

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Plastikkirurgisk Afdeling Z
Plastikkirurgisk Afdeling Z
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:	106
Besvarelser fra afsnittets patienter:	84
Afsnittets svarprocent:	79%

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

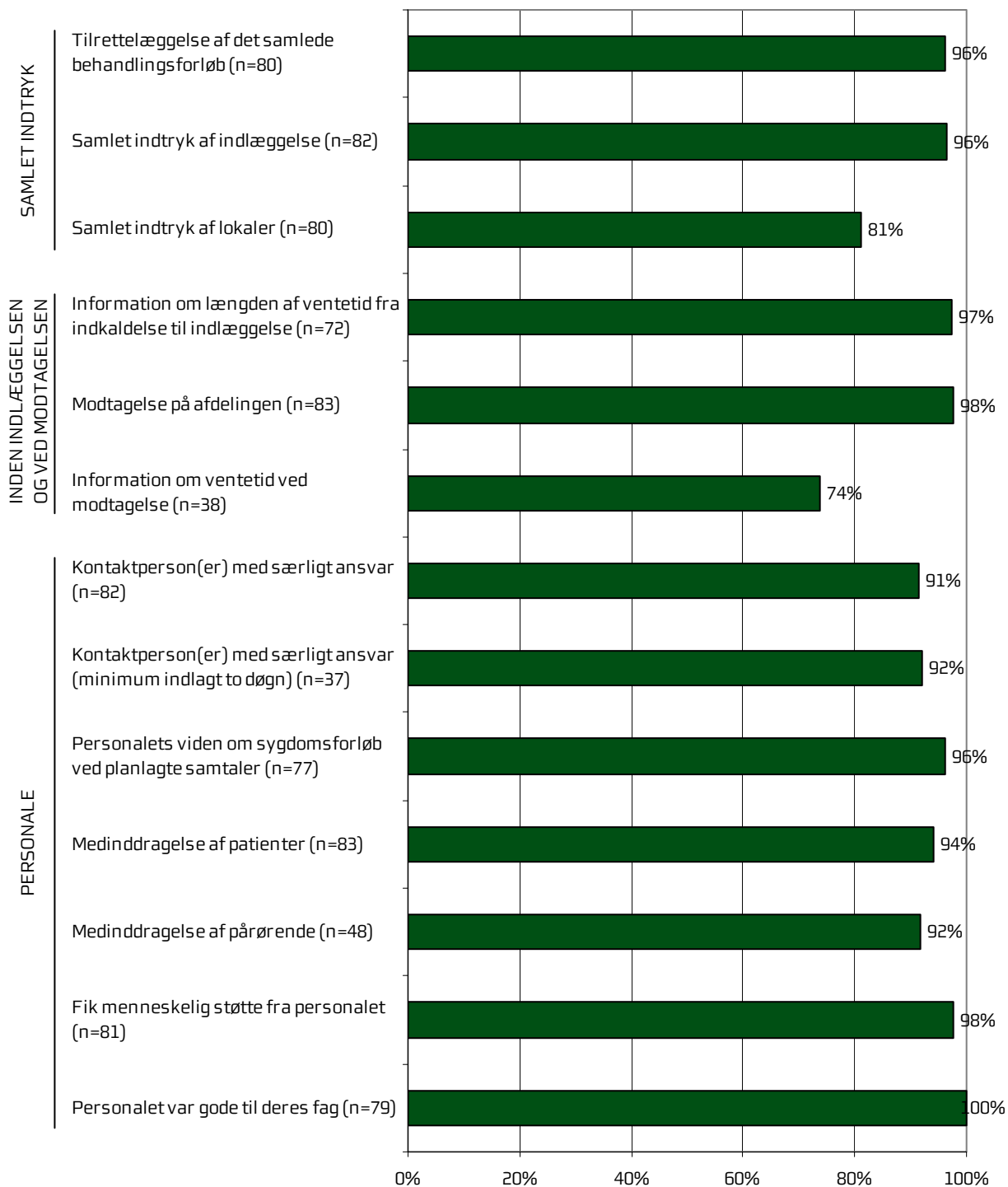
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

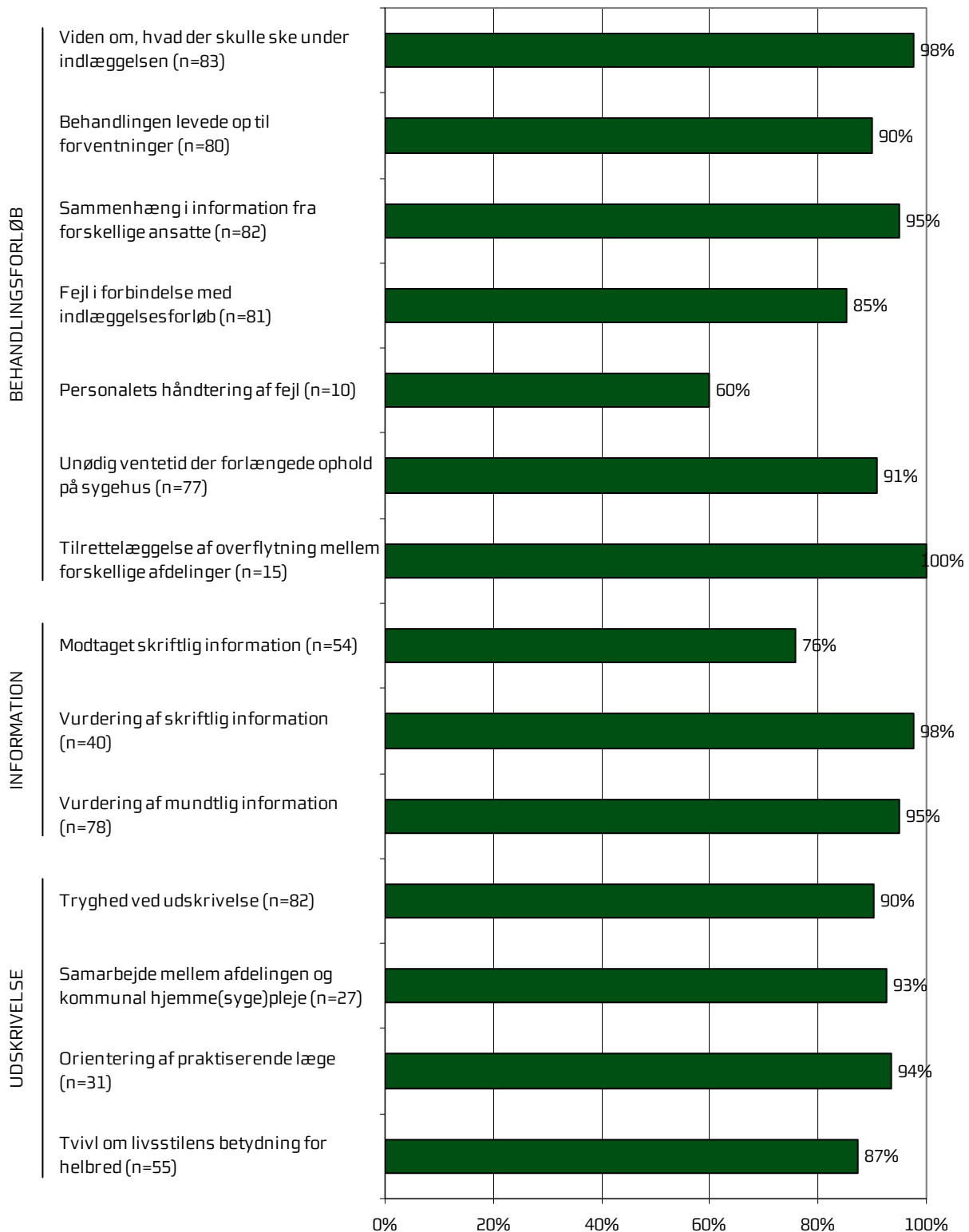
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

