

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Onkologisk Sengeafsnit - HEV  
Onkologisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 Brugerinvolvering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	92
Besvarelser fra patienter:	59
afsnittets svarprocent:	64%

**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/](http://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: Onkologiske Senge Herning

**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 akut 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

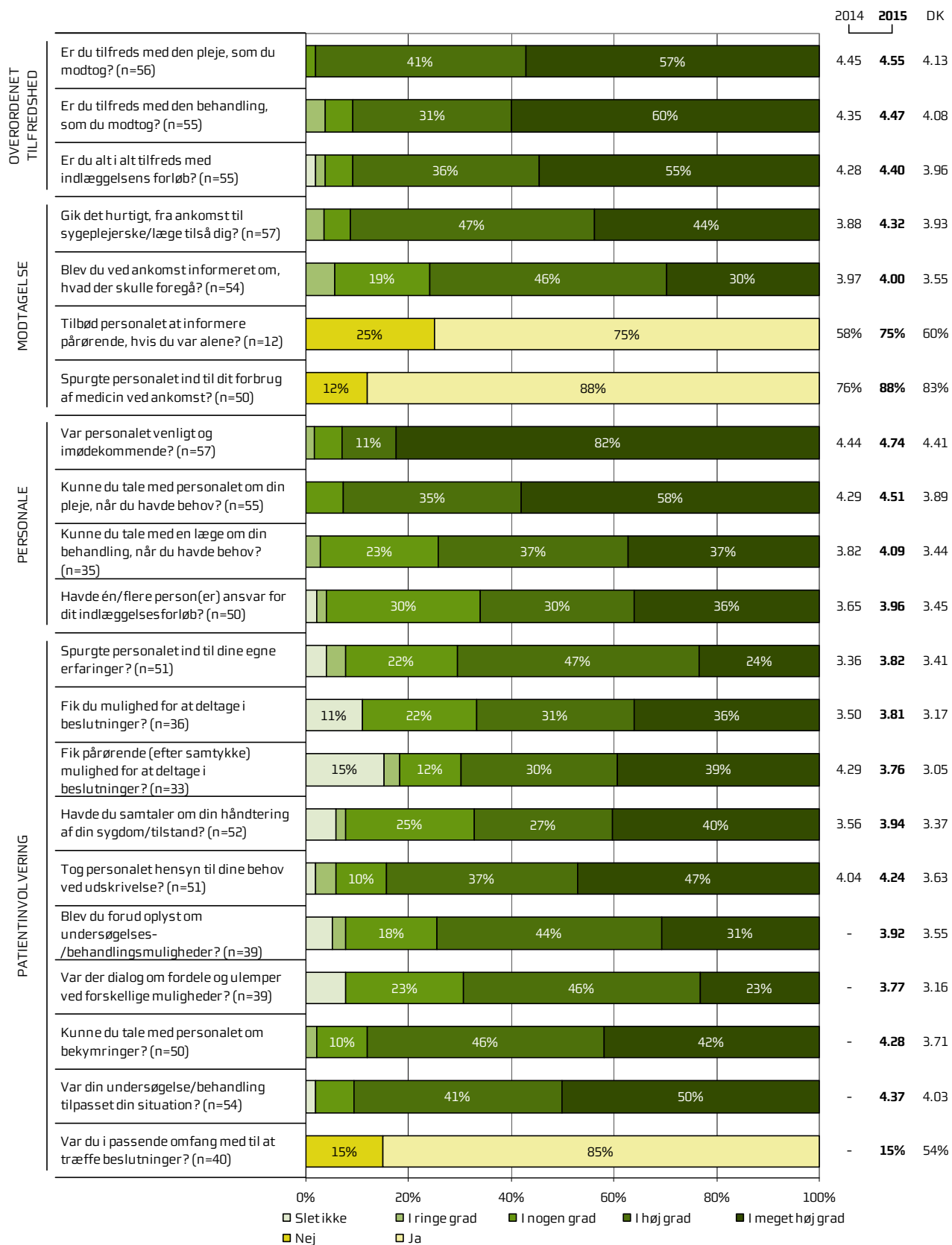
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

