

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
Kirurgisk Afdeling P  
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 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: 78 41 40 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling .....	5



# 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 Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	248
Besvarelser fra patienter:	196
Afdelingens svarprocent:	79%

### **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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer 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 "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

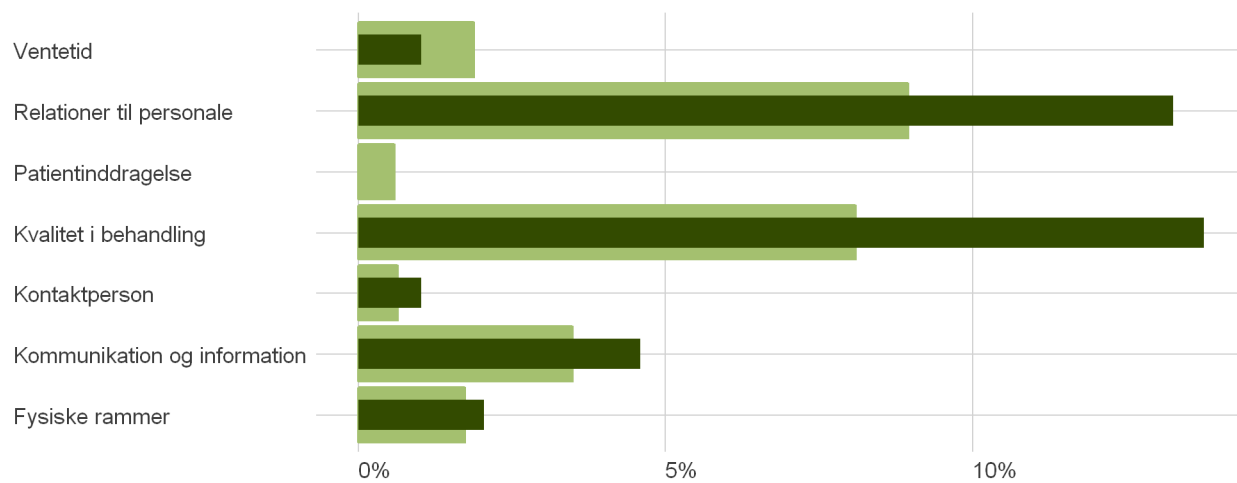
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.
















**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Kirurgisk Afdeling P

### Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Var personalet forberedt på din ankomst?
 18	Jeg kom om aftenen, da jeg næste dag skulle opereres som nummer ét. Tidligt.	I høj grad
 23	Blev henvist til ventepuds, og efter fem minutter kom der en sygeplejerske, efter de var færdig med at rapportere.	I høj grad
 2	Meget venlig og imødekommende modtagelse, der gør, at man føler sig i gode hænder og er tryk.	I meget høj grad
 4	Kan ikke være bedre.	I meget høj grad
 9	Det ville havde været rart hvis man på forhånd viste, hvor lang tid det vil tage med samtaler, og hvor mange mennesker man skulle snakke med på forhånd. Så man mentalt også var forberedt.	I meget høj grad
 11	Personalet var venligt og forberedt. Jeg følte, der blev taget hånd omkring min situation på en yderst kompetent måde. Ventetiden var under det forventede.	I meget høj grad
 14	Jeg måtte forklare min "livshistorie" til flere forskellige personer. Det medbragte spørgeskema, som jeg havde udfyldt hjemmefra, havde ikke megen interesse.	I meget høj grad
 15	Fin og hurtig ekspedition :).	I meget høj grad
 21	Meget pæn modtagelse.	I meget høj grad
 22	Jeg synes, alt gik, som det skulle. Jeg fik en seng med det samme efter modtagelsen. Jeg har kun rosende ord [at sige] om personalet og oplevelserne omkring min indlæggelse.	I meget høj grad
 24	En afdeling der var præget af professionalisme, empati, og der var styr på tingene.	I meget høj grad
 3	Jeg fik vigtige og overraskende oplysninger om mit helbred og min behandling under en samtale med en sygeplejerske, som skulle have drejet sig om praktisk forberedelse til operation. Jeg blev overrasket, chokeret og havde ingen pårørende at dele oplevelsen med, da jeg jo blot var kaldt ind til en "praktisk" samtale og derfor ikke havde taget en ledsager med. Jeg mener, at det er afgørende vigtigt, at man som patient får vigtige oplysninger om helbred og behandling (i mit tilfælde, at jeg skulle behandles med kemo) af lægen under en samtale, hvor man har en pårørende med. Mit råd er, at man kigger på at forbedre kommunikationen til patienten og evt. laver en procedure, der sikrer, at informationen er givet til patienten.	I nogen grad
 7	Var indkaldt [til om eftermiddagen]. Fik henvist en seng [seks timer efter].	I nogen grad
 16	Hurtig.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Var personalet forberedt på din ankomst?
 19	Når man bliver bedt om at møde ind fastende til operation [om morgenen], forventer man at blive opereret i hvert fald om formiddagen. Jeg blev først hentet [over middag]. Jeg har forståelse for akutte ting, men forklaringen var bare, at der jo er [flere], der skal opereres i dag, og du er ikke den første. Dvs. intet akut. Men hvorfor skal alle møde samtidig og sidde og vente på en stol i [flere] timer? Et træls sted at vente. Man kan vel lige så godt vente (fastende) derhjemme og møde ind, når operationen reelt skal finde sted.	I høj grad












