

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Afsnit L3
Gastroenterologisk Afdeling L
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	119
Besvarelser fra afsnittets patienter:	68
Afsnittets svarprocent:	57%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

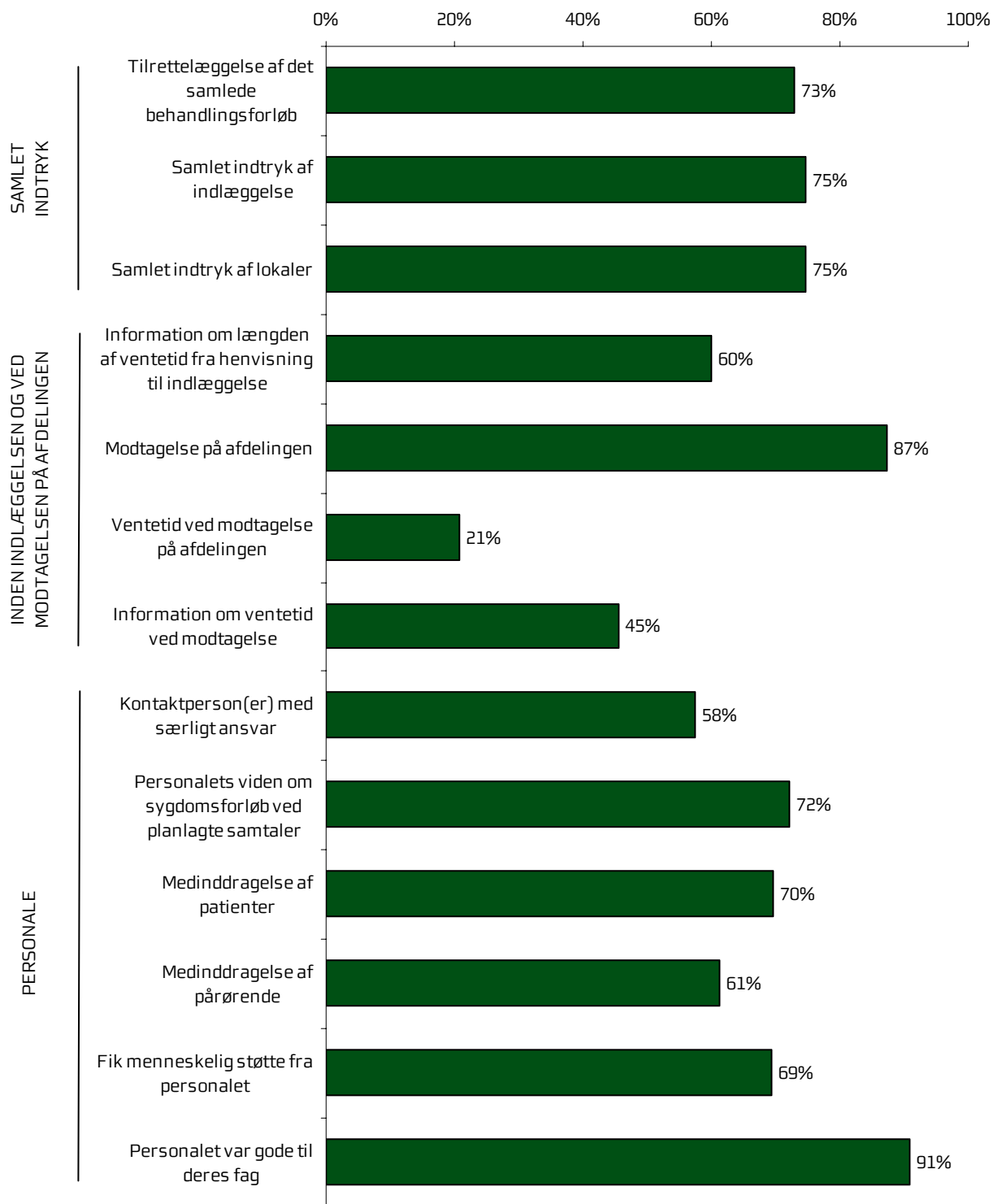
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

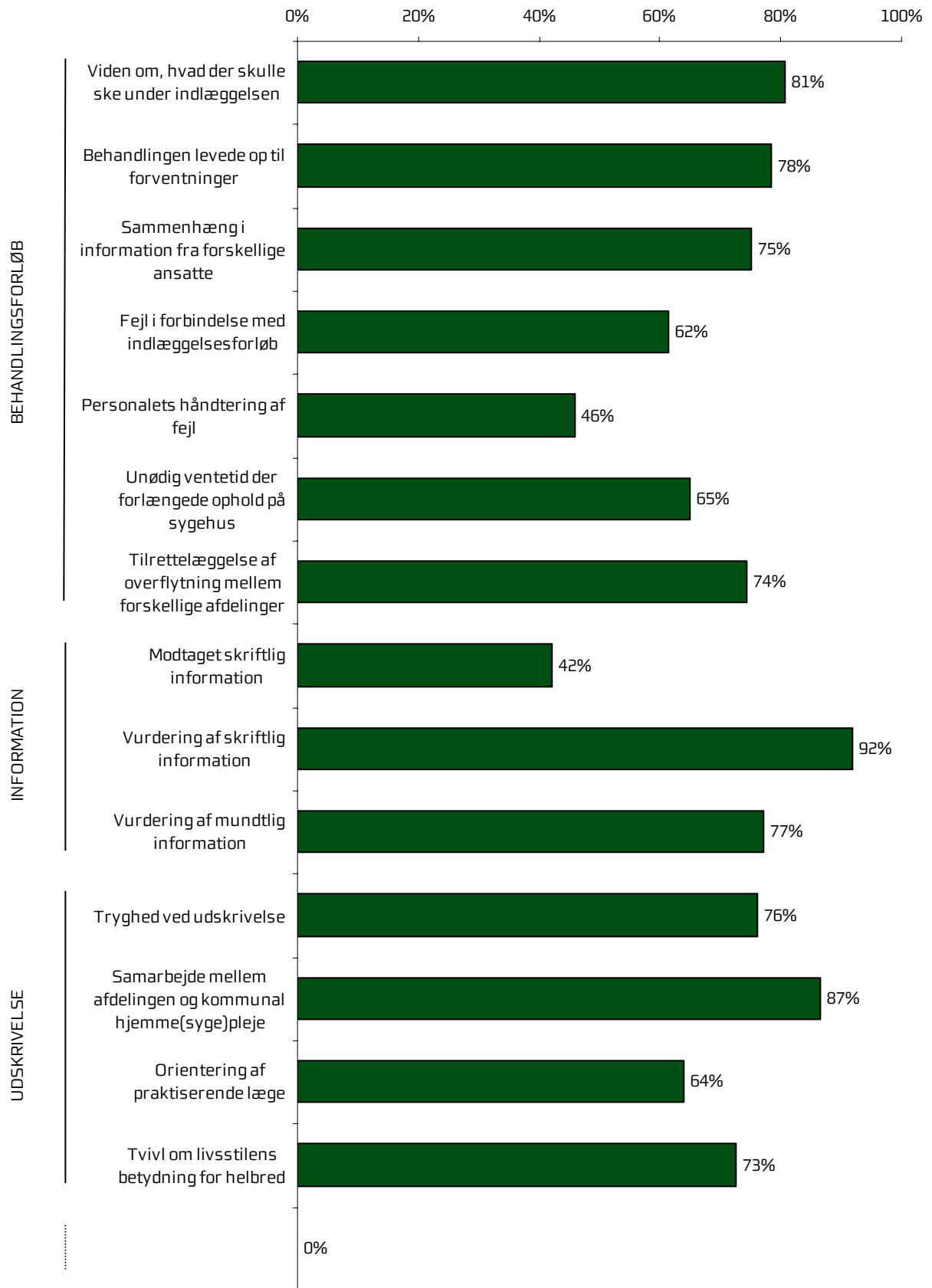
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

