

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Plastikkirurgisk Afdeling Z
Plastikkirurgisk Afdeling Z
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: | 122 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 85 |
| Afsnittets svarprocent: | 70% |

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

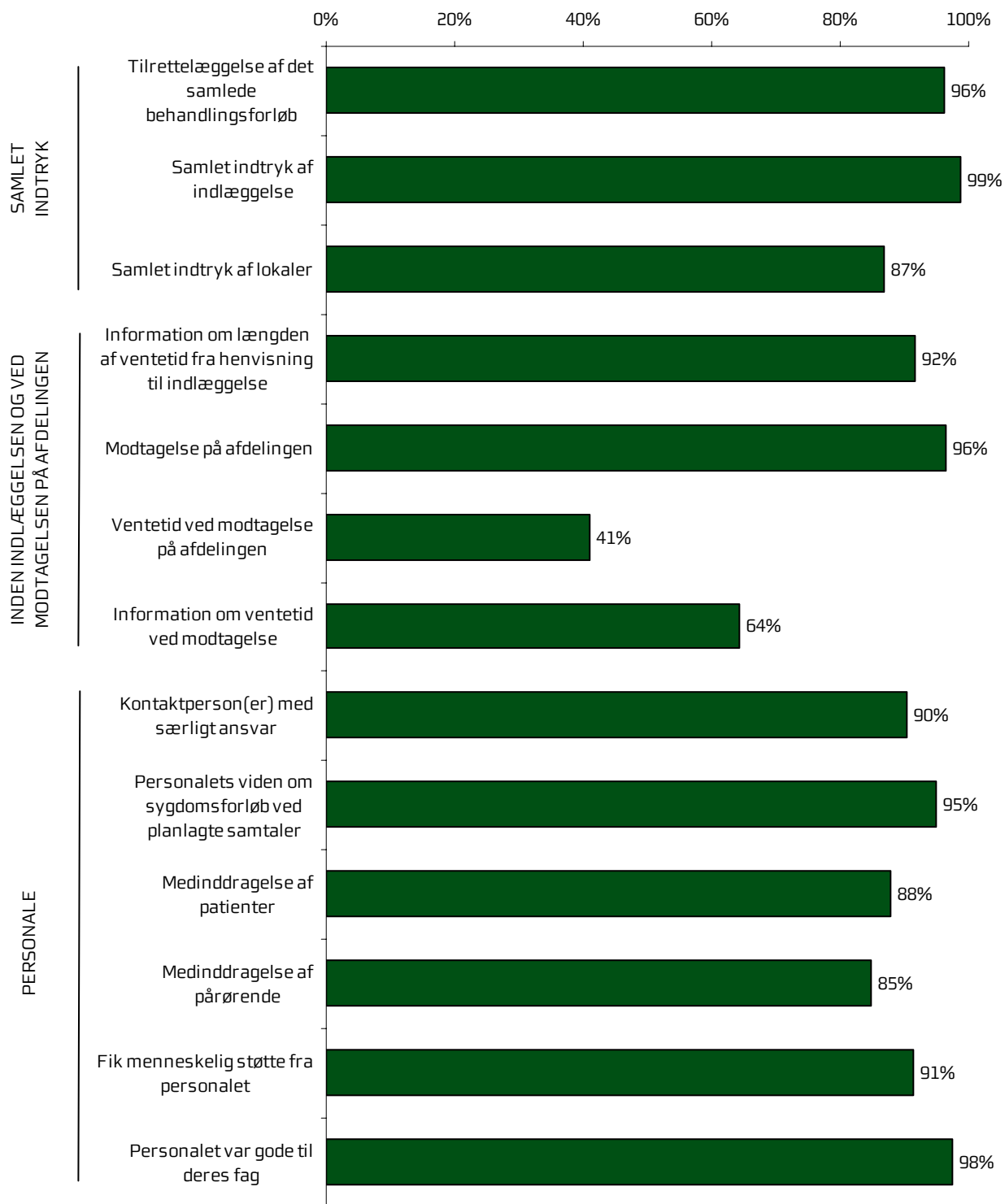
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