20	Det var super! Kommer gerne igen! :-).	I høj grad
28	Måske skulle jeg have haft dette spørgeskema meget tidligere. Nu er jeg jo videre og midtvejs i [behandlingen]. Så er det dette, der fylder, og jeg kan næsten ikke huske operationen.	I høj grad
32	Meget dårligt at blive udspurgt om CPR-nummer m.m. i andres påhør. Det foregik på gangen i venteværelset. Absolut meget utilfredsstillende.	I høj grad
43	Når man bliver indkaldt til et bestemt tidspunkt, burde man komme til behandling inden for en rimelig tid. I mit tilfælde var ventetiden ca. fem timer, og det synes jeg er for lang ventetid.	I høj grad
49	Skiftede til hospitalstøj for enden af gangen og ventede der, til jeg blev fulgt over til operation, men det var ok.	I høj grad
50	Man kunne godt have forklaret mig, at jeg skulle ligge sammen med mænd. Det er grænseoverskridende at ligge sammen med mænd. Man kan ikke komme ud af sengen uden gardiner trukket for. Man lever i en hule med gardiner for.	I høj grad
69	Super. Det kan ikke forventes bedre i et aktivt sygehusmiljø.	I høj grad
1	Rigtig god modtagelse. NN og NN på analfysiologisk afdeling er bare så dejlige, og man er bare i gode hænder. Knus til dem!	I meget høj grad
12	Var meget tilfreds med forløbet, både med sygeplejersker og læger.	I meget høj grad
13	Det var overraskende, at der lige pludselig var en forsker som ville/skulle tale med mig om "brun fedt" og fedme. Stillingstagen til hjælp mod fedme var ikke lige, hvad jeg forventede, og det ville jeg egentlig gerne være blevet præsenteret for, FØR jeg stod i nattøj klar til at få halsen skåret over. Ens dømmekraft er ikke helt skarp 5 min. før operation.	I meget høj grad
14	Det var måske ikke nødvendigt at komme to timer før. Det var meget tidligt på dagen.	I meget høj grad
24	Modtagelsen var en god oplevelse.	I meget høj grad
27	Forundersøgelsesdagen tog otte timer med en del ventetid, da narkoselægen havde travlt. Operationsdagen gik planmæssigt.	I meget høj grad
30	Fik en stol. Ville nok gerne have haft en seng.	I meget høj grad
34	Kompetent og venlig modtagelse. Kan ikke ønske mig en bedre modtagelse.	I meget høj grad
37	Alt var fint. Super søde folk.	I meget høj grad
42	Jeg blev mødt af en meget venlig sygeplejerske, som gav en fast og rolig hånd, kiggede mig i øjnene og sagde: "Velkommen []." Hun udviste både tid og overskud. Dejlig velkomst.	I meget høj grad
44	Fin og god behandling.	I meget høj grad
46	Tip top!	I meget høj grad
48	Alt forberedt og i orden. Dog kunne der i min indlæggelse have stået, at ens tøj skal pakkes i plastikposer for at blive transporteret med sengen, for så havde jeg nok valgt noget lettere overtøj, der ikke fyldte så meget.	I meget høj grad
53	Jeg har i hele mit forløb på Århus Universitetshospital på Tage Hansens Gade følt mig særdeles godt taget imod. Jeg giver gerne en stor tak til samtlige medarbejdere, jeg var i kontakt med i mit forløb. Jeg har følt mig taget godt imod, og frem for alt har der været TID til spørgsmål og snak om alt det, der var svært. Dejligt at opleve et sygehusvæsen, der i den grad fungerer på	I meget høj grad

