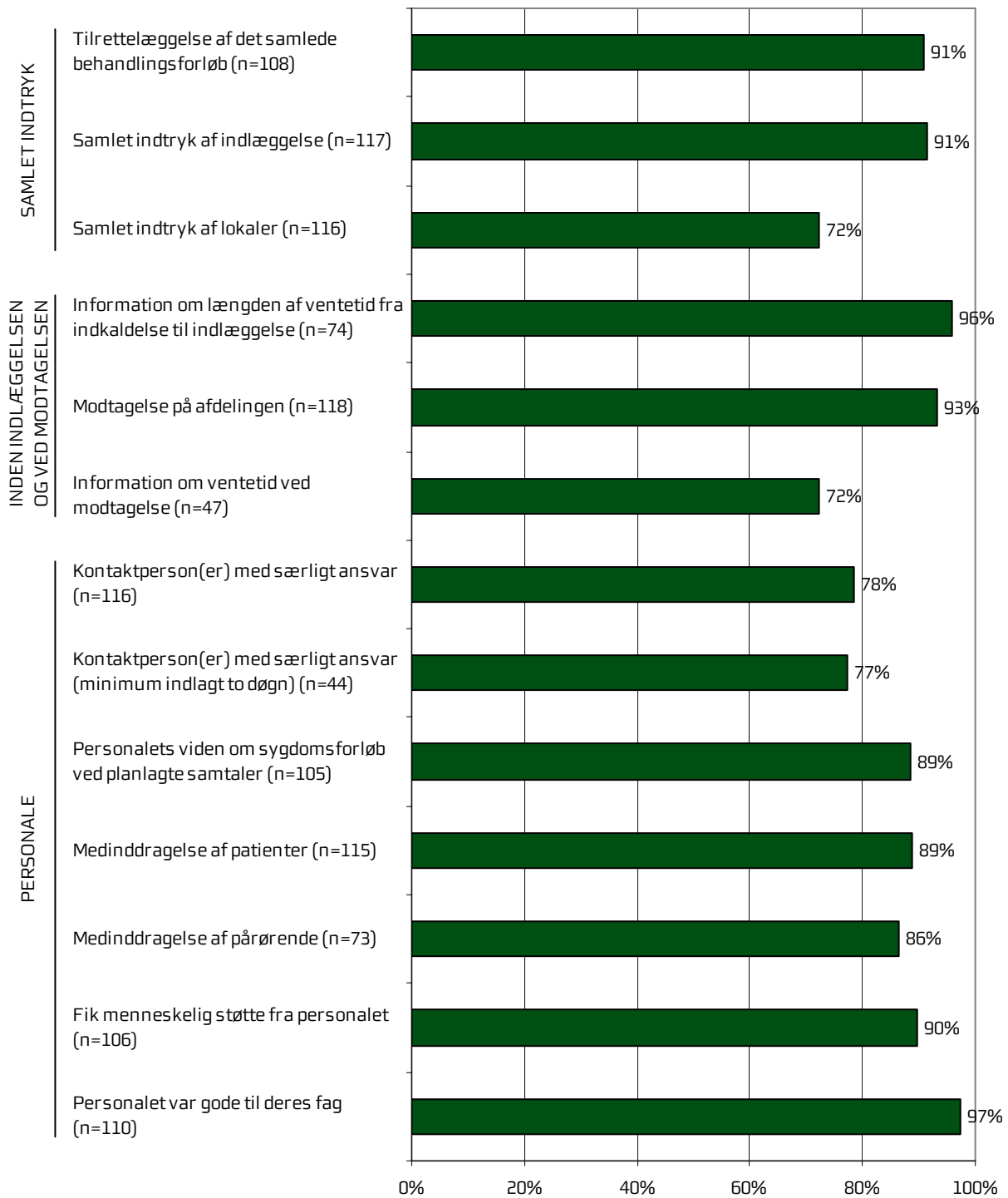
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

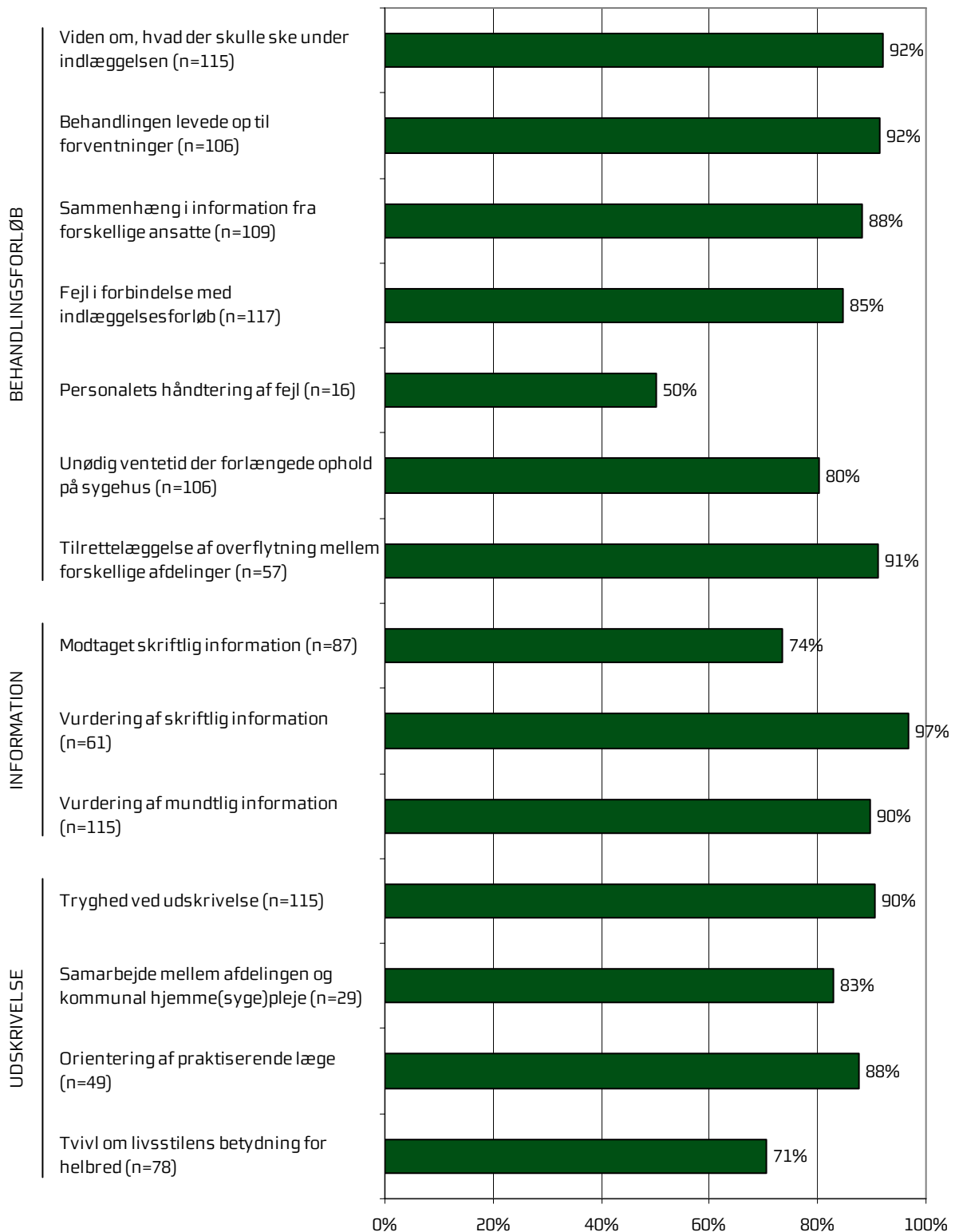
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Kirurgisk Afsnit 240