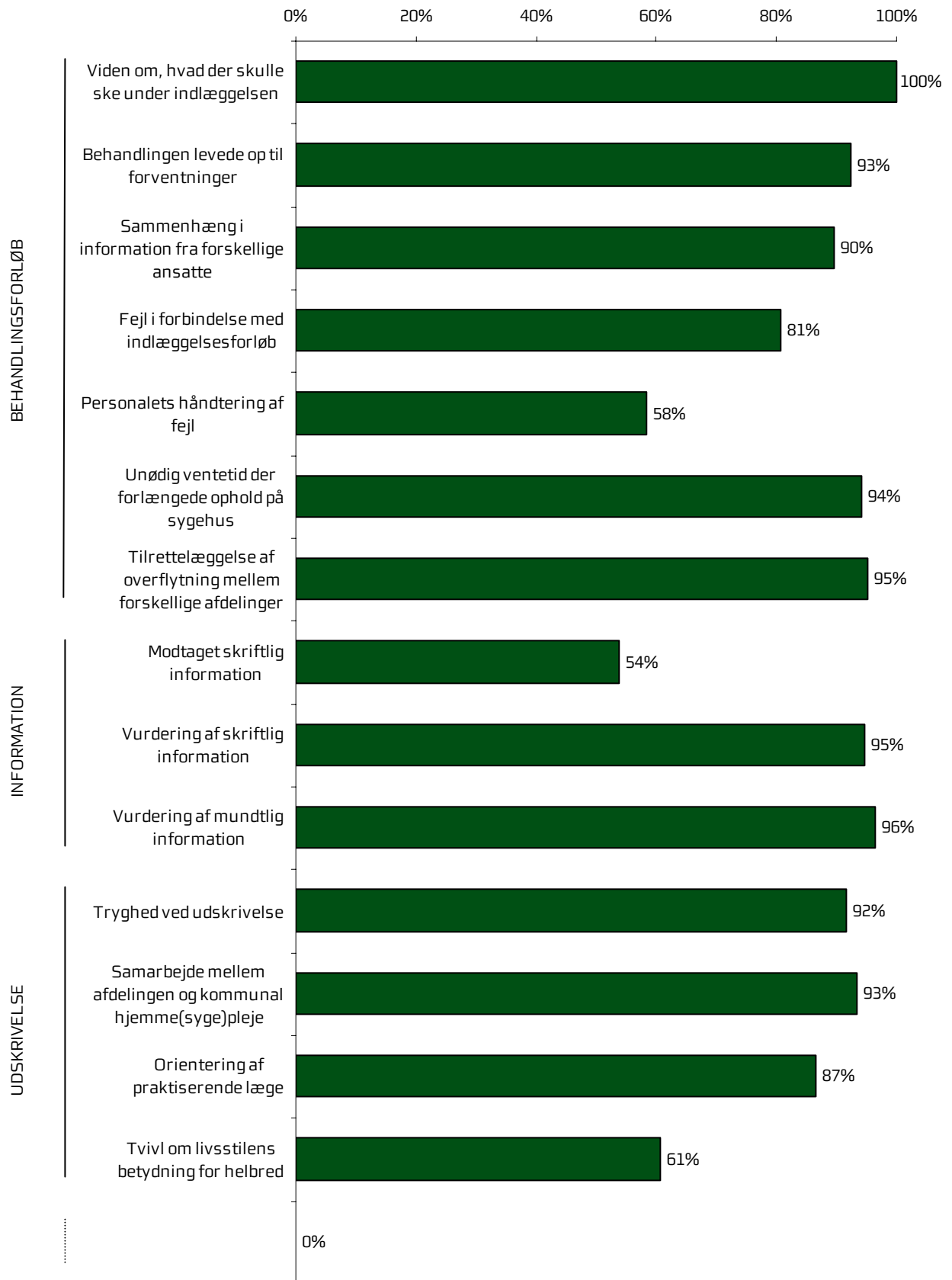
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