	trods af diverse nedskæringer, FLOT. KÆMPE TAK fra mig, der kom fuldstændig uforberedt på sygdom. Jeg har følt mig rolig og i sikre hænder hele vejen.	
56	Jeg har kun ros til alle ved forundersøgelser, modtagelse, operationsgang, opvågning, samt ophold på hotel. Det har været en god og tryk oplevelse. Helt fantastisk personale. Kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
59	ALLE var fantastiske. Toppoint fra mig. TAK.	I meget høj grad
61	Super modtagelse på patienthotellet. Fik god information og vejledning.	I meget høj grad
64	Fik en fin modtagelse, så det var en positiv oplevelse.	I meget høj grad
67	Vil hellere sidde i venteværelset i ventetiden end være omklædt og sidde på en stol i et omklædningsrum.	I meget høj grad
8	Jeg synes, det virkede som om, der ikke var plads til mig, da jeg kom. Samtale med sygeplejerske foregik på toiletet, mens jeg klædte om. Jeg var meget nervøs og påvirket af hele situationen. Der var ikke en seng til mig, så jeg ventede på en stue, hvor stole var stablet sammen. Der stillede jeg mine ting, og sygeplejersken ville tage sig af det senere. Virkede som en nødløsning. Sygeplejersken var virkelig sød og imødekommende.	I nogen grad
45	Jeg skulle have foretaget en [undersøgelse] og var blevet gjort opmærksom på, at det kunne være nødvendigt at bedøve, men at det ikke var planen. Derfor blev jeg en del overrasket, da sygeplejersken sagde, at det var planlagt. Jeg var ikke forberedt på dette, og havde ikke sørget for pasning af min hund i tilfælde af mulig overnatning. Dette gjorde mig nervøs, og eftersom jeg havde fastet i [meget lang tid] på dette tidspunkt, var min tålmodighedstærskel allerede udfordret. Samtidig fik jeg at vide, at der ingen ventetid var.	I nogen grad
62	Der var lidt forvirring omkring, hvorvidt jeg skulle tilbage til MEK eller på Patienthotellet efter opvågning. Det kunne selvfølgelig have været undgået med bedre kommunikation.	I nogen grad
68	Jeg blev kontaktet for at møde så hurtig som muligt, da der var huller i programmet, så de kunne tage mig før den planlagte tidlige.	I nogen grad
3	Der var ikke nogle sengepladser ledige, så jeg måtte sidde henne i venteområdet sammen med andre og blive gjort klar. Træls, at det ikke var mere privat at blive gjort klar til operation.	I ringe grad
16	Ventede i fem timer, det er ikke i orden.	I ringe grad
33	Først mange timer efter operationen blev jeg henvist til en stue, hvor jeg skulle være. Indtil da blev jeg "opbevaret" på opvågningen i [mange] timer, grundet personalemøde på sengeafdelingen!	I ringe grad
2	Jeg var ikke indlagt på en afdeling, men overnattede på patienthotellet, hvor jeg fik en fin modtagelse.	Ikke relevant for mig
54	Det var en rigtig god oplevelse, et helt hotel da man først kom over den dårlige behandling fra to læger. Personalet var alle tiders. Jeg vil meget gerne indlægges på den afdeling igen. []	Ved ikke
58	Min mor er [syg] og kan ikke svare.	Ved ikke

## Kirurgisk Afdeling P

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5	Knust to tandkroner under bedøvelse/operation. Har siden første operation haft "mærkelig" susen for ørerne. Kan det være tinnitus?	Ja
10	Jeg havde fået forkert medicin udleveret ved forundersøgelsen.	Ja
12	Ved kontrolscanning efter indgrebet blev en blodansamling overset.	Ja
13	Blev ikke behandlet på indlæggelsesdagen!	Ja
17	Efter indgrebet, som ikke kunne gennemføres, blev jeg ikke informeret om, hvad årsagen var, før dagen efter ved en udskrivningssamtale, som foregik på gangen.	Ja
21	Min tarm sprang.	Ja
23	Vil ikke kalde det en fejl, men min operation blev udskudt []. Fik først klar besked ved selv at henvende mig til personalet [flere] timer efter, at jeg skulle være kørt til operation. Et godt råd er hele tiden at være ærlig om, at der er opstået ventetid, og at operationen muligvis bliver aflyst.	Ja
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3	Jeg blev ved med at bløde fra tarmen, efter stomien blev lagt tilbage. Den var altså ikke lukket ordentligt. Da jeg lå på opvågningen efterfølgende, lå jeg i fem timer på et bækket, nyopereret!, for at se, hvor meget det blev ved med at bløde. I bakspejlet tror jeg, at man sagtens kunne have givet mig en ble på eller lignende. Jeg spurgte under indlæggelsen, om mine syninger på maven skulle fjernes, men jeg fik aldrig svar på det. Først efter udskrivelsen på 16. dagen efter operationen, snakkede jeg tre gange telefonisk med analfysiologisk klinik, for til sidst at finde ud af, at jeg på 10.-12. dagen skulle have haft fjernet syningerne.	Ja
8	Jeg fik en oplevelse af, da jeg skulle på operationsbordet, at læge troede jeg havde fået nogle piller i forvejen, som skulle være kvalmestillende, og hun måtte ringe rundt for at undersøge tingene. Jeg blev meget, meget syg af narkosen/operationen, og det var virkelig en hård oplevelse efter operationen, da det var svært at få styr på kvalmen og opkast. Det tog fire dage, før jeg spiste bare lidt igen. Det er en oplevelse, som sidder i mig, at jeg kan blive så syg af narkosen/operationen. Jeg ved ikke, hvor der er sket fejl. Jeg havde også en oplevelse af, at jeg selv skulle have styr på, hvilken medicin jeg kunne tåle og have dagene efter på afdelingen. Det kræver noget overskud til dette, når man er syg. Sygeplejersken gjorde deres bedste og var søde, men det virkede som om, der ikke altid blev kommunikeret sammen/opdateret. De havde travlt!	Ja
11	Fik noget antibiotika på opvågningen, jeg ikke skulle have haft. Det var ordineret forkert eller lignende. De informerede mig om det [].	Ja
13	Jeg fik slået et stykke af min ene fortand, og jeg bliver nu behandlet for smerter i nakken, formentlig pga. lejringen under operationen. Det skal retfærdigvis nævnes, at personalet virkelig forsøgte at få mig til at ligge godt.	Ja
16	Lægen der kom og skulle snakke om min operation, kendte ikke noget til den, og kunne ikke svare på mine spørgsmål. Han ville sende mig hjem hurtigst muligt, selv om mine infektionstal var for høje. Han sagde ligeledes, at jeg skulle gå til egen læge 10-12 dage efter, for at få taget mine "klamper" af, men da jeg kom til lægen, var der ingen. Vi ringede til sygehuset, hvor de sagde, der var fejl i journalen. Jeg var limet. Da jeg senere kom til kontrol på sygehuset, sagde	Ja

