

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
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 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

© 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 Brugerindvovering, 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	302
Besvarelser fra patienter:	230
Afdelingens svarprocent:	76%

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/.

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 [].

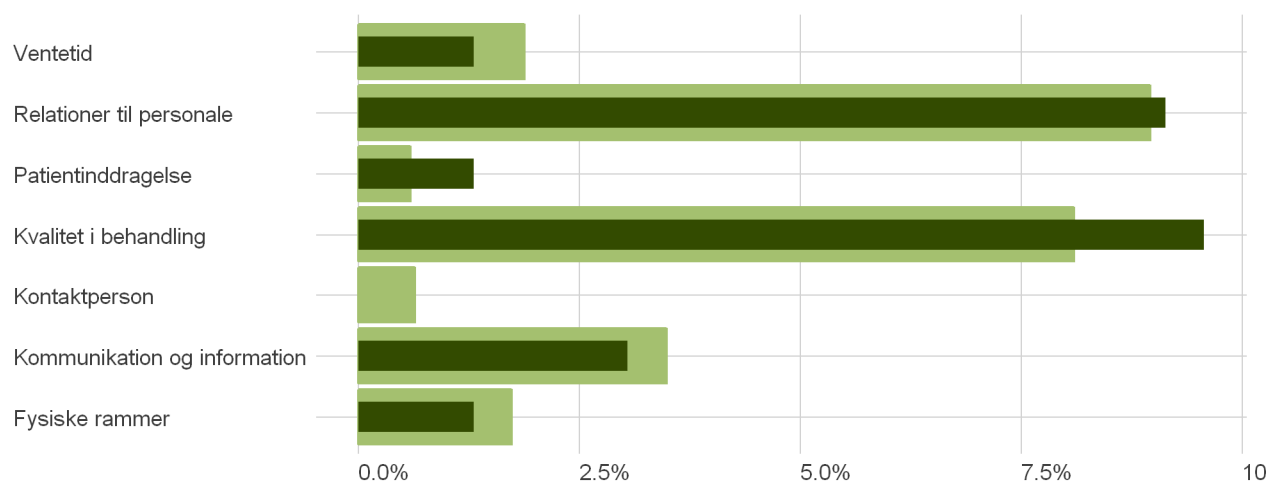
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.)



Patienthotel Overafd. Aarhus

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
ID	Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 13	Fin modtagelse.	I høj grad
 14	Det var en ok. modtagelse.	I høj grad
 17	Det var en super modtagelsen, alt kørte på skinner.	I høj grad
 19	Meget fin modtagelse. Det var næsten som på et rigtigt hotel.	I høj grad
 21	Jeg synes generelt, at jeg altid bliver modtaget godt og med et smil på afdelingen.	I høj grad
 28	Jeg følte mig rigtig godt modtaget.	I høj grad
 40	Med hensyn til patienthotellet oplevede jeg vi var mange "øjepatienter", dårligt seende. Jeg oplever IKKE der var taget hensyn til dette, alt står med småt! Vejledning på værelset, inklusiv vejledning ved brand! Restaurantens åbningstider, etc. Jeg nævnte det for personalet, der blev anført at "alt kunne jo ikke stå med store bogstaver", men måske skulle man kunne låne lup, eller det kunne gøres ved vigtige informationer (restaurantens åbningstider). Der var en patient [], som ikke kunne få morgenmaden rettidigt om morgenen pga. senere åbningstid i weekenden, inden kontrol i ambulatoriet.	I høj grad
 54	Super service, kompetence, venlighed og omsorg.	I høj grad
 55	Jeg var indkaldt til operation [om formiddagen] og blev først opereret to timer senere. Derefter gik alt planmæssigt.	I høj grad
 61	Intet negativt om det.	I høj grad
 62	[Jeg] var indlagt på Patienthotellet, og det var en god behandling, jeg fik der.	I høj grad
 70	Alt var forberedt , seng, tøj osv.	I høj grad

