

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**P-260**

**KIRURGISK AFD. P**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	152
Besvarelser fra afsnittets patienter:	97
Afsnittets svarprocent:	64%

### **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 tests 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).



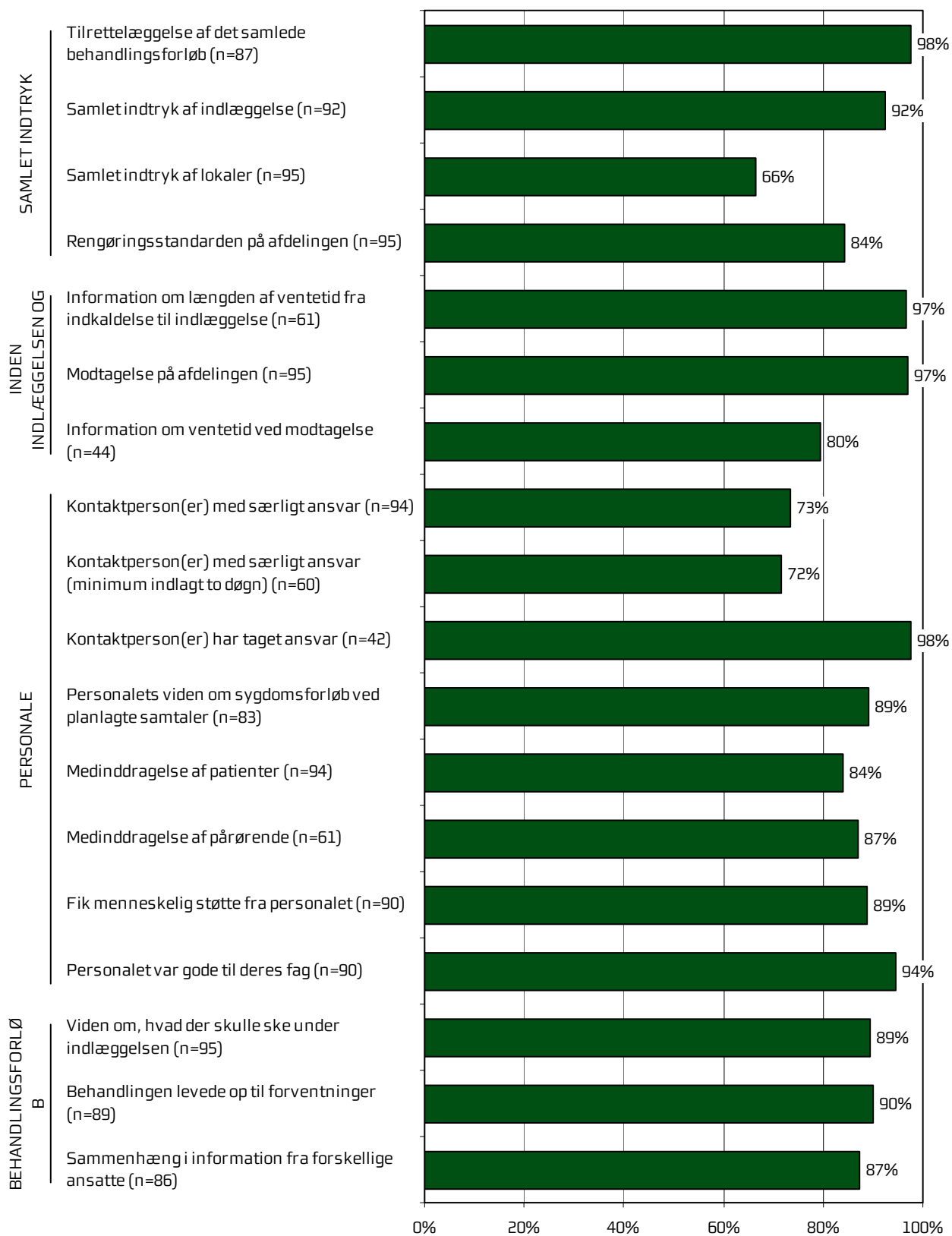


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

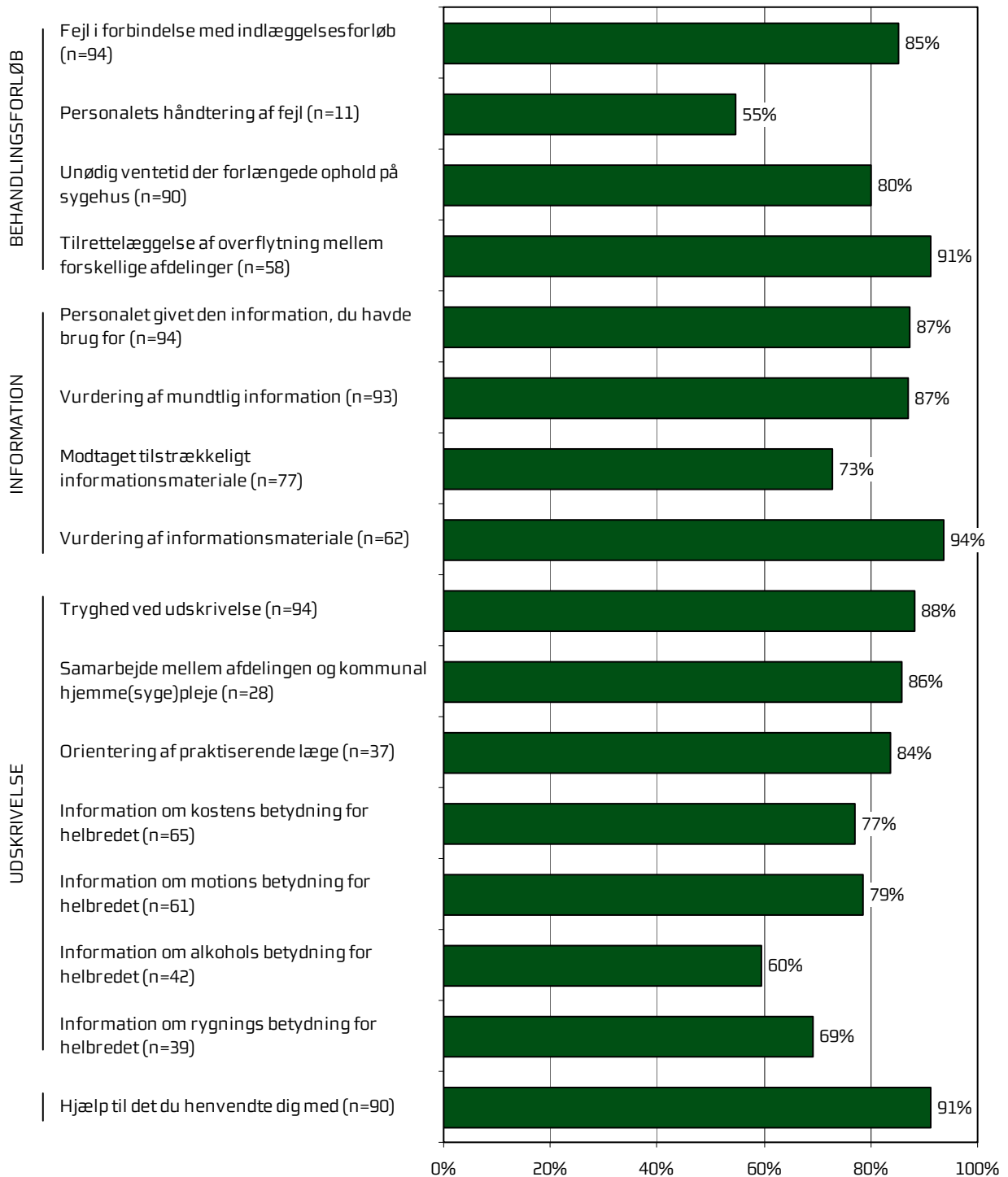
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Kirurgisk Afd. P - Senge

