

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
Patienthotel THG - AUH
Patienthotel Overafd. Aarhus
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvoldering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	51
Besvarelser fra patienter:	38
afsnittets svarprocent:	75%

Rapportering

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

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

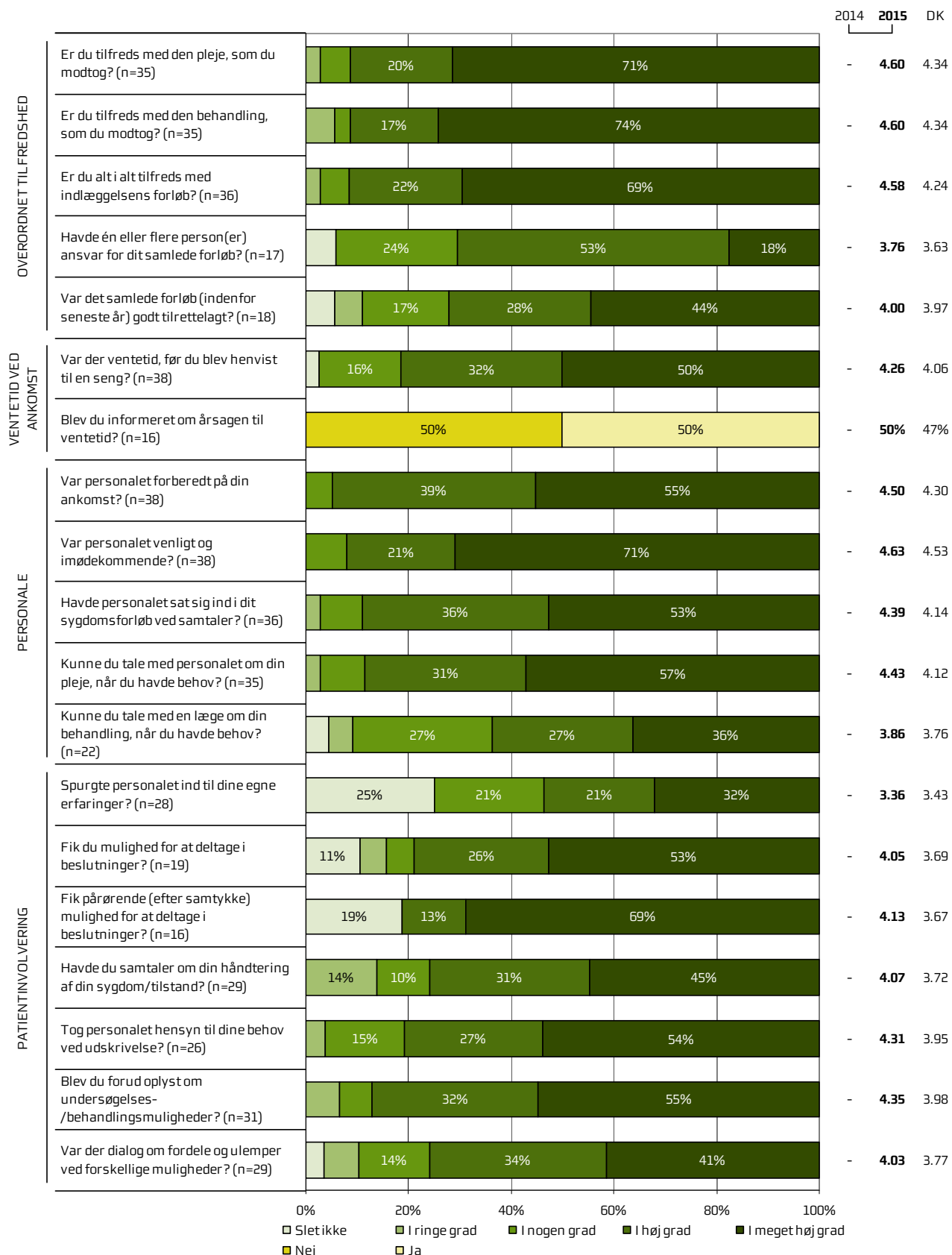
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