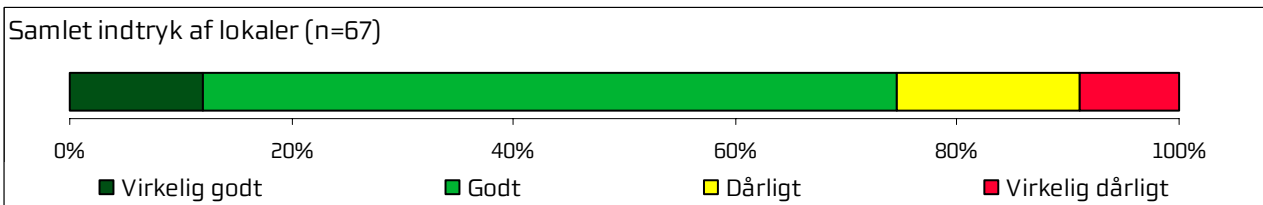
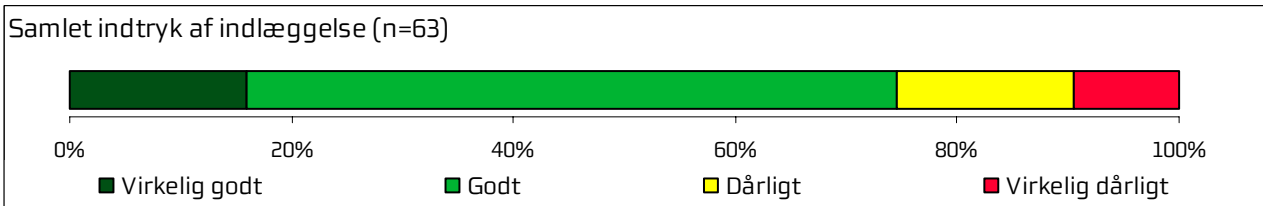
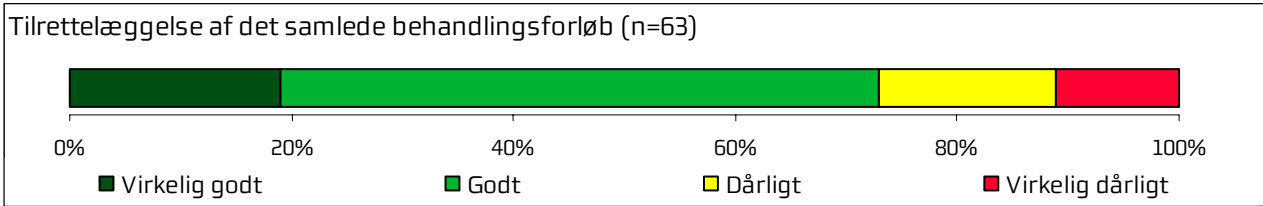
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

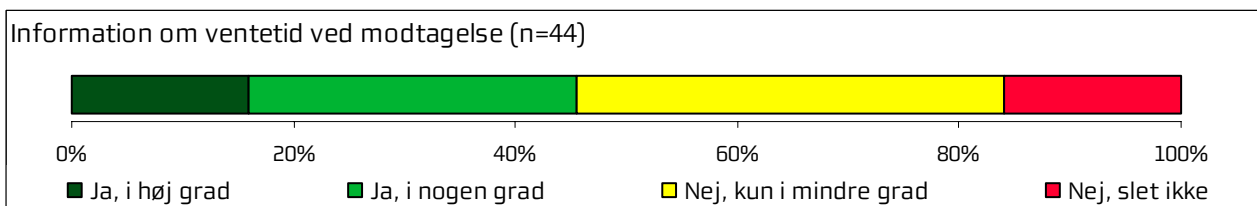
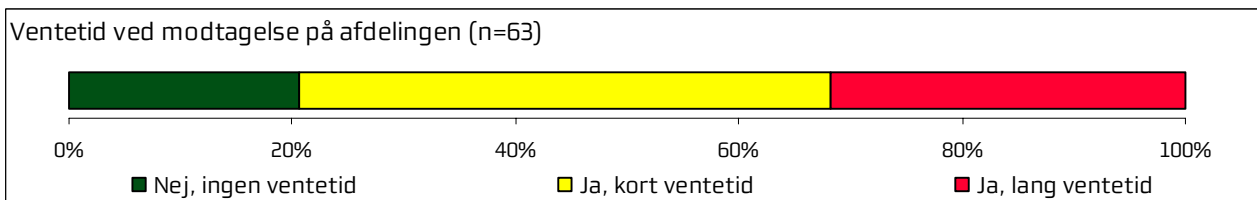
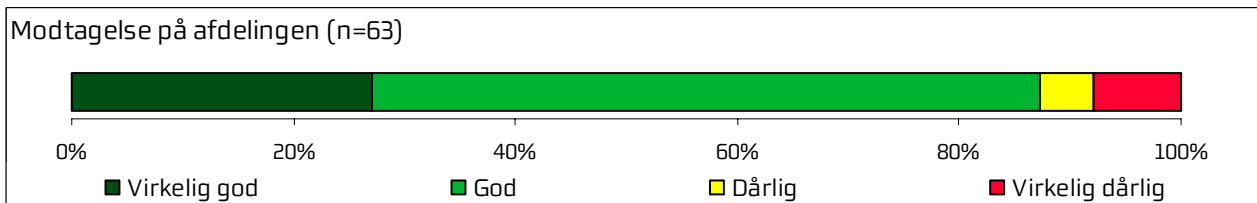
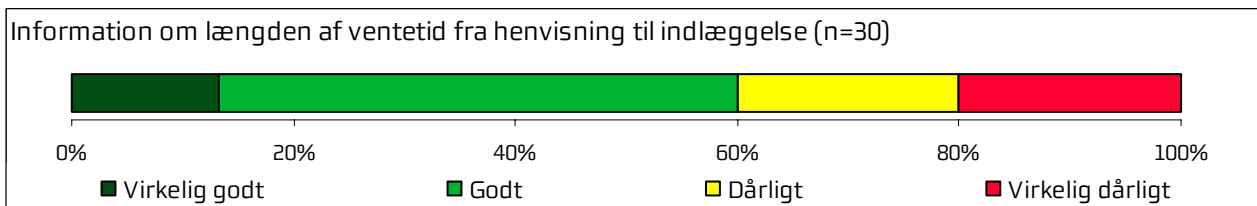
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