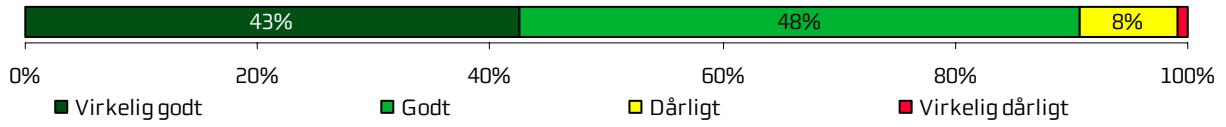
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

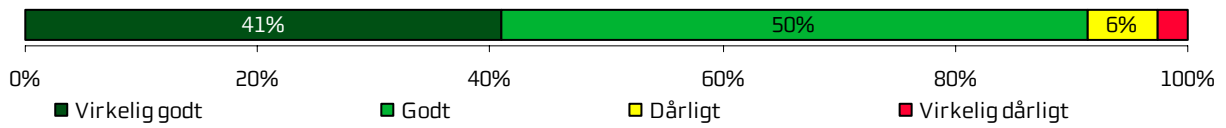
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

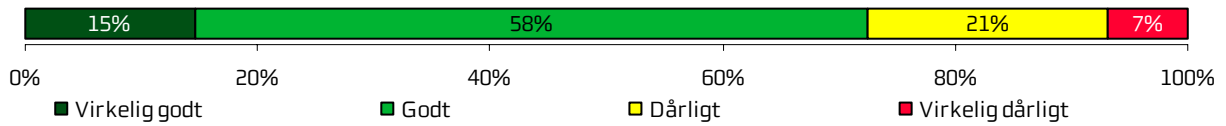
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=108)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=117)



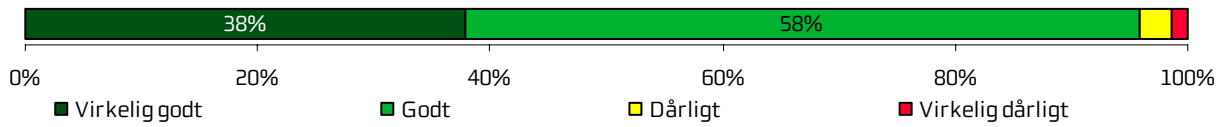
Samlet indtryk af lokaler (n=116)



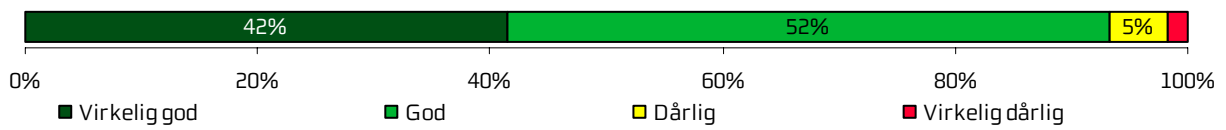
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	92 %	100 % *	85 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		91 %	95 %	100 % *	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		72 %	64 %	100 % *	66 %	84 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

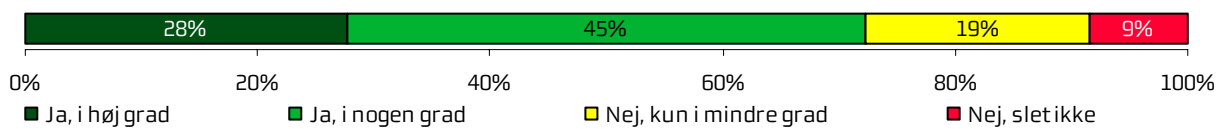
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=74)



Modtagelse på afdelingen (n=118)



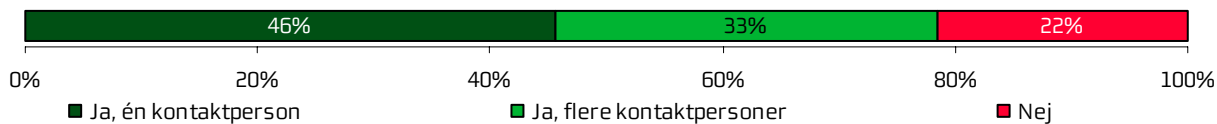
Information om ventetid ved modtagelse (n=47)



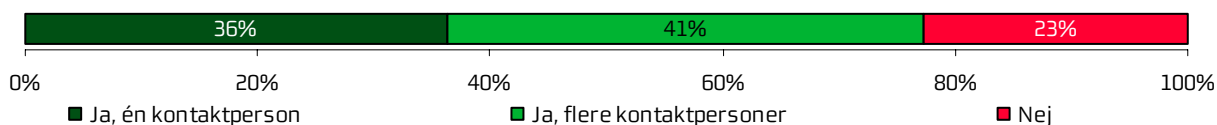
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		96 %	-	100 %	79 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		93 %	93 %	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		72 %	70 %	89 % *	61 %	74 %

Personale

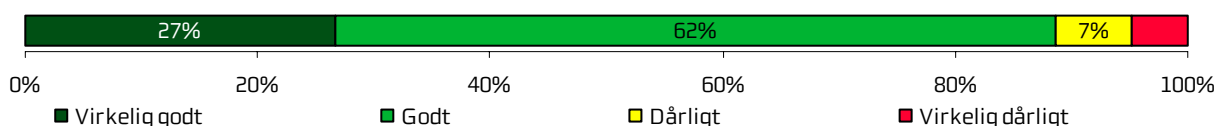
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=116)



