

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Y6**

**Gynækologisk-Obstetrisk Afdeling Y  
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

# 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
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	54
Besvarelser fra afsnittets patienter:	37
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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).



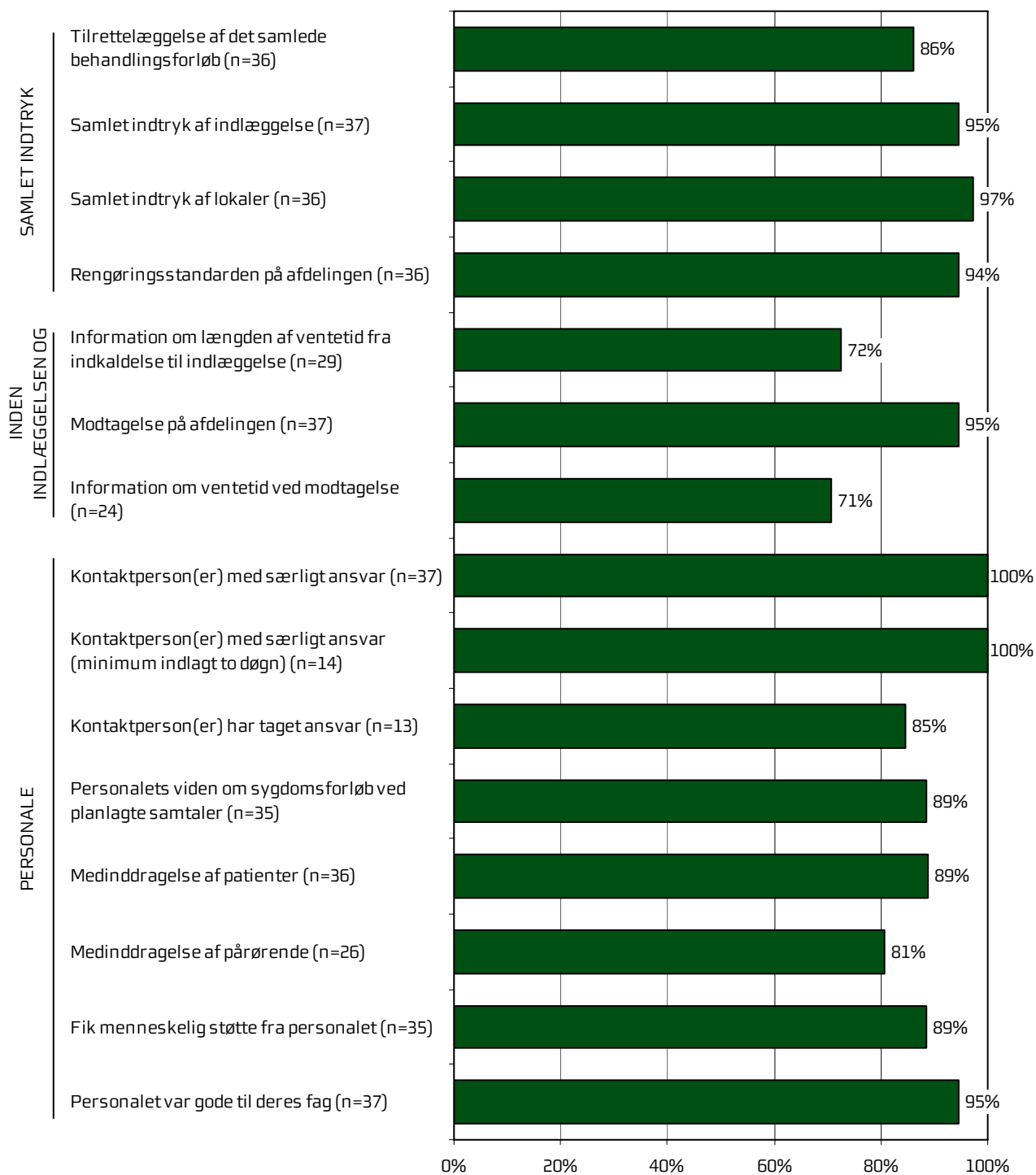


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

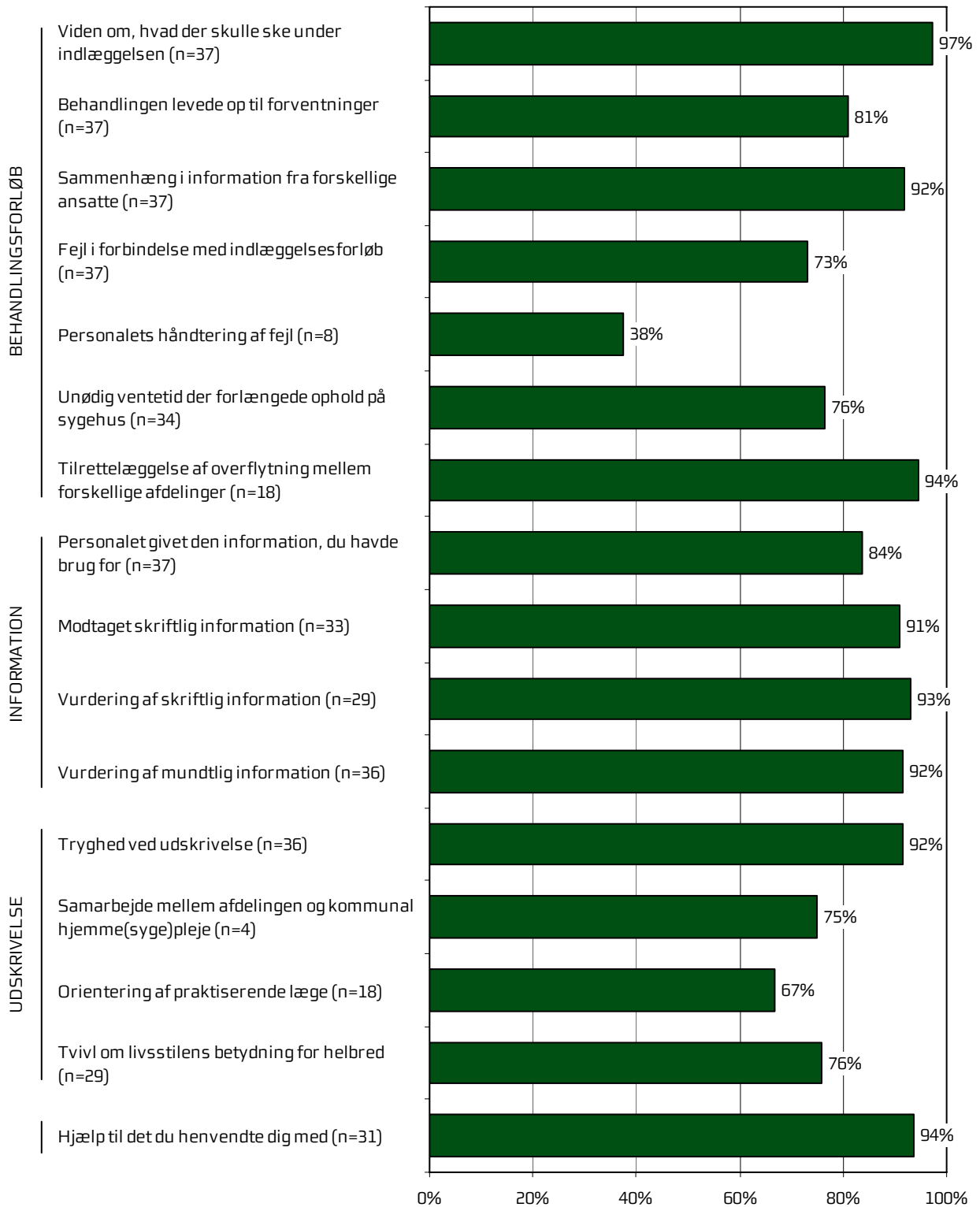
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Gynækologisk afsnit Y6