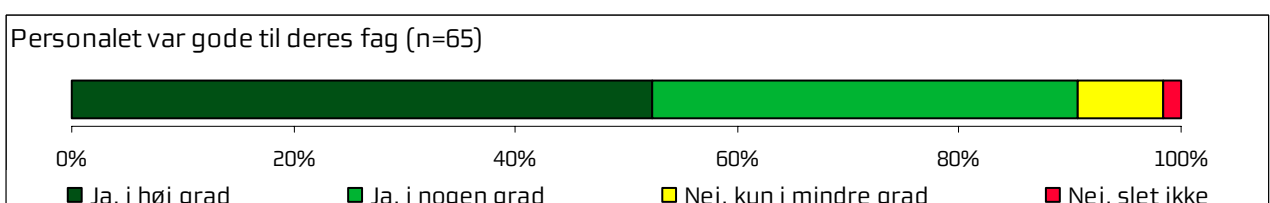
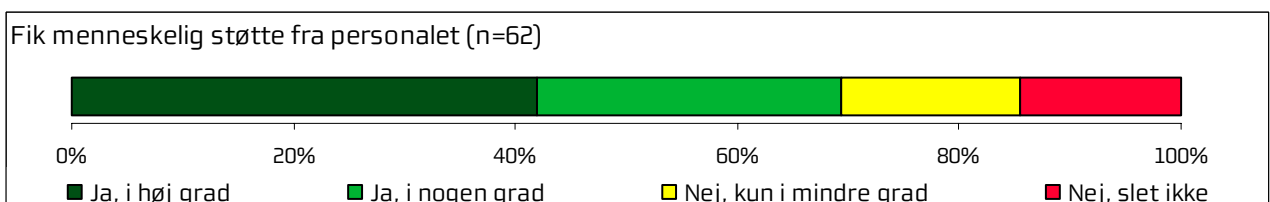
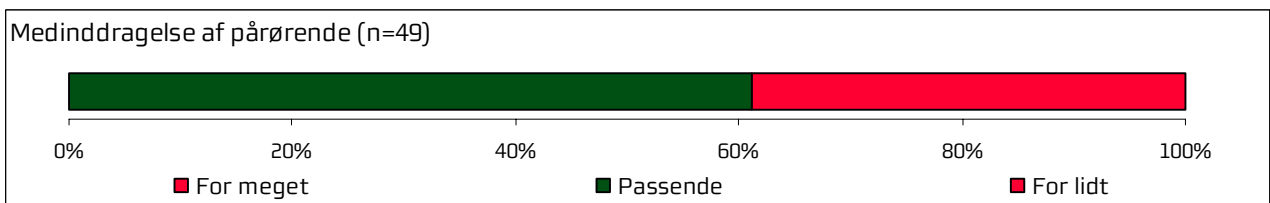
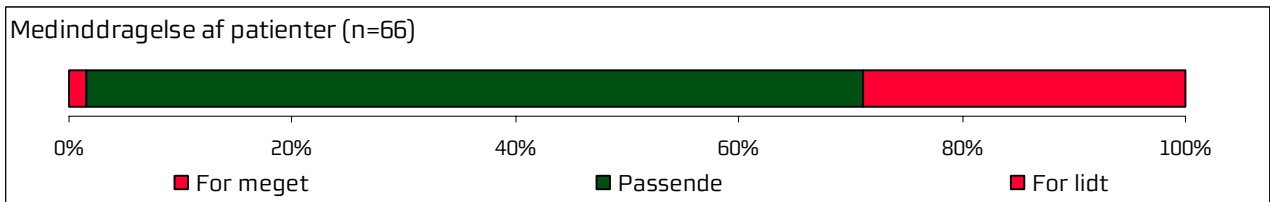
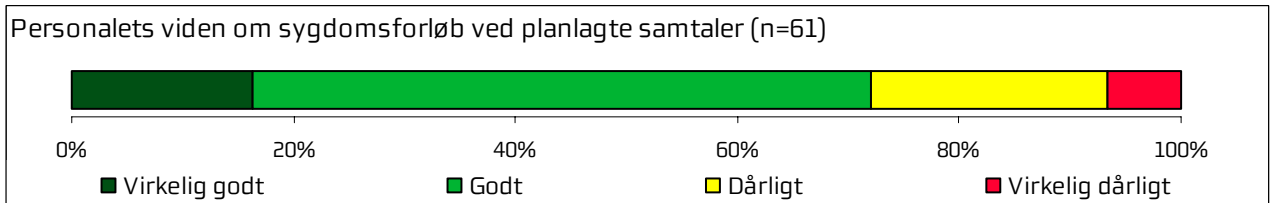
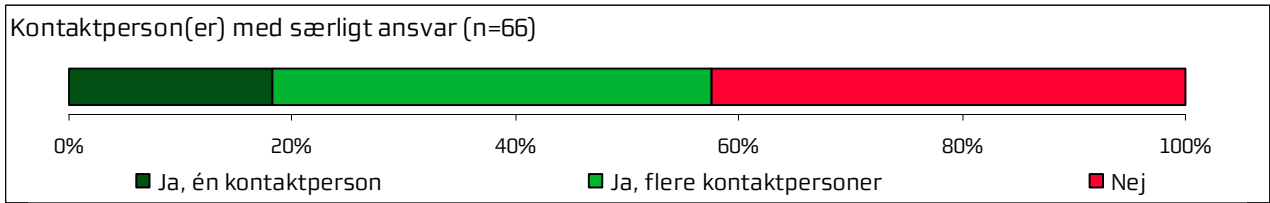
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	73%	-	-	100%*	72%	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	75%	-	-	100%*	78%	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	75%	-	-	97%*	54%*	76%