- de at jeg var syet sammen, og at de afsluttede mig, selv om jeg sagde jeg ikke var OK. Jeg har haft voldsom diarré siden operationen, sygehuset var ligeglade, nu er min læge gået ind i det, han er bange for, at der er kommet en bakterie ind i tarmen efter operationen. Sygeplejerskerne var utrolig søde, men de højtbetalte læger var utrolig overlegne, og var ligeglade med os på stuen. Husk på, [at] det er patienterne, der betaler deres løn over skatten. Nu har jeg fået luft, er blevet anbefalet at klage til Patientklagenævnet.
-  26 For lang ventetid inden operationen. [To en halv time] i en "sengestol", som var meget dårlig for [mig pga. min lidelse], så den sidste time måtte jeg gå rundt med grimme smerter. Under bedøvelsen, som var vanskelig, blev min tunge meget blå på undersiden, og overlæben beskadiget? Ja
-  29 Såret blev ikke rigtig tilset. Ja
-  32 Møde med læge, der fortalte mig, at de manglede et stykke metal efter min operation, og de ville lige tage et foto af min mave. Det var sådan OK, men hvad der ikke var OK, var, at jeg ikke fik besked efterfølgende. Meget, meget dårligt! Ja
-  33 Blev udskrevet med besked om overaktiv tarm [om eftermiddagen]. Hasteindlagt [ved midnat] med svær dehydrering. Behandlet med store mængder stoppende [medicin]. Først [nogle dage efter] blev jeg tilset af en læge, der slog fast, at tarmen ikke var overaktiv men forstoppet! Derefter gentagende fejl indtil udskrivelse [en uge] efter. Ja
-  40 Der manglede at blive lavet en enkelt ting under operationen. Overlæge opdagede det og fik rettet det ambulantly. Ja
-  41 Hul i tarmen ved første operation. Ja
-  50 De glemte at sige, hvornår stingene skulle ud. De havde givet mig forkert medicin. []. Fordi de ikke gav [den rigtige medicin] og gjorde det rigtig, [var jeg syg] i over tre uger. Ja
-  51 Læge NN! [] Var meget brutal i undersøgelse. Ja
-  52 Blev kontaktet af Onkologisk Afdeling for tid for efterbehandling før samtale med læge, vedrørende mikroskopi på afdelingen. Ja
-  31 Genopereret. Nej
-  54 Den lidt voldsomme udtalelse fra lægen, om at jeg var ved at få et hjertestop, [trods det] at jeg absolut følte, at jeg havde det godt, men [] skulle indlægges med det samme. Da troede jeg, at jeg skulle dø. Det synes jeg ikke, at man kan være bekendt at slynge i hovedet på folk, så efter at jeg kom hjem, græd jeg i flere dage og var bange for at lave noget. Indtil jeg havde talt med min egen læge. Uoplyst

## Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
6	Jeg fik oplyst, at den nye medicin ville bevirke, at jeg ville tabe håret. Dette er ikke korrekt.	I høj grad
18	Jeg blev overført til et andet sygehus. Jeg var på fjerdedagen begyndt at have diarre og kaste op, og det fortsatte på det andet sygehus. Ugen efter [] blev jeg med [feber] opereret for [min lidelse]. Hver dag kastede jeg op 14 til 20 gange samt toiletbesøg lige så ofte.	I høj grad
9	Jeg synes, at jeg blev godt informeret.	I meget høj grad
12	Ved udskrivelsen glemte personalet at give mig noget af den medicin, som jeg skulle tage de første dage, efter udskrivelsen. Der var flere og værre bivirkninger ved nedtrapning af smertestillende medicin, end jeg havde fået stillet i udsigt.	I meget høj grad
16	Fin.	I meget høj grad
24	Der manglede intet i forbindelse hermed. Ærgerligt at spørgeskemaet ikke skal besvares med udgangspunkt i de oplevelser, jeg havde på [det andet sygehus], før jeg kom til Aarhus. Så ville karakteren på alle spørgsmål være DUMPET.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
4	Vil gerne have haft en snak med lægen inden udskrivelse.	I høj grad
10	Generelt var jeg et stort spørgsmålstegn efter udskrivelsen, og havde svært ved at finde ud af, hvad jeg måtte og hvor lang tid efter. Og det har jeg sådan set stadig fire uger efter.	I høj grad
21	Fik ikke meget information om eventuelle problemer efter [min lidelse]. Havde mange problemer, men var det forventeligt eller ikke, havde jeg ikke fået at vide. Ringede efter en måned til afdelingen og fik aftale om fremrykket kontrol.	I høj grad
25	Ingen bemærkninger.	I høj grad
28	STOR ros til hygiejnen på afdelingen. Jeg arbejder med kvalitetssikring inden for en anden del af sundhedssektoren og kan konstatere, at alle gør det samme hver gang. Procedurerne er fornuftige og følges generelt. Det er dejligt at se.	I høj grad
52	Fint med skriftlig information vedrørende behandling før og efter operation. Mener dog, at det vil være væsentligt at gøre opmærksom på, at der i 90% af tilfældene vil være tale om kemoterapi som en del af efterbehandlingen, idet det kræver noget tid at indstille sig på dette.	I høj grad
60	Jeg blev opereret ambulantly. Lægen kom kort efter opvågning og fortalte om operationen. Jeg var imidlertid hverken i stand til at forstå eller huske informationerne på daværende tidspunkt! Da jeg kom mere til mig selv, spurgte jeg en sygeplejerske, hvad der var blevet sagt. Der havde været vagtskifte, så vedkommende var ikke klar over det!?!	I høj grad
17	Blev først oplyst [om, at] jeg skulle på patienthotellet efter operation og efterfølgende blev jeg indlagt i stedet med begrundelsen, at jeg havde diabetes, selvom det var oplyst, det var velreguleret. To timer efter blev jeg alligevel flyttet til patienthotellet. Der kunne være sparet en ren seng? Det er det eneste tidspunkt, hvor jeg har følt, at informationen haltede. Har fuld forståelse for, at man gør det af sikkerhedsmæssige årsager, [men det skulle bare] oplyses.	I meget høj grad

23	Var ikke indlagt på sygehuset men efter operationen patienthotellet.	I meget høj grad
27	Sygeplejerskerne var meget nye på afdelingen og havde ikke megen erfaring. [De kendte ikke til en bestemt plejemæssig procedure, hvilket forårsagede en skade], men lærte [proceduren] af en sygeplejerske tre uger senere.	I meget høj grad
40	Jeg har intet manglet. SUPER TILFREDSSTILLEND. Fantastiske sygeplejersker og læger. :-)	I meget høj grad
42	Både læger, sygeplejersker og fysioterapeuter var imødekommende, forstående og lyttede til mine behov og erfaringer. En rigtig god oplevelse i en svær tid. En [bestemt] læge [] vil jeg gerne fremhæve som værende helt unik.	I meget høj grad
56	Jeg har intet manglet. Fantastisk og tryk oplevelse.	I meget høj grad
61	Der manglede skriftlig materiale i forbindelse med indkaldelse i e-boks. Indkaldelsen kom ikke før jeg rykkede, men jeg var oplyst om datoen pr. telefon.	I meget høj grad
65	Vi har bestemt ikke manglet noget, fået alt det information, vi havde brug for på den allerbedste måde.	I meget høj grad
30	Meget ked af at den læge, der opererede mig, ikke tilså mig, inden jeg blev hentet af min mand på patienthotellet, hvilket resulterede i, at jeg, efter hjemkomsten, ikke var opmærksom på, at noget var galt, før [der opstod bivirkning] (der er så meget plaster på såret, så man ikke kan se noget).	I nogen grad
33	Meget manglende information om infektion i pouch samt forløbet med opstart.	I nogen grad
50	Ligge sammen med mænd, negativt. Det kunne man godt fortælle inden. Være buret inde mellem gardiner hele tiden, hvis man ville være fri for at ligge for åben skue for mænd. Tænker man slet ikke på patienten mere? Medicin for min blærebetændelse var forkert, og jeg kunne ikke tåle den. De havde ikke dyrket den.	I nogen grad
3	Om syningerne skulle have været fjernet. Bivirkninger ved den smertestillende medicin. Bivirkninger ved operationen.	I ringe grad
53	Har intet manglet.	Ikke relevant for mig
58	Min mor er dement og kan ikke svare.	Ved ikke

## Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	På Kirurgisk Afdeling P gik det planmæssigt. Jeg fik brev om operation, inden Onkologisk Afdeling havde informeret om, at en ny operation kom på tale. Lidt bedre koordinering afdelingerne imellem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Alt foregik til ug+ på AUH, men tidligere i år har jeg været indlagt på et andet sygehus, hvor det bestemt var en helt anden oplevelse.	I høj grad
12	Godt generelt indtryk.	I høj grad
23	Meget imødekommende. Selv om der var travlt, viste personalet ikke stress udadtil, hvilket er en god egenskab for en afdeling, for at patienterne føler sig trygge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Det er min oplevelse, at samtlige ansatte gør, hvad de kan, og at de gør det godt. Der er for lidt personale. De løber benene af sig selv. Alle uden undtagelse er flinke og rare, og selvom de har travlt, er der altid tid til et smil og en kort sludder. Beder man om noget, får man det i løbet ingen tid. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg syntes, at afdelingen fungerede meget godt. Der var god stemning blandt personalet og et godt samarbejde. Altid behjælpelige. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Meget ligeværdig og respektfuld kommunikation. Personale med humor er helsebringende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Sygeplejerskerne var søde og rare.	I meget høj grad
25	Jeg oplevede en fantastisk høj grad af kompetence og professionalisme både hos læger og sygeplejersker. Jeg oplevede stor omsorg, interesse og vilje til at hjælpe mig. Mine symptomer blev taget alvorligt. Jeg havde hallucinationer og angst pga. narkosen og den lange operation. Psykiatrisk læge NN blev tilkaldt, og jeg havde nattevagt i [flere] nætter. Jeg blev med det samme flyttet til enestue. Der blev i det hele taget mange hensyn. Samtidig blev der stillet krav til mig om, at jeg skulle op at gå hver dag. Jeg har kun roser til personalet på P280. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Mulighed for hjælp til bad, i weekenden, ville være dejligt. Jeg fik ikke vasket hår den første uge. Fantastisk plejepersonale, som var venlige, vidende, empatiske, samarbejdende. Jeg er imponeret. De gjorde opholdet nærmest hyggeligt for mig :-). [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
4	Der var ikke tid nok til at komme fra Skejby til Tage-Hansensgade. Scanning i Skejby [tidligt om morgenen] og samtale på Tage-Hansensgade [kort efter]. Vi var først færdig i Skejby [op af formiddagen]. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
24	Afdelingen var fantastisk på alle måder. Der var empati, professionalisme, tid til patienterne, og der var ualmindelig rent på afdelingen. Alt i alt en dejlig oplevelse på trods af en operation for cancer. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
20	Jeg synes, det hele forgår meget professionelt. Godt klaret. Smiler. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig



8	Jeg ved ikke, om afdelingen kunne gøre noget bedre, men jeg var udmærket tilfreds med den hjælp, jeg fik.	Uoplyst
16	Var meget søde på opvågningsstue. [På studen var de] meget opmærksomme på én. Der kunne godt være lidt mere tid til at snakke med lægerne, så de ikke er for hurtigt væk. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Patienthotellet er helt i top. [Fysiske rammer]	Uoplyst
18	Ved første besøg blev ALT klaret, koordineret og tilrettelagt. Super samarbejde afdelingerne imellem! (Vi kom fra anden by, så det var rart). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
13	Ved ikke, hvorfor jeg skal komme igen om et år. Fik ikke svar på mit spørgsmål! [Kommunikation og information]	Ved ikke

**ID    Kommentarer - Sengeafsnit 260****Var det samlede forløb godt tilrettelagt?**








4	Vigtigt med et nærværende personale, hvilket kan svinge i afdelingen. Mødes dog altid med et smil. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	En samtale om, hvad jeg kunne forvente efter udskrivelsen, ville have været rart. Hvordan kommer maven i gang igen. Hvornår er sårene helet. Hvad kan jeg/må jeg fysisk efter operationen. Hvor længe er jeg træt efter operationen osv. Jeg fik ganske få informationer, på gangen, af en sygeplejerske i forbindelse med udskrivelsen. [Kommunikation og information]	I høj grad
8	Sygeplejerskerne var generelt søde og imødekommende. De havde travlt. Jeg ville have ønsket mere kommunikation dem imellem, så jeg havde fået en oplevelse af, at nu har vi styr på min medicin, til efterbehandling af min kvalme, enten som pille eller i blodårer. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Personalet havde i deres travle hverdag, udover saglig information og professionel håndtering af min situation, tid til knus og opmuntring, som gjorde, at jeg følte mig både tryk og i gode hænder under hele forløbet. Tusind tak for det :-). [Kommunikation og information, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Alle har været utrolig imødekommende, venlige og professionelle, så dem kan i være stolte af! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	POSITIVT. Modtagelsen, mad og venligheden. Sygeplejerske NN var fantastisk. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Har ikke noget at klage over ud over det allerede fortalte. Og det var nok til dels et fælles (lægen og mit) forkert skøn, der resulterede i endnu en operation, som jeg kæmper med endnu. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
35	Det er rart og trygt at møde de samme kirurger og sygeplejersker hver gang, jeg er på afdelingen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
50	Når man beder om hjælp, er det dårligt at sige, at sådan [er det bare]! Bakken kan du nok [selv] tage. Jeg havde bare ikke kræfter til det den dag. Det viste sig også, at jeg slet ikke måtte bære den. Jeg synes, at det var så dårlig en bemærkning af NN, så jeg fik ingen morgenmad før meget senere, da en af de andre spurte om hun skulle hente noget. [Imens] jeg var der, var jeg ved at blive forgiftet af de piller, de havde givet mig for []. Jeg blev dårligere og dårligere efter jeg kom hjem. Godt, at der er andre læger derude, der kan hjælpe. De glemte også at sige, at jeg skulle have taget sting. Lægen lovede mig at ringe til mig den [dato]. Han har stadigvæk ikke ringet til mig. De læger, der kom på stuen sagde hele tiden, at alt var gået godt, og der var ingenting sket. Dette nåede den læge, der [opererede] mig da lige at lave om på inden jeg tog hjem. Det var ikke gået, som det skulle. De havde fundet noget, der ikke var, som det skulle være. Ja de siger [efter	I høj grad