2009-tallet er for: Gynækologisk afsnit Y6

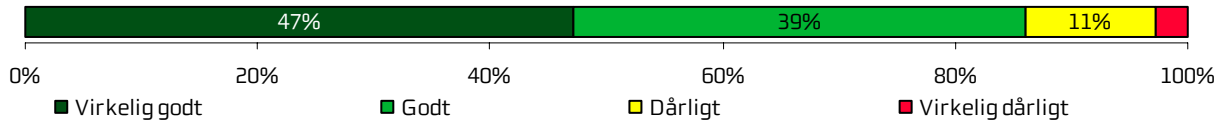
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

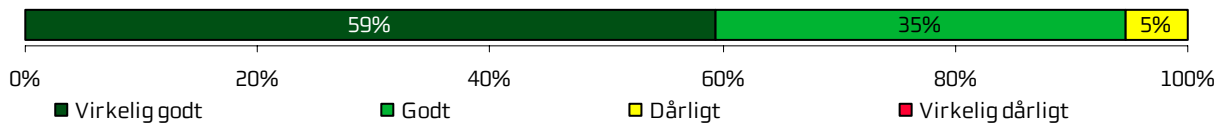
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

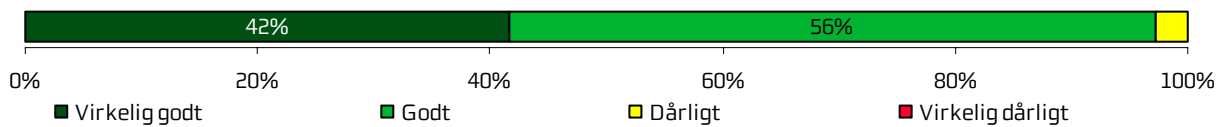
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=36)



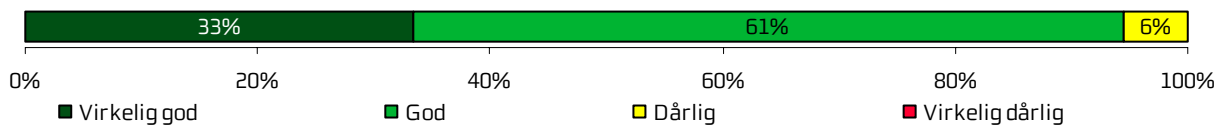
Samlet indtryk af indlæggelse (n=37)



Samlet indtryk af lokaler (n=36)



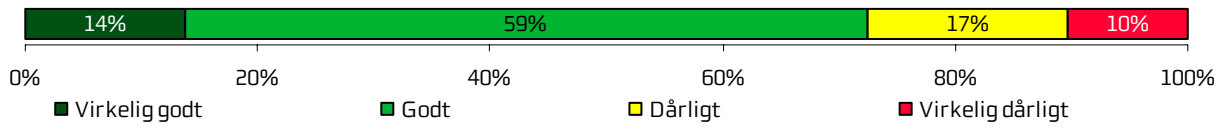
Rengøringsstandard på afdelingen (n=36)



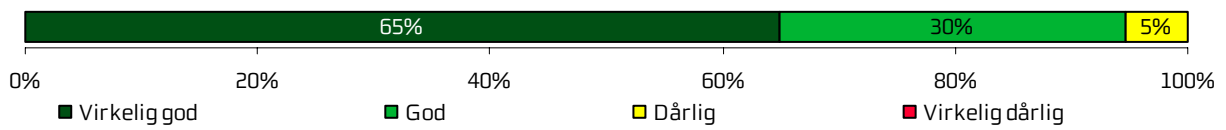
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	86 %	94 %	96 %	100 % *	86 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	99 %	99 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	97 %	96 %	94 %	100 %	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	100 %	79 % *	91 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

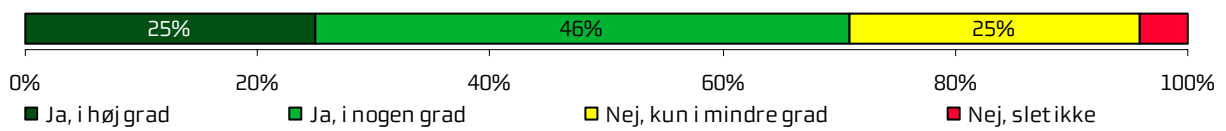
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=29)