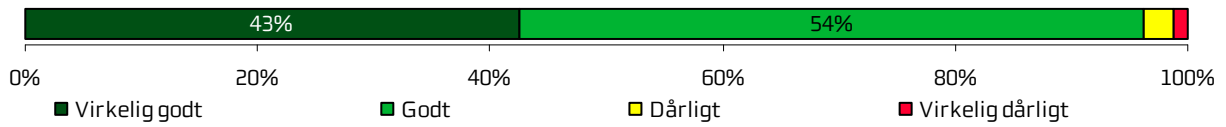
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

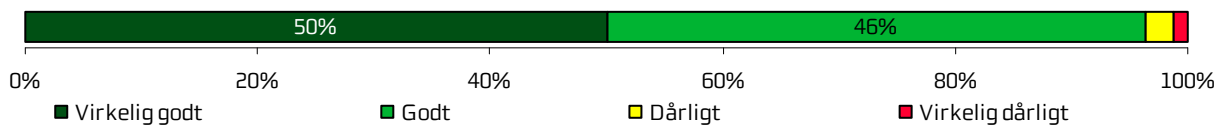
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

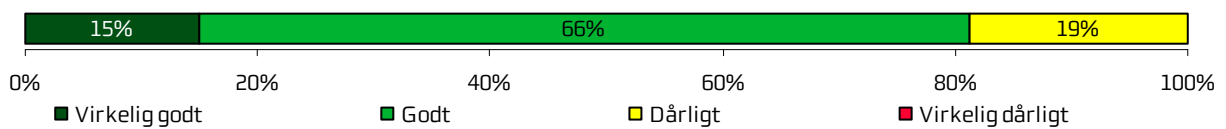
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=80)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=82)



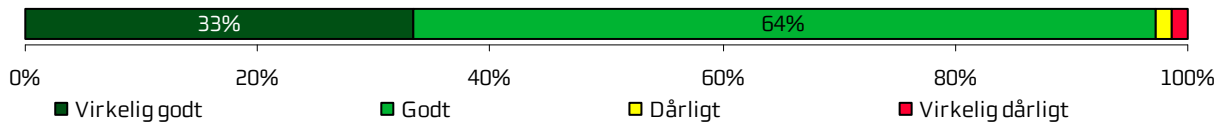
Samlet indtryk af lokaler (n=80)



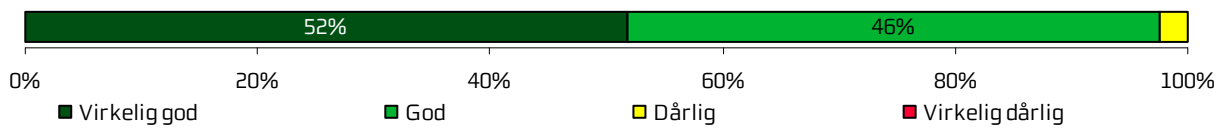
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	96 %	100 % *	85 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		96 %	99 %	100 %	88 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		81 %	87 %	100 % *	66 % *	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

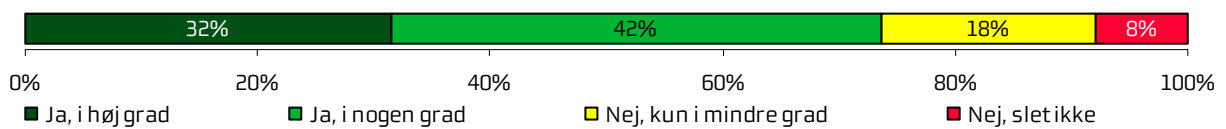
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=72)



Modtagelse på afdelingen (n=83)



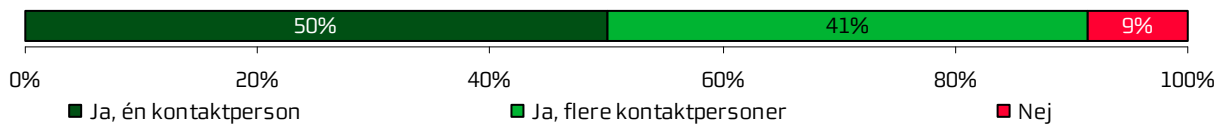
Information om ventetid ved modtagelse (n=38)



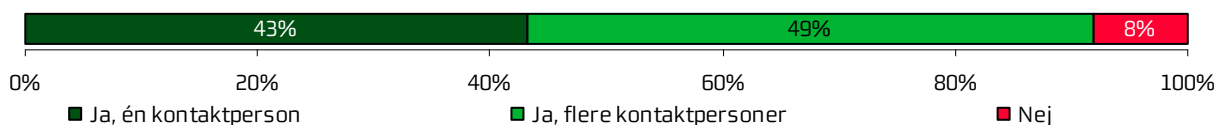
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		97 %	-	100 %	79 % *	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		98 %	96 %	100 %	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		74 %	64 %	89 %	61 %	74 %