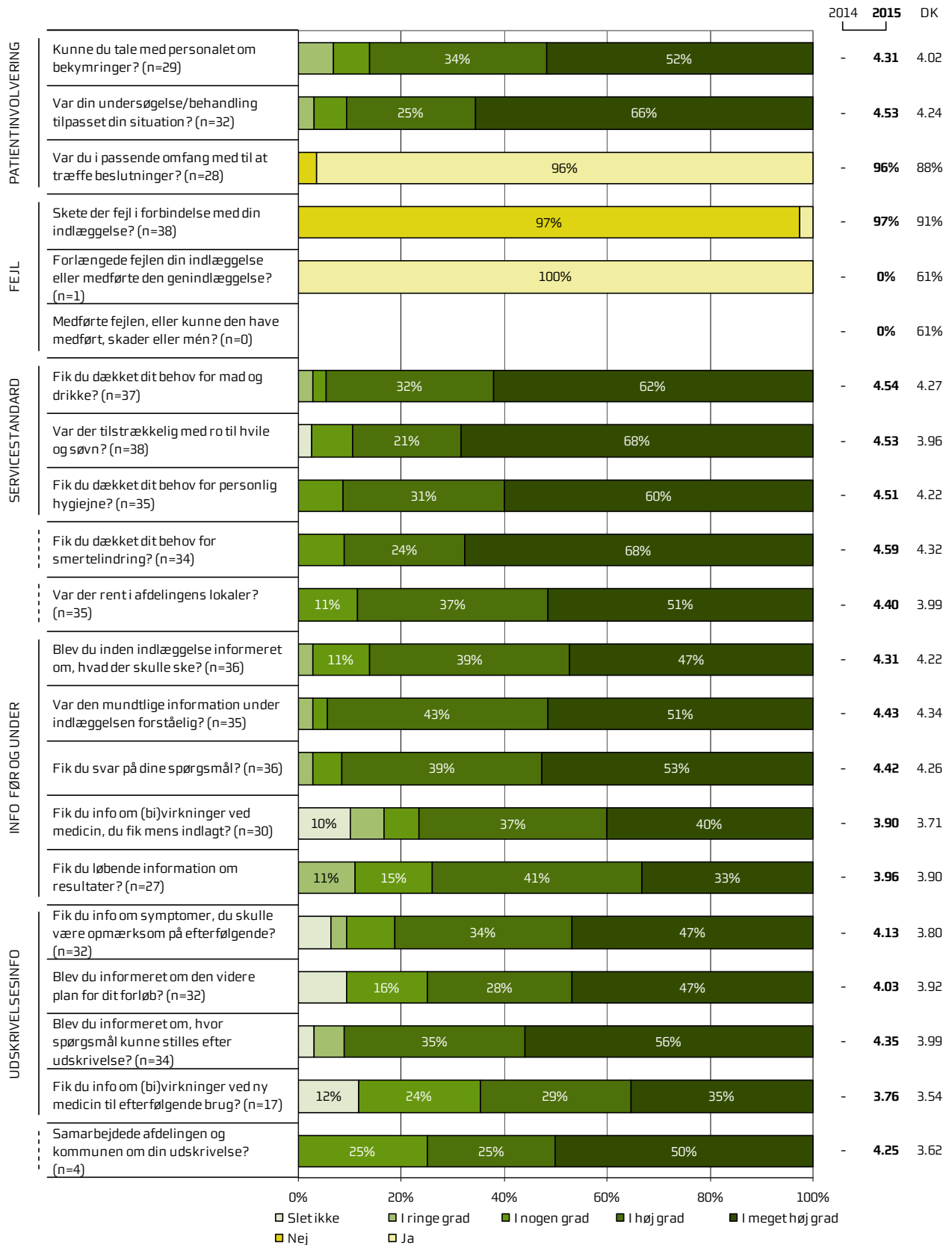
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

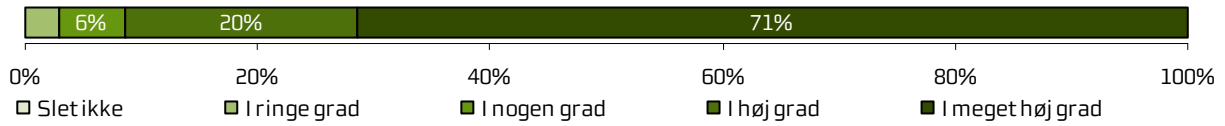
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

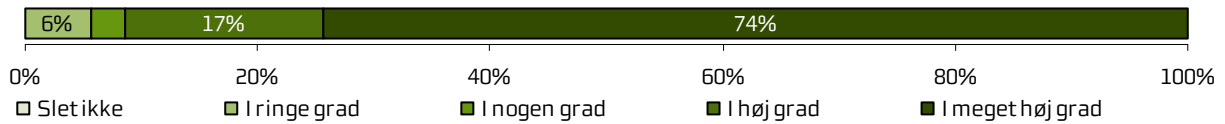
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

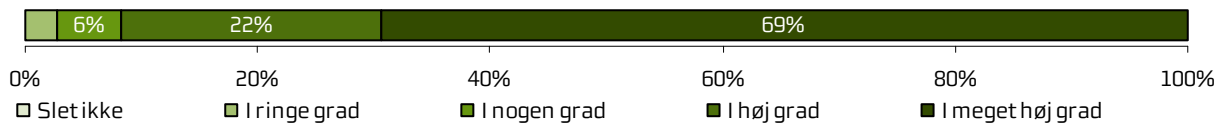
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=35)