2011-tallet er for: P260, P280

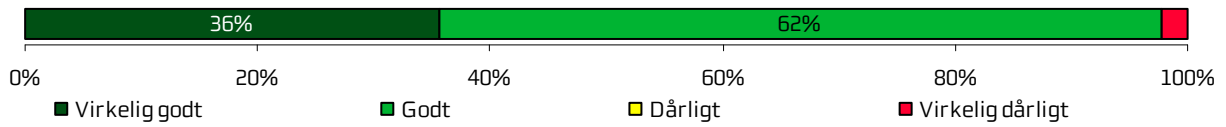
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

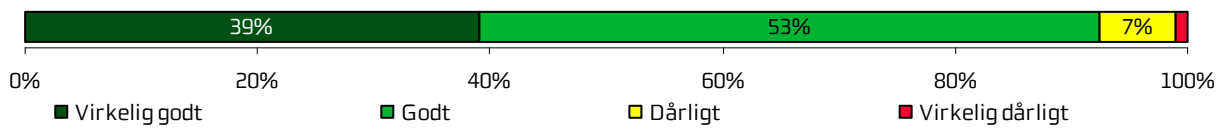
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

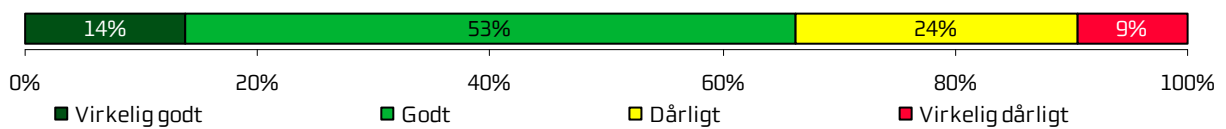
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=87)



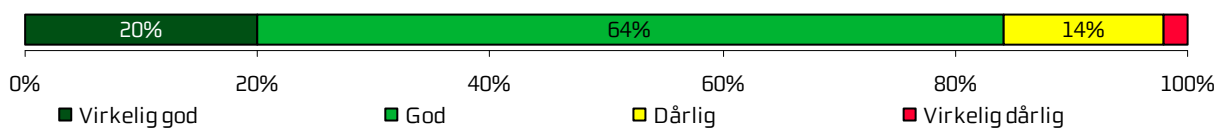
Samlet indtryk af indlæggelse (n=92)



Samlet indtryk af lokaler (n=95)



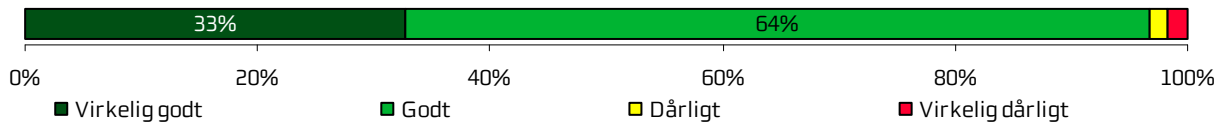
Rengøringsstandard på afdelingen (n=95)



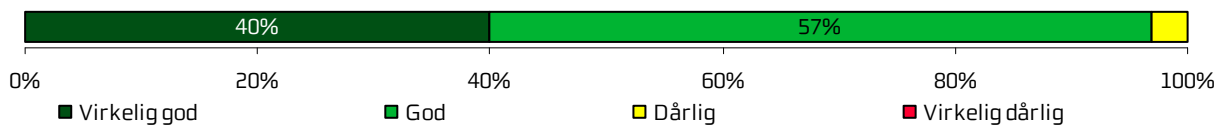
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	100 %	92 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	100 % *	91 %	100 % *	86 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	66 %	86 %	68 %	100 % *	71 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	84 %	100 % *	87 %	100 % *	81 %	92 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

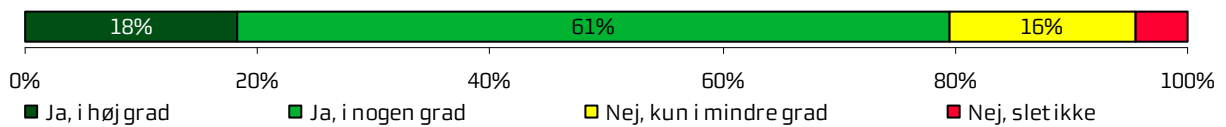
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=61)



Modtagelse på afdelingen (n=95)



Information om ventetid ved modtagelse (n=44)

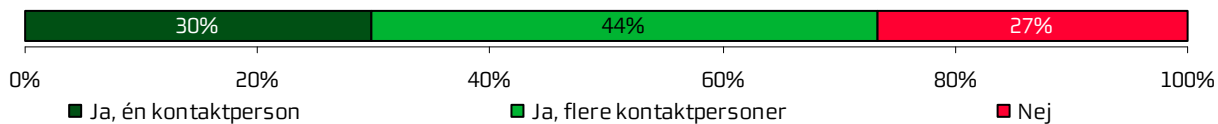




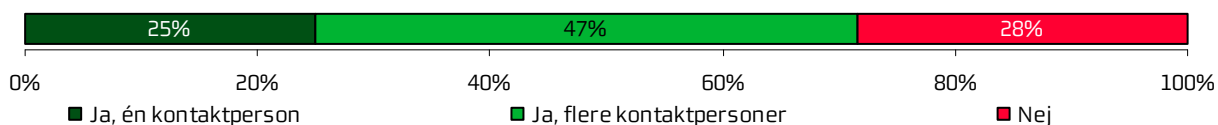
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	100 %	94 %	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	100 %	94 %	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	80 %	33 %	69 %	90 %	46 % *	75 % *

## Personale

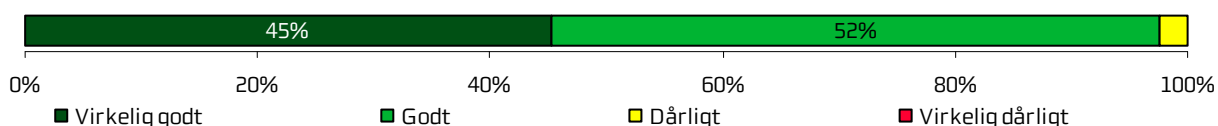
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=94)