Personale

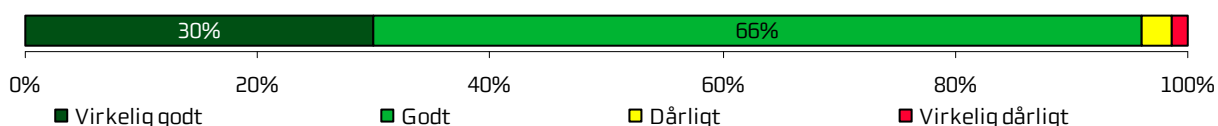
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=82)



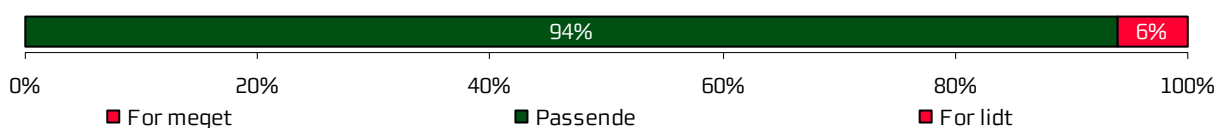
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=37)



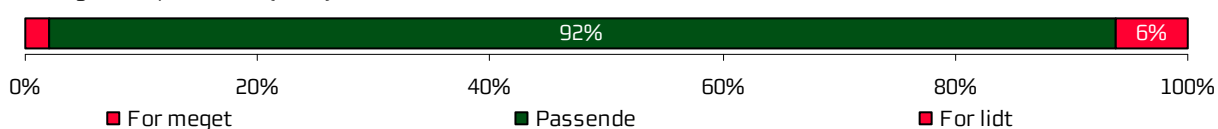
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=77)



Medinddragelse af patienter (n=83)



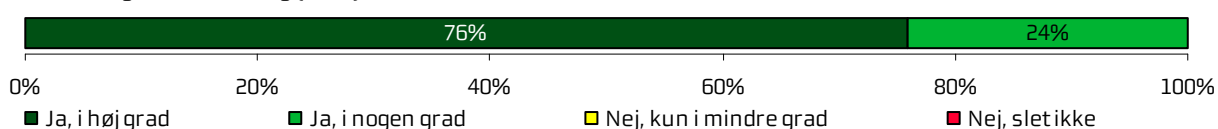
Medinddragelse af pårørende (n=48)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=81)



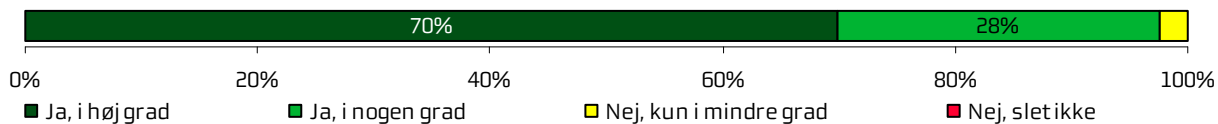
Personalet var gode til deres fag (n=79)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		91 %	90 %	100 % *	68 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		92 %	-	97 %	75 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		96 %	95 %	100 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	88 %	100 % *	82 % *	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	85 %	100 % *	74 % *	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		98 %	91 %	100 %	84 % *	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	98 %	100 %	91 % *	97 %

Behandlingsforløb

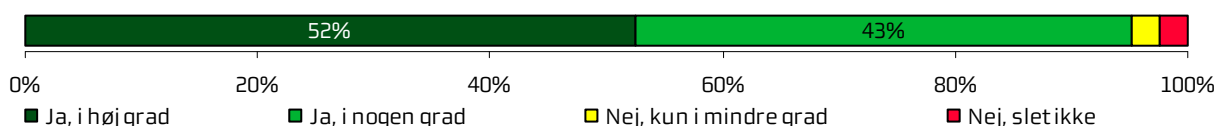
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=83)



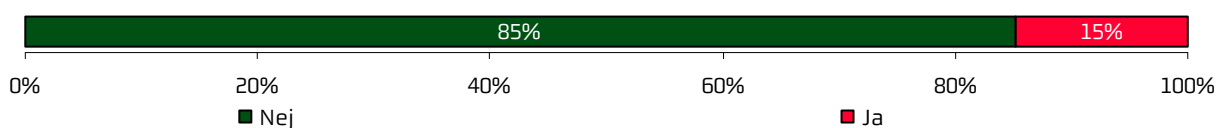
Behandlingen levede op til forventninger (n=80)



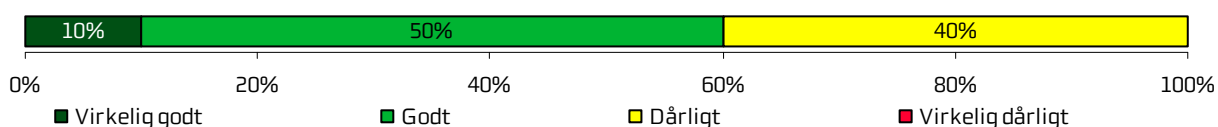
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=82)



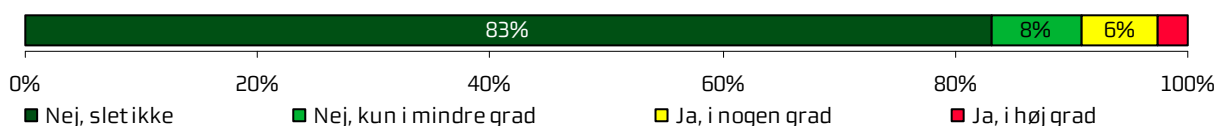
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=81)



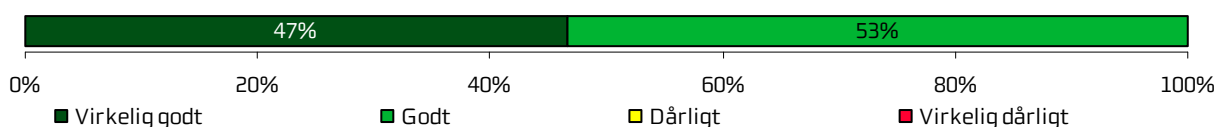
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=77)



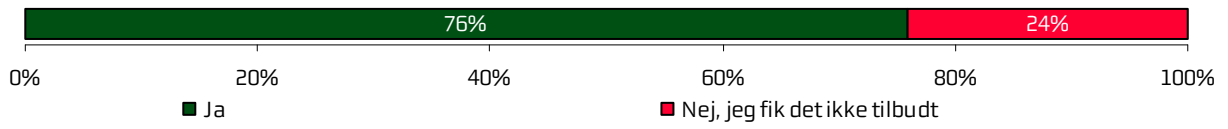
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=15)