Modtagelse på afdelingen (n=37)



Information om ventetid ved modtagelse (n=24)

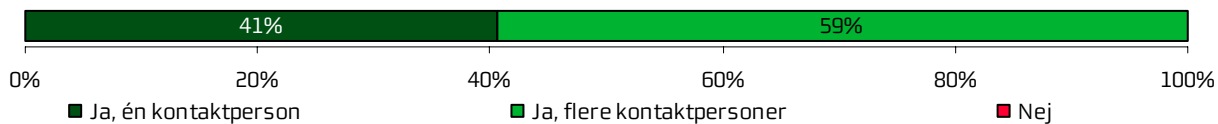




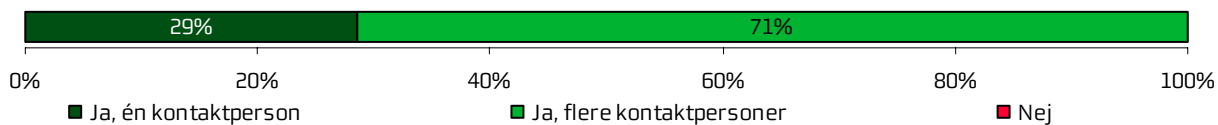
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	72 %	90 %	-	100 % *	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	99 %	99 %	100 %	91 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71 %	71 %	80 %	97 % *	53 %	75 %

## Personale

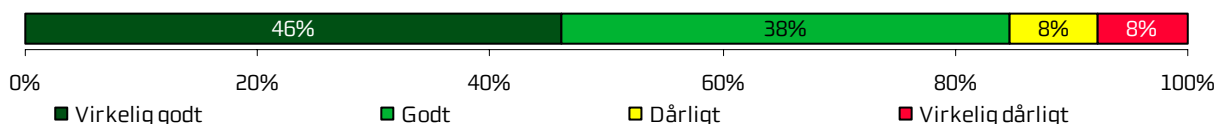
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=37)



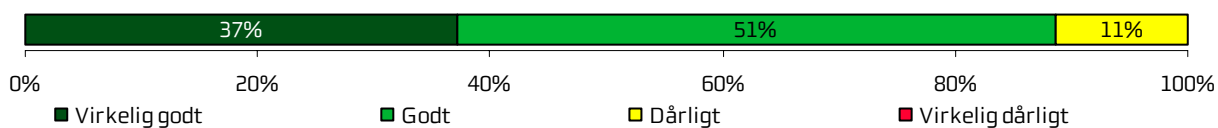
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=14)



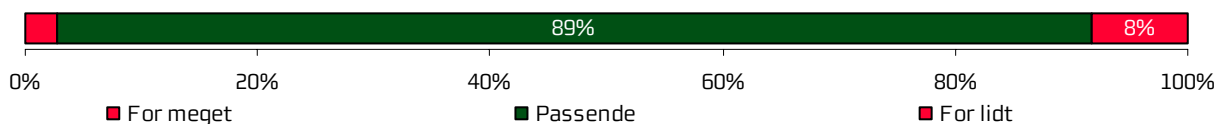
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=13)



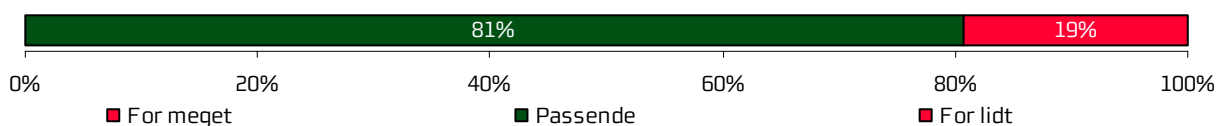
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=35)



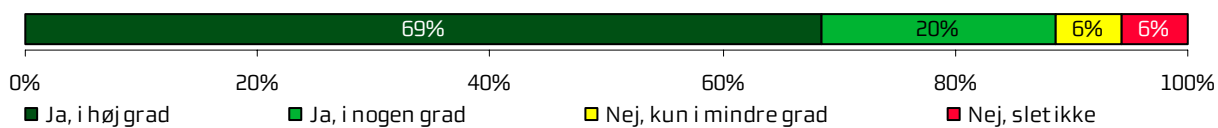
Medinddragelse af patienter (n=36)



Medinddragelse af pårørende (n=26)



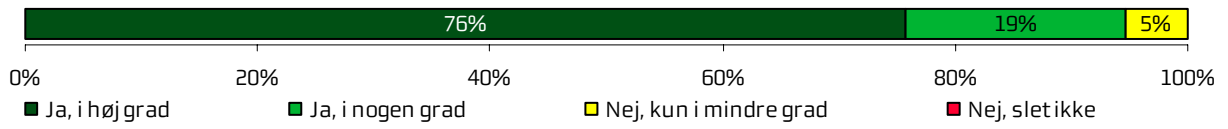
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=35)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	100 %	90 % *	91 % *	100 %	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	100 %	95 %	-	100 %	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	85 %	-	-	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	96 %	96 %	100 % *	80 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	94 %	97 %	100 % *	78 %	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	90 %	91 %	100 % *	75 %	89 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	96 %	95 %	100 % *	81 %	94 %

## Personale (fortsat)

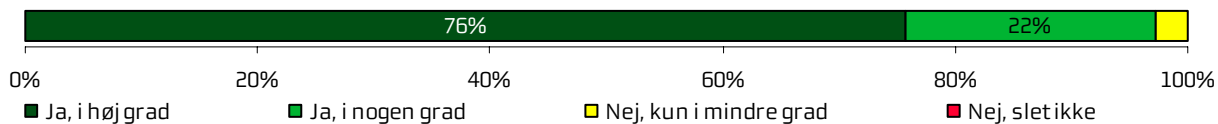
Personalet var gode til deres fag (n=37)