4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



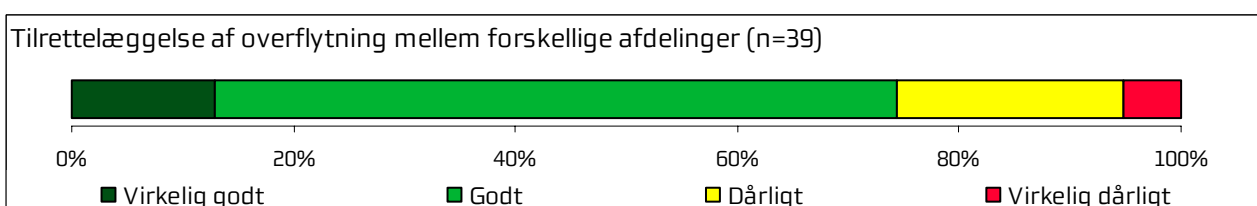
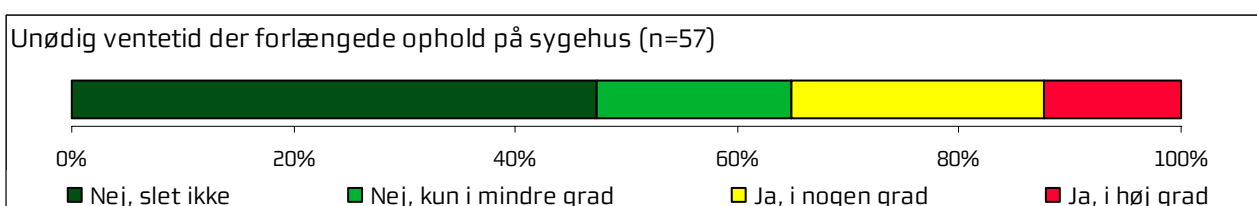
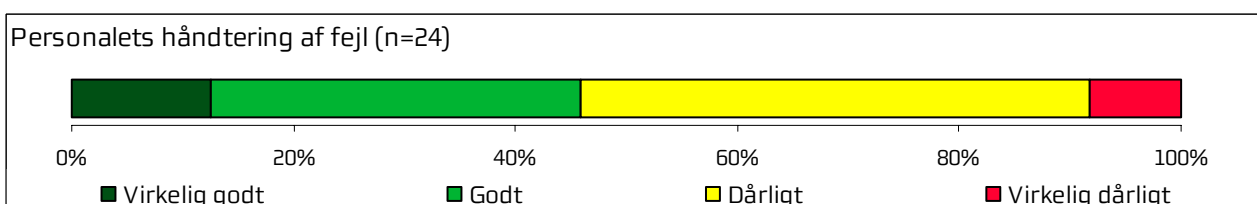
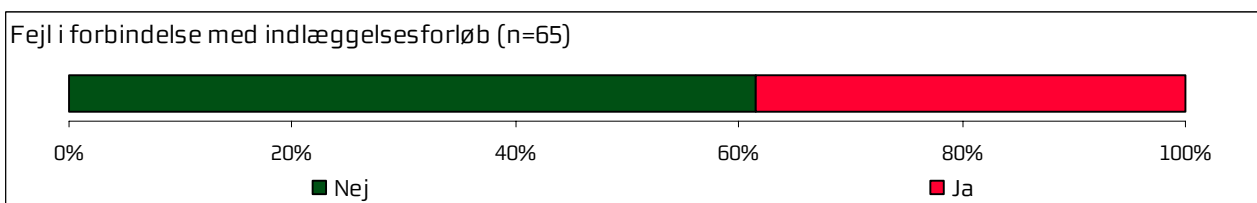
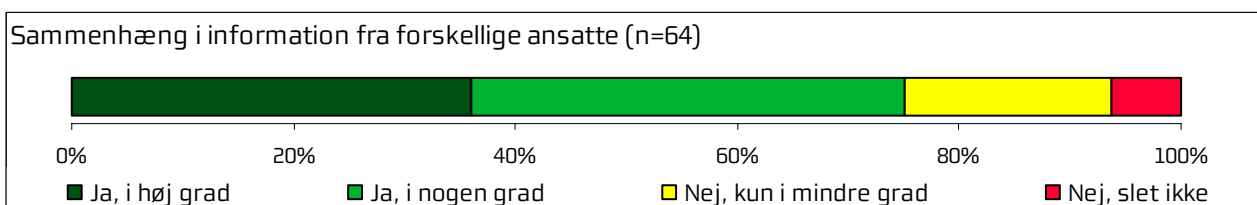
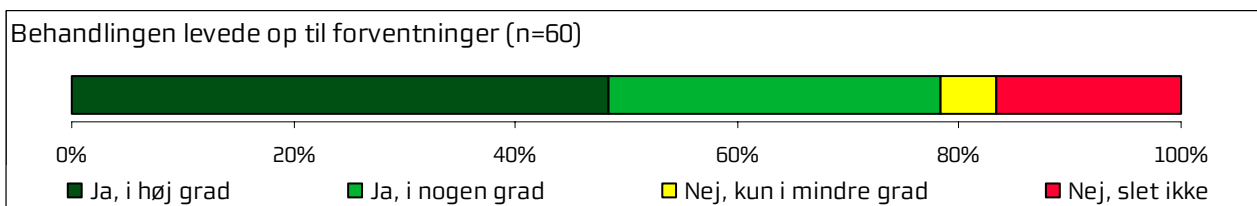
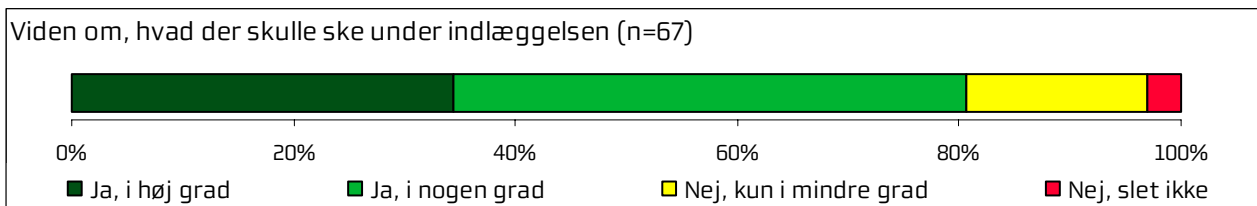
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	60%	-	-	100%*	62%	89%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	87%	-	-	100%*	88%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	21%	-	-	83%*	33%	50%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	45%	-	-	100%*	32%	67%*

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	58%	-	-	94%*	60%	82%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	72%	-	-	100%*	74%	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	70%	-	-	99%*	74%	88%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	61%	-	-	100%*	63%	83%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	69%	-	-	99%*	73%	89%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	91%	-	-	100%*	88%	96%