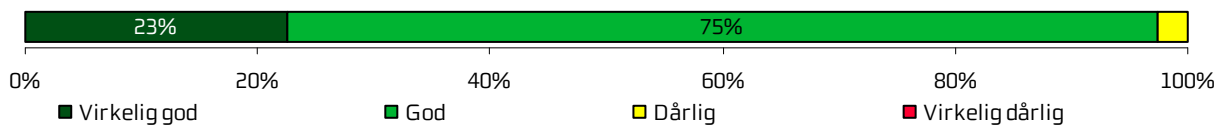
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		98 %	100 %	100 %	71 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	92 %	100 % *	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		95 %	90 %	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?		60 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		91 %	94 %	98 % *	72 % *	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	100 %	80 %	91 %

Information

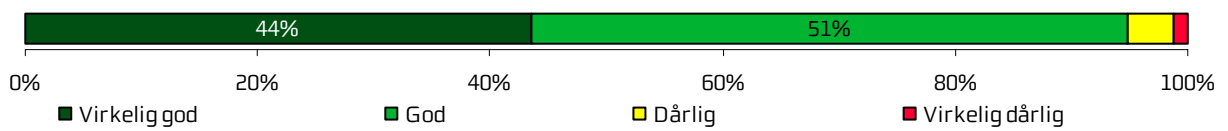
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=40)



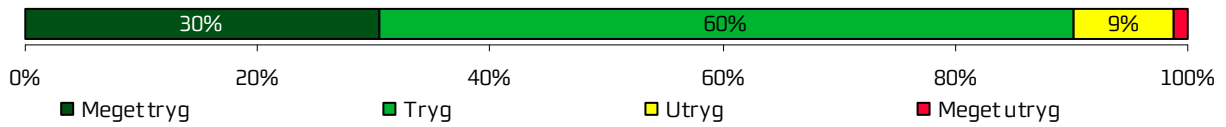
Vurdering af mundtlig information (n=78)



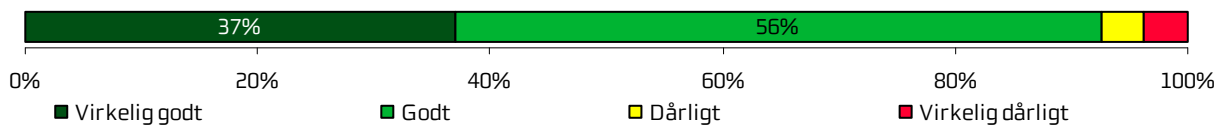
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		76 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	95 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		95 %	96 %	100 % *	85 % *	94 %

Udskrivelse

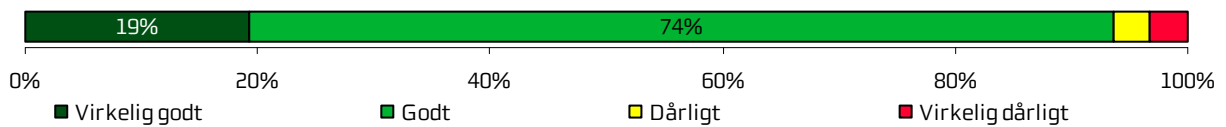
Tryghed ved udskrivelse (n=82)



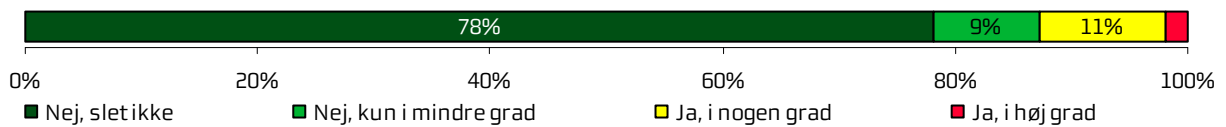
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



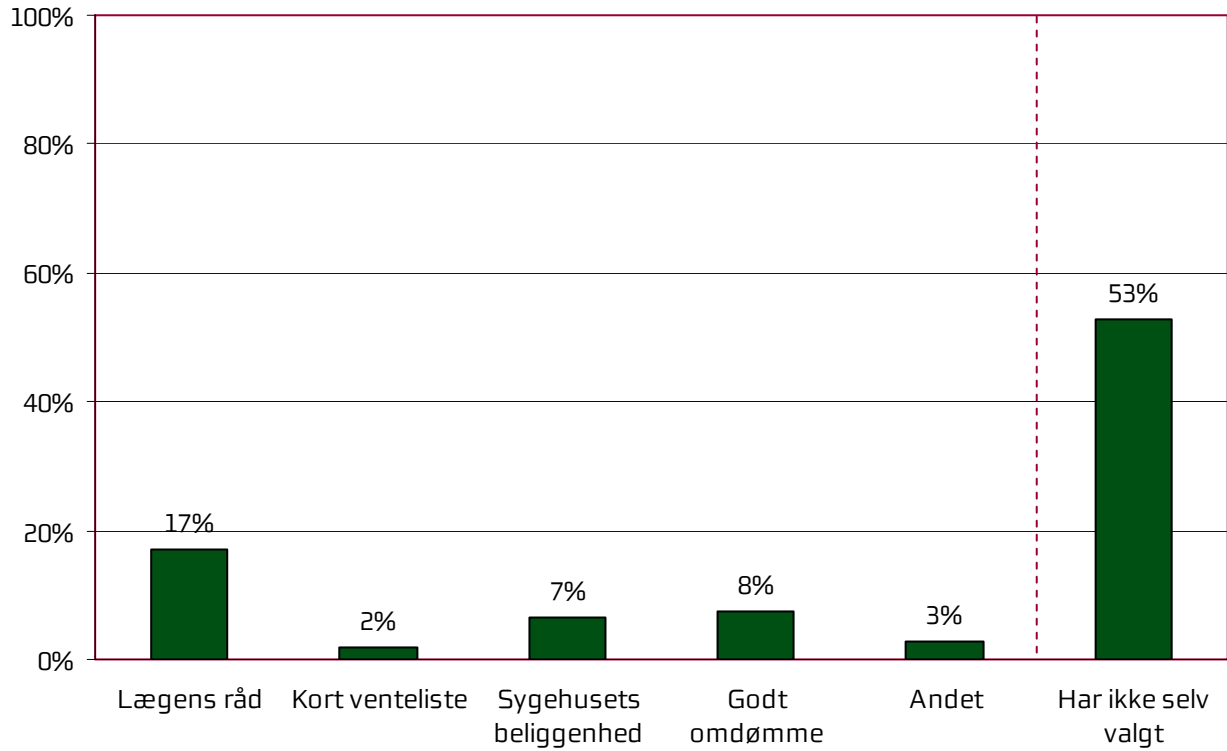
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		90 %	92 %	100 % *	75 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		93 %	93 %	98 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		94 %	87 %	100 %	73 % *	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		87 %	61 % *	92 %	56 % *	71 % *

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.