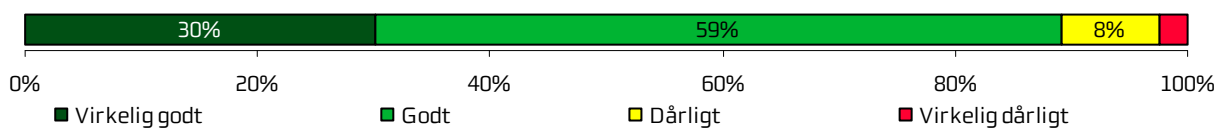
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=60)



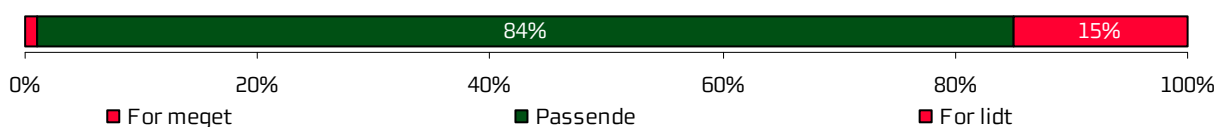
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=42)



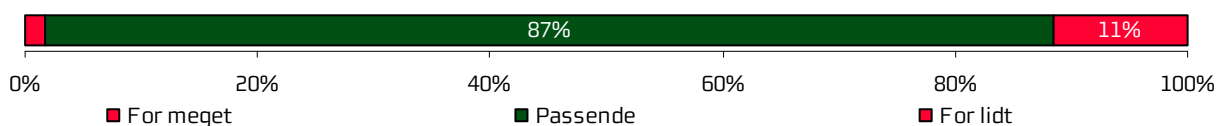
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=83)



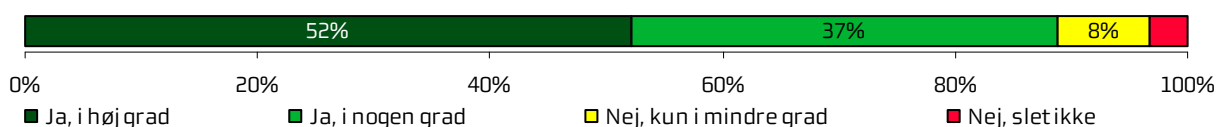
Medinddragelse af patienter (n=94)



Medinddragelse af pårørende (n=61)



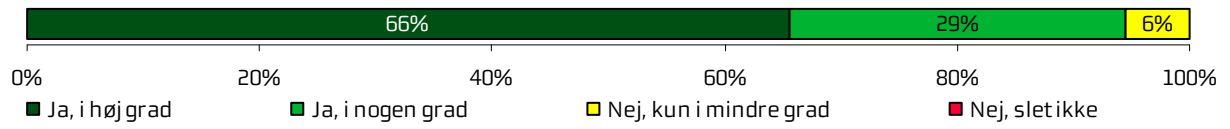
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=90)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	94 % *	77 %	97 % *	69 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	72 %	100 % *	76 %	94 % *	61 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	100 %	96 %	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	100 % *	90 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	100 % *	86 %	100 % *	79 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	100 % *	86 %	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89 %	100 % *	90 %	100 % *	85 %	94 %

## *Personale (fortsat)*

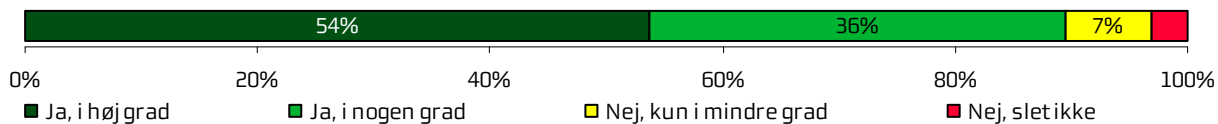
Personalet var gode til deres fag (n=90)



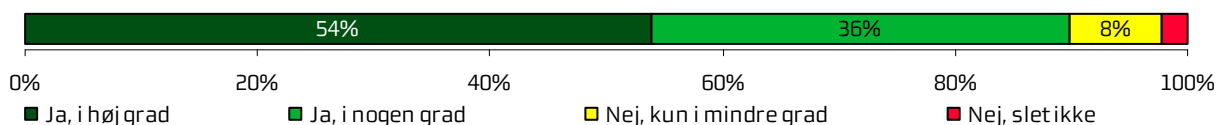
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	100 % *	95 %	100 % *	90 %	97 %

## Behandlingsforløb

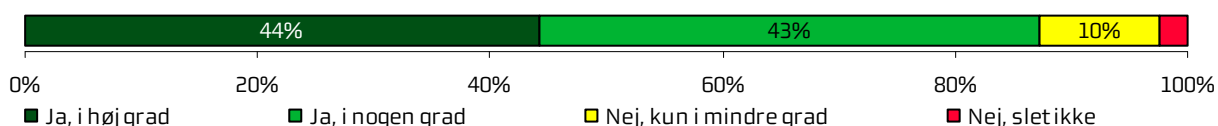
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=95)



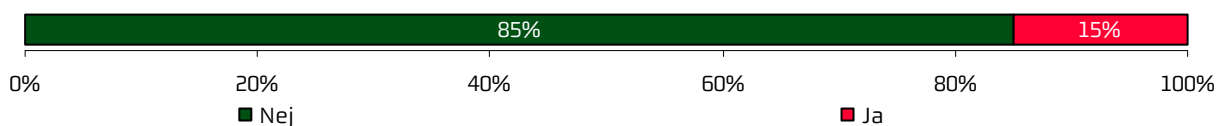
Behandlingen levede op til forventninger (n=89)



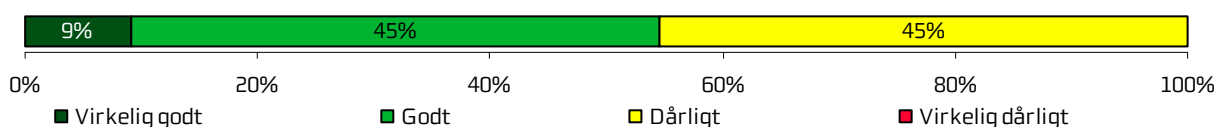
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=86)



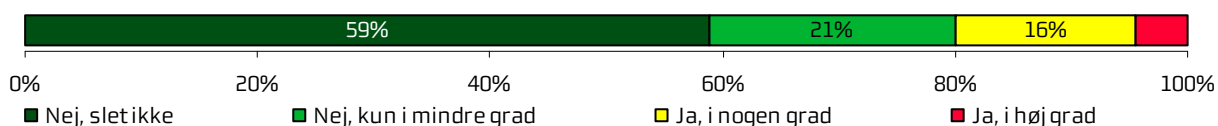
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=94)