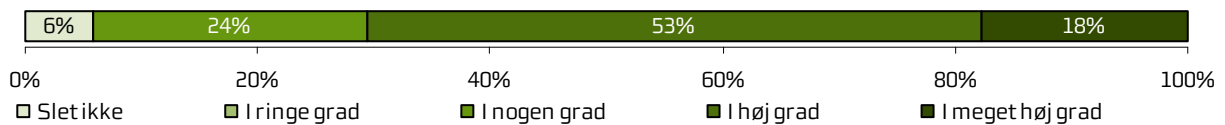
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=35)



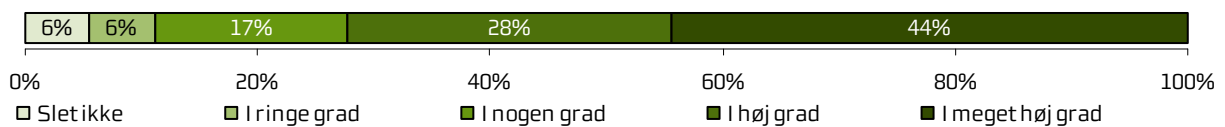
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=36)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=17)



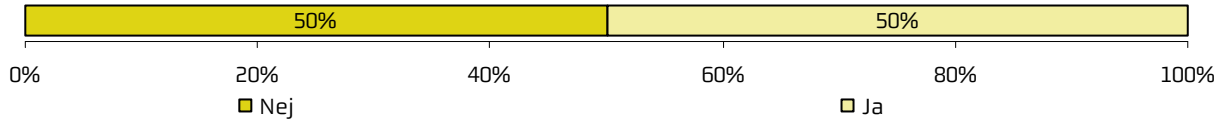
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=18)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,6		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,6		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,58		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,76		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		3,97	

Ventetid ved ankomst

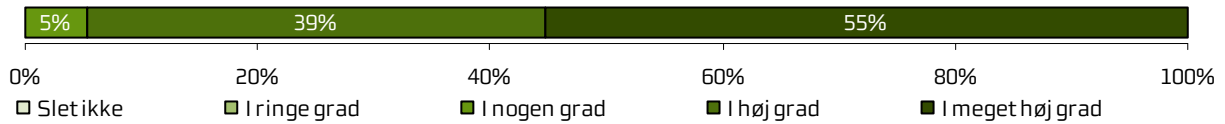
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=16)



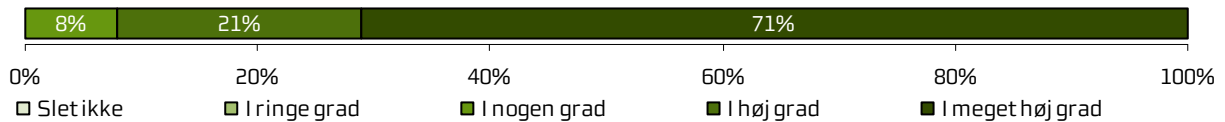
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		50 %	46 %	

Personale

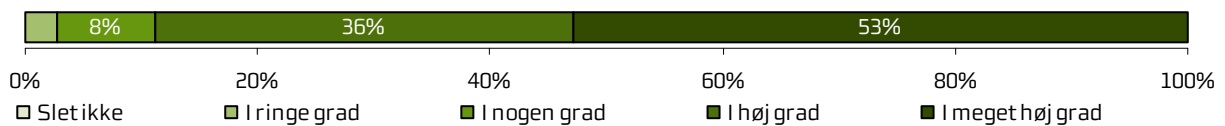
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=38)



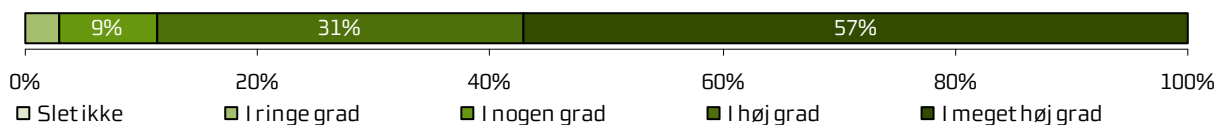
Var personalet venligt og imødekommende? (n=38)



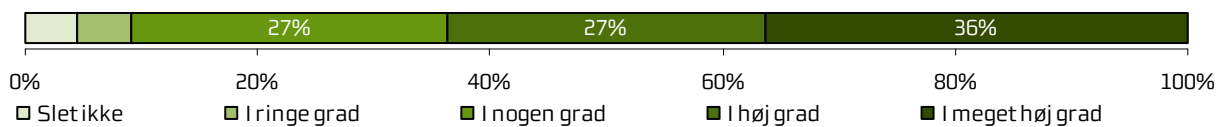
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=36)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=35)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=22)