74	Det var ikke sjovt at vente en time med et spædbarn, der skulle faste.	I høj grad
1	Sygeplejerskerne var utroligt hjælpsomme og menneskelige. Pas på det system!	I meget høj grad
2	Modtagelsen var fin og kompetent. En kort ventetid er ingen ulempe. Det er fint at sidde lidt og få ro på.	I meget høj grad
3	De var meget venlige og hjælpsomme.	I meget høj grad
18	Tidligt at møde ind [meget tidligt] om morgenen for så at vente to en halv time på operation. Men jeg ved, at det nok har noget med vagtskifte at gøre. Ellers rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
20	Personalet på Patienthotellet var meget imødekommende og venlige.	I meget høj grad
22	Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
23	Intet at bemærke.	I meget høj grad
25	Jeg syntes, det hele gik fint, og jeg følte, at jeg blev godt informeret.	I meget høj grad
27	Jeg sad cirka fem minutter, så blev jeg kaldt ind til forberedelse til operationen. Jeg mødte cirka en time før tiden.	I meget høj grad
29	Modtagelsen var fin og god betjening.	I meget høj grad
30	Meget venlig og imødekommende sygeplejerske, læge NN og anden læge NN. De fortalte hele tiden, hvad der skulle ske. Det var dejligt. Et stort plus.	I meget høj grad
33	Jeg oplevede en positiv og smilende modtagelse. Følte mig "set" og følte mig tryk.	I meget høj grad
34	Alt i alt har jeg været meget godt tilfreds.	I meget høj grad
39	Det var en god betjening, jeg fik.	I meget høj grad
42	Alt var i orden.	I meget høj grad
45	Det var helt fantastisk at opleve, hvordan der var styr på tingene, også selvom de var plaget af sygdom i personalegruppen.	I meget høj grad
47	Alt var godt forberedt og planlagt. Super vejledning.	I meget høj grad
48	Godt modtaget, søde sygeplejersker og læger.	I meget høj grad
49	Fik en yderst venlig modtagelse på patienthotellet og var i det hele taget meget tilfreds med opholdet og operation på Universitetshospitalet. Følte mig tryk hele vejen.	I meget høj grad
51	Ventetiden har været uden betydning for mig.	I meget høj grad
52	Alt var i orden.	I meget høj grad
53	Det var en rigtig god oplevelse. De var rigtig søde til at komme at fortælle, om der var ventetid	I meget høj grad

	eller ej.	grad
56	Venlig og imødekommende. Kan vist ikke gøres bedre.	I meget høj grad
57	Meget behagelig modtagelse på afdelingen, og jeg følte mig helt tryk.	I meget høj grad
60	Jeg fik en fin modtagelse. Jeg syntes, det var super alt sammen.	I meget høj grad
64	Vi har fået en god og venlig modtagelse alle de gange, vi har været der.	I meget høj grad
65	Jeg fik en meget fin modtagelse.	I meget høj grad
72	Jeg synes, alt var så fint og i orden. Også på patienthospitalet.	I meget høj grad
73	Meget sød og venlig modtagelse. Super personale!	I meget høj grad
76	Følte mig velkommen.	I meget høj grad
10	Fik valget mellem at få medicinen igennem håndled eller hals. Valgte håndled og fik alt forklaret i den forbindelse. Jeg skulle så over på patienthotellet næste formiddag, men der skete ikke noget, hvorfor jeg henvendte mig til personalet, som hentede hende, jeg havde talt med. Hun sagde, at de ventede på, at der skulle komme én udefra med det til behandlingen igennem halsen, som jeg havde sagt, jeg ikke ville. Så først om eftermiddagen, da jeg havde talt med hende, kom jeg over på patienthotellet. Det andet havde de.	I nogen grad
59	Da jeg ankom til patienthotellet, mødte jeg en meget uvenlig sygeplejerske, der var meget frustreret over min ankomst. Hun sagde, at hun ikke vidste, at jeg skulle komme, hvilket ikke var rigtigt, da jeg senere fik at vide, at de bare ikke havde fået mig registreret. Hun kritiserede den afdeling, som havde sendt mig derover, og det synes jeg var utrolig ubehageligt, da jeg synes, at de havde været utrolig søde og dygtige.	I ringe grad
9	Jeg følte mig vældig godt behandlet på Patienthotellet med et hjælpsomt personale både i receptionen og i værelsesområdet	Ikke relevant for mig