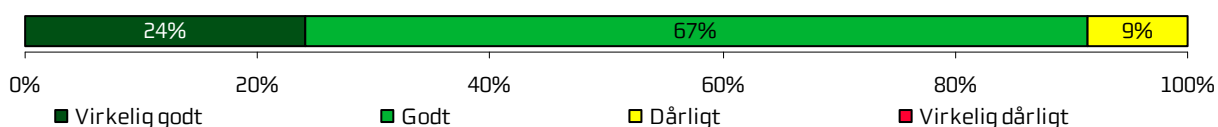
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=90)



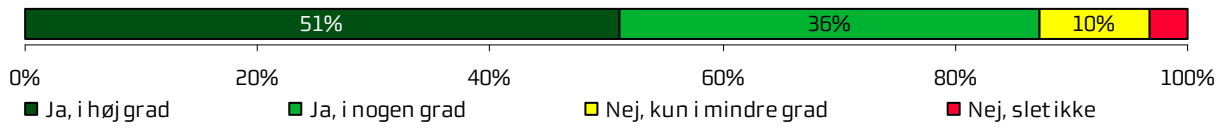
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=58)



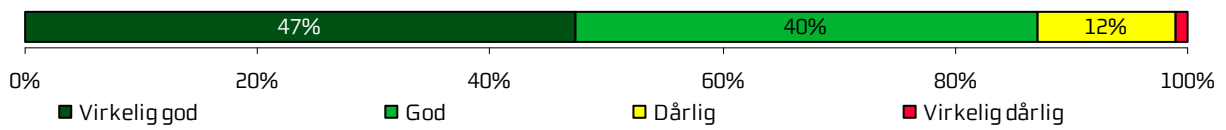
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	100 % *	92 %	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	100 % *	89 %	100 % *	82 %	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	100 % *	87 %	100 % *	80 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	100 % *	84 %	97 % *	76 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	55 %	-	56 %	79 %	51 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	80 %	94 % *	85 %	96 % *	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	91 %	100 % *	87 %	100 % *	77 % *	94 % *

## Information

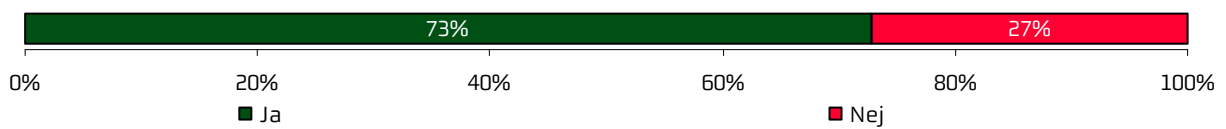
Personalet givet den information, du havde brug for (n=94)



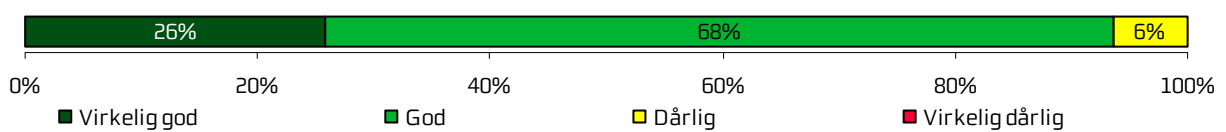
Vurdering af mundtlig information (n=93)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=77)



Vurdering af informationsmateriale (n=62)

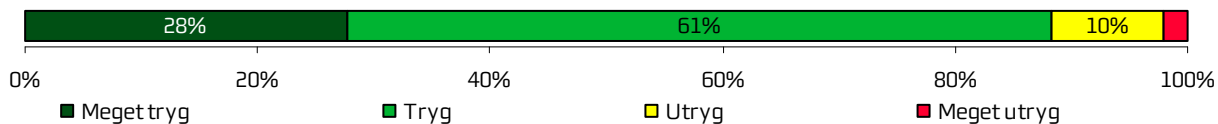




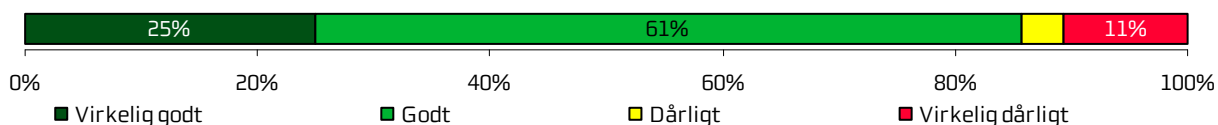
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	87 %	100 % *	90 %	100 % *	83 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	100 % *	92 %	100 % *	82 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	94 %	-	-	100 % *	78 % *	93 % *

## Udskrivelse

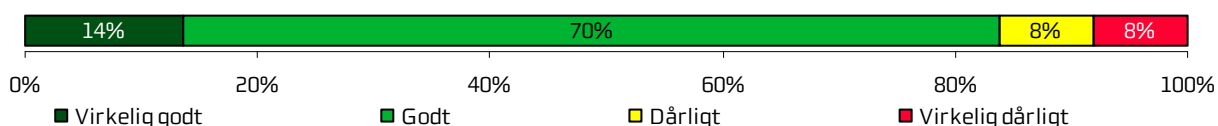
Tryghed ved udskrivelse (n=94)



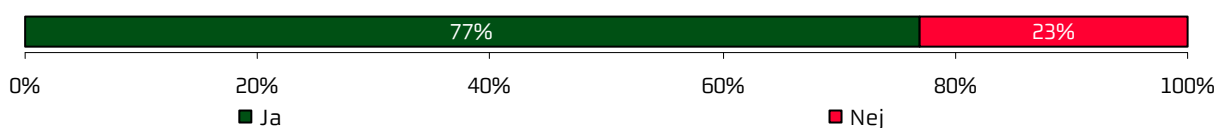
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



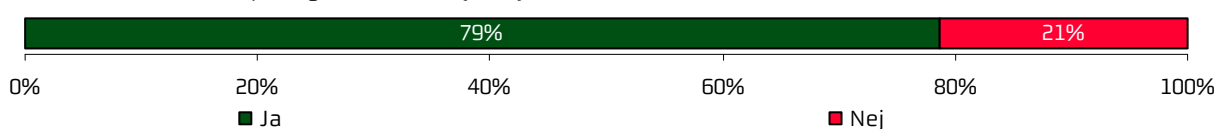
Orientering af praktiserende læge (n=37)



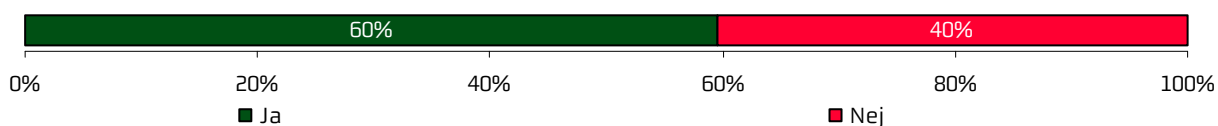
Information om kostens betydning for helbredet (n=65)