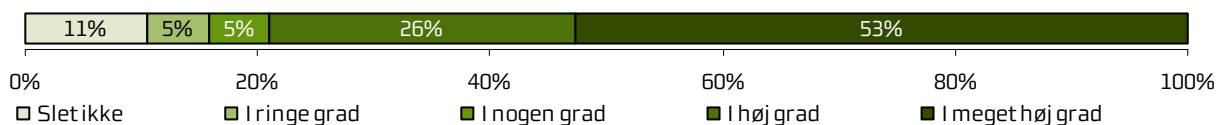
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,5		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,63		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,39		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,43		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,86		3,76	

Patientinvolvering

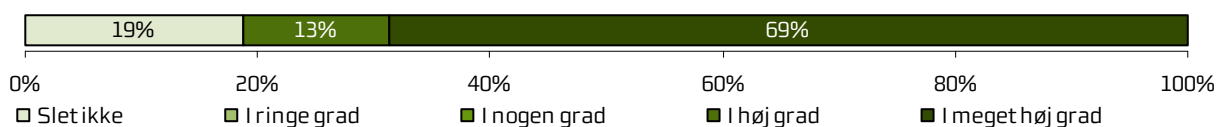
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=28)



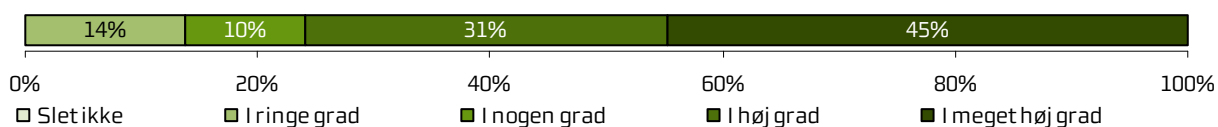
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=19)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=16)



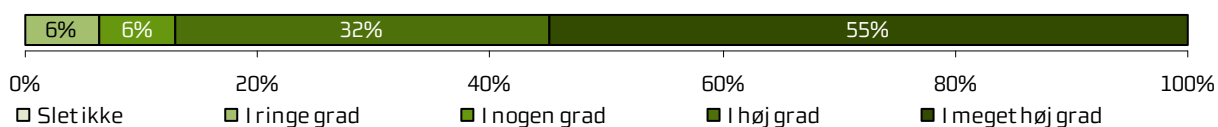
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=29)



Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=26)

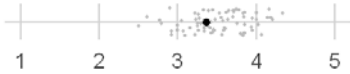






Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=31)



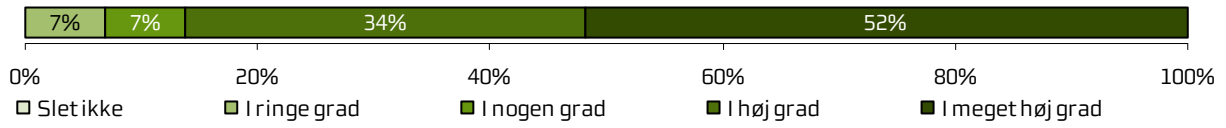
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=29)



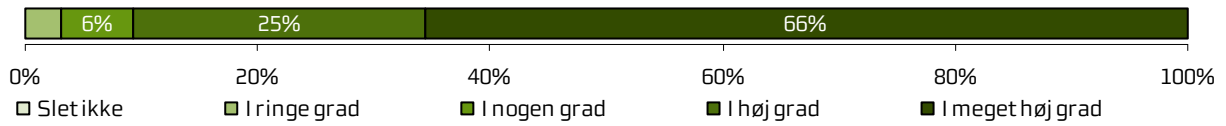
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,36		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,05		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,12		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,07		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,31		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,35		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,03		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

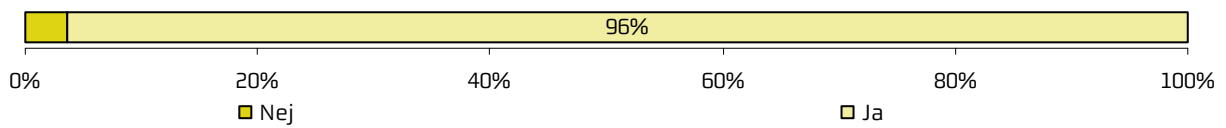
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=29)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=32)



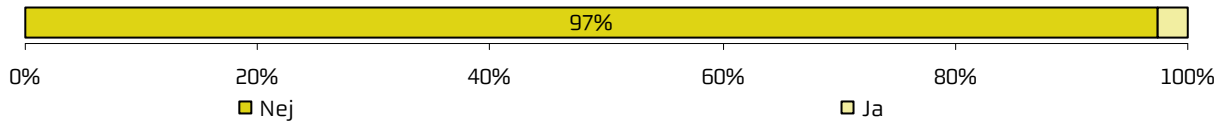
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=28)