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus







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

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
1	Det har virkelig været en positiv oplevelse, (når nu det skulle være). Og det er ikke personalets skyld, at det er gammelt sygehus med toilet og bad på gangen.	Virkelig godt
1	Jeg synes, afdelingen gør et rigtig godt stykke arbejde, og det er alle lige fra SOSU-eleven til kirurgen. Personalet kan jo ikke gøre for, at det er en gammel bygning med toilet på gangen og utætte vinduer. Alt i alt havde jeg en positiv oplevelse, som jeg gerne vil takke for her.	Virkelig godt
2	Plejepersonalet var fantastisk kompetente og omsorgsfulde på en god måde. Afdelingen var præget af slitage på bygningen, ombygning og mangel på opholds-/besøgsrum. Jeg mener også at lægerne gjorde, hvad de kunne i situationen, men jeg føler, at forundersøgelsen måske kunne have været grundigere.	Godt
3	Indlagt på Århus Sygehus. Det var afslutning af tidligere behandling på samme afdeling.	Godt
4	Jeg synes, det er et fantastisk engageret personale, som tager sig tid til at behandle patienterne utroligt godt. De er imødekommende, serviceminded og gør alt, hvad de kan for, at patienterne skal føle sig godt tilpas. Uanset om jeg har været indlagt eller til ambulans behandling, er det ti stjerner ud ad ti. Jeg er imponeret hver gang! 1000 tak for god behandling.	Virkelig godt
5	Den subjektive oplevelse af at være indlagt for første gang nogensinde var helt i top. Personalet var generelt enestående og forsøgte konstant at gøre alt så godt som overhovedet muligt.	Virkelig godt
8	Der opstod misforståelser og ALT for lang ventetid og omstillinger til forskellige personer, der først skulle sætte sig ind i min situation - da jeg skulle have svar på min mikroskopi efter operationen.	Godt
10	Der manglede en opholdsstue. Der var for mange patienter om toilettet, der både var til herrer og damer. Der burde være et toilet pr. to-personersstue.	Godt
11	Jeg har [] haft en særdeles positiv oplevelse. Stor taknemmelighed over den gode behandling jeg har fået. Samtidig må jeg udtrykke min beundring for et personale, der, på trods af travlhed, kan udvise så megen venlighed!	Godt
12	Mangler venteværelse. Trist og forvirrende at vente op til flere timer på gangen, hvor der er livlig aktivitet af forskellig art. SØDT OG VENLIGT PERSONALE. RIGTIG GOD FORPLEJNING. Kedelig sengestue, fælles toilet og bad på gangen. Savnede en opholdsstue. Patienterne er henvist til at vandre op og ned ad gangene, hvis man ikke ønsker at opholde sig på stuen. ALT I ALT ET GODT OPHOLD, på nær sidste dag (udskrivning), hvor der opstod forskellige brister i kommunikationen.	Godt
13	Jeg synes, personalet er meget søde, smilende og imødekommende. :)	Virkelig godt
14	Min oplevelse er ikke noget nyt for sygehusvæsenet. Hovedfejlen ligger ikke i pengemangel, men dårlig lægeuddannelse og lægeoverenskomsten fra 1981 og dens følger. Sygeplejerskeroverenskomsten virker ofte blokerende - nok her også. Du må gerne med navns nævnelse lade denne	Dårligt

besvarelse gå til afdelingen.









- | | | | |
|---|----|---|------------------|
| ✎ | 15 | Særdeles god mad og servering af dette. | Virkelig godt |
| ✎ | 16 | Jeg mindes ikke, at afdelingen havde en egentlig opholdsstue/venteværelse. Man sad på gangene, hvis man ikke skulle være på sengestuerne. | Godt |
| ✎ | 17 | Jeg var vidne til, at andre patienter, end mig selv, ikke fik mundtlig information om deres operationer og ikke fik en samtale med kirurgen, før de blev sendt på operationsstuen. Det var endda på trods af, at de gentagne gange havde efterspurgt det, og gentagende gange var blevet lovet det. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 18 | Personalet er venlige - alle inklusive. Her menes også de faste ved madvognen/rengøring - service. Men jeg havde blot en forventning om en lovet behandlingsgang, som ikke blev indfriet, hvad jeg er lidt skuffet over. Hvis en anden læge tager over, forventer jeg, at det lovede bliver udført, ikke ændret under "narkosen", hvor man er uden indflydelse. | Intet svar |
| ✎ | 20 | Før indlæggelsen var informationen god. Efterforløbet er virkelig dårligt. Der er taget kontakt til et FORKERT lokalcenter. Der gik en måned, før jeg fik hjælp. Jeg blev lovet et ophold på patienthotellet, men det skete IKKE. | Intet svar |
| ✎ | 21 | Der mangler en fast procedure, som sikrer, at man får udbetalt transportgodtgørelse, når man er berettiget til det. I mit tilfælde bad jeg om det ved modtagelsen, men fik at vide, at det kunne ordnes, når jeg blev udskrevet, men dette skete en lørdag formiddag, hvor ingen øjensynligt kunne løse opgaven. Efterfølgende er det umuligt at få ordnet. Jeg har været indlagt på Århus Sygehus [], flere gange end jeg bryder mig om, men jeg har altid oplevet stor omsorg og kvaliteten af min behandling og pleje har altid været helt i top. | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Afdelingen var under ombygning under min indlæggelse []. | Virkelig godt |
| ✎ | 25 | Alle har virket rigtig søde og kompetente. God stemning, god energi :) | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Jeg synes at Århus sygehus har gjort noget stort for mig, og det var, at jeg fik lov til at blive opereret i jeres sygehus efter andre hospitaler sagde "NEJ". | Godt |
| ✎ | 27 | Afdelingen er virkelig velfungerende, ligesom jeg også har oplevet de behandlinger, jeg har fået på onkologisk afdeling, fantastisk sygehus. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | 1000 tak til personalet på afdeling Z for god behandling. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | De fysiske rammer er jo, som de er. Det fungerede til trods for byggerod. Det er ikke let at [] være patient. Jeg havde flere oplevelser, hvor jeg tænkte, hvor er nærheden, basisplejen og gehøret for patientens udtryk for behov. Andre fik jeg indtryk af, at de kendte mine behov, næsten før end jeg selv gjorde. Jeg fik megen information, men kun en enkelt tog sig god tid til at sætte sig ned og give mig en sammenhængende opfølgning og info. Ellers blev der løbende informeret og flere gange lovet skriftligt materiale, som aldrig blev udleveret, og det, jeg fik, var (noget af det) mangelfulde og ikke specielt relevant. | Godt |
| ✎ | 34 | Lægen skal lytte til patienten. | Godt |
| ✎ | 35 | Afdelingen var under ombygning. Parkeringsforhold helt utålelige!!! | Virkelig godt |