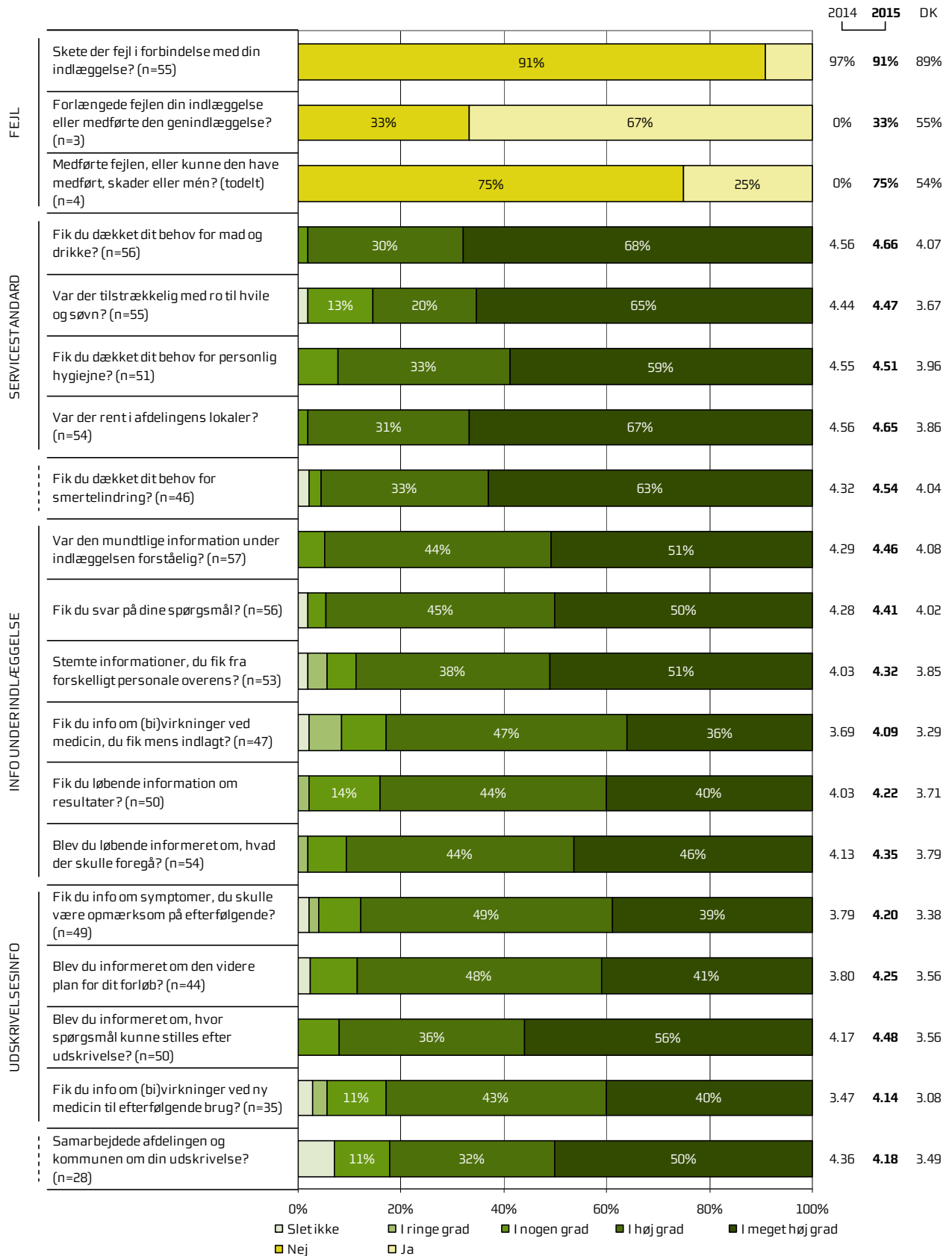
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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 afsnittets 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.

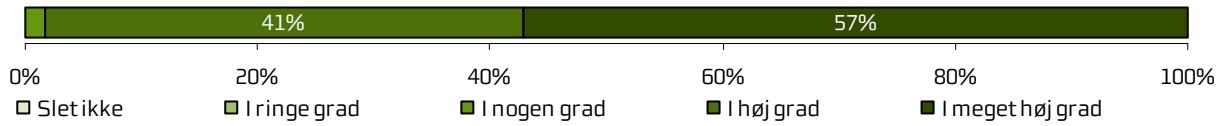
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

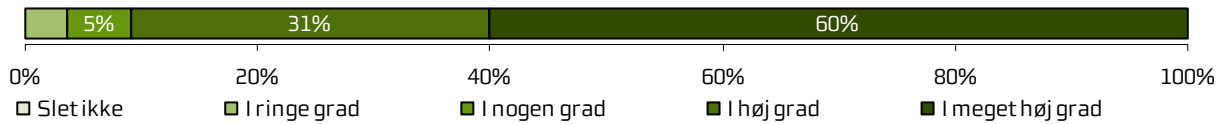
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

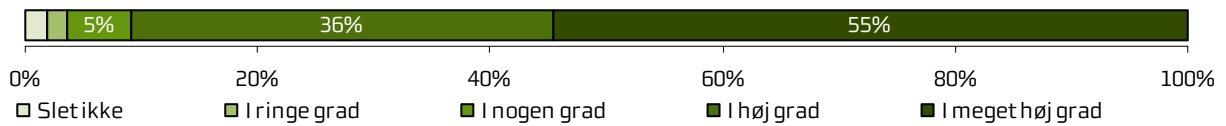
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=56)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=55)



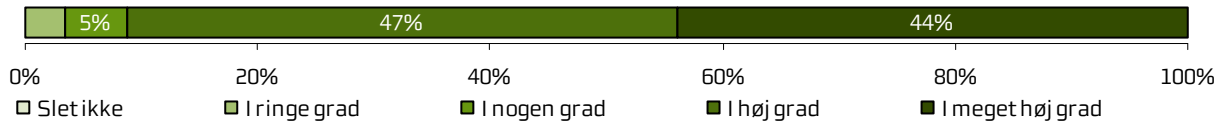
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=55)