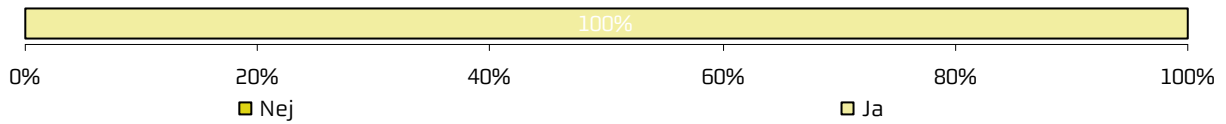
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,31		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,53		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		96 %	88 %	

Fejl

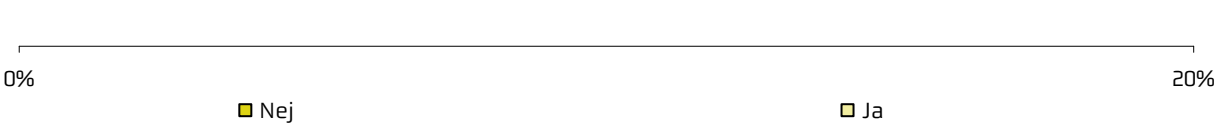
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=38)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=1)



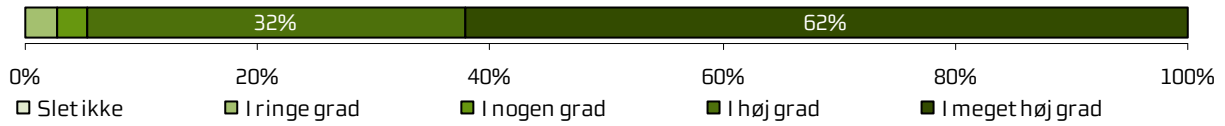
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=0)



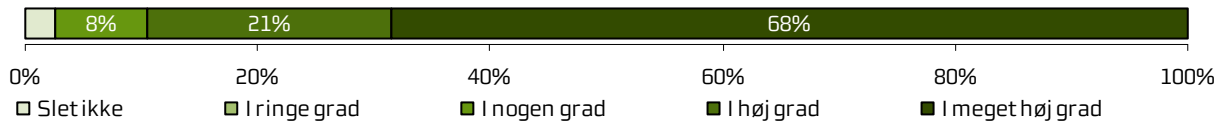
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		97 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		0 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		-	62 %	

Servicestandard

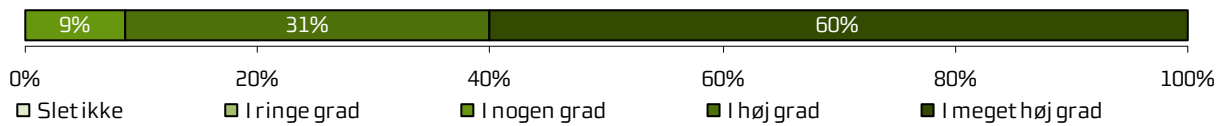
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=37)



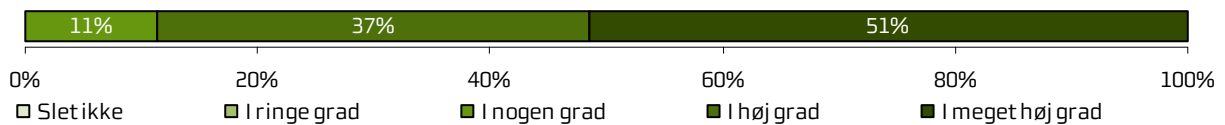
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=38)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=35)



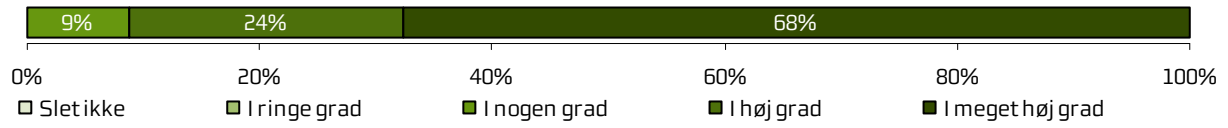
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=35)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,54		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,53		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,51		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,4		3,99	

Smertelindring

Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=34)



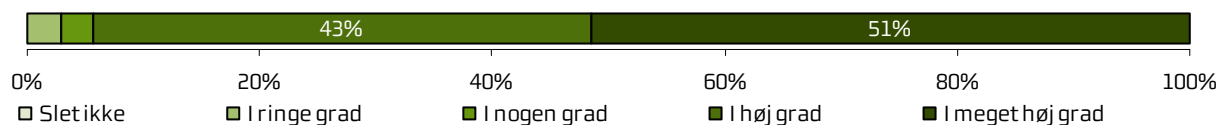
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,59		4,32	