Bilag 1

-  36 Personalet var venlige og flinke til at hjælpe en, så jeg er tilfreds med mit ophold på hospitalet. Godt
-  38 Alle var så søde, og de får i høj grad patienten til at føle sig tryk og godt tilpas, og altid med et smil på læben, selvom de jo løber stærkt hele tiden. Så vil sige et stort tak for en behagelig indlæggelse. Virkelig godt
-  39 Manglende rengøring. Godt
-  41 Min besvarelse handler om min indlæggelse [for nylig], og som drejer sig om to gange en dags indlæggelse. Da jeg gennemgik en større operation [for nogle år siden] med [] af lyske savnede jeg i høj grad interesse for og sparring omkring efterforløbet. Mit ben havde dengang og fortsat i dag lymfødem (i dag kun i mild grad), og den eneste hjælp, jeg modtog, var udskrivelse med et par støt-tebuksestrømper, som en sød sygeplejerske foranledigede lidt "på trods" af afdelingens rutine. Efterfølgende har det været op til mig selv at søge hjælp for lymfødemreducerende foranstaltninger. For mig at se, synes det mærkeligt, at ingen interesserer sig for bivirkningerne ved en behandling.
-  42 Når der ses bort fra udskrivelsen fra den første indlæggelse (jeg var indlagt [flere] ganget), har det været en MEGET god oplevelse at være indlagt på afdeling Z. Personalet har været meget venlige og omsorgsfulde, og det gælder alle personalegrupper. Jeg blev opereret [flere] gange. Hver gang var den måde, jeg blev fulgt til operationsstuen på, tryk. Jeg har flere gange måttet kontakte afdelingen telefonisk efter indlæggelserne på grund af problemer med såret, og hver gang er jeg blevet venligt betjent. Jeg går fortsat til behandling på anden afdeling. Også der bliver jeg godt betjent. Generelt har jeg ikke oplevet ventetider. De aftalte tider overholdes. STOR ros til afdeling Z!
-  43 Jeg synes, at der skal være et sted, hvor man kan sidde og spise sin mad. Vi var flere, der ikke kunne komme ind på stuen og måtte derfor sidde ude på stole med maden på skødet og spise. Vi fik ikke anvist steder til spisning, hvis der ellers findes nogen. Godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus



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

	ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
	2	Indlægges [om sommeren], og operation aflyses om aftenen. Fik oplyst, at der ikke var plads til operation på hverken det ene eller andet hospital, men at jeg nok kunne blive opereret [en bestemt dag et par måneder senere]. Jeg måtte selv ringe og presse på for at blive opereret [den bestemte dag]. Privathospital kunne der ikke henvises til.	Godt
	4	Personalet var meget imødekommende, da jeg kontaktede afdelingen pr. telefon med et spørgsmål.	Virkelig godt
	5	Det gik meget stærkt. Følte, jeg havde 100 procent prioritet.	Virkelig godt
	7	Var til samtale fredag kl. 14.00 og skulle indlægges mandag morgen kl. 8.00, hvilket ikke er optimalt i forhold til at give min arbejdsplads besked på, hvad der skulle ske.	Godt
	23	Min første operation blev aflyst, da jeg var på afdelingen. Måtte selv rykke flere gange før jeg fik en ny tid.	Godt
	28	Ventetiden, synes jeg, var for lang.	Virkelig godt
	29	Jeg var til samtale med P og to speciallæger i 2009. Der ytrede jeg ønske om først at få en operationsdato [sommeren året efter], da jeg havde behov for at have pasning af min yngste på plads og helt have hende gående, så en operationstid [i efteråret] passede mig fint. Så jeg mærkede intet til ventetid, jeg fik det til fulde som ønsket.	Godt
	42	[Sommeren] 2010 fik jeg at vide, at jeg skulle opereres. Det var min og min ledsagers opfattelse, at operationen ville foregå ret hurtigt. Jeg skulle dog først indlægges [over en måned senere]. Det var lang ventetid til en så ubehagelig og alvorlig operation.	Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
1	Alle var venlige og svarede på de spørgsmål, der blev stillet, og der var stor forståelse for ens nervøsitet.	Virkelig godt
2	Der var lange ventetider mellem de forskellige samtaler, hvor jeg sad på dårlig stol. Intet venteværelse, hvor der er mulighed for at sidde og drikke en kop kaffe og læse avis. Fik serveret frokost.	Godt
5	Afd. Z har to lokationer. Den ene kaldes Ambulatorium den anden Sengeafsnit. Men der er skilte med teksten Ambulatorium begge steder, plus at jeg er blevet behandlet ambulatant begge steder. Ventede derfor det forkerte sted, og oplevede andre gøre det samme. Det er noget dumt ikke fjerne/udskifte skilte.	Virkelig godt
12	Skulle møde [om morgenen]. Ventede halvanden time på gangen, hvor ventesalen findes, inden jeg blev kontaktet af min kontaktperson NN. Fik at vide, at jeg først skulle opereres næste dag, som nummer to. Fik et skema over de forskellige kontakter og undersøgelser, der skulle foretages. Ventede til sidst på at få taget blodprøve (ca. halvanden time), hvorefter jeg kontaktede personalet. Fik besked på, at det skulle jeg slet ikke have taget. Lidt utilfreds kunne jeg så gå en tur, da min seng ikke var klar.	Godt
13	Jeg synes, der var en del forskellige sygeplejersker involveret i min modtagelse, men det var ikke noget problem som sådan. Tænker bare, at én i teorien kunne have været nok. Til gengæld ville det være dejligt, hvis den første sygeplejerske, som så, jeg var barberet optimalt i skridtet, sagde dette videre, så der ikke skulle være tre, der tjekkede dette.	Virkelig godt
17	Der var stor forvirring blandt personalet omkring, hvorvidt jeg skulle opereres den pågældende dag eller ej. Der var også forvirring om, hvornår jeg skulle møde i afdelingen. Det var endda på trods af, at jeg dagen før havde ringet ind for at få bekræftet mødetiden. Jeg fik målt blodtryk to gange af to forskellige personer, der ikke vidste, at de hver især foretog det. En mindre detalje, men stadig med til at give et uprofessionelt image, hvilket ikke er betryggende for en patient [].	Virkelig dårligt
21	Ved modtagelsen burde personalet gøre mig opmærksom på reglerne for kørselsgodtgørelse, og udlevere det relevante ansøgningspapir til mig.	Virkelig godt
22	Den var god.	Virkelig godt
23	Det er utroligt, at man ved første dag/indlæggelse, ALLE bliver indkaldt til at møde på samme tid, vist nok 8.30. Herefter går der halvanden time, før der sker noget. Jeg kunne have brugt tiden anderledes.	Godt
26	Jeg blev godt informeret om, hvordan forskellige prøver skulle foregå. Sygeplejersken, der har givet informationer, var meget professionel og venlig.	Godt
27	Rigtig god modtagelse, virkelig søde læger og sygeplejersker.	Virkelig godt