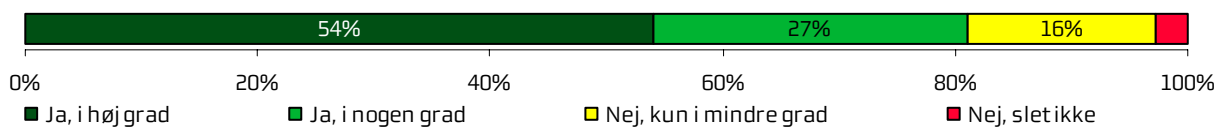
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	96 %	99 %	100 %	92 %	98 %

## Behandlingsforløb

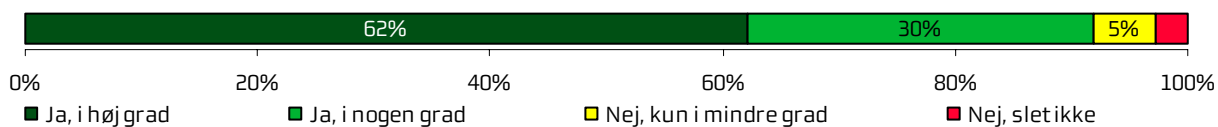
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=37)



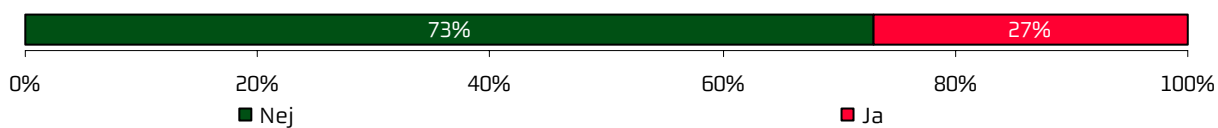
Behandlingen levede op til forventninger (n=37)



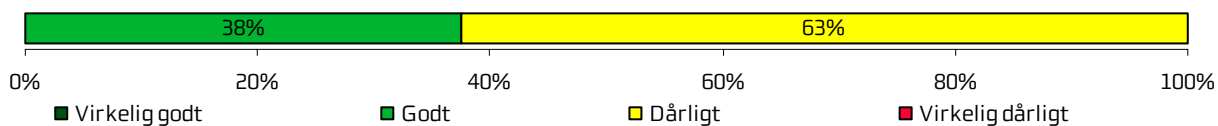
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=37)



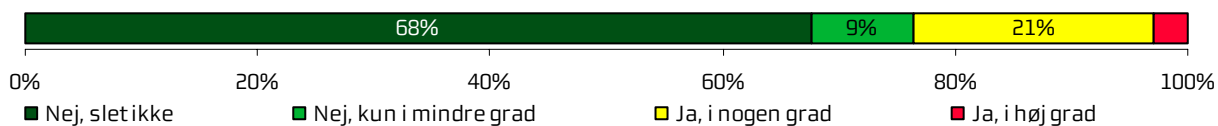
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=37)



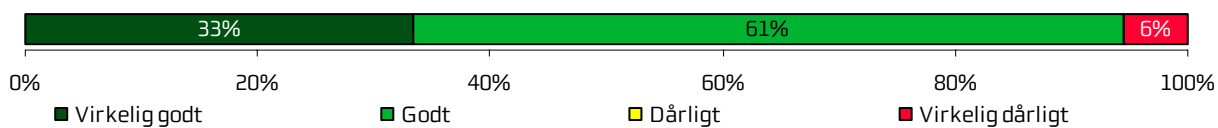
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=34)



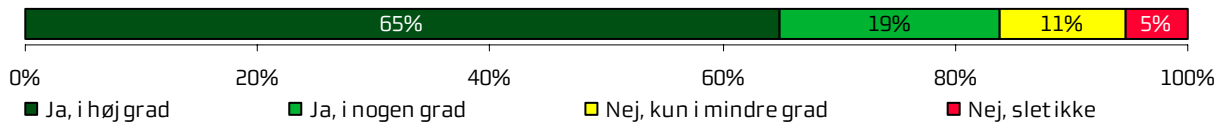
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=18)



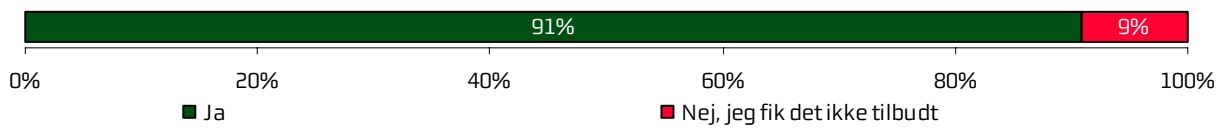
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	97 %	97 %	98 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	81 %	94 %	92 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	94 %	98 %	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	73 %	81 %	-	100 % *	75 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	38 %	80 % *	-	83 % *	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	81 %	90 %	99 % *	67 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	100 %	-	100 %	81 %	93 % *

## Information

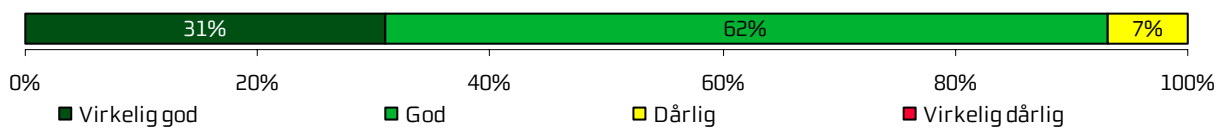
Personalet givet den information, du havde brug for (n=37)



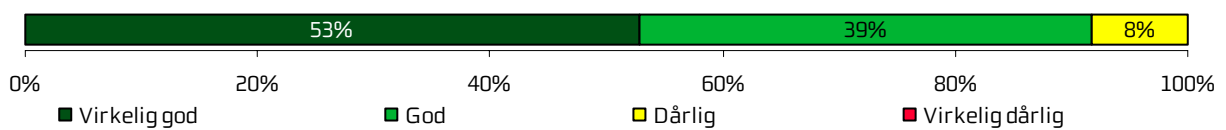
Modtaget skriftlig information (n=33)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



Vurdering af mundtlig information (n=36)