Patienthotel Overafd. Aarhus

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
ID	Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
5	Jeg oplevede en læge NN som [i efteråret] skræmte mig ved at []. Jeg har fået en hornhinde-transplantation og den unge dame, som den unge læge, jeg var sat til hos tilkaldte, sagde tre gange "Nej, hvor er den hævet" (hornhinden), og at jeg måtte være klar over, at det kunne gå galt. Næste dag blev jeg udskrevet! Men jeg havde det skrækeligt indtil da.	Ja
10	Skulle hentes på patienthotellet hver dag. Fik et tidspunkt, de skulle hente mig. Men der kom ingen, så jeg fik sygeplejersken på hotellet til at ringe til afdelingen. De havde helt glemt mig. Det skete flere dage, jeg blev aldrig hentet til tiden. Skulle så gå tilbage op af bakken. Havde svært ved at få vejret. De har for travlt på afdelingen.	Ja
15	Lang ventetid før og på åben gang med stor trafik. Manglende information forud for [operationen] med ar af [] og [] til følge.	Ja
18	Selve indlæggelsen er der ikke noget at sætte en finger på. Jeg fik virkelig god pleje, men ved udskrivelsen blev jeg glemt af sygeplejersken. Da lægen kom, kunne man mærke, at han faktisk ikke havde tid til at være der og sygeplejersken snakkede i munden på ham, så jeg missede en masse informationer. Lægen var ikke klar over, om jeg havde suturer, der skulle fjernes. Havde han overhovedet læst min journal, inden han kom ind til mig? Ingen information om støtte-BH og mavebælte. Ingen information om, hvor længe jeg skulle være sygemeldt. Mine sår væskede. Ingen information om, hvordan jeg skulle pleje dem. Udskrivende læge gav kontraindikation til opererende læge. En indikation, som ikke skulle være givet. Da sygeplejersken skulle fjerne mine dræn og jeg spurgte om nogle ting, måtte hun flere gange opsøge lægen, som var smuttet ind til en anden patient, da hun ikke kunne svare. Fik ikke at vide, at jeg stadig kunne ringe direkte til afdelingen, selvom jeg var udskrevet.	Ja
37	Lægen kom aldrig i opvågningen, så jeg vidste ikke, hvordan det var gået.	Ja
40	Efter øjenoperation skulle jeg ligge resten af døgnet, dvs. to timer på øjenafdelingen. [Der var] ikke nok senge, og jeg (og de andre opererede) skulle sidde i lænestol med nakken bagover, det gik! Men man "glemte mig" i et rum (alene med kaldesnor), og da der var gået 20-30 minutter over tiden, gik jeg hen til personalet, som ikke lige kunne forklare.	Ja
61	Syntes, at jeg skulle opereres flere gange, som var ærgerligt (ingen kritik).	Ja
67	Der var ikke blevet bestilt tid til mig i ambulatoriet. Det var glemt.	Ja
69	Fik først at vide, at jeg ikke have kræft i halsen. Det viste sig efterfølgende, at jeg havde kræft alligevel.	Ja
70	Meget utæt lymfedræn. Måtte have skiftet sengetøj og tøj en del gange.	Ja