Info før og under

Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=36)



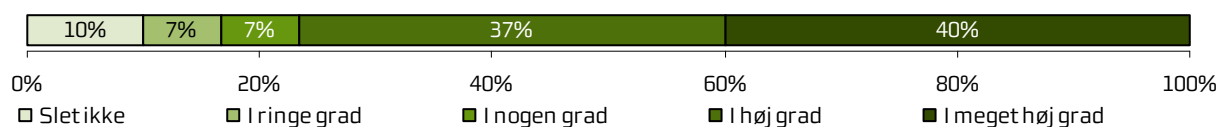
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=35)



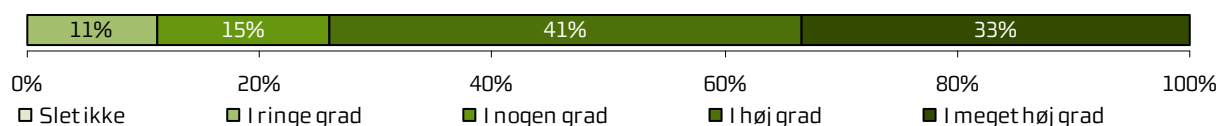
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=36)








Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=30)



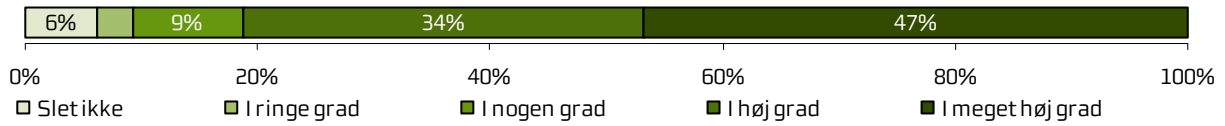
Fik du løbende information om resultater? (n=27)



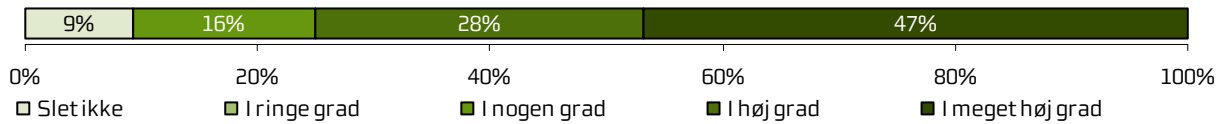
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,31		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,43		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,42		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,9		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,96		3,9	

Udskrivelsesinfo

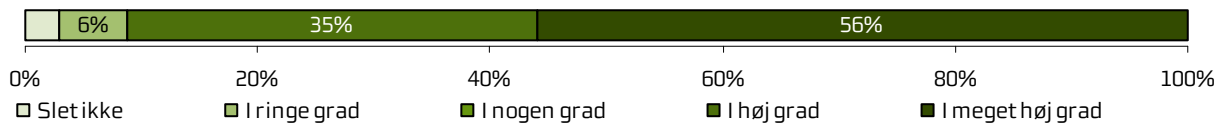
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=32)



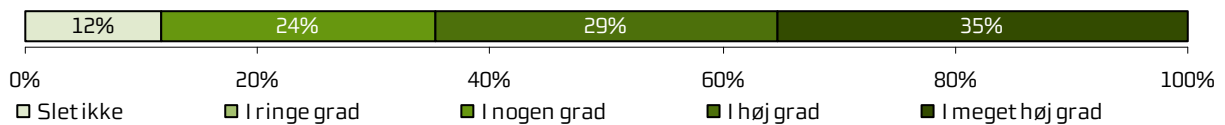
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=32)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=34)



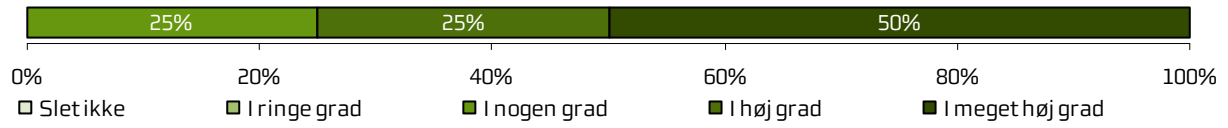
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=17)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	4,12		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,03		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,35		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,76		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=4)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	4,25		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