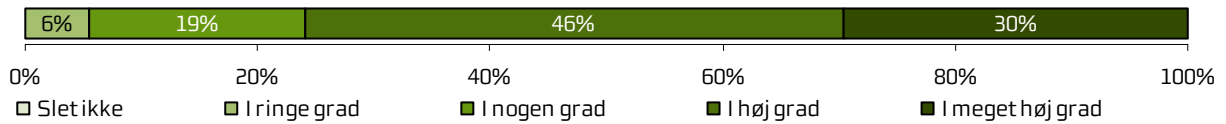
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,55		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,47		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,4		3,96	

## Modtagelse

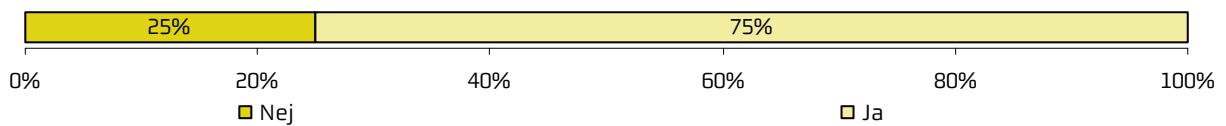
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=57)



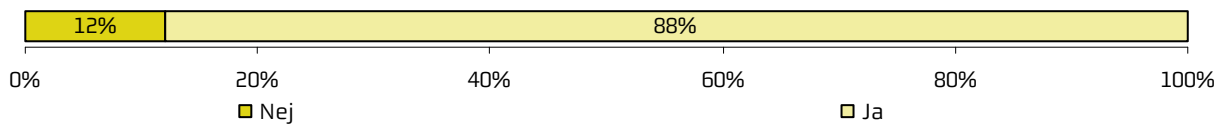
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=54)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=12)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=50)

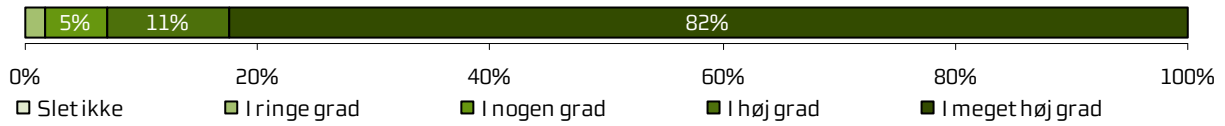




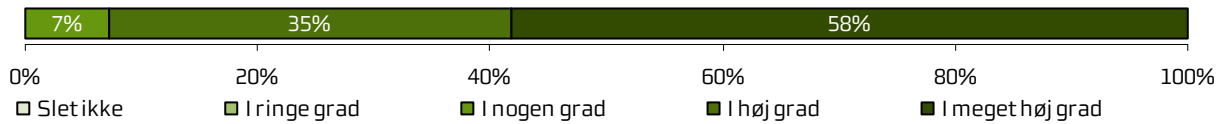
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,32		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		75 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		88 %	83 %	

## Personale

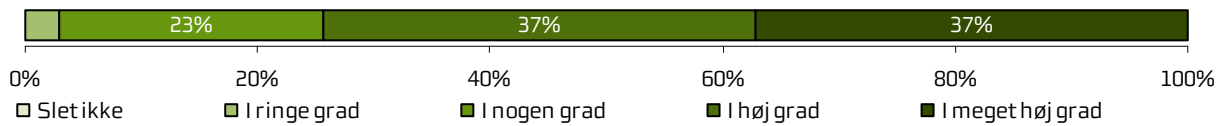
Var personalet venligt og imødekommende? (n=57)



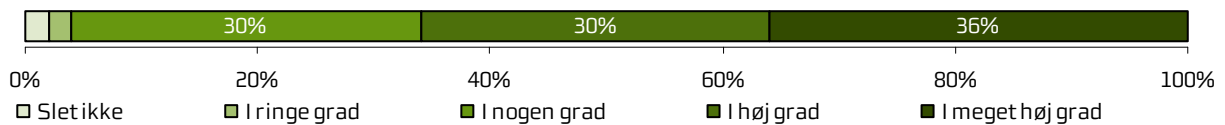
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=55)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=35)



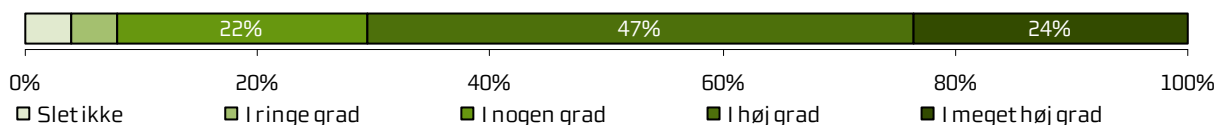
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=50)



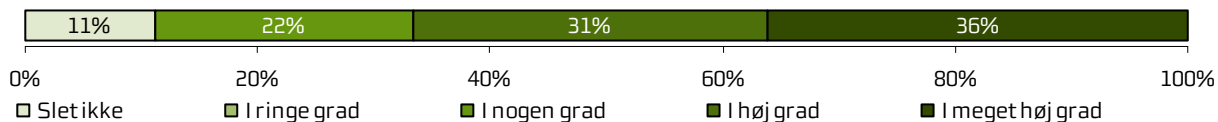
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,74		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,51		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,09		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,96		3,45	