Patienthotel Overafd. Aarhus

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
ID	Kommentarer - Patienthotel SKS - AUH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	Undertegnede, NN, blev ringet op fra hospitalet hjemme og fik beskeden, at polyppen de havde fjernet indeholdt kræftceller. Det var chokerende at få beskeden på den måde, og jeg glemte at stille relevante spørgsmål. JEG skal møde til kontrol i det kommende år.	I høj grad
 1	Hvornår man kunne forvente at tale med personalet om bestilling af stomi-produkter. Ringede flere gange og fik hver gang af vide, jeg skulle ringe igen, indtil man finder ud af, at personen ikke er der. Der er heller aldrig blevet ringet som aftalt efter nogle dage, opfølgning, dette gør jeg opmærksom på, da jeg taler med vedkommende, der bestiller vare. Der er intet sket siden. Under indlæggelse: det gik meget godt de to første dage, blev passet af samme person, derefter gik det ned af bakke. Var meget overladt til mig selv, grundet travlhed på afdelingen. Yderligere blev jeg sendt på patienthospital, der var ikke engang en til at følge mig derned. Det måtte en sygeplejerske bruge sin fritid på at gøre, fordi man skulle bruge stuen. Dette var ikke sandt, jeg var i kontakt med flere på afdelingen, som sagde den havde stået tom, siden jeg var væk. Jeg kunne dårligt nok gå, og alligevel skulle jeg GÅ helt ned på patienthotellet. Dagen efter var der ikke noget sted, jeg kunne være, gik rundt en time inden jeg fik min gamle seng igen, da jeg havde behov for at ligge ned. Jeg havde ikke kræfter til at gå tilbage til patienthotellet, indtil der var svar fra nogle prøver. Noget af sygeplejepersonalet var meget korte for hovedet og tydeligt irriteret over patienter der var "pivede". Manglede smil på læben, andre var ildsjæle for deres job. Det er tydeligt som patient at mærke.	I nogen grad

ID	Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
5	Alle var meget venlige og havde uhyggeligt travlt. Løb nærmest omkring!	I høj grad
11	Information angående parkering med hensyn til at en billet gælder 24 timer og ikke, som jeg er vant til, at man skal "stemple ud igen", så det havde nær kostet en afgift næste dag, heldigvis så jeg P-vagten stå ved min bil ved patienthotellet.	I høj grad
14	Jeg manglede information vedrørende virkning af øjendråber.	I høj grad
17	Det var et herligt besøg. Super folk i hele mit forløb.	I høj grad
18	De foldere jeg skulle have haft til forundersøgelsen, har jeg faktisk først fået i efterforløbet. Har efterfølgende fundet ud af, at det er et større og længere forløb, end jeg havde regnet med. Har nævnt det for personalet, som har taget god hånd om det nu.	I høj grad
26	Skulle flere gange forklare, at jeg har et piskesmæld, til trods for, at jeg fortalte det til forundersøgelse, således de var opmærksomme på dette. Samtidig havde jeg ondt i nakken efter operationen, men der var stor uenighed om, hvilken medicin jeg måtte få for dette.	I høj grad
34	Jeg har ikke manglet noget. Ellers ville jeg have spurgt.	I høj grad
38	Information om pleje efter udskrivelse var uklar og forvirrende.	I høj grad
41	Er endnu ikke færdigbehandlet. Skal til kontrol i anden by.	I høj grad
75	Det værste er madrassen. Man klæber af sved, man ikke kan komme af med. Det ville hjælpe med en rullemadras over.	I høj grad
2	Jeg ringede til vagtpersonalet efter min udskrivelse. Jeg havde temmelig meget ubehag/smerter i forbindelse med en behandling. Her var ikke meget hjælp at hente. Følte jeg blev afvist og fik en "sludder for en sladder". Næste dag kontaktede jeg afdelingen og fik en fin behandling.	I meget høj grad
16	I forbindelse med skeleoperation blev jeg godt informeret, men oplevede at blive meget svimmel et par dage efter operationen. Tiltagende svimmel. Man havde mistanke om, at jeg havde fået en blodprop i hjernen under narkosen, men dette viste sig heldigvis at være falsk alarm. Det handlede om, at hjerne og motorik skulle "lære" en ny øjenstilling at kende. Denne lidt sjældnere følgevirkning ville jeg godt have kendt til på forhånd.	I meget høj grad
30	Jeg fik god information hele vejen igennem mit korte ophold på sygehuset.	I meget høj grad
42	Meget fin besked.	I meget høj grad
43	Fik ikke alle bivirkninger at vide, som jeg efterfølgende har oplevet. Men til gengæld er jeg ikke i tvivl om, hvor jeg kan henvende mig med spørgsmål.	I meget høj grad
53	Jeg kunne ikke få information om min behandling før efter tre måneder, da strålerne først skulle være ude af min krop. Det er normalt efter 32 gange strålebehandling. Men jeg skal så til undersøgelse for at finde ud af, om kræften er væk, eller hvad der så skal ske.	I meget høj grad
58	Meget tilfreds med mit ophold. Meget venligt og imødekommende personale, ingen afvisende sure miner. Aldrig følt mig til ulejlighed. Min største ros!	I meget høj grad
9	Jeg var særdeles godt tilfreds med min behandling på []afdelingen [] og på Patienthotellet.	Ikke relevant for mig
40	Der var lidt uklarhed med hensyn kontrol efter udskrivelsen, da jeg i forvejen havde aftale, men det drejede sig om det andet øje, jeg fik opereret sidste år. Det blev til nogen snak frem og tilbage og afklaring (mest uheldigt for personalet, det tog deres tid!).	Ikke relevant for mig