- flere] timer jo også, at de nok havde. En dårlig idé at sige, at det gik, som det skulle, når det ikke gjorde. De fandt jo lige det, jeg hele tiden havde sagt. Jeg havde et [], men som de sagde, jeg ikke havde. Jeg måtte slet ikke bære noget over et kilo. Så en bakke kunne have lavet rod i det hele. Oplysningerne var dårlige.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- 57 Virkelig, virkelig god, mindeværdig og opmærksom behandling, pleje og samtale/snak med læger, sygeplejersker, social og sundhedsassistenter og andre ansatte! (køkkenpersonale, portører, fysioterapeuter og ergoterapeut m.v.) :-)  
[Relationer til personale/Pleje] I høj grad
- 61 Afdelingen gjorde det virkelig godt. God information, let forståelig information, positiv oplevelse.  
[Kvalitet i behandling] I høj grad
- 18 Jeg har fået en meget fin behandling.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 22 Jeg synes, at informationen har været rigtig god og omhyggelig.  
[Kommunikation og information] I meget høj grad
- 23 Alle sygeplejersker og læger var meget gode. I meget høj grad
- 25 Ingen bemærkninger. I meget høj grad
- 36 Jeg lå på en seksmandsstue, hvor en af patienterne var larmende, støjende og grov ved os og personalet. [Patienten havde en uhensigtsmæssig adfærd]. Mit problem på manglende lyst til mad og kvalme blev kun værre af det faktum. Patienten burde være blevet fjernet fra vores åbne stue.  
[Fysiske rammer] I meget høj grad
- 39 Jeg følte mig helt tryk ved den behandling, jeg modtog og mærkede personalets indlevelse og empati under hele forløbet. Alt i alt en super oplevelse. TAK.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 40 På afdeling 260 får man en fantastisk behandling, ingen tvivl om dette :-). NN og anden NN er fantastisk informative og sygeplejerskerne gør en kæmpe forskel. Man er tryk på 260.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 47 Stor ros til Analfysiologisk Klinik for deres veltilrettelagte forløb.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 53 Har oplevet en afdeling, der tog sig tid til mig, og kunne svare på alle mine spørgsmål, og en afdeling, der "åndede" af ro.  
[Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 63 Jeg var 100 procent tilfreds med alle, jeg havde berøring med. Tak for en god oplevelse hos alle. I meget høj grad
- 7 Jeg føler, at der har været alt for lang ventetid til man kan få en behandling.  
[Ventetid] I nogen grad
- 10 Jeg oplevede, at både læger og sygeplejersker havde meget at se til, og dette gik desværre ud over mig som patient. Jeg havde svært ved at stille spørgsmål, fordi jeg kunne se, hvor meget de løb rundt. Så jeg er ikke i tvivl om, at jeg har mødt nogle dygtige læger og sygeplejersker, men de har desværre ikke haft den nødvendige tid.  
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 13 Jeg mødte (så vidt jeg husker) tre læger før operationen, og blev opereret af en fjerde (som ikke syntes at høre til på afdelingen), det synes jeg man kunne have gjort anderledes.  
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 16 Sygeplejerskerne var rigtig søde, og gjorde alt, hvad de kunne. Jeg manglede at snakke med den læge, der opererede mig. Jeg var indlagt i [flere] dage, og ingen af de læger jeg snakkede med, vidste noget om min operation. Den læge der opererer, skal snakke med patienten dagen efter. I nogen grad