## Patientinvolvering

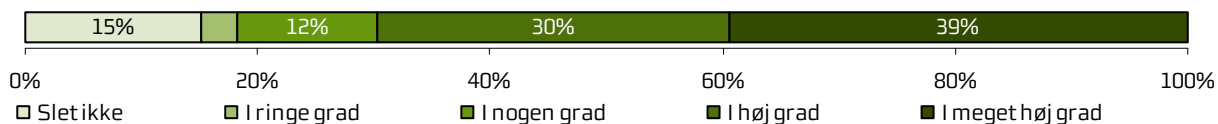
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=51)



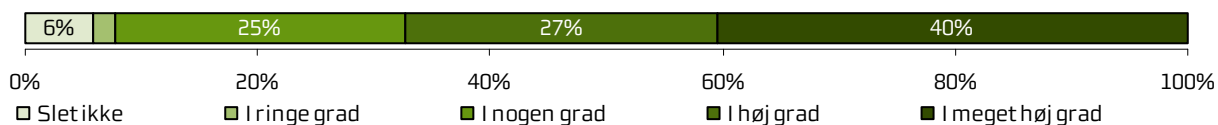
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=36)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=33)



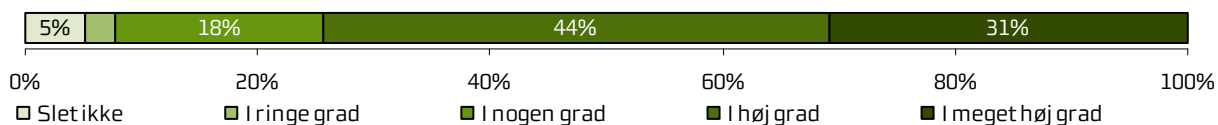
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=52)



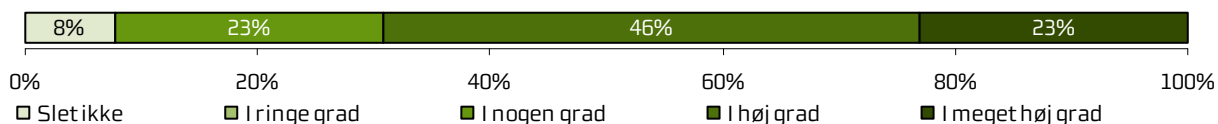
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=51)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=39)



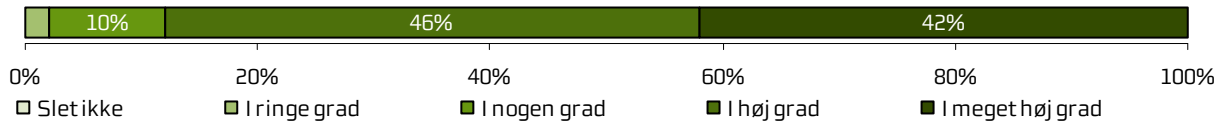
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=39)



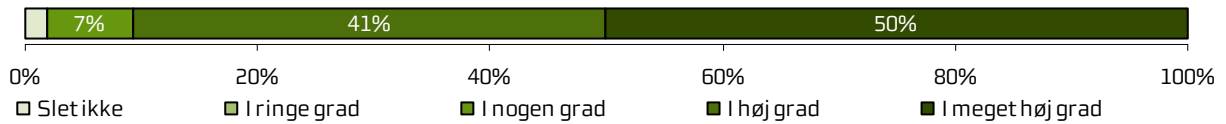
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,82		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,81		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,76		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,94		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,24		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,92		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,77		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

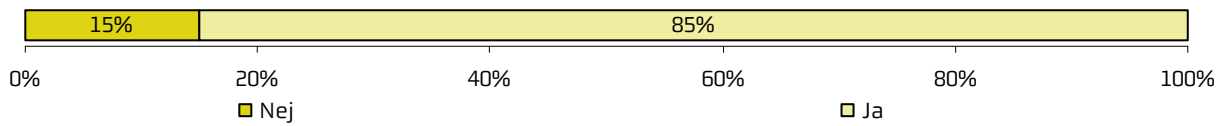
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=50)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=54)



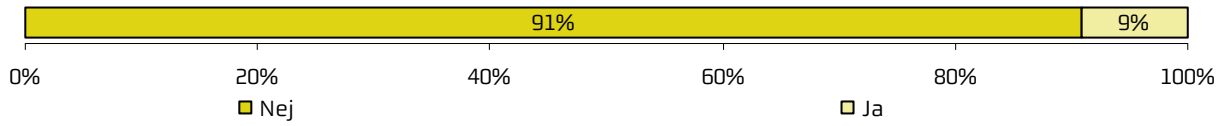
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=40)