- | | | |
|--|--|-----------------------|
|  63 | Egentlig er denne undersøgelse ikke relevant for mig, da jeg kun havde en enkelt overnatning pga. medvirken i et forsøg, hvor jeg indgik i kontrolgruppen. | Ikke relevant for mig |
|  49 | Manglede ikke noget. Tilfreds med både forundersøgelse og operation. | Uoplyst |

Patienthotel Overafd. Aarhus

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

ID	Kommentarer - Patienthotel SKS - AUH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
3	Rigtig søde og rare mennesker, jeg havde omkring mig under indlæggelsen :-). Ingen dårlige ting at sige herfra. Gik fra sygehuset med et kæmpe smil på læben, for I gjorde det bestemt til en god oplevelse. NN på afdeling K er fantastisk :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Det er nok svært at komme med gode ideer med de rammer, der bliver arbejdet under. Det var tydeligt at mærke, at personalet løber stærkt og er presset til det yderste. Som patient kunne man ønske, at alle har lige krav på pleje. Modsat er der selvfølgelig nogle, hvor behovet er større. En svær balance, men måske skulle man melde ud til patienten: "jeg kommer igen når..." [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
ID	Kommentarer - Patienthotel NBG - AUH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
4	Jeg har fået den bedste behandling, man kan ønske.	I høj grad
8	Det var dejligt, at det var det samme plejepersonale, der gik igen og ikke altid nye personer, hver gang behovet for hjælp opstod. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Jeg er meget tilfreds med forløbet.	I høj grad
24	Jeg har kun ros og gode ord om afdelingen og det personale, der behandlede mig. []. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
31	Jeg følte mig rigtigt tryk og godt informeret hele tiden. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Jeg savnede skriftlig information, som gik helt specifikt på den diagnose, jeg fik stillet [] og hvordan behandlingsforløbet ville være. Den information jeg fik var lidt for generel, og meget af indholdet var bare streget over, fordi det ikke var relevant for min situation. Det kunne godt optimeres. Der var desuden flere ting, der ikke var tydeligt præciseret, i forhold til forundersøgelse, inden indlæggelsen. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I høj grad
43	Efter operation i Randers var tilbagemeldingen om fund af kræft ikke særligt god. Der var tale om en læge, som var svært forståelig. Samtidig var det ikke de læger, som havde foretaget operation mod tarmslyng. Det gav halvt forståede budskaber og skabte dyb usikkerhed. Information, håndtering mv. i Aarhus har til gengæld været upåklagelig. [Kommunikation og information]	I høj grad
48	Jeg blev godt modtaget. Dygtige faglige læger/sygeplejersker. Personalet sørgede for ophold på Patienthotellet. Super Øjenafdeling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
49	Der var en venlig, afslappet atmosfære, og jeg følte mig tryk. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
54	Virkelig super service, og fortsat endelig med samme sygeplejerske og læge som kontakt, det giver ro og tryk. Men alt personale var yderst kompetente og venlige/hjælpsomme. Har fortalt vidt og bredt om den super oplevelse jeg havde, mens jeg faktisk var i krise.... TAK. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
62	På den afdeling jeg er kommet på det sidste halve år, er de meget venlige. Trods mange patienter, som sidder og venter, er de altid imødekommende og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
69	Gode i stråleterapien.	I høj grad