	Det må da kunne lade sig gøre. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
62	Jeg blev positivt overrasket over maden på patienthotellet, det var rigtig godt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
33	Husk at informere folk! Hav en stue klar, det er ikke rart at ligge som nyopereret og få besked om, at man skal opmagasineres på opvågning, så personalet på afdelingen "kan blive fri for at passe en" pga. møde. Rigtigt træls uden privatliv og uden sine private ejendele. Lyt til patienterne! [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
55	For dårligt, at jeg efter operation [] selv skulle rykke for henvisning til [flere forskellige afdelinger] for det videre forløb. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
64	Har kun rosende ord til personalet. Er altid blevet mødt af et venligt og imødekommende personale, og har altid følt, at der var tid til en snak, hvis der var brug for det. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
27	Jeg var tidligere behandlet af en læge NN på afdeling anden afdeling. Men det var en anden læge NN, der pludselig syntes, at jeg skulle opereres. Det undrede mig, at den læge NN jeg var kommet til gennem [flere] år ikke, havde nævnt noget om en operation, selv om jeg havde haft møde med ham ugen forinden. Jeg følte, at det var som om, at lægerne NN på anden afdeling ikke talte sammen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
45	Den dag jeg kom hjem, var jeg helt til rotterne. Jeg forstår ikke, at man kan blive behandlet på den måde og vil foreslå, at der bare er en sygeplejerske, som er tilknyttet de patienter, som bliver nødt til at vente på afdelingen. Både jeg og min medpatient var temmelig frustrerede over den ligegyldighed, der blev lagt for dagen på sengeafdelingen. Da det er min erfaring, at det tit sker, at dagafsnittet lukker, før alle patienter er blevet undersøgt, forstår jeg ikke, at man ikke for længe siden har sørget for, at disse patienter har en kontaktperson, som kan informere om yderligere udsættelser, og andet, så man ikke bare føler sig som et null! [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
54	At lægerne er mere opmærksomme, når de fortæller patienterne om deres sygdom. Jeg troede, jeg skulle dø, og jeg ville bare hjem. Afdelingen var fantastisk til at berolige mig. Jeg var jo kun kommet for at få antistof og så hjem, og så får jeg en brutal melding om hjertestop og indlæggelse. Jeg er stadigvæk bange. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
65	På andet sygehus, til undersøgelse, tog de en [prøve], og fik at vide, at jeg skulle komme [igen nogle dage efter] til MR-scanning og CT-scanning og [efterfølgende] store undersøgelser []. Så skulle jeg komme [senere]. På andet sygehus var jeg ved [flere] forskellige læger, og fik forskellige svar. Det jeg blev mest bitter over, var da lægen NN, på afdelingen, sagde, at jeg skulle have en []. Det var helt sikkert, og vi fik papir med hjem om det. [Ugen efter] sagde ny læge, at det mente han bestemt ikke, og tog en ny prøve igen. [Ugen efter] igen ny læge og ny prøve. Der efter blev vi sendt til Aarhus Universitetshospital. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
66	Når man kommer fra andre hospitaler, så sørg for, som sygehus, selv at skaffe informationer, kontakte læger mv. Det skal ikke være mit/patientens ansvar! [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
6	Jeg vil gerne give afdelingen mine bedste anbefalinger: Jeg blev behandlet meget professionelt og mødte venlighed og respekt. Personalet var gode til at give mig tryghed, og derfor blev min oplevelse af afdelingen god og positiv. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	Var meget tilfreds med forløbet, og informationer m.m. Mener ikke, at det kunne gøres bedre. [Kommunikation og information]	Uoplyst
15	Personalet var altid venligt og imødekommende på alle tider af døgnet. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Sygeplejersken var meget imødekommende og ligetil, og skabte god tryghed og tillid. Og det	Uoplyst

med, at man altid må ringe og spørge, troede jeg virkelig på. Det var ikke noget, der bare blev sagt. Det var betryggende.

[Relationer til personale/Pleje]

- |  |   |         |
|--|---|---------|
|  26 | Undgå to en halv times unødigt ventetid inden operationen. Det var jo fastlagt, at min operation først var den anden den dag? Lige efter operationen fik jeg en [suge-enhed og smerte-enhed] monteret. Begge dele virkede fint, men susede vilkårligt rundt om kroppen. Jeg blev bedt om at putte dem ned i trussen, som var helt umuligt. Men på patienthotellet havde en opfindsom sygeplejerske selv ofret og syet en skulderpose, hvor begge dele blev anbragt, og det virkede.<br>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | Uoplyst |
|  38 | Jeg synes, at rektoskopien var meget smertefuld og mener, at jeg i Aarhus har været bedøvet, både let bedøvet og i fuld narkose. Jeg synes, det er tåbeligt, at man skal fare land og rige rundt for at blive undersøgt. Var f.eks. på et andet sygehuse for at få fotograferet halspulsåren. Jeg fik patienttransport, men sikke omkostninger.   | Uoplyst |
|  42 | Alle jeg har mødt skal fortsætte som nu.  | Uoplyst |
|  44 | Jeg fik en fantastisk god og omsorgsfuld behandling under hele forløbet.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | Uoplyst |
|  56 | Kan ikke gøres bedre.   | Uoplyst |
|  58 | Min mor er dement og kan ikke svare.  | Uoplyst |
|  59 | Jeg var meget imponeret over den smilende og venlige tone, der var overalt. Personalet gjorde en fremragende indsats for at bevare ro, tryghed og god stemning! Tak for det!<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst |