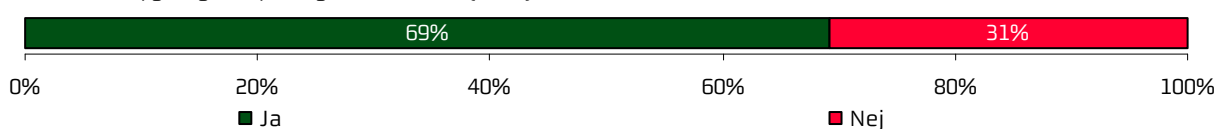
Information om motions betydning for helbredet (n=61)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=42)



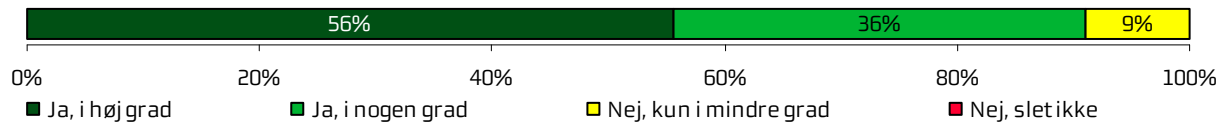
Information om rygningens betydning for helbredet (n=39)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	100 % *	87 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	100 % *	79 %	98 %	74 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84 %	83 %	85 %	100 % *	74 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	77 %	-	-	95 % *	47 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	79 %	-	-	96 % *	53 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	60 %	-	-	88 % *	36 %	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	69 %	-	-	93 % *	41 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=90)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91 %	100 % *	95 %	100 % *	91 %	97 %



## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	9
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	10
Pleje	4
Relationer til personale	11
Ventetid	0

## P-260

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

ID	Kommentarer - P-260	Samlet indtryk
1	Fra jeg kom til samtale angående operationen hørte jeg intet, og da jeg ringede, viste det sig, min journal var blevet lagt væk. Dette skete et par gange, inden jeg endelig, efter at have ringet tre gange, fik en tid. Hvis ikke jeg havde ringet, var der intet sket.	Godt
3	Nej.	Godt
4	Jeg fik en god forklaring på, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
5	Jeg blev indlagt akut fra Y5 i Skejby.	Godt
6	Den information, der blev givet før indlæggelsen, har været super, hvilket har betydet, jeg har været helt rolig og afklaret i forbindelse med operationen.	Virkelig godt
7	Tilfreds oplyst.	Godt
8	Jeg blev overflyttet fra en afdeling efter [få] dage.	Dårligt
9	I har været så hjælpsomme, søde, venlige, osv.	Godt
17	Jeg fik ingen informationspapirer om min operation. Det blev glemt. Vi måtte selv finde dem på nettet :-[.	Godt
22	Det ville være bedre, hvis alle undersøgelserne kunne ske på samme tid, da pårørende skulle være med pga. patientens husker. Hører ikke altid, hvad der skal	Godt
25	Ventetid udelukkende grundet yderligere undersøgelser.	Godt
27	Andet sygehus og Aarhus burde snakke sammen, inden de fortæller, hvad der skal ske. Vi fik en ting at vide på andet sygehus og kom til Aarhus, hvor de sagde noget andet.	Uoplyst
34	Men havde en samtale med en læge i forløbet, der ikke havde sat sig ind i journalen før indlæggelsen.	Godt
37	Var indlagt på patienthotel.	Godt
39	Jeg har en åben indlæggelse og følte mig meget dårlig []. Jeg gik til [en afdeling] og fortalte, hvordan det stod til. Efter nogen ventetid fik jeg den besked, at der ikke var plads til mig. Jeg spurgte, hvad jeg så skulle gøre, hvor jeg fik svaret, at jeg kunne prøve at ringe i morgen. Næste dag fik jeg egen læge til at indlægge mig.	Dårligt
40	Det var både fysisk og psykisk hårdt, eftersom alt var klart til operationen, at blive sendt hjem på ventetid i 14 dage.	Uoplyst
46	Jeg blev overført fra andet sygehus.	Virkelig godt
47	Jeg var til en undersøgelse i [sommer] og fik at vide, at jeg ville få tid til operation [sidst på sommeren]. I [efteråret] ringede jeg og rykkede afdelingen, og det viste sig, at de havde "glemt" mig. Men var så så heldig, at jeg kom med på et afbud [i efteråret] Så var både meget utilfreds og blev senere meget tilfreds.	Virkelig godt
49	Meget fint at blive kontaktet via telefon med tidspunkter for undersøgelser og efterfølgende brev med beskrivelse.	Virkelig godt
52	Jeg blev ringet op [], at de havde reserveret plads til mig [to dage efter] i stedet for [] ugen efter. Det, synes jeg, var utrolig flot. Meget fin service.	Virkelig godt
53	Jeg blev indlagt akut.	Godt
55	Koks i kommunikationen fra andet sygehus til afdelingen.	Virkelig godt








## P-260

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - P-260	Modtagelsen
1	Den eneste kommentar var, at lægen, der opererede, ikke lige kom og hilste på mig, inden han skulle i gang. Jeg ville gerne lige have hilst på ham.	Virkelig god
2	Jeg blev overført fra anden afdeling om aftenen. Jeg husker ikke så meget.	God
4	Blev taget godt imod.	God
5	Der var noget ventetid, da jeg kom midt i "godnat-rutinerne".	God
6	Igen, det har været en super god "oplevelse".	Virkelig god
7	Patienthotel: - Taget godt imod. - Altid hjælpsom ved henvendelse. - Fin åbenhed, altid god snak med patienter på hotellet.	God
9	Alle det bedste.	Virkelig god
12	Dejligt personale, der forstår at få en til at føle sig tryk. God stemning og plads til alle følelser hos patienten.	Virkelig god
14	Meget flygtigt.	Uoplyst
19	God modtagelse af sekretæren. Fik udleveret nøgle til værelset og skulle så gå på værelset og vente på sygeplejersken. Der var ikke tid til bare en halv rugbrød. Blev ikke budt. Sygeplejersken var forsinket. Så (uden mad siden tidlig morgen) medførte dette, at jeg fik et migræneanfald, dog ikke et af de store. Hvis dette havde været tilfældet, havde jeg ikke været i stand til at gennemføre instruktionen. Sygeplejersken var bekendt med anfaldet. Jeg tror, hun havde travlt!!!	Dårlig
21	Nej, ikke ud over at jeg fik operationen udsat to gange, og det var ikke så rart.	God
22	Vi ventede nogle gange lidt længe, men det kunne nok undgås, hvis alle prøver/undersøgelser blev taget samme dag. Hellere en hel dag end to-tre gange.	Virkelig god
24	Personalet virkede fortravlede. Der var ikke plads til alle de patienter, der blev indkaldt. Vi sad som sild i en tønde i dagligstuen. Der var ikke meget plads til omklædning. Personalet var søde og venlige, hvis man kunne få dem i tale.	God
26	Blev mødt af venlige og søde mennesker, som informerede om alt, som skulle ske.	Virkelig god
28	Før indlæggelse samtale god. Dagen som operationen skulle foregå [forløb] dårligt. Blev sat i en stol af nattevagt, som gjorde mig klar. Fik besked på, at jeg nok blev hentet ved nitiden. Blev hentet kl. 12, og der var ingen som henvendte sig til mig i den mellemliggende tid.	God
29	En ok modtagelse, men forholdene på afdelingen er dårlige.	God
35	Megen forvirring, ventetid.	Dårlig
37	Var indlagt på Patienthotel.	God
40	Imødekommende personale.	God
41	Virkelig god modtagelse på Patienthotellet. Husker ikke nogen modtagelse på afdeling P.	Virkelig god
42	Jeg blev mødt med meget venlighed, de er gode til at fortælle, hvad der skal ske og vil gerne	God

hjælpe, alt det de kan.