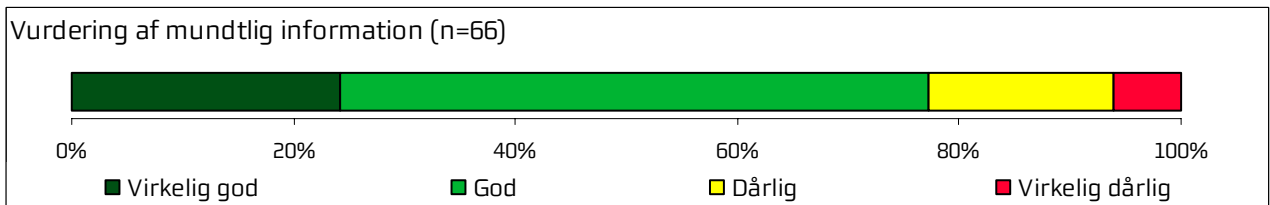
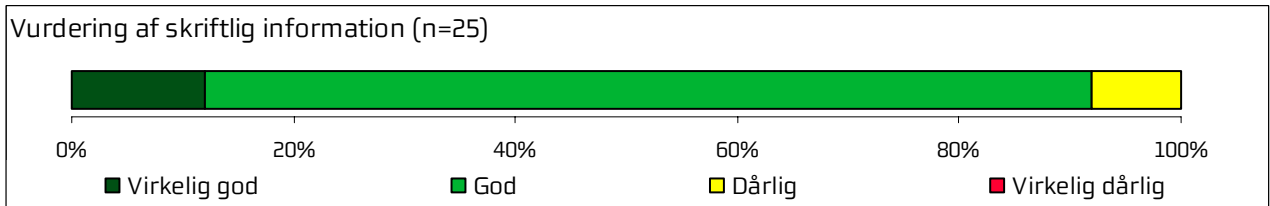
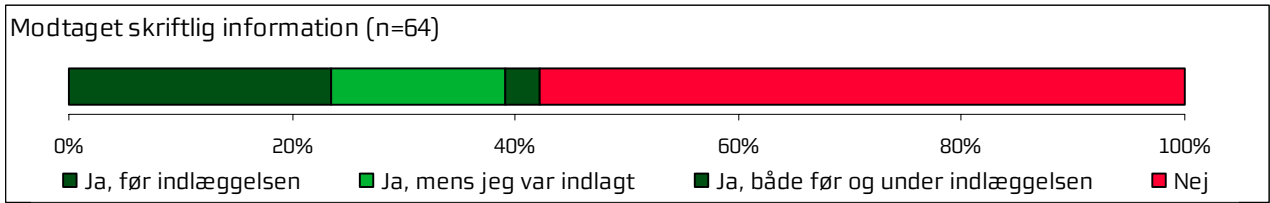
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

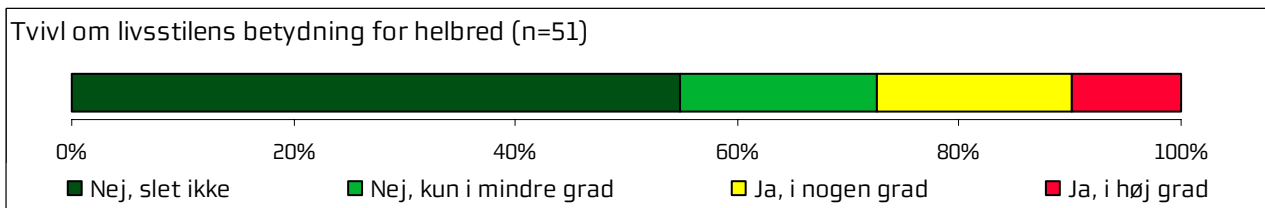
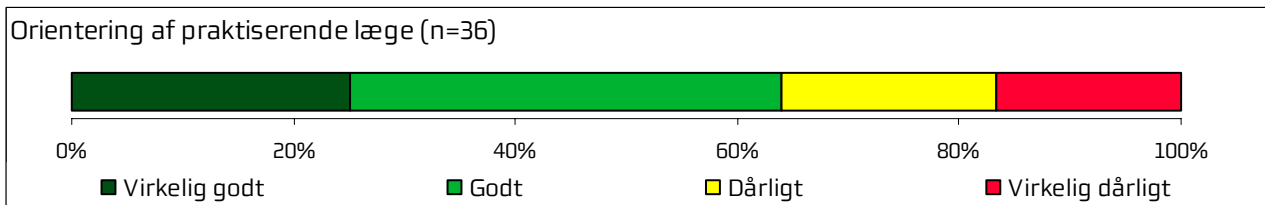
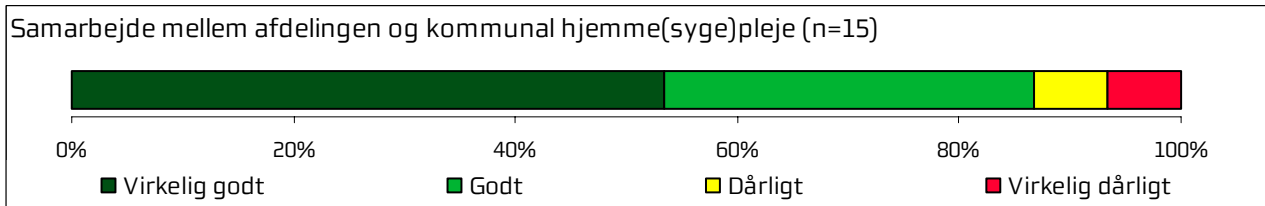
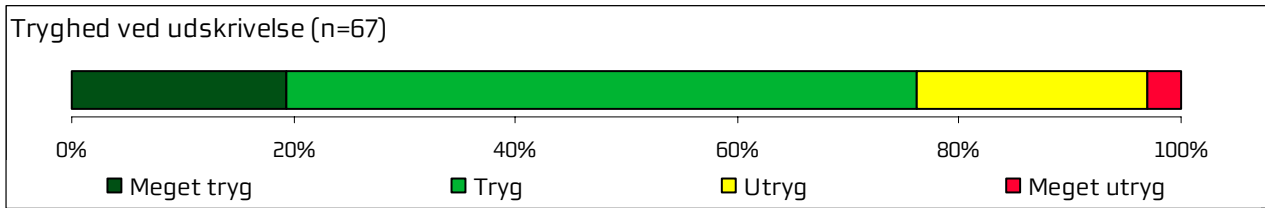
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81%	-	-	100%*	70%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	78%	-	-	98%*	74%	90%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	75%	-	-	100%*	72%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	62%	-	-	92%*	66%	82%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	46%	-	-	100%*	0%*	68%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	65%	-	-	98%*	63%	85%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	74%	-	-	100%*	69%	89%*

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	42%	-	-	84%*	23%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	92%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	77%	-	-	100%*	74%	91%*