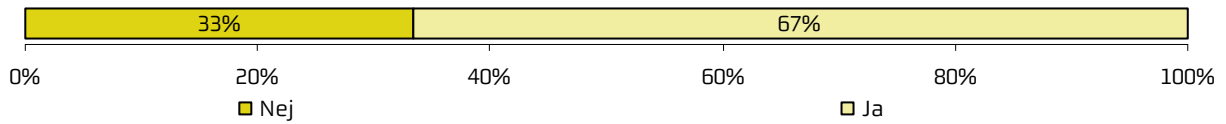
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,28		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,37		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		15 %	54 %	

## Fejl

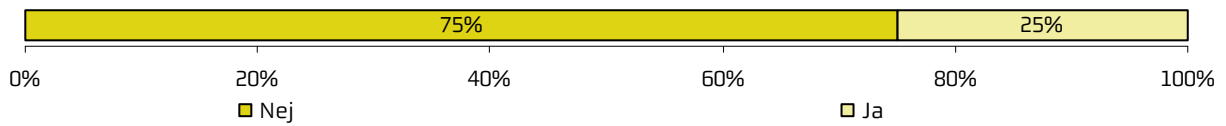
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=55)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)

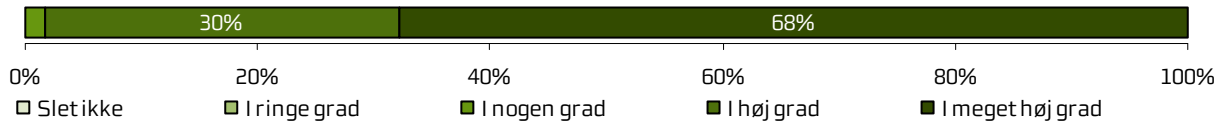




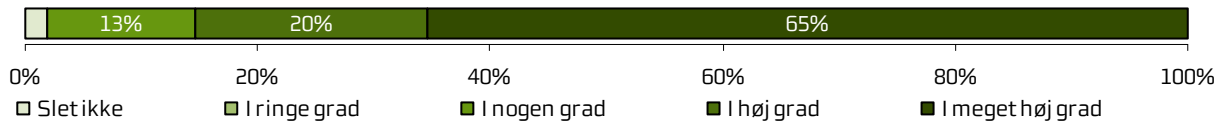
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		91 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		33 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	54 %	

## Servicestandard

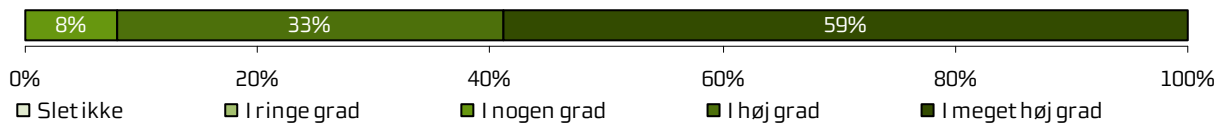
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=56)



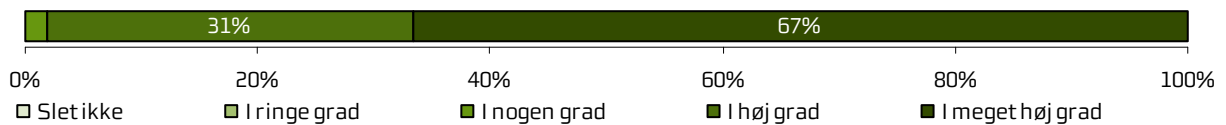
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=55)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=51)



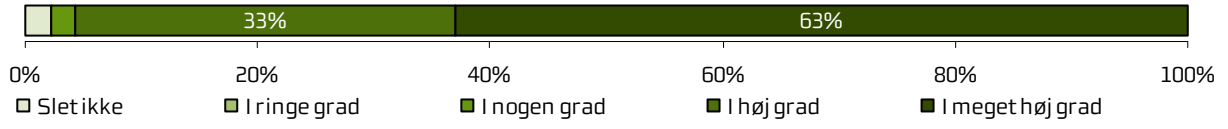
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=54)



	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?	4,66		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,47		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,51		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,65		3,86	

## Smertelindring

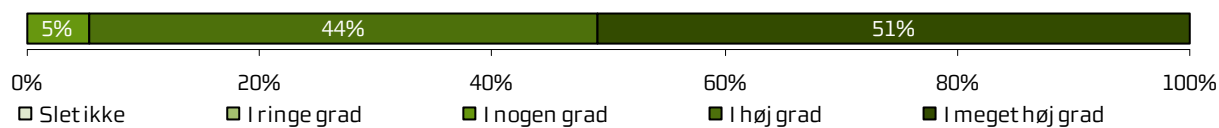
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=46)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,54		4,04	

## Info under indlæggelse

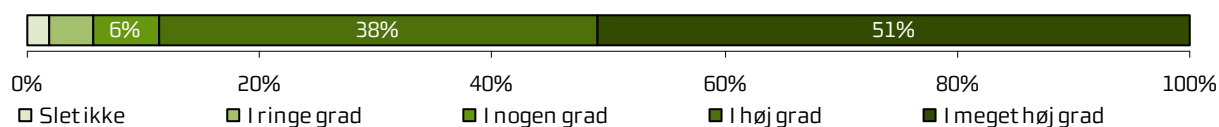
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=57)