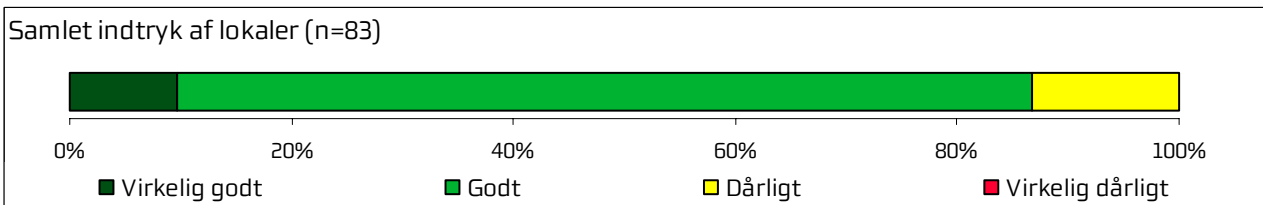
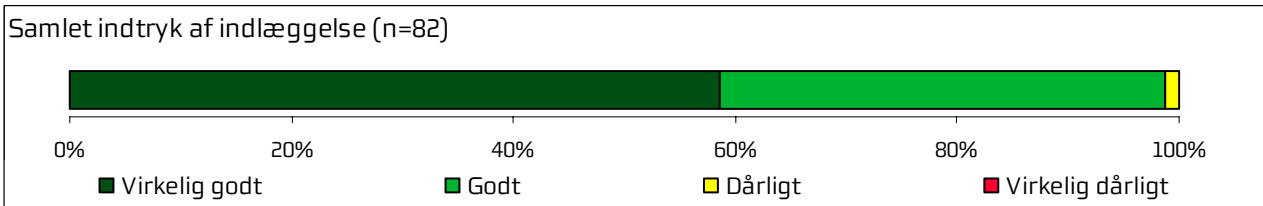
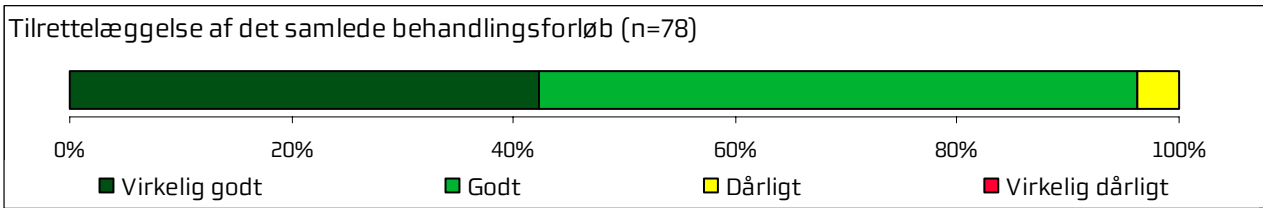
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

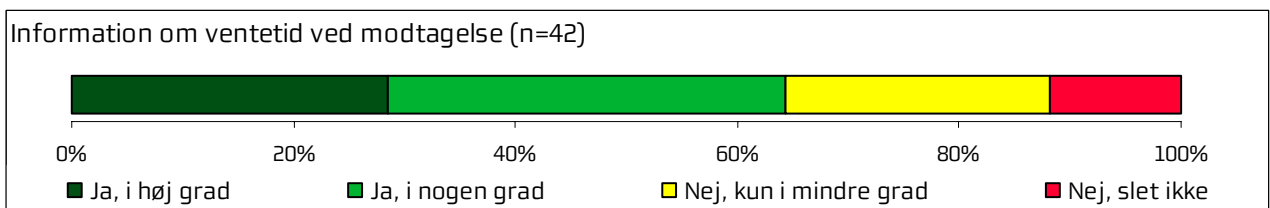
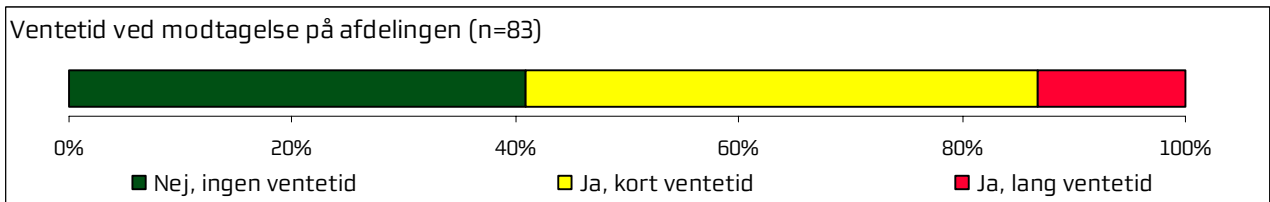
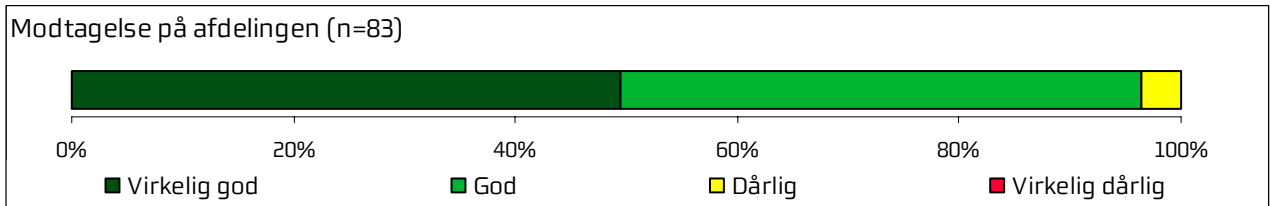
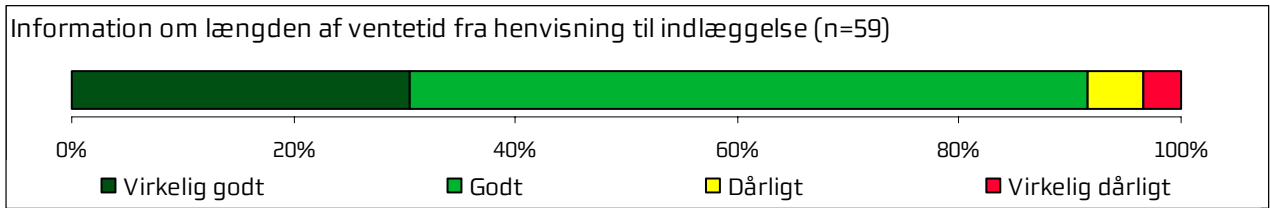
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | 96% | - | - | 100% | 71%* | 91% |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 99% | - | - | 100% | 76%* | 92%* |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 87% | - | - | 97%* | 54%* | 76%* |