4.6 Udskrivelse

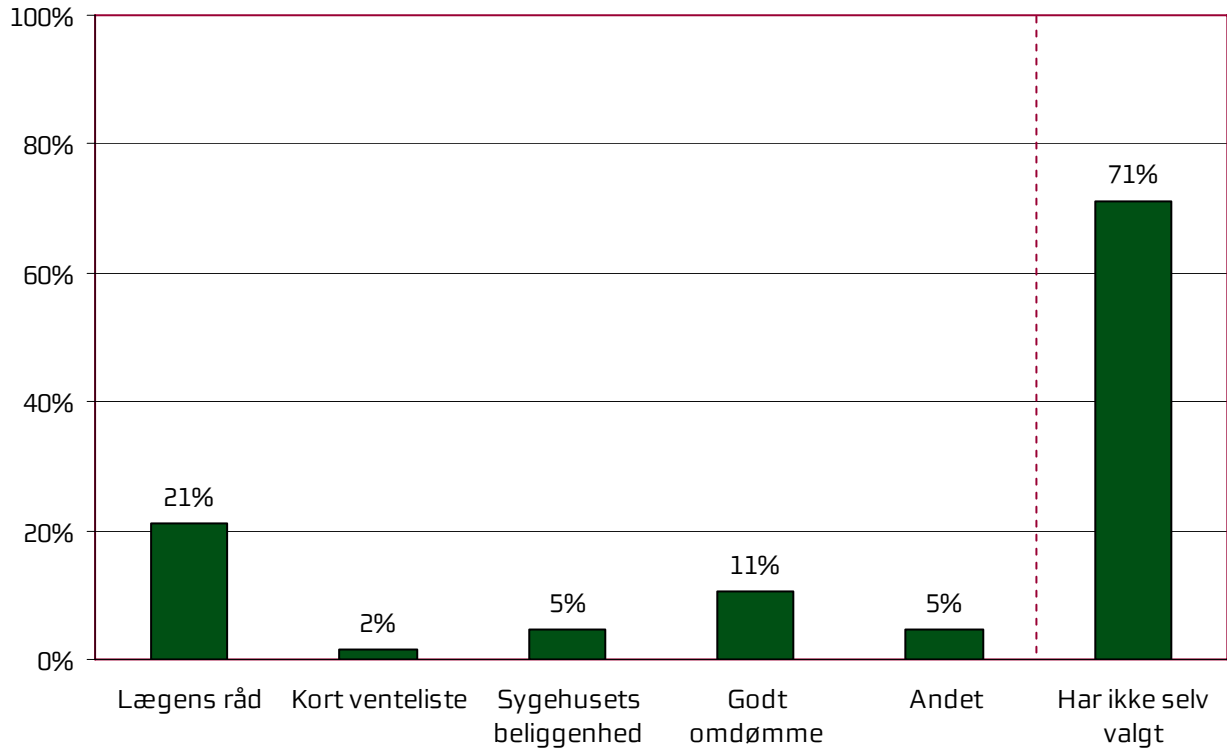


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	76%	-	-	100%*	71%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	87%	-	-	100%	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	64%	-	-	100%*	64%	85%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73%	-	-	86%	55%	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Afsnit L3

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Sørge for at indhente de oplysninger, der skal bruges INDEN indlæggelsen, så man ikke indlægges forgæves i tre dage. Lev op til de løfter, der gives patienten inden udskrivelsen, om genindkaldelse til operation. Sørge for, at patienter ikke "ryger" nederst på ventelisten, når man sendes hjem uden operation, men med løfte om at blive genindkaldt til operation.	Dårligt
2	Jeg har virkelig manglet skriftlig information. Har fået dårlig information om smerter i efterforløbet. Har kort tid efter min indlæggelse skrevet et brev med forslag til ændringer. Har ikke fået nogen tilbagemelding.	Intet svar
3	Den menneskelige støtte kunne være bedre, smertebehandlingen kunne højnes. Ventetiden ved modtagelsen kunne være bedre. Overvågning af patienten bør højnes.	Dårligt
5	Jeg synes, at forløbet fra mistanke til færdig udredning var for langt.	Dårligt
7	Havde under denne samt en senere indlæggelse indtryk af, at inden havde ansvar for mine pleje og behandling, ligesom jeg på intet tidspunkt fik den rigtige medicin udleveret (havde afleveret medicinliste). Fik ikke medicin efter operationen, selvom jeg ikke var mobil. På forespørgsel om anden medicin måtte jeg flere gange vente flere timer på at få det. Oplevede aften, hvor vi intet fik tilbudt at spise og drikke fra kl. 17.30-22.30, selvom vi ikke var i stand til at hente det. Fik ikke tilbudt mad efter mange timers faste.	Virkelig dårligt
8	Efter en blodprøvetagning sidste dag ventede jeg seks en halv time i et ventelokale på en stol. Det er lang ventetid. En lidt præcis tid for afsluttende samtale og efterbehandling havde her været rar at vide.	Godt
9	Plejepersonalet helt i top. Lokaler dårlige.	Virkelig godt
10	Det var midt i det akutte indlæggelsesforløb en dejlig ting at opleve, at sygehuset stod parat til at hjælpe mig.	Virkelig godt
11	Samarbejd. Kommuniker med patienten - fortæl patienten, hvad der skal ske og ikke blot hinanden. Tro på, hvad patienten siger og ikke blot, hvordan det "plejer" at være.	Virkelig dårligt
12	Jeg har været indlagt rigtig mange gange på forskellige afdelinger. Det er simpelthen under al kritik!	Virkelig dårligt
13	Den sygeplejerske der skal dele medicin ud, skal have den tid til det, der skal bruges, så skal de patienter, der skal have medicin på bestemte tidspunkter ikke vente i hele/halve timer eller huske vedkommende på, at man mangler medicin. Det kunne også være godt, at nogle sygeplejersker ikke tog mad fra til sig selv, men gav nogle større portioner til der, der kunne spise det. At personalet satte sig ind i, hvor mange måltider diabetespatienter kan hente.	Dårligt