-  41 Når man bliver bedt om at møde et bestemt tidspunkt - for mit vedkommende 9.30, så fattes det underligt, at INGEN, udover sekretæren, som man henvender sig til, siger goddag, førend det er ens tur. I mit tilfælde [nogle timer senere]. Godt
-  42 Sådan en dag før en stor operation, hvor man skal gå fra det ene til det andet samt ventetid, er ubehagelig, men dagen kan ikke være anderledes, når der er forskellige personalegrupper involveret. Virkelig godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus












Hvilke(n) fejl oplevede du?



ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Håndtering af fejl
2	Jeg har fået oplyst af min mand, at der skulle være sket teknisk fejl ved første operation, hvor jeg [var] i narkose i 16 timer. Oprindeligt skulle operationen vare mellem seks og ti timer.	Godt
5	Kun småting omkring fjernelse af sutur. Om blærebetændelse, som følge af kateter, kan betegnes som fejl, ved jeg ikke. Samme gælder blærer på huden, som følge af elastikplaster (flere gange).	Godt
9	Jeg blev smittet med stafylokokker.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Ved ikke, hvad der gik galt, måtte desværre gennem tre operationer indenfor samme døgn grundet blødning. Føler, at jeg blev behandlet af meget kyndige og kompetente læger samt plejepersonale under mit ophold. Er utilfreds med at der ikke blev fulgt op på den ultralydsscanning, der blev foretaget i [foråret], hvor jeg fik suget væske, der kom med det samme igen.	Godt
13	Afdelingspersonale var ikke informeret om/glemte, at jeg skulle have isposer på, og at de skulle udskiftes hver anden time. Dette oplyste jeg dem om, og mindede dem om det, når de glemte at komme med nye.	Intet svar
14	Jeg møder til ambulans operation [i efteråret] for [kræfttumor]. Den fjernes [om formiddagen], og fire timer senere skal der transplanteres en hudlap på. Det udsættes to timer, da en akut skade er kommet til behandling. [Om eftermiddagen] oplyser en yngre læge mig om, at det ikke kan lade sig gøre i dag, men kom igen i morgen [eftermiddag], så transplanterer de på såret. Jeg anker over risikoen ved dette, dels infektion og dels øget blødningsrisiko. DET AFVISER HUN. EFTER FORBINDING KØRER JEG HJEM, BEKYMRET OVER DEN FAGLIGE DISPOSITION. Jeg får det åbne sår dækket 28 timer efter, at hudtumor er fjernet.	Dårligt
17	Da jeg lå på operationsbordet, var man ved at gå i gang med at operere noget andet end planlagt. Jeg måtte selv skride ind for at stoppe fejlprocessen. Før operationen fik jeg ingen information om indgrebet og ingen samtale med kirurgen, selvom det var blevet lovet. Derfor var der heller ikke sikret "informeret samtykke".	Dårligt
18	Måske ikke fejl som sådan, men jeg fik ikke den lovede/aftalte operation. Havde lavet en aftale om forløb med en læge, men en anden læge tog over og ændrede aftalen/behandlingen.	Dårligt
30	Jeg oplevede, at der på opvågning var for lidt opsyn, så det endte med [alvorlig komplikation], som skal genopereres. Er indgivet til patientklagenævn.	Dårligt
31	Vi fik at vide, at det var vigtigt, vi var hos hende, da hun vågnede fra narkosen, men kom først ind bagefter.	Intet svar
33	Blev misforstået.	Godt

- | | | |
|---|--|--|
| ✎ | 34 Operationen gik ikke, som jeg havde ventet. | Personalet
kendte ikke
til fejlen(e) |
| ✎ | 37 Det var fredag, og jeg fik et stort stykke hud m.m. fjernet fra [legemsdel]. Dernæst blev jeg sendt hjem med et stort hul, da der ikke var tid til at sy hullet sammen igen. Det var en meget dårlig og ubehagelig oplevelse at gå med et åbent, væskende sår weekenden over. | Godt |
| ✎ | 40 På indlæggelsesdagen fik jeg IKKE en samtale med den læge, der skulle foretage min operation. For mig den absolut vigtigste af alle! Meget skuffende. | Intet svar |
| ✎ | 42 Jeg tror ikke, det var en fejl, men der forekom komplikation, idet der opstod dødt væv i operations- såret med stort besvær til følge. | Virkelig godt |