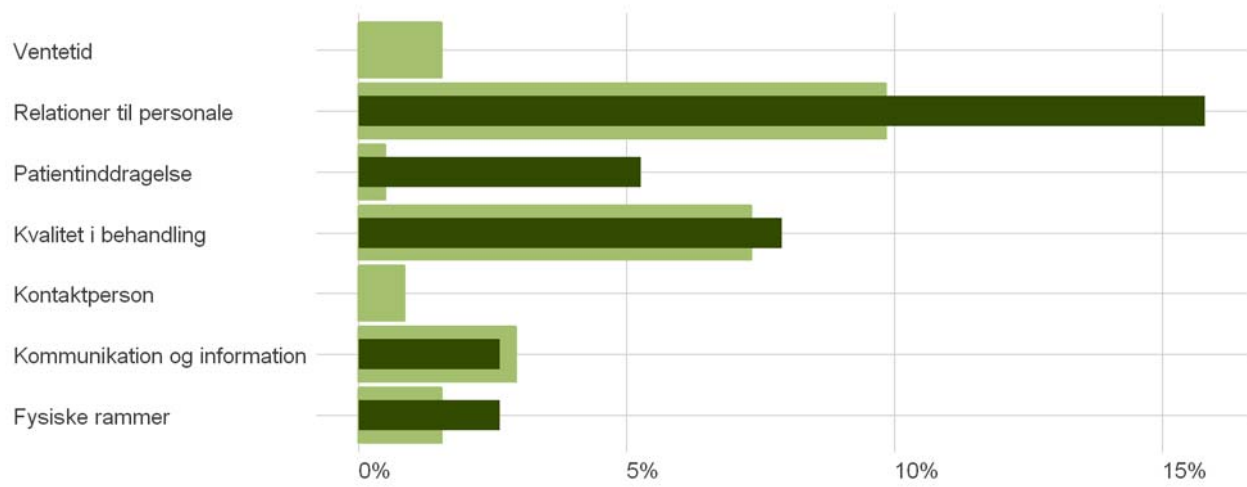
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.









Patienthotel THG - AUH


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

ID	Kommentarer - Patienthotel THG - AUH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
10	Noget helt fantastisk personale, der altid var glade og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Ved første ambulante besøg, blev der hurtigt arrangeret en ekstra røntgenscanning, der blev foretaget, så vi ikke skulle køre en ekstra gang. FLOT. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
8	God atmosfære og meget venligt personale, som gav sig god tid og var lyttende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
4	Utroligt venligt personale :). [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
5	Lægen skal være bedre til at lytte efter patientens ønske. Jeg havde sagt flere gange, at det ville være bedst i fuld narkose, men det eneste, jeg skulle høre på, var, at det gjorde de ikke mere. Men de endte da med at indse, at jeg var en af dem, som ikke kunne blive bedøvet ordentligt med lokalbedøvelse. Jeg vil gerne rose opvågningen, da de var rigtig søde og omhyggelige til at tage hensyn og lytte til ens behov. Patienthotellet var også meget hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
2	Var indlagt på [andet hospital], og dette var under al kritik, fordi ingen læge tog ansvar for min indlæggelse [på dette hospital]. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
1	Svært at gå til opfølgende svar fra Patienthotellet. Har øv knæ, [langt at gå] til den allersidste opfølgning. Skøn mad på Patienthotel. Ok priser, næsten som hjemme. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
3	Det er rigtig fint, at man som i mit tilfælde kan blive indlagt på Patienthotellet, for jeg trængte virkelig til at få noget ro og magtede slet ikke, hvis jeg skulle have været indlagt på en stue med to til tre andre kvinder, for jeg havde det slet ikke godt efter operationen. Det var vist det positive, der var at sige om den ting. Sygeplejerskerne/plejerne på Patienthotellet virkede meget fortravlet, og når de så endelig var på min stue, så blev de tit forstyrret af opkald på telefonen eller af en kollega, som skulle have deres opmærksomhed. Der skal være bedre information fra den læge, som opererer, angående hvad og hvordan operationen er forløbet. Evt. skal man have et stykke papir med forklaring på, hvad lægen har foretaget sig, og hvad der fremadrettet skal ske (på forståeligt dansk og ikke med lægesprog). Især når lægen slet ikke møder op og giver information, men sender en, som slet ikke kender til min operation. Den sygeplejerske, der udskriver en, bør også være der, når man skal af sted, hvis det overhovedet kan lade sig gøre. Lidt mere nærvær fra personalet. Og så skal man ikke snakke ned til patienterne, det er da det sidste, man har behov for, når man ligger og har ondt. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Jeg har tidligere oplevet angst ved at komme i fuld narkose. Lægerne og anæstæsilægerne lyttede til mig, og det var en mulighed at udføre operationen ved lokalbedøvelse, selvom det ikke var den sædvanlige procedure. [Det] betød virkelig MEGET for mig. Læger og sygeplejersker havde sat sig rigtig godt ind i min situation, da jeg kom til operationen, og jeg følte mig i trygge hænder. TAK for det. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	Uoplyst
13	Jeg synes, at det er for dårligt, at en pårørende skal betale for overnatning og forplejning. Da jeg havde min kæreste til at være hos mig, sørgede han for stort set ALT. Hentede mad og drikke når jeg havde brug for det, og hjalp mig på toilet osv. Ting som en sygeplejerske ellers skulle have gjort, og jeg mener derfor det ville være rimeligt, hvis det havde været gratis for ham. [Fysiske rammer]	Uoplyst