-  14 Kunne ønske en mindre stue, evt. topersoners. Har ligget på stue med meget alvorligt syge og urolige patienter, og det er ikke særlig befordrende for ens egen også alvorlige sygdom, heling og "raskmelding". Ved samtaler med kirurg efter CT-/MR-scanning er i det forum, jeg har oplevet at få en fantastisk grundig information om efterfølgende behandling. Der er altid tid til også at stille spørgsmål, og der bliver lyttet og svaret på alle spørgsmål. Dårligt
-  15 Der manglede styring på afdelingen samt et godt fast personale. Alt for mange forskellige læger, sygeplejersker osv. ind over, samt mange forskellige beslutninger og meninger. Dårligt
-  20 Personalet på afdelingen behandlede og hjalp mig positivt, rart at være der. Virkelig godt
-  21 Jeg havde gerne set den opererende læge enten før eller efter operationen, men jeg talte aldrig med ham. Godt
-  22 Personalet har for travlt - de gjorde virkelig, hvad de kunne. Jeg måtte ikke stå ud af sengen selv første gang, men først på fjerde dag var der to, der havde tid til at hjælpe mig (men som sagt, var det ikke personalets skyld). Godt
-  23 Jeg syntes, personalet var meget venlige, og der var en behagelig stemning på afdelingen, dog var modtagelsen under al kritik på afdelingen. Godt
-  24 Maden kan være meget bedre. Godt
-  26 For lidt personale. Godt
-  27 Det var ikke særligt hensynfuldt, at man skulle stå og kaste op og ryste ved madvognen, imens man skulle stå og holde ved sin stang. Bad på et tidspunkt om mere smertestillende, men blev ignoreret i lang tid. Ved mit første toiletbesøg, hvor der var blod i afføringen, blev det ignoreret og ikke nedskrevet i journalen. Godt
-  28 Jeg synes, at alle på afdelingen skulle sendes hjem og tænke over, hvor kolde de er i deres opførsel. Det er nu engang sådan, at dårlig luft og dårlig tone og opførsel på en arbejdsplads smitter utrolig hurtigt. Dette personale har fuldstændig glemt, at det er syge og sårbare mennesker de har med at gøre og ikke en flok får. Det har været en så forfærdelig oplevelse, at jeg kun ønsker, at personalet selv skal mærke den nedladdenhed, der bliver udvist over for deres medmennesker. Virkelig dårligt
-  30 Har intet at udsætte personalet for. De er utrolig omsorgsfulde og gør alt, hvad der står i deres magt for at gøre indlæggelsen til en så god som mulig oplevelse. Tak. Virkelig godt
-  31 Venligt personale. Svarer pænt på det, man spørger om. Intet svar
-  32 Personale meget søde og opmærksomme. Det er svært at takke dem nok for deres indsats, dette gælder både høj og lav. Venlig hilsen. Godt
-  34 Sygeplejerskerne havde altid meget travlt, men var altid i godt humør og meget hjælpsomme. Godt
-  35 Jeg ville gerne have været bedre informeret i forløbet, det fik temmelig ofte lidt for "stærkt". Det var super søde sygeplejersker og sosu-personale:) Godt
-  36 Har en enkelt gang ligget på delt herre-/dame stue i en meget presset situation. Godt










Afsnit L3

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ventede i otte timer på at få en seng. Fik om aftenen en plads på patienthotellet, næste dag blev planlagt operation aflyst på grund af manglende sengeplads på intensiv. En negativ oplevelse som ikke kan give positiv omtale.	Dårligt
4	Søde og imødekommende personaler! Det varmer :-)	Godt
6	Jeg har klaget til patientklagenævnet over ventetid og andet bøvl.	Virkelig dårligt
10	Jeg blev indlagt akut. Fik en venlig, men fortravlet modtagelse. Nej, hvor havde personalet travlt, ikke kun med min indlæggelse.	Virkelig godt
14	Kunne ønske at få tid til operation ved svar på scanningssamtalen. De ved jo, at/om der skal opereres. Ventetid i det hele taget på datoer til behandling er frygtelig frustrerende. Alle har jo computerkalender, som kan kaldes frem og finde en tid her og nu.	Dårligt
15	Tidspunkt for akut indlæggelse lige omkring middag, så ingen havde tid. Ventede længe, inden jeg fik "tildelt" en seng. Var i stærke smerter og meget træt efter et anfald, der havde varet ca. et døgn, uden at vagtlæge og egen læge kunne sige årsagen. Først på L2 efter en undersøgelse kunne diagnosen fastslås.	Dårligt
19	Da jeg er handicappet, havde jeg min hjælper med og havde hjælperen hos mig de dage, jeg var indlagt, som på den måde kunne hjælpe personalet med at pleje mig.	Godt
23	Min datter følte sig overladt til sig selv, da hun selv måtte hente vand og tabletter til mig. Ingen spurgte til, hvilken medicin jeg ellers fik - eller havde fået. Der var ingen, der kom og talte med os, før jeg timer senere kom ind på stuen.	Godt
25	Jeg blev flyttet fra intensiv til observationsafdelingen til L2, hvor min oplevelse var, at der var stor mangel på personale og derfor ikke tid til overhovedet at modtage en (dårlig) patient. Jeg blev derefter flyttet til L3, som jeg kun har godt at sige om.	Intet svar
28	Jo, der var lovet mig hurtig indlæggelse, da man havde mistanke om kræft, hvad det var/er. Men der gik over næsten to måneder.	Virkelig dårligt
33	Jeg blev visiteret til en operation. Efter at det blev fundet ud af, at mit bånd sad forkert, fik jeg at vide, at jeg skulle have fjernet båndet OG opereres samtidig. Fik endelig indkaldelse, og så bliver jeg aflyst, får ny tid, og så viser det sig, at det kun er mit bånd, der skal fjernes - er ikke blevet oplyst om dette før!	Dårligt

Afsnit L3

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Der var ikke hentet oplysninger fra tidligere indlæggelse.	Dårligt
	2	Forkert label på armbånd minus cpr-nummer.	Intet svar
	14	Lægen ved indlæggelsen havde ikke læst journalen ordentligt igennem - diagnose.	Dårligt
	15	Udsættelse af operation uden samtale.	Dårligt
	18	Forkert diagnose.	Dårligt
	26	Blindtarm sprængt.	Godt
	27	Fik ikke dækket smerten nok.	Godt
	29	Ødelagt tænder.	Virkelig godt
	32	Operation, sår sprang op.	Godt

Afsnit L3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?







ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var slet ikke foretaget opfølgning på en undersøgelse og manglende oplysninger/journal fra tidligere indlæggelse på andet hospital.	Dårligt
2	Blev kørt til behandling før den planlagte tid, og der var ikke tid til information om afdeling med mere.	Intet svar
3	Smertebehandling og den menneskelige støtte kan være bedre. Det bør I højne. Det er muligt, at der ikke er personale nok, men så kunne man måske få Røde Kors' besøgsvenner til at hjælpe med det menneskelige.	Dårligt
6	Jeg har klaget til patientklagenævnet over hele mit forløb, som startede 16 måneder før denne indlæggelse.	Virkelig dårligt
7	Fik ingen postoperativ smertebehandling efter udskrivelse fra opvågning.	Virkelig dårligt
9	Der gik betændelse i efter operationen.	Virkelig godt
10	Jeg mødte rigtig mange meget professionelle behandlere. Der blev lagt en behandlingsplan, som jeg blev orienteret om på et sprog, som jeg forstod. Jeg manglede en kontaktperson, et kendt ansigt. De mange var anstrengende!	Virkelig godt
11	Var indlagt i lidt over en uge og fik der flere gange i løbet af dagene at vide af tilfældige, at nu skulle jeg (eller skulle ikke) hjem/opereres/overflyttes osv. Meget utrygt, når man er afhængig pga. smerter. Var nødt til at få medicin pga. smerter, men trods det mente en af lægerne ikke, at jeg havde ondt.	Virkelig dårligt
12	Måtte klage flere gange til ansvarshavende for at få min medicin.	Virkelig dårligt
14	Det er en travl afdeling at være indlagt på, og der er meget forvirring, sådan mærker jeg det, om hvem der gør hvad og i hvilken rækkefølge. Det kunne være mangel på personale. Tit skal der ledes efter hjælp.	Dårligt
16	Syntes, det var chokerende at få udleveret medicin, som var til en anden. Så det er jo godt, jeg stiller spørgsmål ved, at der kommer et glas med ret mange piller. Dårligt, at der ikke var nogen reaktion. Fik heller ingen snak med lægen efter operation.	Intet svar
17	Dårlig behandling, når man bliver udskrevet, manglende information og hjælp.	Godt
21	Cirka tre uger efter operationen begyndte jeg at få symptomer igen.	Godt