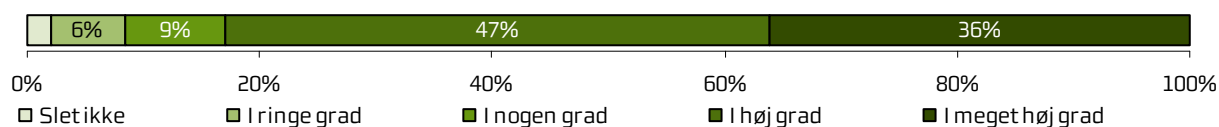
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=56)



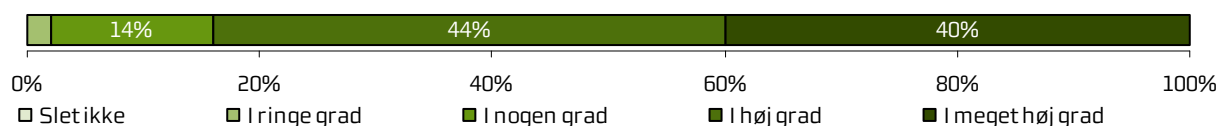
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=53)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=47)



Fik du løbende information om resultater? (n=50)



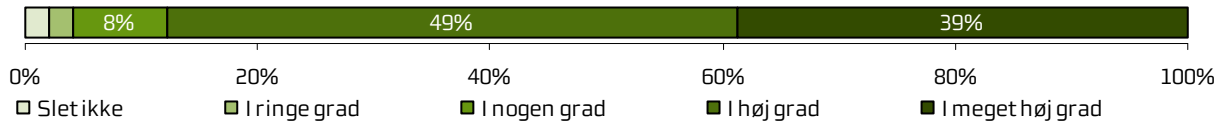
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=54)



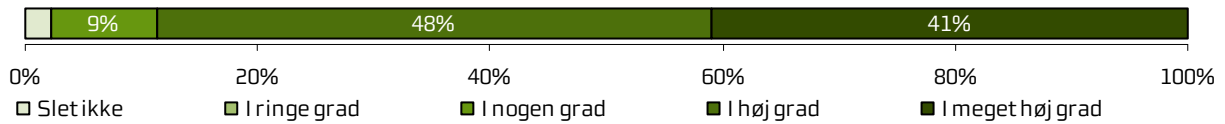
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,46		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,41		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,32		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	4,09		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,22		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,35		3,79	

## Udskrivelsesinfo

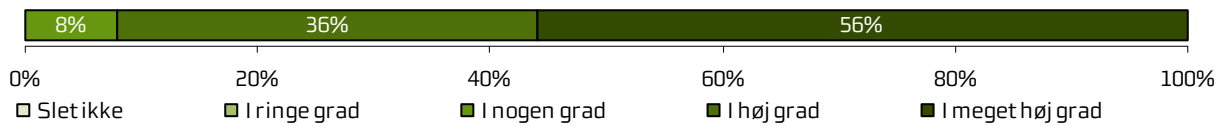
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=49)



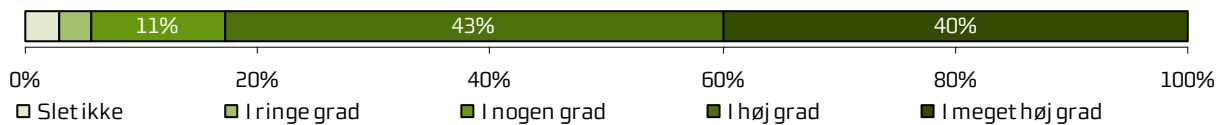
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=44)






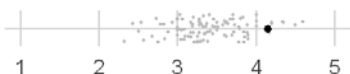
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=50)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=35)





	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?	4,2		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,25		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,48		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4,14		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=28)



	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?	4,18		3,49	



## 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 "Ankomst", "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 [].

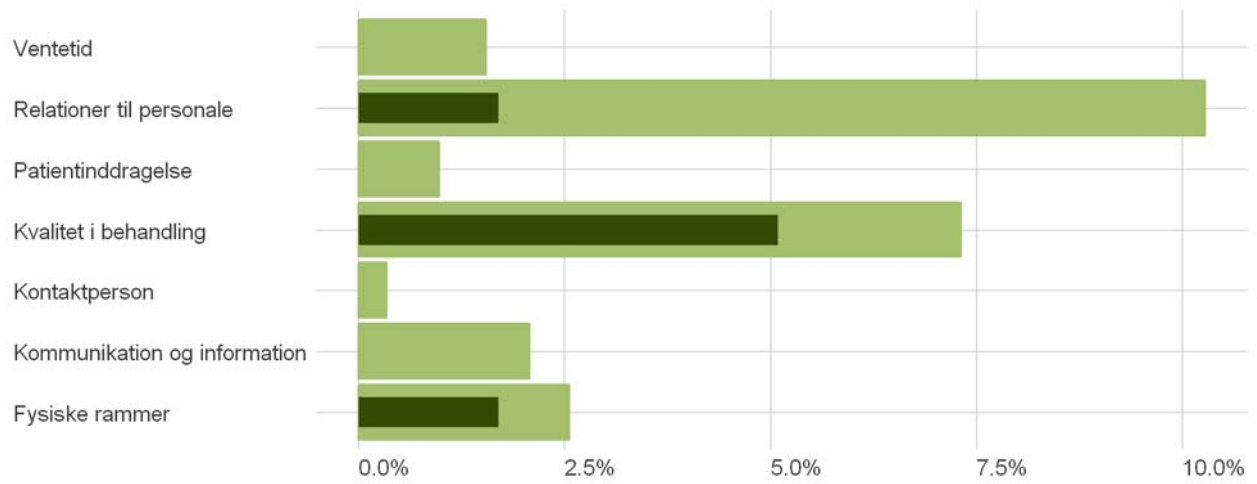
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