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
	2	Det kunne have hjulpet på oplevelsen, at der blev undersøgt hvorvidt den åre/vene, der var brug for, var at finde inden der blev opereret i min venstre overarm. Jeg er meget overrasket over, at der er lavet et ca. 10. cm. Langt snit.	Godt
	5	Kom på patienthotel på enkeltværelse. Oplevede det deprimerende i første omgang. Senere dobbeltværelse af bedre kvalitet sammen med min kone, det var til gengæld rigtigt fint!	Virkelig godt
	6	Jeg var kun indlagt et døgn (efter eget ønske).	Godt
	12	Hvis der var blevet fulgt op efter scanningen, havde jeg formentlig været fri for at gå med den store udposning [] i næsten et halvt år. Det var som at gå med en sten []. Jeg fik at vide, det ville forsvinde af sig selv. Nu blev det sagt, at det aldrig ville være sket, da det havde indkapslet sig i en tyk hinde.	Godt
	14	Dagen efter operationen kommer jeg til skiftning, og der er punktformede blødninger i sårkanten. Det bekymrer sygeplejersken noget, og selvfølgelig mig også. Ny skiftning på femtedagen efter viser en noget mørk hudlap. Jeg tror ikke, den overlever, men samme sygeplejerske siger: "Kom igen 12. dag". 12. dag kommer jeg til skiftning, og hudpartiet er sort. Det er dødt og ikke "groet" til. Den nye sygeplejerske giver mig delvis ret, men en læge skal nu se på det. Der kommer en yngre læge, der benægter, at hudlappen er død. Jeg ønsker at afslutte, og det ACCEPTERES.	Dårligt
	18	Blev skuffet over, at den læge jeg havde lavet aftale med, ikke skulle operere mig, men en anden patient på dagen, men især over, at det lovede behandlingsforløb blev ændret til et, for mig, dårligere resultat/[].	Intet svar
	19	Et helt igennem professionelt personale. Smilende, venlige, imødekomme god humor. Helt i top!	Virkelig godt
	22	Det var rigtig god behandling, og plejen var super.	Virkelig godt
	26	Det eneste, som jeg synes, at det ikke var særlig godt i forhold til min indlæggelse var, at jeg havde ondt [], og [så] kom en af personalet og ville give mig [stærk smertestillende medicin] med det samme, i stedet for at spørge, hvor ondt jeg havde. Men på samme tid kom en anden og sagde, at jeg skulle ikke have [det stærke præparat] så tidligt og i stedet for fik jeg [et mildere], og det gik godt.	Godt
	27	Jeg er behandlet på afdelingen tre gange og har været MEGET tilfreds alle gange. Første gang fik jeg en infektion og måtte derfor opereres året efter igen. Men under alle forløb, og en uges indlæggelse hver gang, har jeg været meget tilfreds, og det har mine pårørende også. :-)	Virkelig godt
	32	Fik morfinlignende præparat, selvom jeg havde skrevet og sagt, at jeg ikke kunne tåle det. Der gik [flere] dage, før det blev opdaget, hvor jeg kastede op hele tiden.	Godt

-  42 Jeg blev behandlet virkelig godt under mine [] indlæggelser. Alle personalegrupper var meget venlige. Det eneste, jeg vil bemærke, er, at jeg var indlagt med en kræftsygdom, og det blev overhovedet ikke berørt, f.eks. blev Kræftens Bekæmpelse ikke nævnt. Den psykiske del blev slet ikke berørt. Virkelig godt
-  43 Jeg var ikke tilfreds med, at jeg ikke kom til at tale med den læge, som skulle operere mig, før jeg lå på operationsstuen og FORLANGTE at tale med lægen, så vi var enige om, hvad det drejede sig om. Godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z, Plastikkirurgisk Afdeling Z, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Plastikkirurgisk Afdeling Z	Samlet indtryk
2	Blandede følelser pga., at anden patient skulle have min stue. Jeg blev henvist til et opbevaringsrum, men jeg skulle selvfølgelig også kun hvile på sengen, til jeg blev hentet. Alligevel synes jeg, at det var en sær måde at forlade afdelingen på.	Godt
5	Lidt dårlig information.	Virkelig godt
7	Jeg kunne godt ønske, at der blev udleveret noget skriftligt (især som information til familien), som kunne oplyse mig om, hvad der var blevet lavet, og hvordan det var gået, hvad den videre behandling skulle bestå af, samt hvad skal de efterfølgende kontrolbesøg gå ud på.	Godt
12	Meget rodet. Fik divergerende oplysninger. Det var en helt "ny" sygeplejerske, som slet ikke havde været på stuen under hele forløbet. Efter at være blevet plejet og passet til UG under hele forløbet, var det en meget kedelig og frustrerende afslutning!	Godt
14	[] Jeg beder sekretæren om et udskrivningskort. Hun sender mig en kopi af min journal. Nu bliver jeg rigtig vred. Notatet [fra efteråret] noterer ikke realiteterne, kun "at man kan fjerne nekrosen". Ingen erkendelse på dagen, og ingen beklagelse. God gammel lærdom: En hudsår, skade eller operativt, skal LUKKES mindst seks-otte timer efter, at huden er åben. En specialafdeling, der arbejder med hud. Jeg klager ikke, det hører ikke til mit temperament, men lægerne skal holde fagligheden høj og i orden.	Dårligt
17	Dagen efter operationen blev jeg bedt om at vente på afdelingen for at få en samtale med kirurgen. Efter adskillige timers venten blev samtalen aflyst og jeg blev sendt hjem uden samtale med kirurgen. På eget initiativ fik jeg fat i en reservelæge, der kunne læse operationsbeskrivelsen op. Dette ændrede dog ikke ved, at jeg blev sendt hjem med en masse ubesvarede spørgsmål, da reservelægen ikke kunne svare på andet, end hvad der stod i operationsbeskrivelsen.	Virkelig dårligt
22	Afdelingen er super flinke, søde og rare. Jeg har fået en super behandling.	Virkelig godt
26	Jeg fik ikke information om, hvordan jeg skulle forholde mig i hjemmet. Jeg skulle selv spørge om næsten det hele.	Godt
42	Min udskrivelse var virkelig dårlig og slog fuldstændig benene væk under mig. Det var så ærgerligt med den afslutning af en ellers god indlæggelse. Jeg var blevet stillet i udsigt, at en bestemt læge skulle gå stuegang den dag, jeg skulle udskrives. Jeg havde nogle spørgsmål til ham. Om morgenen den pågældende dag kom en af de læger, som jeg tit var blevet tilset af. Jeg troede hun bare ville sige farvel. Det viste sig senere at det var stuegangen, men det vidste jeg ikke og fik ikke spurgt om f.eks. hvad jeg skulle gøre med hensyn til smertestillende medicin. Under indlæggelsen havde jeg fået al den smertestillende medicin, jeg havde behov for. Nu skulle jeg udskrives og anede ikke, hvad jeg skulle stille op, hvis jeg fik ondt. Det var en SOSU-assistent der udskrev mig, og hun vidste ikke noget om medicin. End ikke en sygeplejerske var til stede. Det blev en MEGET dårlig oplevelse. Jeg var meget utryk og MEGET ked af det, da jeg tog hjem. Endvidere ville sekretæren ikke ringe efter en Taxa, så jeg måtte slæbe tung bagage, selvom jeg ikke måtte bære.	Virkelig godt