- |  |   |              |
|--|---|--------------|
|  43 | Jeg blev indlagt to gange angående operation. Første gang var der ikke noget at klage over. Anden gang virkede de ligeglade, og må indrømme, behandlingen var dårlig. Det virkede som om, de ikke havde tid og var faktisk meget sure/arrogante.                          | God          |
|  47 | Har været indlagt på afdelingen før. Denne gang fik man dog ingen seng, da man kom. Heldigvis gik alt som planlagt, og jeg kom til operationen som planlagt. Hvis der havde været lang ventetid, ville jeg have behov for sengen, da jeg bliver meget dårlig af at faste. | Virkelig god |
|  50 | Jeg manglede et sted til min taske ved modtagelse. Min taske med indhold blev stjålet.  | God          |
|  52 | Der er styr på tingene. Alt er planlagt.  | Virkelig god |
|  55 | Rolig/god.  | Virkelig god |

## P-260

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - P-260	Fejlhåndtering
1	Som før fortalt, at min journal var blevet lagt væk, så jeg ikke blev indkaldt til operation, før jeg havde ringet tre gange og det trak det hele i langdrag. Desuden skulle jeg have en tid til kontrol. Der hvor jeg var til samtale, sagde, at afdelingen ville give mig det, men det fik jeg ikke og måtte igen efter [nogle] uger ringe for at få en tid, og ellers var der intet sket.	Godt
2	Jeg fastede en hel dag uden grund. Info fra røntgen om at forsøge at ligge et dræn var givet til mig og afdelingen. Derfor faste. Ikke tidspunkt, derfor ingen drikke hele dagen. Til aften ville røntgen IKKE ligge dræn. ØV! Fejl i journalnotat. En dag er journalnotat væk. En dag er angivet, at jeg sidder og strikker (hvilket jeg aldrig gør). Det er ikke væsentligt, men hvad mere er notat om en anden patient ????	Dårligt
7	1) [Fejl og eftervirkninger i forbindelse med operation]. 2) Hjem med medpatients navn på ID. 3) Efter hjemkomst infektion i implantat.	Godt
10	Blev bedt om at drikke en masse hele aftenen, selv om jeg fik fortalt, at jeg ikke kunne tisse.	Virkelig godt
13	Blev genindlagt sen aften med tarmløbning efter koloskopi. Mødte først læge næste formiddag.	Dårligt
14	Personalet havde alt for travlt. Jeg kunne godt tænke mig, at jeg hver dag fik at vide, hvem der var min kontaktperson. Jeg oplevede heller ikke ordentlig stuegang.	Uoplyst
23	Efter operationen endte jeg lammet i [det ene] ben og dropfod.	Godt
34	Synes at stomien er for dårligt lavet, men har efterfølgende haft en samtale med lægen, som kunne sig hvorfor (ileostomi). Kunne også ønske, at man fik besøg af stomisygeplejerske, så hun kunne se, hvad pladesystem der var bedst, når stomien ikke er i orden.	Godt
35	Fejl under operation, talrige indlæggelser, dårlig behandling, glemt medicin, dårlig smertedækning, talrige hjemsendelser trods store smerter og uafklaret forløb.	Dårligt
39	Da jeg klagede over, at jeg var svimmel og ikke kunne gå på gangen uden at have støtte og havde en meget kraftig hovedpine, var meget bange for at falde (det var sket flere gange hjemme), syntes jeg ikke, der blev lyttet til, hvad jeg sagde. Man lyttede mere til de smerter, jeg havde i maven.	Dårligt
47	Pga. travlhed gik der lang tid, før lægen kom til stuegang, og pga. uforventede smerter og blødning blev jeg meget nervøs og havde behov for at snakke med en læge. Men det øvrige personale var gode til at berolige mig.	Uoplyst
50	Det viste sig, at man ikke rigtig [vidste], hvordan DEN RIGTIGE stomi virkede og blev PÅSAT og VEDLIGEHOLDT.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
53	En fax nåede ikke frem til modtageren, som betød forsinkelse af behandlingsforløbet, og at jeg fastede en hel dag uden formål.	Godt

## P-260

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - P-260	Samlet indtryk
1	I og med at jeg blev opereret en fredag og var indlagt til søndag middag, fik jeg slet ikke talt med en læge om operationen, og det savnede jeg. Jeg var meget dårlig af narkosen, sov hele tiden (når jeg fik lov) og havde kvalme. Søndag middag fik jeg lov at tage hjem, og der kom en læge og spurgte, hvordan jeg havde det. Jeg sagde, at jeg var træt og havde kvalme, men det går nok over, og så sendte han mig hjem. Jeg sov stort set til mandag middag, inden jeg var nogenlunde mig selv.	Godt
2	Genindlæggelse kunne evt. være undgået, hvis man havde fortsat med tabletbehandling med antibiotika efter hjemsendelse første gang. Infektionstillene var ikke helt i bund ved udskrivelse???	Godt
4	Jeg boede på patienthotellet i [et par] dage, og det var jeg godt tilfreds med.	Virkelig godt
5	Jeg fik nogle forskellige svar på mine spørgsmål på operationen. Det var frustrerende!	Godt
6	Jeg har været mere end tilfreds med behandlingsforløbet, og kun oplevet, at alle de ansatte jeg har været i forbindelse med, har været yderst kompetente.	Virkelig godt
7	Alt i alt godt tilfreds.	Godt
9	Godt.	Godt
15	På afdelingen oplevede jeg en god og venlig stemning.	Godt
16	Maden var fin.	Godt
17	Jeg har været indlagt på både andet sygehus og Aarhus. Andet sygehus er KLART bedre til at vise omsorg og give sig tid til patienterne. I Aarhus virkede sygeplejerskerne stressede. Men de var dygtige i faget.	Godt
18	Jeg blev flyttet fra andet sygehus til Århus. Det gik fint.	Godt
22	Hvis det kunne blive samme læge og sygeplejerske, der fulgte patienten fra start til slut, ville det være super og ville gøre, at patienten ville være mere tryk.	Godt
25	Fantastisk at blive mødt af så stor ekspertise, når man bliver ramt af alvorlig kræftsygdom. Jeg er meget taknemmelig over den behandling, jeg har fået både på det faglige og det menneskelige plan.	Godt
26	Kun ros til al personale fra læger, sygeplejersker, portører til administrativt personale og patienthotellet. TAK!	Virkelig godt
29	Jeg synes, afdelingen bærer tydeligt præg af overbookning. Personalet fortalte, at der var syv for mange på gangen, og den er altså ikke særlig stor. Personalet virkede stresset, og der var kæmpe forskel på kvaliteten af det personale, man mødte. I det hele taget er afdelingen (hele sygehuset) fuldstændig forældet, og bærer præg af, at det bare lige skal fungere nogle år endnu, inden det flytter til det nye Skejby. Der var meget lidt (næsten ingen) kontakt med læger og ikke engang en evaluerende samtale, fra de kirurger der stod for indgrebet, kunne det blive til. Jeg håber min næste operation ikke rammer myldretiden.	Dårligt
31	Var indkaldt til operation med mødetid [tidligt om morgenen] og blev først kørt til operation [ti timer senere]. Havde fastet fra dagen før.	Virkelig godt
32	13 timers ventetid fra indlæggelse til operation, men ok, akutte operationer en god grund.	Godt
40	Jeg lå længe på opvågningen, da der ikke var gjort seng klar til mig på afdelingen.	Uoplyst
43	Jeg havde et lidt blandet forløb. Der var personale, der var rigtigt dygtige og gav mig en perfekt behandling, men der var også et par sure ansatte, som gjorde det hele til en rigtigt dårlig ople-	Uoplyst