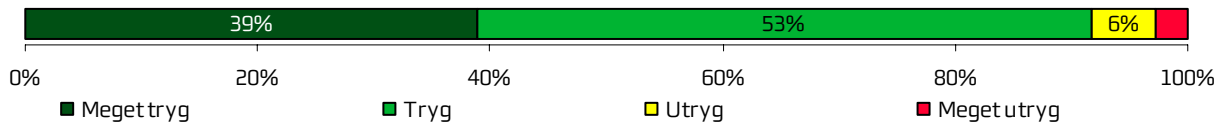




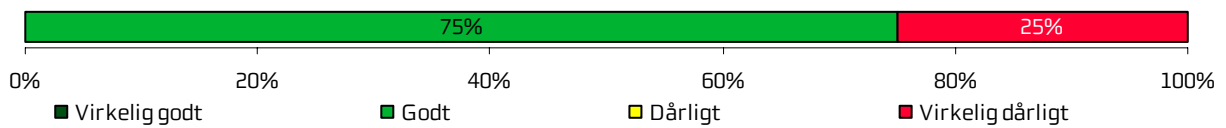
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	-	-	100 % *	82 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	91 %	90 %	-	97 %	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	93 %	97 %	99 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	93 %	98 %	100 %	82 %	94 % *

## Udskrivelse

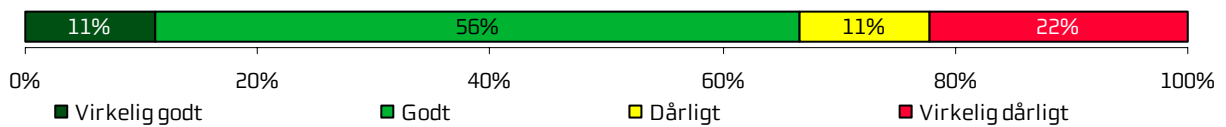
Tryghed ved udskrivelse (n=36)



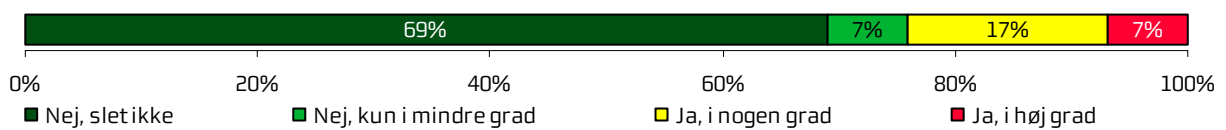
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=4)



Orientering af praktiserende læge (n=18)



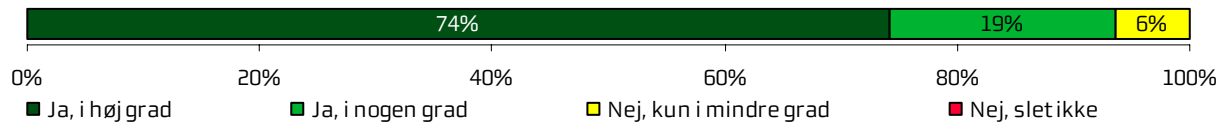
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=29)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	93 %	92 %	100 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	75 %	88 %	100 %	100 %	66 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	67 %	78 %	70 %	100 % *	65 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	86 %	81 %	88 %	56 % *	71 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=31)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	100 %	99 %	100 %	84 %	96 % *



## 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.

## Y6

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

ID	Kommentarer - Y6	Samlet indtryk
4	Først var der ventetid til forundersøgelsen. Der fik jeg oplyst, at [jeg] skulle sys, og at livmoderen IKKE var nedsunken. Mange måneder efter skulle jeg opereres, MEN jeg blev vækket af bedøvelsen, UDEN at være blevet opereret, fordi ventetiden havde gjort, at livmoderen nu var sunket ned. Jeg blev sendt hjem og skulle nu på venteliste IGEN. I [mere end halvandet år] inden operationen har jeg ikke kunnet holde ud at stå og gå ret længe. [] Efter den "aflyste" operation blev jeg tilbudt en "blå ring" []. Hvor var det dejligt! Nu kunne jeg både stå, gå og gå på toilettet uden smerter og ubehag. HVORFOR BLEV JEG IKKE TILBUDT DEN FRA STARTEN? Det havde givet en helt anden livskvalitet.	Virkelig godt
6	Jeg ventede i ni måneder!	Virkelig godt
7	For hver undersøgelse inden operation talte jeg med forskellige læger, som ikke talte sammen. Manglende samarbejde mellem dem.	Godt
10	Men sygeplejersken mistede forbindelsen med IT. Glemte blodprøve ([]).	Dårligt
11	Følte, at det var Y6 skyld/ansvar, at jeg skulle igennem [flere] operationer, og at jeg skulle have stomi. Var skuffet over, at Y6 IKKE havde kontrol over min tilstand på trods af scanninger og MR-scanninger. Det var et stort chok for mig. Så føler, at Y6 har fejlvurderet min tilstand!	Virkelig godt
12	Fra forundersøgelsen på Skejby til jeg modtog brev med indlæggelsesdato, gik der lidt mere end en måned, og til sidst måtte jeg selv ringe og rykke for svar, hvilket jeg fik telefonisk, og tre dage senere modtog jeg samme svar per brev. Lidt for længe at gå og vente/bekymre sig og irriterende selv at skulle rykke for svar, når jeg i forvejen er bekymret for operationens potentielle risiko for at fjerne/nedsætte min evne til efterfølgende at blive gravid.	Godt
14	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus. Ingen ventetid.	Virkelig godt
15	Fra forundersøgelsen til indlæggelse gik der [flere måneder]. Ved forundersøgelsen fik jeg at vide, at jeg ville blive indkaldt i løbet af to måneder. Jeg måtte rykke for oplysninger to gange.	Godt
16	Jeg ville have ønsket, at jeg havde fået vished omkring, at der i forbindelse med en [operation] er op til seks måneder ventetid. I den lange periode var jeg ikke smertedækket, da jeg kun én gang var ved egen læge, og her var der ikke en stor viden vedr. [min sygdom]. Dvs., at jeg har levet i et smertehelvede, som, jeg tror på, kunne være undgået eller i det mindste reduceret.	Virkelig godt
17	Jeg blev ringet op [] og spurgt, hvor jeg blev af. I brevet stod der klart, at jeg skulle møde [dagen efter] med henblik på operation [nogle dage senere]. Det var meget stressende og gjorde, at jeg ikke kunne [forberede mig] som planlagt.	Godt
18	Kan kun huske, at jeg selv måtte ringe til afdelingen, da jeg ikke fik nogen indkaldelse efter kontrolbesøg som aftalt. Der var ikke blevet booket en tid til mig pga. nyt bookingsystem.	Godt
20	Jeg fik at vide, at efter forundersøgelsen [i sommeren 2011], ville der gå en uge til operation. Jeg var glædeligt overrasket! Det viste sig via mange telefonopkald, at det slet ikke var til at sige, hvornår operationen kunne foregå (pga. sommerferie).	Virkelig godt
22	Talte i telefon med en sekretær som sagde, at der var tre til fire måneders ventetid. Da jeg så modtog brevet om indlæggelsen, var der under en måneds ventetid.	Virkelig godt