21	Der er altid en venlig tone og et smil. Jeg synes, afdelingen klarer sig rigtig godt på trods af travlhed. Jeg føler mig altid tryk og i gode og kompetente hænder, når jeg er der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
29	Det var godt hele tiden.	I meget høj grad
30	De tog sig rigtig godt af mig og havde tid til at snakke, spurgte, hvordan jeg havde det osv. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Jeg var til [] [en behandling] [], som ikke kræver indlæggelse, og som jeg ikke umiddelbart kan mærke, hvorvidt det har den gavnlige virkning. På grund af afstanden til sygehuset [] var jeg indlagt på patienthotellet, hvor man får en fantastisk god behandling og får noget meget lækkert mad. Værelserne er super gode, så jeg har al mulig grund til at være tilfreds. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
40	Jeg oplevede i den grad, at der blev taget hånd om min sygdom, operation og opfølgning ved læge NN. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
41	Alt i alt er jeg godt tilfreds med pleje og behandling.	I meget høj grad
42	De er meget omhyggelige og meget venlige og svarer, for mig at se, ærligt på alle spørgsmål, og jeg er meget meget tilfreds [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
53	Da jeg fik beskeden om [diagnose] fra andet sygehus, gik det stærkt der ud af med undersøgelse og [behandling]. Det gik bare slag i slag. Det var en stor lettelse uden alt for megen ventetid. Jeg fik beskeden [i sommer] og fik min sidste [behandling] [i sensommer], så det kunne vel næsten ikke gøres bedre. Det var bare super. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
57	Jeg er yderst tilfreds med mit forløb i forbindelse med indlæggelsen og den efterfølgende overnatning på Patienthotellet. Følte mig helt tryk, da jeg blev kaldt ind til operationen, og alt forløb som forventet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
58	Forsinkelsen skyldes bortrejse.	I meget høj grad
61	Altid venligt personale. Det kan der ikke klages over. Super. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
65	Forløbet, synes jeg, har været godt.	I meget høj grad
68	Øjenafdelingen har et meget venligt og imødekommende personale. Jeg har altid følt mig tryk og i kompetente hænder. Tager gerne turen [] til Aarhus Øjenafdeling ved min næste operation af det andet øje. Patienthotellet var ligeledes en meget god oplevelse i den uge, jeg boede der. Personalet i restaurant, køkken, rengøring og information var meget hjælpsomme og altid meget venlige og imødekommende. Alt i alt en Øjenafdeling og et Patienthotel i topklasse, som jeg kun har rosende ord til. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Parkering ellers ikke noget. [Fysiske rammer]	I nogen grad
14	Blev opereret første gang [i foråret]. Operationen mislykkedes, og det var ikke ok, at de to eksperter på området [havde fri] og først kom på arbejde igen [nogle dage efter]. Jeg var fuldstændigt uden syn i fem dage. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
19	Afdelingen (Patienthotellet) var utroligt venlige og imødekommende.	I nogen grad
70	Sødt og forstående personale, men personligt mener jeg, at jeg blev udskrevet for tidligt. Først var der problemer med drænet under og efter operation. Så kom der meget i drænet, og da der	I nogen grad