velse.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 44 Fungerede virkelig godt på patienthotellet, hvor min datter også boede.   | Virkelig godt |
| ✎ | 45 Udsat operation grundet mange akutte patienter.   | Virkelig godt |
| ✎ | 47 Blev flyttet til patienthotellet, og der havde jeg været før, og personalet kendte mig i forvejen, og de var meget hjælpsomme.                                    | Virkelig godt |
| ✎ | 52 Utrolig sødt og rart personale.   | Virkelig godt |
| ✎ | 53 Jeg følte, at det altid var lægerne, der var "flaskehalsen". Sygeplejerskerne kunne for det meste ikke sige noget om, hvornår der ville være en læge tilgængelig. | Godt          |
| ✎ | 55 Behagelig oplevelse (lidt ondt en gang i mellem).   | Virkelig godt |

## P-260

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

ID	Kommentarer - P-260	Samlet indtryk
4	Jeg fik en god information.	Virkelig godt
6	Den har været super god.	Virkelig godt
7	Kunne ønske, der er uddybet information efter seks uger. Jeg cykler meget "hvor meget, hvor lidt" efter [].	Godt
13	Jeg fik en del utilsigtet information om medpatientens sygdom og behandling/prognose, idet man uhindret kunne følge med i informationerne, de øvrige patienter fik. Dette gælder både i ambulatoriet og på stuen. Det er i øvrigt ubehageligt at ligge seks personer sammen af begge køn.	Godt
17	Jeg fik ikke den pjece, som skulle beskrive min operation før dagen før, da vi selv spurgte. Det gav STOR usikkerhed.	Godt
22	Var ikke i tvivl om, hvad der skulle foregå. Min datter var med og fik ligeledes fuld information, ellers spurgte vi. Også fint med plancher osv.	Godt
25	Det ville have været dejligt, hvis den sygeplejerske som gennemgik hele forløbet INDEN indlæggelsen, havde været til stede ved kontrolbesøget to uger EFTER indlæggelsen.	Godt
28	Meget materiale skriftligt. Dårlig mundtlig information. Et eksempel: Spurgte om, hvor længe jeg skulle tage [medicin], om det afhang af det smertestillende, jeg fik, eller om det havde noget med operationen [] [at gøre]. Der var mange forskellige svar. Sygeplejersken var ikke helt klar og hvorfor.	Godt
33	Dårlig opfølgning, da jeg blev udskrevet en søndag, så det gik lidt hurtigt.	Godt
37	Var indlagt på patienthotel.	Godt
41	Ved mit behandlingsforløb har jeg fået en virkelig god modtagelse og al den information, jeg kunne ønske. Al personale er imødekommende og virker fagligt dygtige og meget kompetente, hvilket giver mig tryghed.	Godt
45	Godt samarbejde mellem diverse afsnit/afdelinger.	Virkelig godt
46	Indlagt pga. mangeårig kronisk tarmbetændelse []. Har prøvet turen flere gange tidligere på sygehus NN.	Virkelig godt
48	Jeg har tidligere været på Aarhus Universitetshospital og fik da indopereret en pacemaker []. Den blev fjernet efter ønske fra mig, da den ikke fungerede mere.	Godt
57	Personalet gør sikkert, hvad de kan, men har ikke tid nok.	Godt

## P-260

## Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - P-260	Samlet indtryk
5	Jeg flyttede på patienthotel fra afdelingen.	Godt
6	Bare ok.	Virkelig godt
7	Desværre har min læge ikke vist interesse for behandlingen i Aarhus. Er selv meget syg. Ofte selv indlagt. Under test-operation, [], er der ingen blodprøver taget hos jer, hvorfor?	Godt
8	Det var mig lovet, at tarmsystemet skulle fungere normalt inden udskrivelse, hvilket det aldeles ikke gjorde. Det var bare ud, selvom personalet udmærket vidste, jeg er er enlig og uden hjemmehjælp, og så med den besked, at jeg bare kunne ringe efter vagtlæge, hvis jeg fik smerter. Kl. 22 samme dag kom vagtlægen og ville genindlægge mig med det samme, hvilket jeg afslog i stedet fik stærke smertestillende piller. Så det var den oplevelse med det danske sundhedssystem.	Dårligt
15	Jeg savnede en afsluttende og informativ samtale med en læge vedrørende min sygdom, medicin mv.	Godt
18	Tog mig ikke alvorligt, men gjorde (nærmest) grin med det og ville ikke sende [] af sted. (Voldsom diskussion).	Godt
19	Mangler telefonisk kontakt fra sygeplejersken.	Godt
20	Blev overflyttet til andet sygehus.	Virkelig godt
23	Blev overført til et andet sygehus for optræning. Blev indlagt på en anden afdeling, med minimum af personale for genoptræning.	Godt
26	Da jeg egentlig er tilhørende et andet sygehus og "kun" skulle opereres i Aarhus, skulle jeg efter et par dage transporteres til det andet sygehus, hvor den fortsatte indlæggelse skulle foregå. Transporten var ingen god oplevelse. [Flere timer] på en briks i en "karrevogn". Fastspændt med kun meget lidt mulighed for at kunne bevæge mig.	Virkelig godt
29	Der er generelt alt for lidt information om, hvordan man skal forholde sig efter operationen. Jeg fik f.eks. ingen instruktioner i, hvordan mine sår skulle plejes/hele.	Dårligt
35	Efter hver udskrivelse er jeg blevet dårligere, og blevet hurtigt genindlagt.	Virkelig dårligt
37	Var indlagt på Patienthotel.	Godt
39	Noget af personalet har tid til at lytte til, hvad man har at sige. Andre er meget påståelige og har ikke tid til at lytte.	Dårligt
44	[En dag] blev der bestilt hjemkørsel. Det virkede ikke, der kom ingen transport og ingen kunne finde ud af hvorfor (det var [dagen efter]). En mandlig sygeplejerske kæmpede alt, hvad han kunne og endelig fiksende han transport hjem til [sidst på dagen] (skulle være hentet [om morgenen]). Stor ros til ham for hans indsats. TAK.	Virkelig godt
45	Total fanatiker. Ingen røg. Ingen alkohol.	Virkelig godt
47	Jeg var meget bange for at komme hjem, men det er på grund af det forløb, som jeg har været igennem. Men lægerne og det øvrige personale var gode til at berolige mig, og jeg fik deres nummer til afdelingen og ringede straks, hvis jeg var utryg. []	Virkelig godt
52	Jeg er pt. ikke udskrevet endnu.	Virkelig godt
54	Frustrerende at svar på biopsi ikke nåede frem til egen læge som lovet. Egen læge måtte selv rykke for at få svar efter tre uger.	Godt