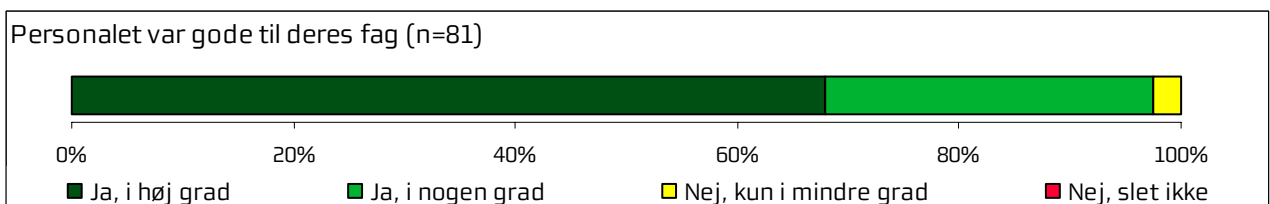
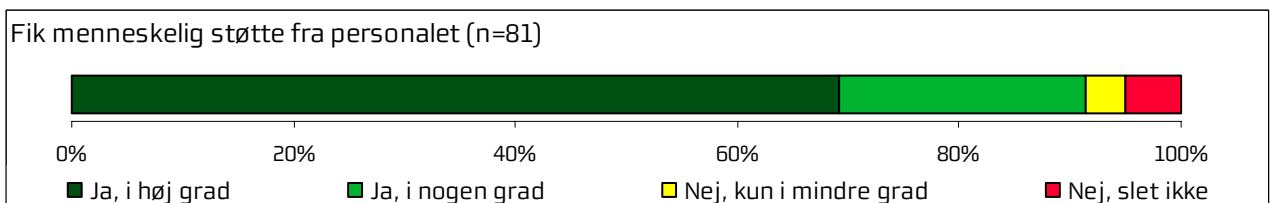
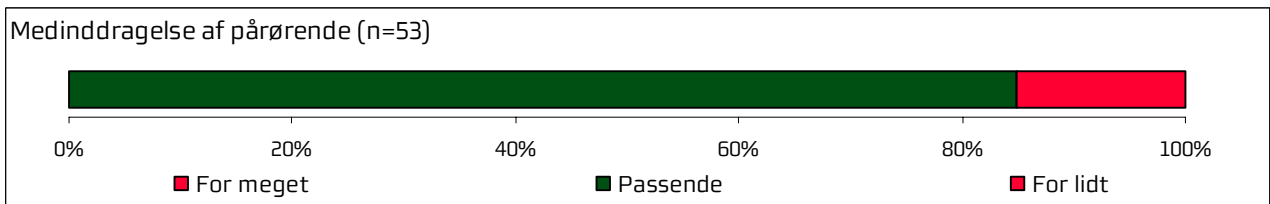
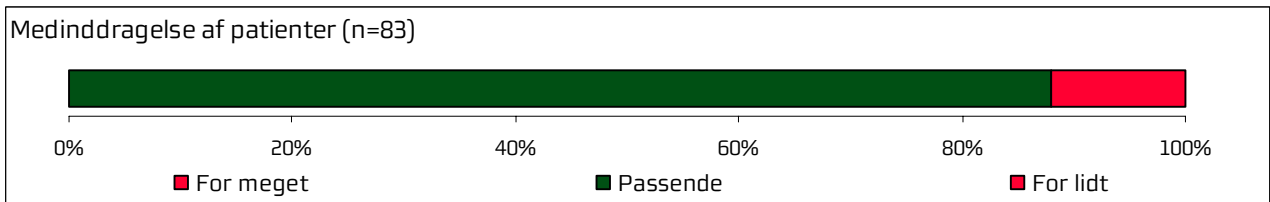
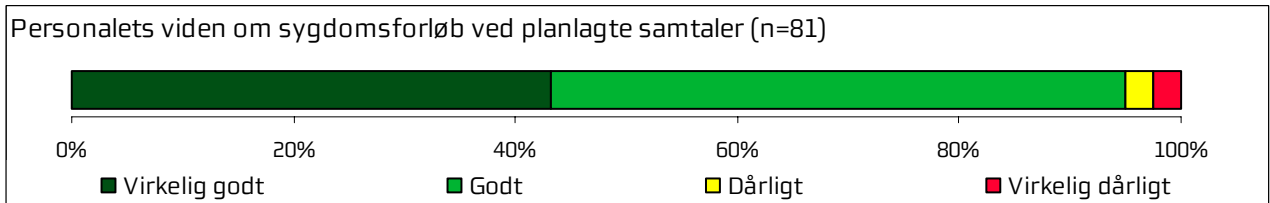
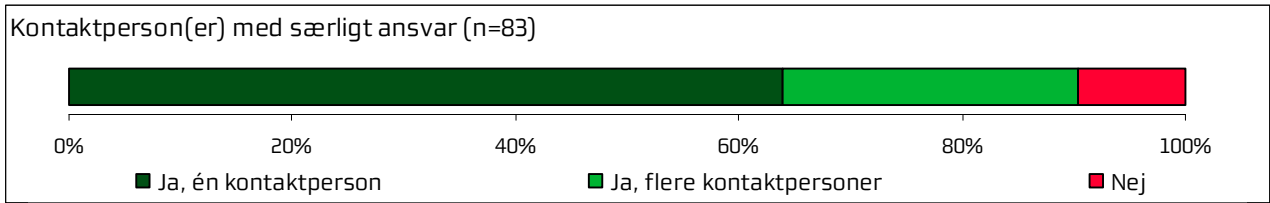
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