## Y6

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Y6	Modtagelsen
4	I [over halvandet år] inden operationen har jeg ikke kunnet holde ud at stå og gå ret længe. Det gjorde ondt []. Efter den "atypiske" operation blev jeg tilbudt [fremadrettet behandling]. Hvor var det dejligt! Nu kunne jeg både stå, gå og gå på toilet uden smerter.	God
5	Super personale.	Virkelig god
8	Jeg har været indlagt mange steder, og man fornemmer hurtigt, at I er meget mere professionelle i Skejby. Alt fra information til lægernes og sygeplejernes faglighed.	Virkelig god
10	Fik en tid til operation oplyst. De ringede derefter hjem til mig [nogle] gange inden operationen, som blev skubbet. Skulle have været [om morgenen] - blev opereret sidst på eftermiddagen.	Dårlig
11	Dejlig modtagelse/tryk modtagelse af sygeplejerske NN. Hun var utrolig sød, forberedt og fik én til at føle sig i sikre hænder med det samme.	Virkelig god
12	Jeg havde en tid [om morgenen] (min operation var planlagt som den første den dag) og mødte ind i venteværelset [tyve minutter før]. Venteværelset var tomt og det samme var modtagelsen/receptionen. Det endte med, at jeg måtte gå ind til en sygeplejerskepost et stykke væk og fortælle, at jeg altså var dukket op og skulle indlægges. Her blev jeg spurgt af en lettere forbavset sygeplejerske, om der var andre, som sad og ventede i venteværelset. En underlig oplevelse, som sender et signal om, at der ikke helt har været styr på morgenrutinerne.	God
16	Jeg oplevede det som værende fantastisk at komme på Y6. Jeg blev modtaget af sygeplejerske NN. Hun informerede mig omkring operationen, og var hos mig i stort set alle de tre timer, jeg var der dagen før min operation.	Virkelig god
17	Pga. ovennævnte fejl, blev jeg først opereret over middag. Jeg var dermed uden grund blev jaget af sted [tidligt om morgenen]. Det var lang tid uden væske!	God
20	Yderst kompetent personale på Y6 :)	Virkelig god

## Y6

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Y6	Fejlhåndtering
3	Udsat min operation. Brugt hele dagen på hospitalet.	Dårligt
7	Fejl i medicin.	Godt
10	Forglemmelse (mange).	Dårligt
12	Da jeg var på opvågningen, ringede min [pårørende] for at høre, om han kunne tage fra arbejde og komme og besøge mig. Samtidig spurgte jeg (noget omtåget) efter ham og fik at vide, at han havde haft ringet og var på vej. Den besked han fik, da han ringede, var, at jeg ville blive kørt fra opvågning til afdelingen (Y6) inden for [kort tid]. På baggrund af den besked forlod han sit arbejde ved [først på eftermiddagen] (så vidt vi husker, under alle omstændigheder væsentligt tidligere end normalt). Da han så ankommer til afdeling Y6 en halv time senere og spørger efter mig, får han at vide, at jeg stadig er til opvågning og først kommer tilbage derfra efter [næsten en time]. Da han så har ventet i venteværelset i [næsten en time], uden at nogen har hentet ham, henvender han sig selv igen i sygeplejerskeposten og spørger efter mig. Denne gang svarer en anden sygeplejerske ham, at hun da har ligget og ventet på ham her på afdelingen den sidste times tid. Det var vi begge ret trætte af, da han selvfølgelig gerne ville ind og se til mig så hurtigt som muligt (og følte at han spildte sin afspadsering på ventetid pga. dårlig koordinering), og jeg gerne ville se ham.	Dårligt
13	Der blev sendt forkert information til min egen læge om, hvilken operation jeg havde fået foretaget. Min læge havde fået at vide, at jeg havde fået fjernet [organ]. Men jeg har fået [organ] syet op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
17	Fejl i brevet med indkaldelse. Fejl i diagnose (gjorde mig unødigt nervøs). Fejlen i diagnosen og manglende kommunikation afdelingerne imellem gjorde, at jeg unødigt gik med kateter i blæren i 24 timer.	Dårligt
18	1) Fik at vide, at jeg skulle have en brik med væske, inden jeg skulle faste helt [(tidligt om morgenen)]. Jeg spurgte, om nogen kom og vækkede mig, så jeg kunne få den. Det skulle I nok, men tilfældigvis vågnede jeg selv [kort efter den aftalte tid] og måtte ud i køkkenet for at spørge, om jeg ikke skulle have en brik. 2) Det blev aftalt med læge NN, at jeg så vidt muligt ikke skulle have [en type medicin], da jeg bliver meget syg af det. Trods det fik jeg [den type medicin] og blev syg :(	Godt
19	Medicinering.	Godt