## P-260

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

ID	Kommentarer - P-260	Samlet indtryk
2	Personale er trods meget travlhed altid positive (utroligt). Mere information om, hvordan og hvornår man skal tage de tabletter, der bliver sat ind på sengebordet. Forsøge at planlægge undersøgelser og operationer bedre, så man ikke lader folk faste unødigt (det fremmer ikke helbredelse at faste). Håndhæve ro i middagsstunden. Håndhæve at andres pårørende skal ud ved stuegang. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
3	Jeg synes godt, man kunne bede medpatienterne om at slukke for fjernsynet på et bestemt tidspunkt (evt. kl. 23 eller 24) i stedet for, at det stod og flimrede hele natten, også når medpatienter sov. Frygtelig irriterende med skift mellem lys og mørke, også selvom jeg havde øjnene lukket. HÅBLØST at falde i søvn. [Fysiske rammer]	Godt
4	Jeg synes, at alle var venlige og dygtige til deres arbejde. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Jeg lå på en seksseingsstue. Det var et helvede for mig. Jeg blev næsten mere syg af det :-(. Mange lyde om natten, så jeg sov dårligt. Jeg er "særlig sensitiv", især med lyde. [Fysiske rammer]	Godt
6	Jeg har følt mig som et menneske og ikke et personnummer.	Virkelig godt
11	Fantastisk god modtagelse hver gang jeg har været der. Super lækker mad. Personalet er i topklasse, det kunne de mindre sygehuse lære noget af. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Det gamle amtssygehus, hvor jeg var indlagt, er i meget dårlig stand. Seksmandsstuer er ALT for mange på en stue. Man følte sig overvåget. [Fysiske rammer]	Godt
22	Det var super at være indlagt på patienthospitalet og super, at min datter kunne være der. De var supersøde ovre på patienthospitalet. En god oplevelse. En sød sygeplejerske på opvågning og ved udskrivning. [Relationer til personale]	Godt
25	Toiletterne var på mange tidspunkter virkeligt ulækre. Det er forventeligt med den type patienter, både hvad angår type af sygdom og alder, som er indlagt på en sådan afdeling. Samtidig er hospitalets bygninger jo gamle og slidte. Netop derfor burde der være ekstra fokus på rengøring. [Fysiske rammer]	Godt
29	Alt for dårlige forhold for patienterne, og stresset personale. Selve det kirurgiske indgreb forløb, som det skulle (tror jeg, jeg fik det aldrig at vide). [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
30	Jeg kom hjem fra hospitalet med blærebetændelse, det var utilfredsstillende. Ligeledes følte jeg mig meget træt, og ikke klar til at være alene i eget hjem. [Kvalitet i behandling]	Godt
36	At være indlagt på en seksmandsstue giver meget støj, især om natten. Jeg var i øvrigt meget tilfreds under indlæggelsen. Personalet var fantastiske, hjælpsomme, imødekomende og venlige. Det vil jeg gerne takke for. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Var indlagt på patienthotel.	Godt
38	Det hele har været en meget god oplevelse. Alle var søde og flinke, og fagligheden var i top. Så alt i alt en rigtig god oplevelse at være indlagt på denne afdeling! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt



- ✎ 39 Da jeg blev indlagt, var jeg sikker på, at det var cancer, der var årsag til, at jeg blev indlagt. Efter at jeg er scannet i hovedet er der en blodprop i hjernen, hvilket der undrer mig, at man ikke har kunnet finde ud af. Og det med, at der er seks senge på en stue er ikke noget at byde syge mennesker. Der er aldrig ro hverken nat eller dag. Man bliver mere syg af at blive indlagt på afdelingen.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Dårligt
- ✎ 41 Al personale er imødekommende, hjælpsomme og meget venlige. Ved mit tre dages udredningsofrløb manglede jeg en kontaktperson. Som utryk patient havde jeg brug for en person, som havde ansvaret for mit forløb og at, det var samme person alle tre dage, ville være optimal.  
[Kontaktperson, Relationer til personale] Godt
- ✎ 42 Jeg havde et godt forløb, og personalet er meget dygtigt og imødekommende, så man føler sig tryk.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- ✎ 43 Rengøringen var bestemt ikke i top, samt der er for lidt plads til patienterne. Jeg har [] og derfor dur det ikke, at jeg skal ligge på stue med fem andre. Personalet prøvede at flytte mig. Det var godt, men ikke nemt, når det mindste er en tomandsstue.  
[Fysiske rammer, Pleje] Uoplyst
- ✎ 45 En fantastisk positiv kultur i afdelingen.  
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 46 Jeg har ofte været indlagt på et andet sygehus. Til sammenligning er afdelingens lokaler i Aarhus gamle og slidte. Alt personale, såvel læger som sygeplejersker, var fantastiske til trods for, at alle åbenlyst har nok at se til.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- ✎ 47 1) Jeg synes, at der er for få toiletter på afdelingen, og personalet har for travlt. Hvis man "ringer" efter dem, gik der til tider lang tid, før man fik hjælp. Men da de så endelig kom, var de meget hjælpsomme.  
2) Personalet er dygtig, professionel og meget forstående, lyttende og hjælpsomme. Personalet skal virkelig have meget ros!  
3) Jeg følte mig meget tryk ved personalet, og følte mig meget "velkommen", og da jeg havde været indlagt der før, følte jeg mig nærmest "hjemme". Meget ros til personalet.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 51 En stor tak til hele personalet på Afdeling P 260. I gør et formidabelt stykke arbejde trods diverse nedskæringer i det offentlige. En speciel tak til læge NN og læge NN for jeres faglige kompetencer samt jeres måde at være på. Samlet set en positiv oplevelse at være indlagt på P 260, hvor man føler, at der bliver taget vare om en. Tusind tak til alle.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 55 Ca. 20 minutter ved madvognen er for lidt! Virkelig godt
- ✎ 56 Der var kun et døgn, hvor jeg boede på jeres hotel. Følte mig godt behandlet.  
[Kvalitet i behandling] Godt