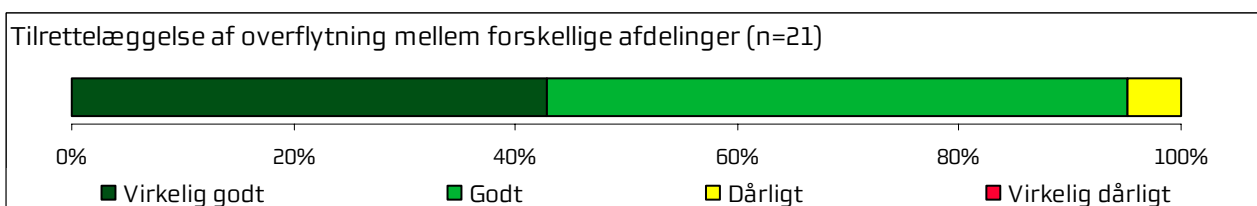
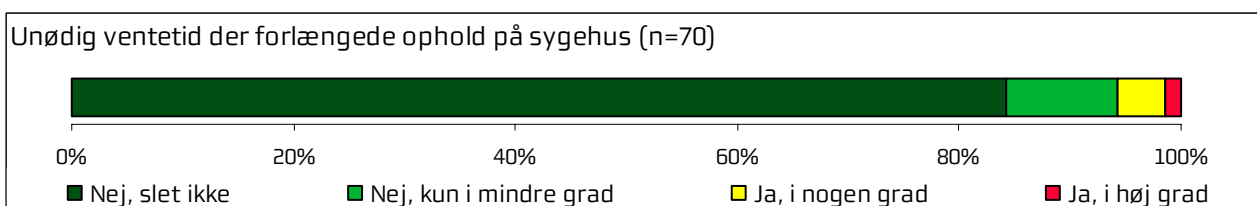
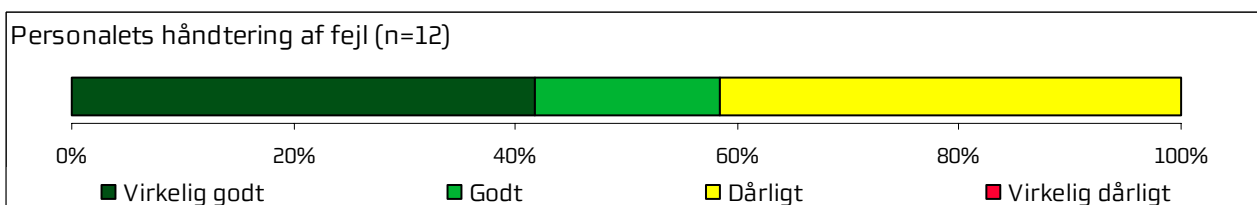
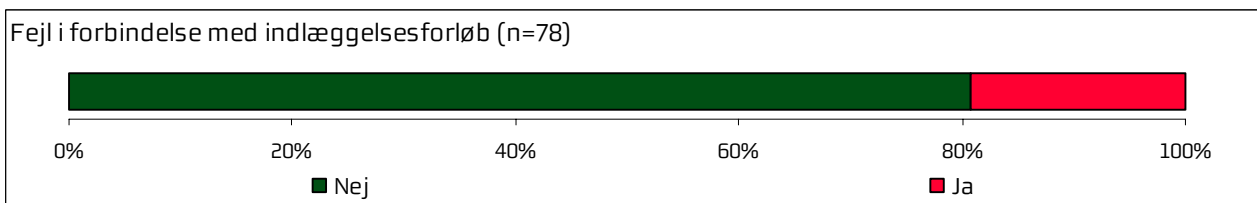
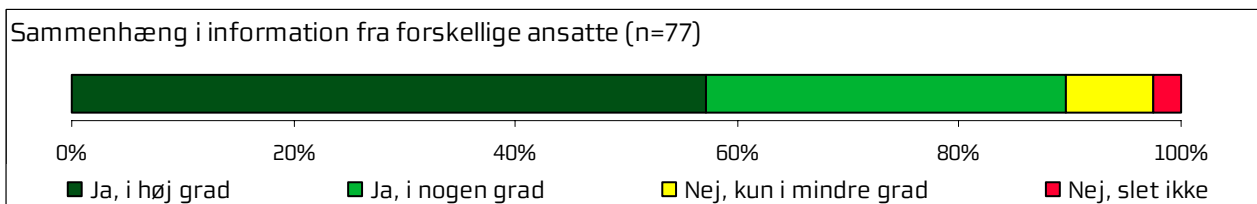
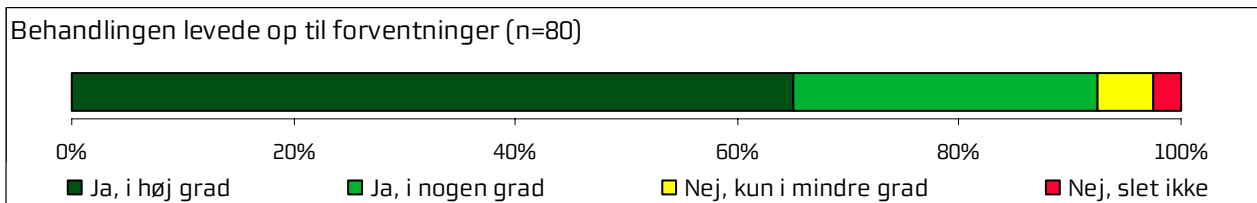
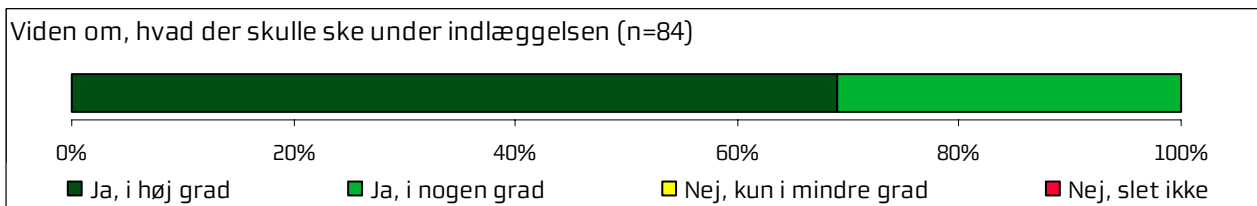
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt? | 92% | - | - | 100%* | 60%* | 87% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 96% | - | - | 100% | 87%* | 94% |
| Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen? | 41% | - | - | 83%* | 28%* | 49% |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 64% | - | - | 100%* | 32%* | 66% |