## Onkologisk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Sengeafsnit - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Jeg synes jeg blev sendt for tidligt hjem. Havde fået stomi, som havde lækket to gange i de fem dage, jeg var indlagt, og havde ikke selv prøvet at skifte pose. Det var meget utrygt, og posen lækkede op til flere gange dagligt. En dag fire gange [på en halv dag], hvor jeg nærmest sad på toiletet og ventede hele dagen på hjemmesygeplejersken. Det var drøjt, når man er syg. Først efter 14 dage fik jeg endelig hjælp fra ambulatoriet og fik et nyt posesystem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
11	Se tidligere beskrivelser.	I høj grad
4	Afdelingen har, de gange jeg har været indlagt, altid været rigtig gode og hjælpsomme. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Jeg synes bare, at de er dygtige.	I meget høj grad
15	Da jeg er ryger, er det meget koldt i rygeskuret og trækker. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
16	Alt OK.	I meget høj grad
20	Jeg har været indlagt mange gange, og jeg har altid været godt tilfreds. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	En sygeplejerske skulle ligge et sug igennem næse til tarmen, hvilket hun bestemt ikke var god til, og hun opgav. Jeg fik at vide, at hun aldrig havde oplevet, at det mislykkede så det måtte være min næse det var galt med. Ny sygeplejerske kom en time senere, og udførte opgaven uden problemer. Syntes ikke det virkede særlig professionelt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Der skete jo ikke noget, ud over at jeg fik olie i endetarmen. Hvis jeg spurgte, om der ikke skulle ske andet, var svaret "nej" og "farvel, kom godt hjem".	I ringe grad

## Onkologisk Sengeafsnit - HEV

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




ID	Kommentarer - Onkologisk Sengeafsnit - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
1	Det var en rigtig sød sygeplejerske, der viste mig min stue, som var en enestue. Jeg blev skuffet over at skulle ligge alene, da jeg er meget social og gerne vil snakke. Det viste sig, at jeg blev utrolig glad for, at jeg lå på enestue, hvilket gav en frihed med hensyn til besøg, da man ikke kunne genere nogen ved lidt længere besøg.	I høj grad
4	Ankomsten var til kontrol med henblik på kemoterapi. Men en lungebetændelse bevirkede, at jeg blev indlagt og fik antibiotika i drop.	I høj grad
7	En sygeplejerske modtog min mand og jeg ved Akutmodtagelsen efter ikke ret lang ventetid. Derefter blev jeg tilset af en læge. Hun kom flere gange, da hun skulle kontrollere med sin bagvagt, hvilket var fint.	I høj grad
10	Kun positiv og professionel. Der blev virkelig taget hensyn til mine individuelle behov. Ingen ventetid. Rigtig god information hele vejen.	I høj grad
11	På vegne af NN: Den modtagelse NN var ude for på nævnte dato var mere end kritisabel. En modtagelse vi aldrig har oplevet før. Undertegnede havde kontaktet afdelingen tidligere på dagen, da NN havde fået feber []. Talte med vagthavende sygeplejerske og satte hende ind i NNs tilstand. Efterfølgende blev jeg ringet op af læge NN, hvor vi talte om indlæggelse af min mand. Jeg orienterede læge NN om, hvor ked af det NN var ved først at skulle gennem akutafsnittet og efterfølgende flyttes op på Onkologisk Afdeling. Læge NN gjorde en undtagelse, og min mand kunne gå direkte op på afdelingen. Årsagen var, at læge NN havde set min mand [] tidligere, og hun ordinerede antibiotika behandling. Den vagthavende sygeplejerske, som jeg talte med tidligere, ringede efterfølgende tilbage og orienterede mig om, at de ville gøre en seng klar, hvorpå jeg spurgte, om de ville ligge en aflastende luftmadras i. Det bekræftede hun, at det skulle hun naturligvis nok give videre til anden sygeplejerske (ville lave en notits om det). Som hun sagde, NN skulle have de bedste vilkår, som kunne tilbydes (NN har været indlagt flere gange og var kendt på afdelingen). Vi kom så ind [lidt] senere og blev modtaget af den sygeplejerske, som skulle være hos min mand. Der var så imidlertid ingen seng med luftmadras, og NN nævnte det for hende. Da blev han mødt med kommentaren, at de gjorde, hvad de kunne, og der var også andre på et sådan stort sygehus, der gerne ville hjælpes hurtigst muligt. Jeg overværede denne kommentar og blev mildest talt rystet. Sad lige og sundede mig lidt, hvorpå jeg gik ud til ovennævnte og konfronterede hende med denne udtalelse. Det var hun noget uforstående overfor, og samtidig kom der en "service meddelelse" om, at min mand ikke var døende, og de gjorde, hvad de kunne. Det kunne jeg kun give hende ret i, men hvis vi kunne vælge, ønskede vi jo slet ikke nogen indlæggelse. Jeg måtte også lige sige, at Onkologisk Afdeling som udgangspunkt ikke er en afdeling mange ønsker bekendtskab med, og det måtte heller ikke være første gang, hun oplevede personer, der er "presset op i en krog", rent følelsesmæssigt. Vi har aldrig i den tid NN har været tilknyttet afdelingen oplevet noget lignende. NU FIK JEG LUFT.	I høj grad
2	Jeg blev modtaget af et yderst kompetent personale, der desuden havde både empati og humor.	I meget høj grad
5	Jeg føler mig altid godt behandlet hos jer.	I meget høj grad
6	Jeg fik en rigtig fin modtagelse og behandling.	I meget høj grad
12	Min modtagelse var helt i orden.	I meget høj grad
15	Det var en lang køretur på bære til Onkologisk Afdeling.	I meget høj grad
16	Fint med solorum pga. mit nedsatte immunforsvar.	I meget høj grad
18	Jeg blev modtaget godt.	I meget høj grad