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 22 Jeg kunne godt have haft brug for at få at vide, hvad der egentligt var gjort ved mig, i stedet for kun at høre, at det var en stor operation - en ordentlig omgang - og at det tog flere timer. | Godt |
| ✎ | 23 Personalet var venlige. | Godt |
| ✎ | 25 Skaden var opstået på Randers Sygehus, hvorfra jeg blev overflyttet til Århus Sygehus. | Intet svar |
| ✎ | 27 Blev overflyttet til patienthotellet, inden jeg var klar. Ville ikke høre, jeg ikke var klar. Måtte derefter tilbage på afdelingen. | Godt |
| ✎ | 28 Der blev foretaget biopsi, der var telefonisk svar efter næsten tre uger i telefon til mit hjem, ry-stende. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 30 Jeg blev hovedkulds flyttet fra kommune- til amtssygehus (min oplevelse). Er ikke utilfreds med byttet af hospital, men med måden det foregik på. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Jeg fik dagen forinden at vide, at de ville gøre alt for at operere mig. Jeg havde fortalt om mit forløb. Jeg bliver kørt til operationsstuen dagen efter, der bliver brugt 30 minutter på at ligge drop, og lige inden jeg skal i narkose, får jeg at vide, at kun en bestemt del bliver fjernet. Inden da opdager jeg, at det er gamle medicinlister, der ligger i min seng, ikke særlig TRYGT! | Dårligt |
| ✎ | 35 Jeg blev overflyttet fra Viborg til Århus. Det var en fin modtagelse. | Godt |

Afsnit L3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev udskrevet uden den planlagte behandling/operation var foretaget! Og med løfte om ny operationsdato ville blive sendt til mig indenfor 14 dage. Det er nu ca. 3½ måned siden min udskrivelse, og jeg har STADIG IKKE fået en ny operationsdato.	Dårligt
2	Var indlagt til behandling og skulle behandles om eftermiddagen, og således skulle jeg blive til dagen efter. Behandlingen blev givet om formiddagen, og jeg var i tvivl, om de ville udskrive mig om aftenen. Fik lov at blive til dagen efter.	Intet svar
3	Var glad for at blive udskrevet til Herning Sygehus - der er den menneskelige støtte perfekt.	Dårligt
6	Jeg har klaget til patientklagenævnet over hele forløbet.	Virkelig dårligt
9	Fin behandling af sygeplejersker på lokalcenteret.	Virkelig godt
11	Har stadig smerter, som jeg endnu ikke via afdelingen har fået forklaring på. Det er nu nogle måneder siden, jeg blev opereret.	Virkelig dårligt
13	Den afdeling, jeg er indlagt på, er en meget travl afdeling, så jeg ser tit fem mand på en fire-sengsstue. Personalet er meget stresset, der er store problemer med udlevering af medicin både til mig, men også til de andre patienter. Da det er tilbagevendende behandling, jeg får, har jeg set denne afdeling i meget hektiske tider, men også nogle enkelte gange rigtig stille. Det sidste er klart det bedste. Jeg kunne ønske, at i de stressede tider, at de var bedre til at planlægge, så de viste, hvad de egentlig laver.	Dårligt
14	Kunne ønske et genoptræningsforløb efter udskrivning eller vejledning om, hvad jeg kan gøre, hvis/når hospitalet ikke har et tilbud. Når man som jeg har været gennem flere store operationer efter hinanden, er der ikke overskud til selv at finde muligheder. Det gælder også kostvejledning. Måske en kontaktperson? Et stort ønske om hjælp efter udskrivning på både fysisk som psykisk plan.	Dårligt
15	Blev udskrevet efter ca. en uges indlæggelse - skulle derefter møde hver anden dag til tjek - og ca. 14 dage efter opereres - som så aldrig blev til noget ("på grund af akutpatient"). Så en måned efter hørte jeg fra afdelingen igen med ny operationsdato. Da havde jeg ikke mod på L3 igen lige da og sagde derfor nej tak.	Dårligt
21	Min praktiserende læge har endnu ikke næsten tre måneder efter operationen fået nogen information. Dette gælder også for den henvisende læge.	Godt
22	Der står i min journal, jeg ikke kan tåle morfin - alligevel fik jeg det og endda så meget, at jeg blev meget dårlig.	Godt

-  23 Jeg måtte ringe til afdelingen, efter en veninde havde fortalt mig, at jeg ikke måtte nyde vin og spiritus. Efter det fik jeg at vide, at jeg ikke måtte nyde noget i tre måneder for ikke at ryge ind igen. Det mener jeg var en stor fejl, at jeg ikke fik det at vide, da jeg blev udskrevet! Godt
-  27 Fik ikke fortalt, hvor længe jeg eventuelt kunne have de smerter efter min operation og hvor længe, jeg skulle blive hjemme. Forsøgte åbenbart at begynde på arbejde, før end kroppen var parat. Havde man fået lidt mere oplysning vedrørende sygdommen, kunne det have sparet mig for en nedtur. Godt
-  28 Min læge har selv måttet indhente oplysninger og udskrifter, hvad han var/er meget utilfreds med. Han har efterfølgende klaget. Bl.a. over, at jeg blev skriftlig informeret om, at man havde fundet anderledes kræftceller. Det var ligegyldigt, at en læge havde så upassende en opførsel. Det var en ubeskrivelig oplevelse fra starten af, som jeg godt kunne have været foruden. Virkelig dårligt
-  33 De kunne ikke fortælle mig, hvornår jeg så skulle have min oprindelige operation. Venter stadig på det, som jeg synes er for dårligt. Jeg fik fjernet mit bånd i vinter og stadig intet hørt!!! Jeg må ikke tage på, men hvad tror man lige, når mit bånd er væk... Dårligt
-  35 Blev sendt hjem med et ikke færdigbehandlet problem i helligdage, som jeg stadig har store problemer med - IKKE optimalt! Godt
-  37 Fik ved udskrivelsen at vide, at jeg havde et indvendigt dræn, der skulle fjernes efter 2-3 måneder. Da jeg var til kontrol efter, sagde lægen, jeg ikke havde noget indvendigt dræn, så det må jeg jo tro på! Skal til kontrol i næste uge, hvor jeg vil tage det op! Godt