4.3 Personale



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 90% | - | - | 94% | 58%* | 81%* |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 95% | - | - | 100%* | 73%* | 89% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 88% | - | - | 99%* | 70%* | 87% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 85% | - | - | 100%* | 62%* | 83% |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 91% | - | - | 99%* | 70%* | 89% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 98% | - | - | 100% | 88%* | 96% |

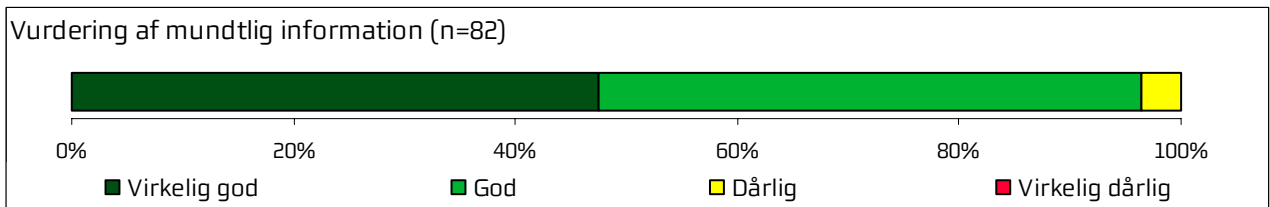
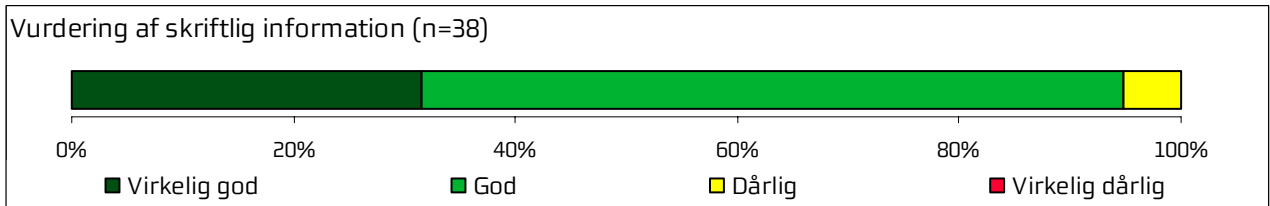
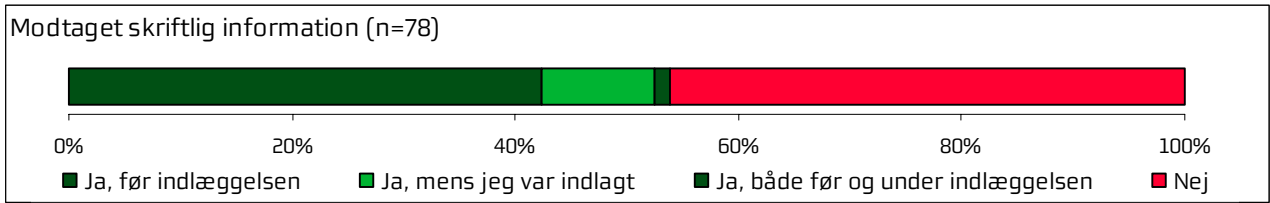
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