Patienthotel THG - AUH**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - Patienthotel THG - AUH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Synes det gik rigtig fint. Jeg var dårlig, og det tog man hensyn til samtidig med, at jeg fik den fornødne hjælp.	I høj grad
 8	Fin og god modtagelse af meget kompetent og imødekommende personale.	I høj grad
 11	Jeg synes, det var rigtigt fint.	I meget høj grad
 12	Modtagelsen gik godt, kom ind næsten med det samme.	I meget høj grad
 3	Jeg blev kørt over på Patienthotellet af den sygeplejerske, der var ved mig på opvågningen, og som bare var rigtig sød og hjælpsom overfor mig. Jeg havde det ikke så godt efter operationen og havde svært ved at spise noget. Jeg synes ikke helt, at jeg følte mig velkommen på Patienthotellet af personalet der. Jeg kom midt i spisetiden og vagthavende personale virkede meget fortravlet. Det var ikke så rart.	I nogen grad
 5	Jeg synes, at det er for dårligt, at man bliver bedt om at møde ind på patienthotellet [om morgenen] hver gang, [når de] så alligevel aldrig er klar på det tidspunkt. Kan man ikke sørge for at have værelserne klar, hvis man absolut skal være der [om morgenen]. Sådan er det hver gang, for nu er jeg kommet på patienthotellet en del gange.	I nogen grad

Patienthotel THG - AUH**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Patienthotel THG - AUH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
 5	Jamen jeg blev opereret under lokalbedøvelse, og trods det, at jeg sagde, at det ikke duede denne her gang, da jeg havde oplevet det en gang før, at de ikke kunne bedøve mig ordentlig, så blev det gjort igen. Så det samme skete denne her gang, hvor jeg kunne ligge og mærke, at de skar/ brændte hul i mig. Føj, det var en smertefuld oplevelse. Det er ikke noget, jeg bare sådan glemmer. Det sidder i hovedet, og jeg kan også stadig mærke smerter fra såret efter der, hvor jeg blev skåret/brændt i uden bedøvelse.	Ja

Patienthotel THG - AUH

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

ID	Kommentarer - Patienthotel THG - AUH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	1 Evt. forskellen på højt og lavt stofskifte. Men spørger min egen læge.	I høj grad
	9 Jeg fik fjernet et bryst, fordi forstadierne fyldte meget. Det var nemt at forholde sig til. Men når jeg stillede spørgsmål om, hvor mange som undgår at få en kræftdiagnose, efter intet var fundet ved forundersøgelserne, fik jeg nogle meget vage svar. Jeres erfaringer med hensyn til hvor mange, som slipper for at få en kræftdiagnose, med et forløb magen til mit, kunne have været en hjælp for mig, også hvis kun en procent får diagnosen. Jeg kunne jo præcist være den ene, der blev ramt, hvilket jeg var forberedt på, da [flere familiemedlemmer] har været ramt af en aggressive type []. Altså jeg savnede at høre om jeres prognoser.	I høj grad
	2 Jeg har stadig de samme smerter, som før undersøgelsen.	I meget høj grad
	3 Der var ikke styr på, hvem der skulle komme og fortælle mig om selve operationen. Jeg havde i første omgang fået at vide, at det var den læge, som opererede mig, der ville komme, men det var ikke tilfældet. Først da jeg havde spurgt den vagthavende sygeplejerske på Patienthotellet, dagen efter operationen, fik jeg besøg af en læge, men han startede egentlig med at sige, at han ikke kunne fortælle mig noget, men at jeg måtte kontakte den læge, som opererede mig eller afdelingen, hvis jeg havde behov for at vide noget ud over, at operationen så ud til at være gået efter planen. Sygeplejerskerne på Patienthotellet virkede stressede, når de kom ind til mig og havde altid travlt, fordi de havde så mange andre patienter, de skulle rundt til, fik jeg at vide. Det virkede heller ikke som om, de havde informeret hinanden specielt grundigt om mit tilfælde og de ting, jeg havde talt med den forrige sygeplejerske om, for vi startede lidt på bar bund hver gang. Da jeg skulle hjem fra Patienthotellet manglede jeg noget medicin til at starte ud på (pga. weekenden), og det havde de sagt på sygehuset, at jeg nok skulle få, men det var de ikke meget for at ville udlevere på Patienthotellet, og vi måtte vente i informationen på vej ud, indtil en fortravlet sygeplejerske (ikke hende der havde været hos mig sidst og sagt, at jeg skulle hjem, men én jeg ikke havde hilst på endnu), som langt om længe fik hentet det medicin, jeg skulle have med hjem. Ingen til at sige farvel og god bedring.	I ringe grad