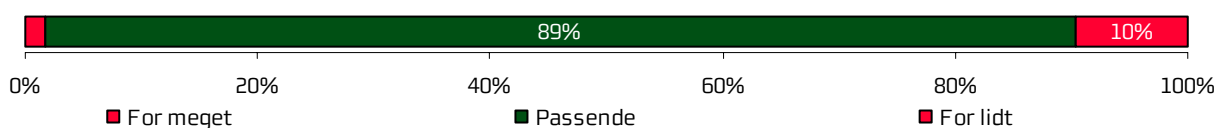
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=44)



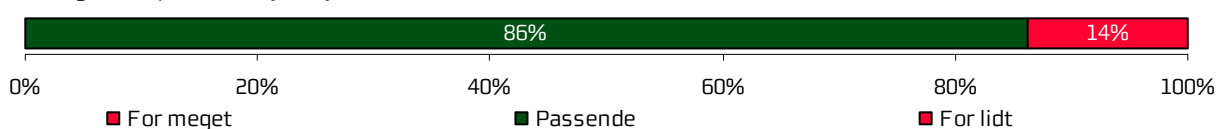
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=105)



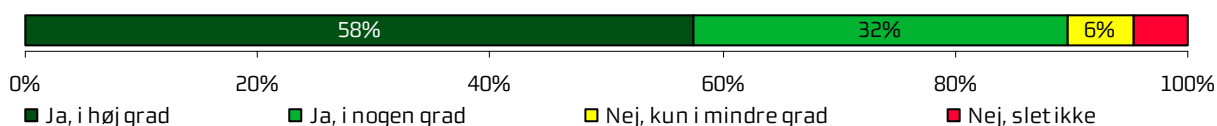
Medinddragelse af patienter (n=115)



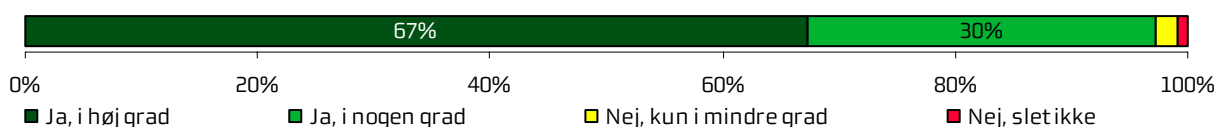
Medinddragelse af pårørende (n=73)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=106)



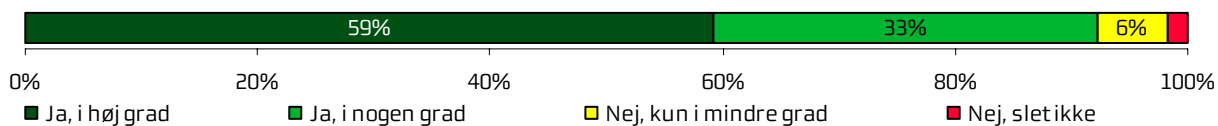
Personalet var gode til deres fag (n=110)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		78 %	86 %	100 % *	68 %	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		77 %	-	97 % *	74 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	91 %	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	89 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	85 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		90 %	85 %	100 % *	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	97 %	100 % *	91 % *	98 %

Behandlingsforløb

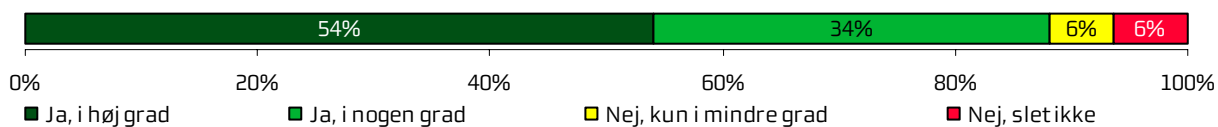
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=115)



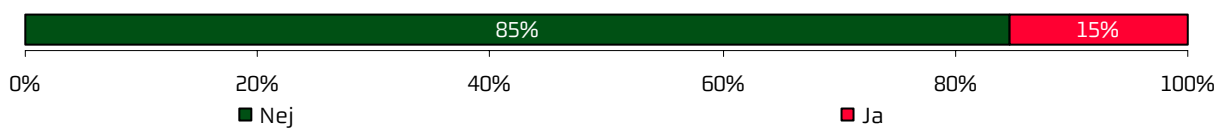
Behandlingen levede op til forventninger (n=106)



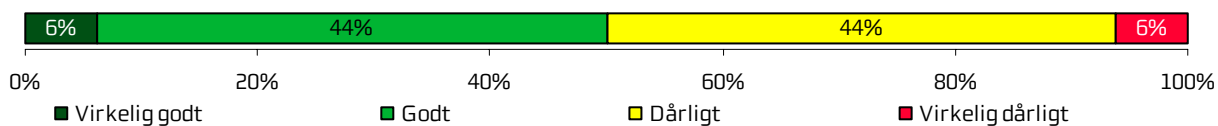
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=109)



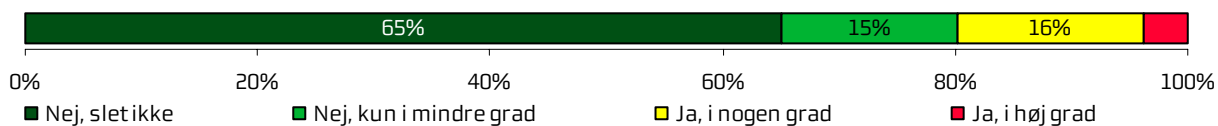
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=117)



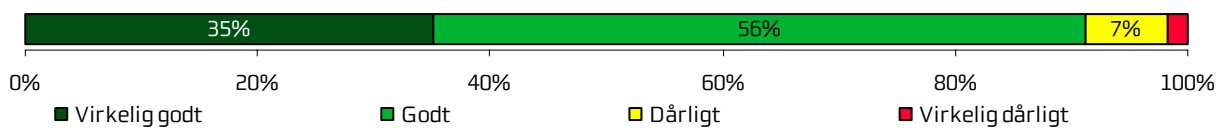
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=106)