## Y6

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Y6	Samlet indtryk
4	Jeg er faktisk FORARGET over, at jeg ikke blev gjort bekendt med den blå ring noget før. Det ville have gjort en verden til forskel i livskvalitet. Lægen på hospitalet ved åbenbart ikke, hvor generende det er at have nedsynkning.	Virkelig godt
7	Alt, alt for lang ventetid med mange smerter. Lovning om, at jeg er rask, men efter en måned, er det slemt igen. Vil hellere have foretrukket ærlighed frem for at "pynte" på min sygdom.	Godt
8	Jeg blev overflyttet fra et sygehus til et andet. På det første sygehus tog de en CT-scanning, og den sendte de ikke med til det andet sygehus. Det er meget frustrerende som patient, at sygehuse ikke taler sammen. Jeres IT-systemer fungerer ikke sammen. Man skulle ikke tro, at det var år 2011!	Virkelig godt
11	Har været indlagt to gange på Y6. Føler mig tryk på Y6. Dejligt personale og dygtig læge NN. Dejligt at man føler, at ens læge kender ens forløb, da jeg har haft NN hver gang. Det har jeg været utrolig glad for.	Virkelig godt
12	Jeg fik en stor operation, hvor jeg åbenbart havde blødt en del. Konsekvensen heraf var, at jeg skulle tage nogle blødningsstoppende piller. Foruden at jeg var meget afkræftet, reagerede jeg meget dårligt på disse piller. Der, hvor den dårlige oplevelse opstår, er, da en af mine kontaktsygeplejersker på anden dagen fjerner min brækpose med den kække kommentar: "Hvad laver den pose stadig her, den har du da ikke brug for". En halv time senere kaster jeg op, og kun fordi en anden sygeplejerske var kvik og rakte mig en ny pose, undgik jeg en rigtig pinlig/ydmygende oplevelse. Dette gjorde, at jeg lidt mistede tilliden til min ene kontaktsygeplejerske, da hun tydeligvis ikke havde læst mine data, mine signaler og det, jeg ellers sagde korrekt.	Godt
16	Jeg kan kun sige én ting, og det er det var et FANTASTISK forløb for mig på Y6. Utroligt empatisk og fagligt dygtige personaler. Jeg kunne mærke, at der er et godt psykisk arbejdsmiljø på afdelingen. Hvordan jeg kunne føle det, var, at jeg kunne høre snak og latter personalet imellem. Alle, jeg var i kontakt med, tog sig god tid, og jeg følte mig set som patient. Det var en meget god oplevelse!	Virkelig godt
20	Operation virkede desværre ikke på sygdommen. Det vidste jeg godt, at der var sandsynlighed for, men det ærgrer mig meget, da jeg er syg [flere] dage om måneden, nu [gennem mange år] :(	Virkelig godt
21	Jeg synes, der går alt for lang tid, inden der er opfølgning på, hvordan det går efter operationen/behandlingen.	Godt

## Y6

## Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Y6	Samlet indtryk
2	Sygeplejersker og plejepersonale havde mere tid til at forklare og informere mig, end lægen. Men de var gode.	Virkelig godt
4	Jeg manglede at få de rigtige brochurer som omfattede indlæggelsen. Jeg manglede nogle informationer, som stod i en af de brochurer, jeg ikke fik, fordi dem havde de ikke på den afdeling, hvor operationen blev aflyst.	Virkelig godt
10	Jeg fik [information] efterfølgende, hvilket der ikke stod papirerne. Ingen samtale med den opererende læge. Ingen opfølgning!	Dårligt
11	Kunne godt have brugt noget mere uddybende information omkring min sygdom inden indlæggelsen.	Virkelig godt
12	1) Ved informationsmødet omkring min operation, havde jeg et møde med min kontaktsygeplejerske. Ved dette møde var min [pårørende] med som hukommelsesbackup (hvilket jeg også direkte sagde til kontaktsygeplejersken). Til selve samtalen oplevede jeg, at når jeg stillede spørgsmål, svarede sygeplejersken beredvilligt på dem, men når det var min [pårørende], ignorerede hun hende fuldstændigt (hun end ikke kiggede på hende. I stedet fastholdt hun sit blik på mig, trods min pårørende snakkede). Det var kun, når jeg gentog min svigermors spørgsmål, at de blev besvaret. Alt i alt en ret underlig og meget ubehagelig situation at sidde i. Ved ikke, om det skyldes, at sygeplejerskerne uddannes i, at de skal fokusere på patienten og på, at det er dennes spørgsmål, som besvares. I så fald, blev det håndteret meget uprofessionelt, og både min [pårørende] og jeg var pga. oplevelsen ret frustrerede efterfølgende. 2) Jeg spurgte flere gange i løbet af den dag, hvor jeg var blevet opereret, om hele knuden var blevet fjernet. Først sent på aftenen (tredje eller fjerde gang, hvor jeg spurgte efter det) fik jeg og [pårørende] som var til stede, at vide fra sygeplejersken, at hun kort havde snakket med lægen, som sagde at det var gået planmæssigt. Det er for længe at vente, uanset om det sker af hensyn til at jeg døjer med eftervirkningerne af min narkose og evt. påvirkning på min hukommelse, når min [pårørende] også er til stede og har været det i [flere] af de gange, hvor vi spurgte efter informationerne. 3) Jeg blev opereret [om morgenen], men lægen kom først ind og gav mig detaljerede oplysninger om min operation, og om hvordan det var gået, [dagen efter om eftermiddagen]. Det synes jeg simpelthen er alt for længe og sender et signal om utrolig dårlig indsigt i patientens behov for information og tryghed omkring sin egen tilstand. Det må ikke blive brugt som undskyldning, at jeg var påvirket af narkosen fra operationen, og derfor ikke kunne huske informationen ordentligt. Min [pårørende] var der i lang tid [på operationsdagen] og havde samme behov for information som jeg. Er undskyldningen i stedet, at lægen havde fået fri, bør man indføre et system til at sikre hurtig overdragelse af information til patienten og dennes nære pårørende (jeg havde f.eks. oplyst min pårørendes mobilnummer til afdelingen).	Godt
21	Jeg ville gerne have talt med nogen om, hvad der var "normalt" efter sådan en operation/behandling.	Godt