- ✎ 19 Jeg har svaret "ved ikke" til nogle spørgsmål, da jeg var MEGA træt, da jeg ankom. Jeg kan simpelthen ikke huske det. Men jeg kan huske, at Herning glemte at informere andet sygehus, om at jeg kom pr. taxa [om eftermiddagen den pågældende dag]. Det resulterede i, at kirurgerne var gået hjem, en forvirret sygeplejerske der ikke forventede at se mig, en seng til mig, jeg ellers ikke havde haft brug for, og ventetid på en bagvagt, der alligevel ikke ville/havde tid til at tilse mig. Bagvagten udskrev en penicillin kur uden at tilse mig. Penicillin kuren var det rigtige, den virkede, som den skulle. Andet sygehus glemte efterfølgende at informere tredje sygehus om, at jeg kom dertil [] for at få suget væske ud ved syningen under armen. Væsken blev dog suget ud [på tredje sygehus]. Vi aftalte bare, hvornår jeg skulle komme tilbage (jeg gik tilbage på arbejde [] i den mellemliggende tid). I meget høj grad
- ✎ 20 Det hele var godt og hurtigt denne gang. Det har det ikke altid været. I meget høj grad
- ✎ 9 NN blev indlagt en [] weekend, men han fik en god modtagelse. I nogen grad
- ✎ 14 Jeg var kun på afdelingen i tre timer. Fik en fin behandling i enestue og god mad. [] Uoplyst

## Onkologisk Sengeafsnit - HEV

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Onkologisk Sengeafsnit - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	17 Der var lidt problemer med blodprøverne.	Ja
	11 Dog ingen fatale fejl, men MENNESKELIGT.	Nej
	8 Blev ikke scannet eller på anden måde undersøgt, [for] hvorfor jeg ikke kunne komme af med afføring.	Ved ikke

## Onkologisk Sengeafsnit - HEV

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

ID	Kommentarer - Onkologisk Sengeafsnit - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
✎ 11	Som pårørende kan det nogle gange være svært at vide hvem og hvornår, der er stuegang, så det er muligt at stille spørgsmål til ansvarlig læge. Det er også først her til sidst, at der har været en mere fast læge tilknyttet min mands forløb. Som ovenfor nævnt ved jeg godt, jeg som pårørende har muligheden for at få en aftale med behandlende læge. Da min mand senest blev udskrevet, fik jeg ikke talt med NN ved udskrivning, da det blev besluttet ved stuegang. Men det skal dertil siges, at jeg fik en fyldestgørende snak pr. telefon med ansvarlig sygeplejerske, hvilket var tilfredsstillende.	I høj grad
✎ 12	Den var i orden.	I høj grad
✎ 13	Jeg fik en særdeles god behandling af særdeles søde sygeplejersker, der udviste ro og hjælpsomhed, selvom man godt kunne fornemme, at der i kulisserne var meget travlt. Maden var i topklasse. De uhyrlige historier, der af og til dukker op i formiddagsbladene, kunne jeg absolut ikke genkende.	I høj grad
✎ 4	Jeg har fået en meget god behandling, og information.	I meget høj grad
✎ 10	Ingen mangler overhovedet!	I meget høj grad
✎ 15	Jeg må altid ringe eller komme derop.	I meget høj grad
✎ 20	Jeg har fået god information om det hele.	I meget høj grad
✎ 8	Fik bare besked om at tage hjem.	I nogen grad