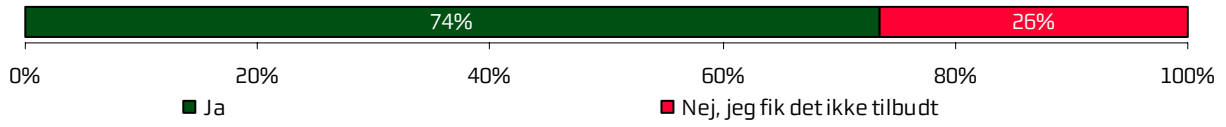
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=57)



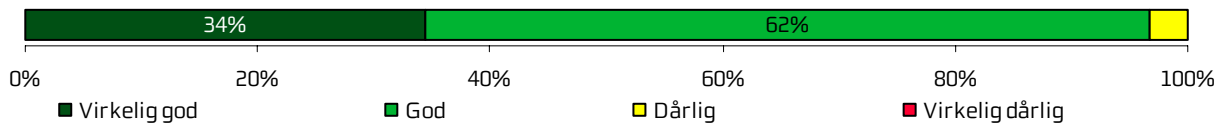
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		92 %	93 %	100 % *	71 % *	88 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		92 %	93 %	100 % *	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		88 %	91 %	100 % *	77 % *	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		85 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		50 %	-	83 % *	43 %	64 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		80 %	81 %	98 % *	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	100 %	80 %	91 %

Information

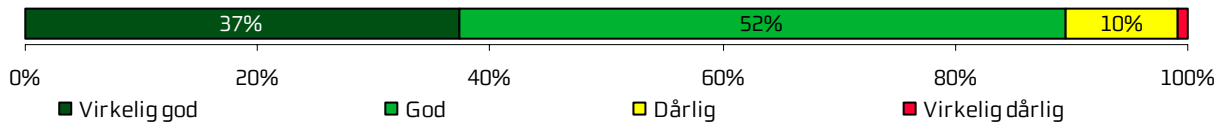
Modtaget skriftlig information (n=87)



Vurdering af skriftlig information (n=61)



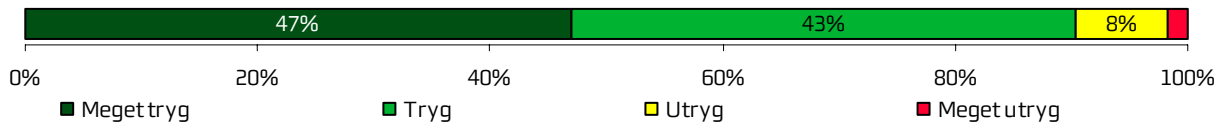
Vurdering af mundtlig information (n=115)



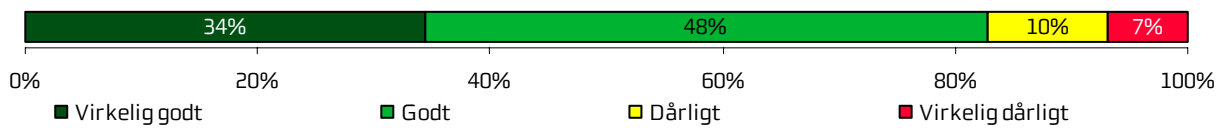
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		74 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	96 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	92 %	100 % *	85 %	94 %

Udskrivelse

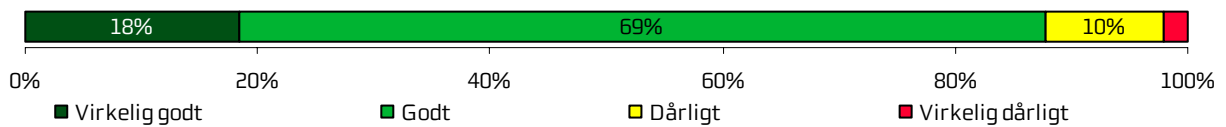
Tryghed ved udskrivelse (n=115)



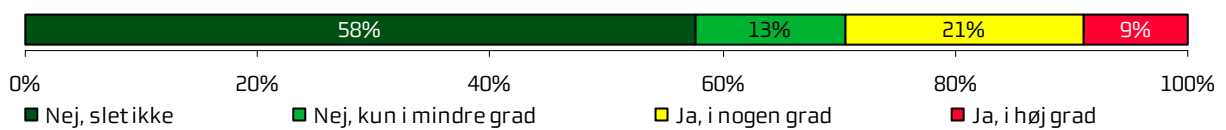
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=49)



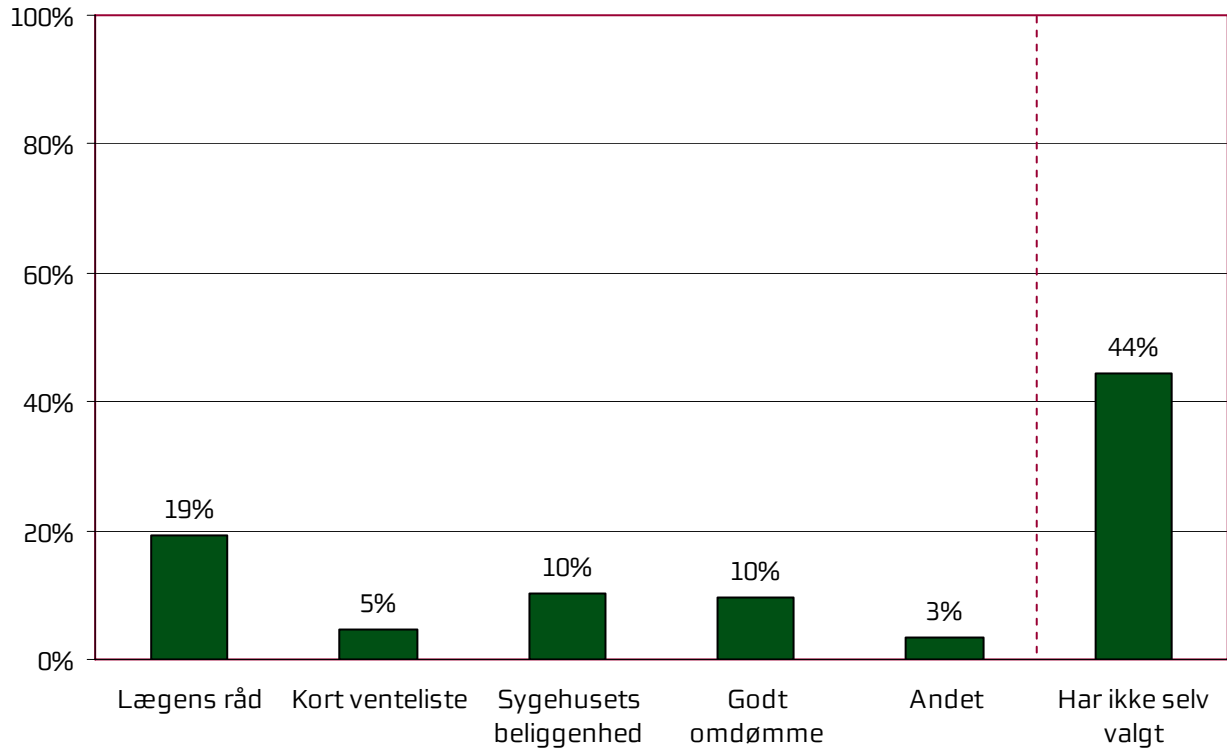
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		90 %	93 %	100 % *	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		83 %	86 %	98 % *	73 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	90 %	100 % *	73 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	83 %	92 % *	56 % *	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kirurgisk Afsnit 240, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus













Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
1	Min eneste dårlige oplevelse var larmen fra den motoriserede seng ved siden af mig. Det var umuligt at sove for mig i tre dage. Ellers kun godt at sige om mit forløb på afdelingen. Nå ja, madportionerne var lidt små til en voksen mand [].	Godt
2	Har været ovenud tilfreds.	Virkelig godt
7	Det var IKKE sjovt at ligge på en seksmandsstue. Ellers fint. Det var ret smertefuldt at få en bestemt type antibiotika sprøjtet direkte ind i åren. Alligevel valgte natsygeplejersken gang på gang at benytte den metode i stedet for at give i drop med saltvand.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Sygehuset er ikke særlig forberedt/egnet til patienter, der er handicappede, jeg er selv kørestolsbruger.	Godt
10	Det er virkelig dårligt, at ligge på en SEKSPERSONERSSTUE efter en stor operation. Afdelingen var møgbeskidt. Der er tale om fastklæbede skidtpletter, store edderkopper og store skidtsamlinger på trappeopgangene.	Dårligt
11	Totalt set et yderst positivt møde med hospitalsverdenen. Alle havde vel travlt, men det mærkedes ikke. Alle var yderst professionelle, glade og smilende.	Virkelig godt
12	Praktisk bedre tilrettelæggelse af arbejdet.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg lå på seks-mandsstue, hvilket er mange at dele rum med, når man er syg og har mange smerter. Jeg synes personligt, at det er forargeligt, at der ikke er mere privatliv, når man er indlagt. Patienterne i de andre senge kunne under stuegang høre alt vedrørende min sygdom, hvilket på visse punkter krænker privatlivets fred. Forslag: Afskaf stuer med plads til mere end to personer.	Godt
18	Jeg synes, det var dejligt at møde et meget glad personale, hvor man fik en følelse af, at de bekymrede sig om én. Der var venligt, og man følte sig tryk under opholdet på sygehuset.	Virkelig godt
19	Jeg følte mig meget tryk ved plejepersonalet, som gav sig god tid til at tale med mig. Lægerne virkede lidt fortravlede.	Dårligt
20	Seksmandsstuer er helt uacceptabelt, det er ikke muligt at skabe ro og mulighed for privatliv, hvis man ikke ønsker, at alle andre indlagte skal indvies i ens sygdomshistorie. For lidt personale og dårlig kommunikation mellem afdelingerne.	Dårligt
21	Jeg kunne godt tænke mig, maden bestod af noget, der tog hensyn til cancerpatienter, som vil spise sundt. Alt mad bestod af kød. Jeg tog appelsiner, som havde set sine bedste dage, samt rugbrød med honning. Det var det, som jeg kunne spise. Det, som var særlig godt på afdelingen, den var super opmærksom på mit forløb. Speciel ros til NN. Jeg og min familie var helt forbløffede over NNS måde at behandle os på.	Virkelig godt

- 23 Der er en rar atmosfære - positivt og imødekommende personale. Plejepersonalet får topkarakter. Lægerne tog sig tid til at forklare med ord der kunne forstås. Alt i alt en positiv oplevelse. Dårlig lyd på tv'et. På indkaldelse kan man evt. skrive, at man selv kan medbringe høretelefoner til tv'et. Evt. en brugsanvisning til tv'et kunne hjælpe nogle ældre. Virkelig godt
- 24 Den nævnte sygeplejerske fortjener meget ros! Godt
- 25 Jeg har kun oplevet forløbet yderst positivt. Virkelig godt
- 26 Jeg følte mig i gode hænder under indlæggelsen. Dog var sengen for KORT og hovedpuder ALT for dårlige. Virkelig godt
- 27 Seksmandsstuen var langt fra optimal. Den første dag ved indlæggelse at møde/forstyrre patienter, der skulle komme sig efter operation dagen før, virkede forvirrende. Hvis seksmandsstuer ikke kan undgås, var det bedre med patienter på samme trin i forløbet. Jeg følte mig meget "synlig", som jeg stod der. At fysioterapien foregik på stuen til gene for de patienter, der havde det dårligt. Gav også en trykket stemning. Jeg vil dog også rose personalet for et godt humør og engagement på trods af nedskæringer og travlhed. Jeg følte mig tryk og altid lyttet til uanset tidspunktet. Fysioterapien var et godt tilbud og godt at starte med hurtigst muligt. Et tilbud jeg efterfølgende har været MEGET glad for. Virkelig godt
- 28 Altid venligt og oplysende personale. Virkelig godt
- 29 Indkaldt efter undersøgelse (den obligatoriske). Derefter behandlet samme sted. Virkelig godt
- 31 Jeg var fastende i alt for mange timer, i forhold til det medicin jeg skal tage. Det blev der ikke taget hensyn til. Dårligt
- 33 Fremragende afdeling. Overflyttet til hospice. Virkelig godt
- 36 MÅSKE SKULLE JEG SLET IKKE HAVE VÆRET ISOLERET, NÅR IKKE LÆGEN SOM ALLE ANDRE TOG HENSYN TIL DET. Godt
- 38 Jeg foreslog, at Århus Sygehus skulle ansætte flere specialislæger. Jeg har indtryk af, en del af lægerne ikke har haft de nødvendige kompetencer. Godt
- 39 Alt var ok. Men man fornemmede stor travlhed og en vis forvirring personalegrupperne imellem. Helt mærkeligt blev det, når man flere gange i løbet af en formiddag kunne se hele det kvindelige personale samlet i et kontor til kaffe og snak. Det virkede, som om afdelingen mangler en øverste leder. Men alt i alt fungerede tingene fint, og personligt har jeg ikke noget at klage over. Virkelig godt
- 40 Det bliver glemt, at patienten ikke kun er en sygdom, men en hel PERSON. Patientens LIVSKVALITET også har en indflydelse. Især i et LANGT SYGDOMSFORLØB. Godt
- 41 Jeg følte, der blev taget godt hånd om mig, og blev altid mødt med godt humør. Godt
- 44 De var søde og rare. Alt perfekt for mig. Virkelig godt
- 46 Var indlagt i sommerperiode, hvorfor 6-mandsstuerne ikke var fyldt op. Ved tidligere indlæggelse var vi seks på stuen, hvilket gav meget uro og støj. Informere om årsag til ventetid. Evt. differentie-

Bilag 1

ret mødetid, så de, som bor længere væk, kan møde senere. Vi sad jo alligevel bare og ventede på gangen.






- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 49 | Som nævnt en meget flot behandling efter en []operation. Et kursus i kommunikationsteori bør være et must for en []opererende [] læge. Meget ubehagelig og nedladende tone. Alle andre, jeg mødte, var gode kommunikatorer. | Godt |
|  | 50 | Meget kort ventetid og rigtig god behandling. Mange tak for det. Var to dage på patienthotellet, rigtig fin behandling og lækker mad. | Virkelig godt |
|  | 50 | Ville anbefale Århus Sygehus til andre. Sødte personale, som gør alt for at hjælpe dig. Var to dage på patienthotellet. God behandling. Blev vist rundt på hele hotellet. Lækker mad. | Virkelig godt |
|  | 51 | Særligt godt! Var tilbudt tid til kikkertundersøgelse på Regionshospitalet Viborg [sommeren] 2010. Den tilbudte tid blev desværre udsat [fire måneder]. | Godt |
|  | 52 | Fredagsmorgensangen på afdelingen var et tegn på menneskeligt overskud. Og det spredte glæde og velvære. Jeg oplevede en ENGAGERET, sammentømret personalegruppe, som var yderst kompetent udi alle de led, jeg så. Humor og venlighed tillige. Det er mit håb, at man i fremtiden, vil passe på et godt personale for at bevare det overskud, der prægede min indlæggelse. | Virkelig godt |
|  | 52 | Personalet var kompetent, godt sammensat, og man fornemmede menneskeligt overskud. | Virkelig godt |
|  | 53 | Generelt meget kompetent personale med sans for menneskelig og faglig omsorg. Stor tillid til faglig dygtig operatør. | Godt |
|  | 54 | Mere varme på toiletter og baderum. Nogle ualmindelig søde, rare og venlige personer - og hjælp-somme! | Virkelig godt |
|  | 55 | Det var dejligt, at jeg kunne få lov at blive på hjerteafdelingen, selvom jeg skulle have være flyttet på en anden afdeling. | Godt |
|  | 56 | Det var meget stressende, da man kunne mærke, hvor stresset personalet var. | Dårligt |
|  | 57 | Konsistent kommunikation vil være en klar fordel for alle! Ro og imødekommenhed ved indlæggelse. Respekt for patientens mentale tilstand og brug for ro og hvile. Færre på stuerne - vi lå seks stk., hvilket er meget, når man er så bange og ked af det. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 58 | Jeg lå på en seks sengsstue med fire piger, der var eller skulle brystopereres. Det var meget deprimerende, og jeg spurgte flere gange personalet om at blive flyttet til en anden stue, hvor der ikke lå brystopererede piger. Selv var jeg indlagt pga. [et andet problem]. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afsnit 240, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
3	Ingen informationer, som var detaljerede, medmindre jeg selv spurgte ind til det flere gange.	Virkelig dårligt
4	Kom med ambulance, da jeg blev syg under et ophold [].	Det kan jeg ikke vurdere
5	Det var et meget hurtigt forløb fra første undersøgelse til operation.	Godt
6	Der var ingen ventetid. Samtale [i efteråret], indlagt [en uge senere].	Virkelig godt
9	Blev overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
16	Opholdet på Århus Kommunehospital varede kun et døgn, men har ellers i almindelighed kun godt at sige om hospitalet.	Intet svar
17	Akut indlagt.	Godt
19	Blev indlagt fra et andet sygehus.	Dårligt
21	Jeg er glad for, I var så hurtige.	Virkelig godt
23	Blev overført fra kommunehospitalet.	Virkelig godt
24	Der gik ikke lang tid!	Godt
24	Min mand og jeg blev modtaget og fik en fin orientering af en sosu-hjælper.	Godt
25	Akut indlæggelse via vagtlæge.	Virkelig godt
29	Ventetiden fra første dags undersøgelse til svar på prøver: tre uger - er for længe.	Virkelig godt
33	Fri indlæggelse.	Virkelig godt
34	Jeg var kun indlagt akut ét døgn for at få [behandling] [].	Intet svar
35	Fik tilsendt PATIENTINFORMATION om kikkertundersøgelse - koloskopi. Den var god at læse - og følge.	Virkelig godt
38	Jeg havde en dårlig oplevelse. Jeg havde ondt fra [om morgenen] indtil [om aftenen], og jeg fik ingen hjælp, selvom jeg kaldte efter hjælp mange gange.	Godt
39	Alt gik så hurtigt og planmæssigt, som det overhovedet kunne. Jeg oplevede det ikke som ventetid - kun som afventen på resultat af prøver og undersøgelser.	Virkelig godt

Bilag 1




- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 41 | Alt gik jo meget hurtigt. Havde jo ingen ventetid. Følte selv, at jeg var med hele vejen. | Godt |
|  | 42 | Undrer mig over, at jeg modtog materiale om indlæggelsen m.v. to gange, dels ved [operationen], og efterfølgende ved fjernelse af lymfekirtlerne. Materialet er meget flot og sikkert dyrt. Man kunne spare noget her. | Virkelig godt |
|  | 46 | Jeg synes, der gik for lang tid fra konstateringen af årsagen til sygdommen, til jeg reelt modtog behandling. | Godt |
|  | 50 | Næsten ingen ventetid. I er dygtige. | Virkelig godt |
|  | 56 | Jeg synes, at personalet kunne være lidt mere lyttende til patientens viden om sin egen sygdom. | Dårligt |