## Y6

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Y6	Samlet indtryk
2	Jeg var ikke utryg efter operationen. Men da jeg var indlagt til smertebehandling, var jeg ikke tryk, da jeg følte, at det var på grund af pladsmangel, at jeg blev sendt hjem.	Virkelig godt
7	For lang ventetid på udskrivelse!	Godt
9	Da det var [sidst på ugen], var jeg lidt utryg ved ikke at kunne komme i kontakt med nogen weekenden over. Blev tilbudt patienthotellet. Det varede lidt, før jeg helt forstod, hvad det gik ud på. Dejligt at få denne mulighed. Synes måske ikke, pårørende skal betale (for folk, der ikke har råd).	Virkelig godt
10	Udskrivelsen var temmelig dårlig. De lovede at informere min mand, da han ikke kunne være tilstede, men gjorde det ikke. De informerede ét, men fakta var noget andet.	Dårligt
11	Havde en meget fin afsluttende samtale med læge NN. Ros til ham, han gav mig svar på alle mine spørgsmål og tog sig god tid til mig. Kæmpe ros til ham, som jeg var meget glad for og tryk ved. Det betyder utroligt meget!	Virkelig godt
12	1. Da jeg var til min første samtale med min praktiserende læge, var hun meget usikker på de anvendte formuleringer omkring, hvordan min operation var gået. Jeg [blev opereret] og fik fortalt af min læge på Skejby, at det var lykkedes[], og at jeg godt kunne blive gravid efterfølgende på naturlig vis. Trods denne besked til mig, var min egen læge nødt til at spørge ind til dette, (altså hvorvidt jeg havde fået at vide, om jeg kunne blive gravid eller ej), da hun ikke forstod de anvendte formuleringer. 2. Jeg bor på tredje sal i en ejendom uden elevator. Da jeg bliver udskrevet, spørger jeg, om jeg kan gå op af trapper, da jeg grundet operationens størrelse og min lange indlæggelse ([pga. komplikationer]) er i tvivl om dette. Her får jeg at vide, at jeg godt kan gå op af trapper, men at jeg bare skal holde pauser. Samtidigt tilføjer hun at: "Når du skal ud at gå den første dag, så skal du huske at have en person med, som kan hjælpe dig". Dette svar, sammenholdt med at jeg ikke havde trænet trapper på sygehuset, (jeg havde blot gået lidt frem og tilbage på gangen), gjorde, at jeg var lidt utryk ved at tage hjem. Her savnede jeg et større proaktivt fokus på trapper som en del af informationen og/eller genoptræningen, når man som jeg bor på tredje sal. 3. Da jeg kom hjem og skulle i seng, kunne jeg ikke engang lægge mig ned trods hjælp fra min mand, da vi ikke har elevationssenge som på sygehuset. Mine smerter gjorde, at jeg tog én Panodil og én Ibuprofen mere end den mængde, som lægen sagde, at jeg måtte tage. Jeg synes, det indikerer, at den opfølgende smertebehandling baserer sig på de omstændigheder og hjælpemidler, der er tilgængelige under indlæggelsen. Dvs. når man kommer hjem og ikke har en elevationsseng, så er det pludseligt nogle helt andre bevægelser og motoriske krav, der stilles, og her kan smertebehandlingen være utilstrækkelig.	Godt
16	Jeg undrede mig efterfølgende over, at min læge ikke havde fået info omkring min operation. Det var 14 dage efter operationen, hvor jeg skulle til egen læge for at have stingene fjernet. Jeg har været og er usikker på, hvorvidt mit bælte sidder korrekt, og min læge kunne ikke guide mig, eftersom hun intet vidste herom. Jeg har dog haft ringet til afdeling [], og her fik jeg en fin vejledning af min kontaktperson.	Virkelig godt
17	Fik at vide, at jeg skulle til kontrol efter seks måneder. Fik brev med indkaldelse efter fire måneder!	Godt
20	Jeg var overraskende frisk. Rigtig godt anæstesiforløb. Det er tredje gang, jeg prøver fuld narkose i dette liv.	Virkelig godt

## Y6

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

ID	Kommentarer - Y6	Samlet indtryk
1	Synes, det er en god og velfungerende afdeling. Alle er venlige og hjælpsomme. Har kun godt at sige om afdelingen. De er også meget hjælpsomme, når man ringer og spørger om evt. ting.	Virkelig godt
2	Jeg synes, at afdelingen var fin. Men man bør vurdere de to patienters situation, når man lægger dem på stue sammen. Jeg havde meget brug for ro, da jeg havde ondt, og jeg lå sammen med en, der hele tiden havde besøg. Men når de var mere end fem, blev de dog flyttet til opholdsstuen.	Virkelig godt
4	Give kvinder med nedsynkning en blå ring.	Virkelig godt
6	Personalet var meget søde og omsorgsfulde!	Virkelig godt
7	Flytte konsultationsventeværelse/opholdsstue fra gangen! Alt for meget støj og for mange mennesker, når man prøver at komme sig efter operation.	Godt
8	Ikke alle dage blev der gjort lige godt rent. Der var meget støv pga. alt det sengetøj, der blev skiftet hele tiden, men ellers var det ok.	Virkelig godt
9	Selve modtagelsen på operationsstuen var fantastisk. Selv om det gik lynende stærkt, følte jeg mig tryk og i meget omsorgsfulde og dygtige hænder.	Virkelig godt
11	Jeg var utrolig glad for, at læge NN tilså mig alle dage på stuegang. Det gjorde mig tryk. Savnede lidt en fast sygeplejerske, som kendte hele mit forløb. Jeg havde mange forskellige hver dag. Det kunne have været dejligt med en "kontaktsygeplejerske".	Virkelig godt
14	Bedre info, når man skal hjem. Angående kontaktpersoner: I tilfælde af spørgsmål.	Virkelig godt
17	Forplejningen var helt i top og med til at få én hurtigt på benene igen.	Godt
20	Meget omsorgsfuldt og empatisk personale. En fornøjelse :-)	Virkelig godt
21	Personalet havde alt for travlt. De glemte mere end en gang medicin og var bange for selv at glemme det. De virkede stressede og irriterede, hvis jeg henvendte mig med spørgsmål. Jeg følte mig i vejen.	Godt