	så ikke kom noget i drænet, så fik jeg nærmest skæld ud for at have sovet på drænet. Come on! Der sev meget ud i bandageplasteret, men alligevel blev jeg udskrevet. []. Mangler lidt en afslutning, om hvad jeg kan gøre, hvad der skal gøres. [Kvalitet i behandling]	
74	Synes der tit, er lang ventetid, når man kommer langvejs fra. Men yderst behagelige og dejlige mennesker at blive modtaget af. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
9	Afdeling NN på Århus Sygehus er særdeles velfungerende og professionel, og det samme gælder Patienthotellet.	Ikke relevant for mig
34	Faktisk har jeg mødt et godt, dygtigt og velforberedt personale. Generelt! [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig
3	De gjorde et rigtig godt indtryk. De var meget smilende og ville meget gerne snakke med os, da vi var kede af det i vores forløb. Min familie har i hvert fald snakket meget til andre om, hvor godt I har taget imod os. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Ventetiden. [Ventetid]	Uoplyst
7	Jeg var meget tilfreds med patienthotellet og efterbehandlingen i de efterfølgende dage.	Uoplyst
10	Efter at have taget et bad [i efteråret] på Patienthotellet fik jeg et meget hævet og rødt ben og fod, som jeg havde resten af indlæggelsen. Lægen sagde, at [medicinen] skulle klare det, men det skete ikke. Jeg skulle så tage [andet medicin en uge] efter, jeg kom hjem. Det hjalp på rødmen, men hævelsen er først forsvundet [senere på efteråret]. Har først [nu], da jeg ringede til medicinsk ambulatorium, fået at vide at mine stofskiftetal fra [dengang] er let stigende, og at jeg skal øge [min medicinindtagning]. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
12	Var ikke indlagt, men var indlagt på patienthospitalet. Det hele kørte, som det skulle. Vi har ikke noget at udsætte på personalet. Det hele kørte, som det skulle. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
16	Stor ros til både øjenafdelingen, dagkirurgisk og patienthotellet :-).	Uoplyst
17	Ok, super.	Uoplyst
18	Det administrative kunne være bedre. Der skete flere administrative fejl, breve m.m.. Det gjorde mig utryk. Personalet er derimod meget venlige og professionelle. Jeg har følt mig fuldstændig tryk ved alle, med undtagelse af udskrivende sygeplejerske og læge. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
33	Jeg gennemgik et såkaldt kræftpakkeforløb, og jeg vil gerne udtrykke taknemmelighed for et hurtigt, kompetent og på alle måder "et fint og flot forløb". Alle de forskellige personalegrupper var venlige og smilende, og man fornemmede klart en rar arbejdstone. Mit positive svar til mit sygeforløb, har intet med min endelige diagnose at gøre. Jeg havde et særdeles flot behandlingsforløb uanset kræft eller ej. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
35	Vi er meget tilfredse med både læger og sygeplejersker på [afdelingen]. Der er selvfølgelig noget ventetid, men når hospitalsklovnene er der, mærkes det ikke. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
44	OK.	Uoplyst
46	Alt i alt et godt forløb. Jeg må dog indføre problematikken omkring brug af håndklæder to gange. Dette er ikke relevant for nyopererede, idet hygiejnen således skal være i top. Derfor burde skiltet i badeværelset nedtages.	Uoplyst
50	Fik en [øjenoperation] og kunne godt tænke mig, at man udfærdigede en brochure om operationen, bivirkninger, forventet oplevelser mellem de to operationer, og hvad man skal gøre/ huske på dagen. Bl.a. skulle jeg selv spørge ind til, hvornår linsen i det ikke-opererede øje skulle ud før operation. I mit tilfælde gik der et år mellem forundersøgelse og operation. Jeg huskede,	Uoplyst

hvad der var blevet sagt, men det kan man ikke forvente af alle. Patienthotellet mangler i denne undersøgelse, og de skal have et flot 12-tal. God service, god mad og altid hjælpsomt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]

- | | | | |
|---|----|---|---------|
|  | 55 | Dygtigt, men travlt personale.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Uoplyst |
|  | 66 | Jeg har været yderst tilfreds. Personalet og lægerne var virkelig rare. | Uoplyst |
|  | 71 | Jeg oplevede stor imødekommenhed, straks jeg havde et spørgsmål. | Uoplyst |
|  | 73 | Super god afdeling. Søde mennesker og rigtig god information.
[Kommunikation og information] | Uoplyst |
|  | 77 | Jeg synes, at jeg havde et rigtig godt ophold på Patienthotel Aarhus i [sommers]. Min hukommelse er meget dårlig. | Uoplyst |