Kirurgisk Afsnit 240, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
7	Stor ros til NN for, at jeg ikke følte mig som "den næste i rækken". Gjorde en træls situation lidt bedre ved at virke mere personlig.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Særdeles godt.	Virkelig godt
11	Første ansigt mødte jeg i receptionen, og det var en lidt "sur og tavs" modtagelse. Resten af modtagelsen var virkelig god - alle smilende og hjælpsomme.	Virkelig godt
18	Der var en del forvirring under min indlæggelse, men det skyldes højst sandsynligt mere manglende information fra læge til sygehuset.	Virkelig godt
20	Der gik lang tid inden, der kom nogen og modtog mig.	Dårligt
21	Jeg var tryk. Det var meget fint det hele.	Virkelig godt
22	Sad og ventede på, at en sygeplejerske blev klar til at anviser en seng. Vidste ikke rigtig, hvad der skulle ske.	Godt
23	Både første og anden gang var det med kompetence, omsorg samt meget lidt ventetid. Blev løbende orienteret om, hvad der skulle ske af undersøgelser.	Virkelig godt
24	Den var udmærket.	Godt
32	Ingen ventetid.	Godt
34	Fin modtagelse.	Intet svar
36	Efter hjemkomst fra sygehus i udlandet havde jeg fået oplyst, at jeg måske skulle isoleres. Efter placering i seng på eneværelse forventede jeg, at det var sket. Der var to sygeplejersker involveret i dette. De kom senere og sagde, der var sket en fejl. Jeg blev flyttet til en anden enestue og skulle være alene om et toilet. Jeg havde allerede benyttet et andet. På det nye værelse kom personalet ind med beskyttelsestøj, hvilket blev brugt af alle på indlæggelsesdagen og den følgende dag, undtagen læger, hvilket undrede sygeplejerskerne på operationsgangen.	Godt
37	Der var tilsyneladende kommunikationsproblemer mellem [to afdelinger] med hensyn til den smertestillende medicin jeg skulle have. [Den ene afdeling] ordinerede morfin, men jeg fik udleveret [et andet præparat], hvilket jeg for længst havde konstateret ikke hjalp mig.	Godt
38	På trods af smerte kom lægen ikke til mig.	Godt
46	Ved første indlæggelse: Jeg oplevede, at personalet havde meget travlt. Vi sad længe og ventede på gangen uden egentlig at vide hvorfor.	Godt

Bilag 1





- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 47 | Der var ikke styr på, hvor jeg skulle være efter operationen. | Virkelig godt |
|  | 49 | MEGET VENLIG SYGEPLEJERSKE. | Godt |
|  | 57 | Der var ingen til at tage imod. Da vi fik kontakt med en sygeplejerske, var det som om, vi var til besvær. Måtte selv hele tiden spørge om, hvad jeg skulle, og hvor de forskellige ting var - bl.a. det tøj, jeg skulle skifte til. | Det kan jeg ikke vurdere |

Kirurgisk Afsnit 240, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Håndtering af fejl
3	En læge kommer ind om morgenen og siger, at alt er ok, og jeg kan komme hjem. Senere kommer en anden læge til og siger, at jeg skal opereres! Dårlig kommunikation mellem lægerne!!	Dårligt
9	Blev efter en uge overført til andet sygehus [] til viderebehandling.	Intet svar
10	Mange, store og små. Gennemgående mangel på omsorg og pleje. F.eks. fik jeg først min diætmad på tredjedagen!	Dårligt
13	Sygeplejepersonalet var ikke opmærksomme på, at jeg skulle faste, hvilket gjorde mig noget forvirret, da jeg ikke vidste, hvad der var rigtigt og forkert.	Godt
14	For dårlige senge. De var ikke til at sove i.	Virkelig dårligt
19	Jeg ventede for længe med at få sat en stent op i forbindelse med tarmskyllning.	Godt
29	Kommunikationsfejl fra afdeling til afdeling. Jeg blev ikke informeret om aflyst undersøgelse - som jeg kørte 60 kilometer til. Det er ikke er ikke godt nok - der findes både telefon og e-mail i dag.	Godt
30	Jeg er i blodfortyndende behandling, desværre måtte jeg rette en sygeplejerske fordi, hun ville give mig forkert dosis.	Godt
31	At jeg var fastende før operationen fra sidst på aftenen til næste dag hen på aftenen.	Dårligt
35	Det var meget ubehageligt, at jeg ikke fik lejlighed til et brusebad om morgenen, før jeg blev kørt til operation/undersøgelse. Skulle muligvis selv have taget bad aftenen før, efter udtømning.	Dårligt
36	Manglende isolering fra starten.	Godt
37	Der blev flere gange udleveret forkert medicin.	Godt
38	Der var en kommunikationsfejl. Jeg klagede over smerte men fik ingen smertestillende medicin.	Godt
39	Først gav en sygeplejerske mig blodfortyndende medicin, og så kom en SOSU og ville give mig samme indsprøjtning. Da læge NN hørte, at jeg ikke kan tåle Panodil, så blev resultatet, at jeg ingen smertedækning fik til operationen (hvilket var slemt ved opvågningen). Fik forkert besked om min kræfttype to uger før operationen - meget ubehageligt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Ondt i halsen efter bedøvelsen.	Intet svar
45	De havde ikke kendskab til min sygdom og vidste ikke, hvad de skulle stille op!	Dårligt
50	Blev opereret to gange på grund af blodsamling.	Virkelig godt

Bilag 1










- | | | | |
|---|----|---|--------------------------------------|
|  | 50 | To gange operation samme dag på grund af blodsamling. | Virkelig godt |
|  | 53 | Jeg havde fået lavet [en behandling]. Jeg oplevede, at jeg [fik fejlinformation]. Derfor kvalme og opkastning og reoperation og forlænget forløb. [] | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 56 | At man ikke havde taget hensyn til den forklaring, jeg var kommet med omkring min kroniske lidelse. F.eks. at jeg ville tage flere dage om at komme mig ovenpå en epidural-bedøvelse, og at jeg ville være meget medtaget efter indgrebet. Følte at man flere gange spurgte til, hvordan jeg havde det i forhold til at jeg snart skulle op af min seng og komme hjem, da jeg fortsat var meget medtaget i mine nervebaner. | Dårligt |
|  | 57 | Måtte selv gøre opmærksom på, at jeg skulle gives en sprøjte, som var lagt klar til mig. Måtte flere gange gøre opmærksom på, at jeg havde fået en [operation], der gjorde, at jeg ikke måtte bevæge armen, som de andre opererede. | Dårligt |

Kirurgisk Afsnit 240, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
3	Det er utrolig uprofessionelt, at lægerne siger forskellige ting, samt at der er andre muligheder for at blive tjekket, såsom ultralyd eller gynækologisk undersøgelse, med de greb [alligevel] hurtigt til operation! Hvad med at lave disse undersøgelser først!!	Virkelig dårligt
7	Jeg bad flere gange om, at få lagt mit venflon om/et andet sted, men fik afslag. Nu er åren blevet mærkelig.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Det tog [flere dage], før jeg fik forklaret, hvad der var sket under operationen.	Dårligt
11	Alle virkede yderst fagligt kompetente. Yderst professionelt.	Virkelig godt
12	Personalet var af meget vekslende kvalitet. Det gav et blandet indtryk af indlæggelsen.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Den har strakt sig over for mange år.	Virkelig godt
19	Jeg fik for mange modsatrettede oplysninger om, hvad der skulle ske, fra forskellige læger.	Dårligt
20	Ingen information om flytning til opvågning. Dårlig kontakt mellem afdeling og opvågningspersonalet.	Dårligt
22	Jeg fik under en af operationerne [tråd] isat, der skulle fjernes igen efter [nogle] måneder. Men næste operation blev der først bestilt tid til under opfølgende kontrol. Der gik derfor [længere tid], før der var tid til operationen.	Godt
23	Pga. for høj puls og hjerteflimmer blev indgrebet flyttet til operationsafdelingen, så der var personale til at overvåge mig. Det var meget betryggende. Havde inden haft en samtale med en speciallæge.	Virkelig godt
24	En sygeplejerske [] passede mig meget og med stor omsorg.	Godt
25	Alt yderst fint.	Virkelig godt
31	Jeg er i behandling med medicin, som jeg tager dagligt. Dette blev der overhovedet ikke taget hensyn til.	Dårligt
32	Stor lægelig kompetence!	Godt
36	Indlæggelsen blev forlænget med en overnatning, fordi jeg som følge af isolering skulle behandles sidst på dagen. Det kunne ikke nås, men jeg kom til næste morgen.	Godt
38	Generelt var behandlingsforløbet tilfredsstillende.	Godt

Bilag 1

-  39 Alt i alt et godt og omsorgsfuldt forløb. Men jeg ville gerne have haft en fast sygeplejerske og læge som kontaktpersoner. Dog lykkedes det mig, ved egen ihærdige indsats, at få to efterfølgende tjek hos operationslægen - hvilket jeg var MEGET glad for. Virkelig godt
-  46 Jeg oplevede, at personalet gjorde, hvad de kunne for at få tingene til at fungere hensigtsmæssigt. Under de givne omstændigheder. Jeg oplevede, at de generelt havde meget travlt, og jeg kommer derfor som patient let til at have følelsen af at være til besvær. Godt
-  47 På hotellet én dag, og i brevet stod der to dage. Virkelig godt
-  48 Det var fint, at jeg, fordi jeg kommer [langvejsfra] og ikke kunne møde op om morgenen den dag, jeg skulle opereres, fik mulighed for at overnatte på patienthotellet. Godt
-  49 Den opererende [] læge var meget brysk og en dårlig kommunikator. Godt
-  50 Flot behandling efter prøverne. Kun et par dages ventetid. Det siger jeg mange tak for. Virkelig godt
-  52 Stor menneskelig varme hos personalet. Humor. Overskud, mundede bl.a. ud i morgensang fredag. Virkelig godt
-  53 Det var en hård omgang. Personalet skal have ensartethed i deres rådgivning. Godt
-  57 Besøgstiderne og reglerne for mobiltelefoni blev SLET ikke overholdt, og personalet ignorerede det. Det betød blandt andet snak og sms'er om natten og besøg af larmende pårørende [] om natten, hvor de indlagte, også den der fik besøg, lå og sov på en mørklagt stue. Det kan jeg ikke vurdere


Kirurgisk Afsnit 240, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 240	Samlet indtryk
3	Jeg var ikke i stand til at blive udskrevet. Hvordan man allerede sender en patient hjem i sådan en tilstand, skræmmer mig!	Virkelig dårligt
10	Som ambulans patient er der INGEN, der har en overordnet forholder-funktion. Det er særdeles UTRYGT i efterbehandlingssituationen.	Dårligt
12	Udskrevet til korttidsplads på plejecenter.	Det kan jeg ikke vurdere
13	Jeg havde stadig mange smerter, men ellers var informationen god.	Godt
21	Jeg savnede en kostvejleder angående kost vedrørende cancer. Jeg måtte gå på nettet og fik oplysninger. Men vil være mere tryk ved at det kom fra jer.	Virkelig godt
23	Blev ikke udskrevet, før der var styr på puls og hjerte, samt samtale med en læge.	Virkelig godt
24	Jeg blev ofte tilset af en sygeplejerske. Hun fortjener megen ros!	Godt
35	Skulle nok være blevet på sygehuset natten over, efter at have været i narkose.	Virkelig godt
36	Det var ok.	Godt
39	Pga. mindre komplikation var jeg tilbage på afdelingen [nogle] gange og på ambulatoriet [mange] gange til [behandling]. Her blev jeg altid modtaget venligt og imødekommende, men desværre aldrig af den samme sygeplejerske.	Virkelig godt
46	Jeg har ikke efterfølgende diskuteret forløbet med egen læge.	Godt
47	Synes, det var for dårligt, at det ikke var den læge, som opererede mig, der kom og snakkede med mig. :(Virkelig godt
48	Har svækket syn og kan derfor umuligt læse skriftlige informationer.	Godt
49	MULIGHEDEN FOR AT KUNNE HENVENDE SIG EFTER UDSKRIVELSEN EFTER EN BRYSTOPERATION VAR HELT I TOP. MEGET FLOT.	Godt
50	Efter tre uger var jeg igen på arbejde.	Virkelig godt
53	Rigtig god!	Godt
56	Fik at vide ved en skriftlig information, at jeg blot skulle lade såret være åbent og bare skylle det to gange om dagen. Der blev ikke ændret i det, selvom jeg havde fortalt, at jeg pga. [flere ting] voksende sår langsomt sammen, og der skulle en sygeplejerske på. Blev bare sendt hjem med en folder i	Dårligt

Bilag 1

hånden og måtte derefter kontakte min læge, og det resulterede i, at jeg måtte gå hver anden dag i en måned hos sygeplejersken og få rensset såret.

-  57 Kritik af genoptræningsinformation til onkoplastisk opererede: Man får samme pjece som til almindeligt brystopererede, men mange af øvelserne må man ikke lave. Når jeg spurgte diverse læger og fysioterapeuter, fik jeg forskellige svar. Det kan jeg ikke vurdere