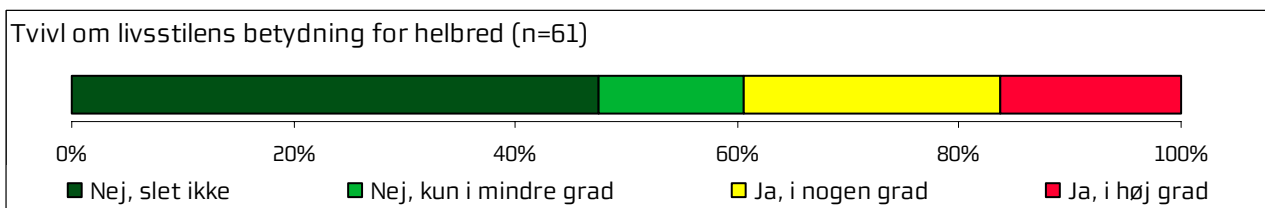
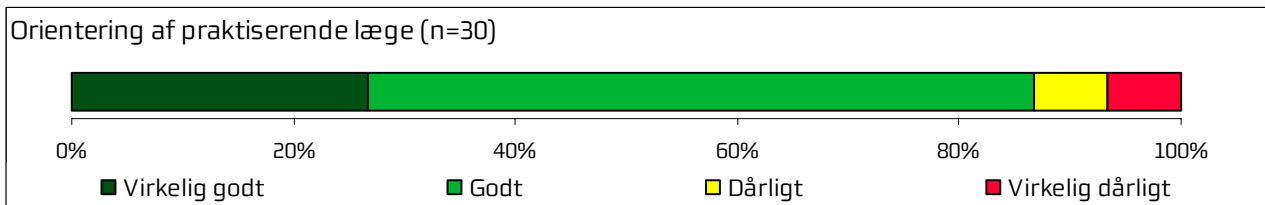
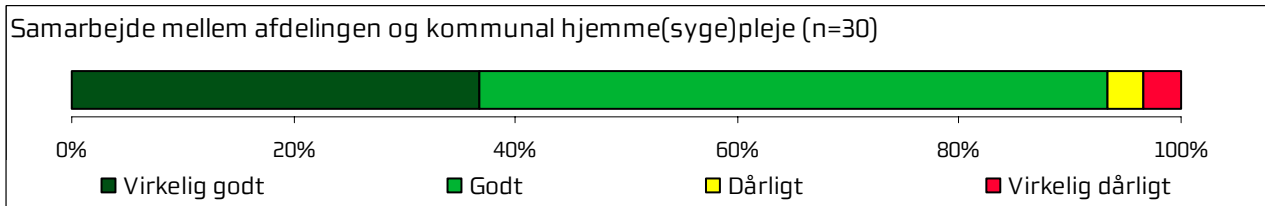
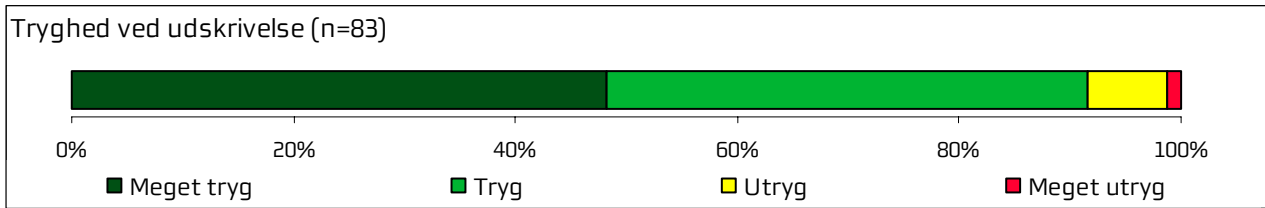
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 100% | - | - | 100% | 70%* | 88%* |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 93% | - | - | 98% | 74%* | 90% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 90% | - | - | 100%* | 72%* | 88% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 81% | - | - | 92%* | 63%* | 81% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 58% | - | - | 100%* | 0%* | 67% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 94% | - | - | 98% | 62%* | 84%* |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 95% | - | - | 100% | 70%* | 88% |

4.5 Information



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? | 54% | - | - | 84%* | 23%* | 55% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 95% | - | - | 100% | 84% | 97% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 96% | - | - | 100% | 75%* | 91% |

4.6 Udskrivelse

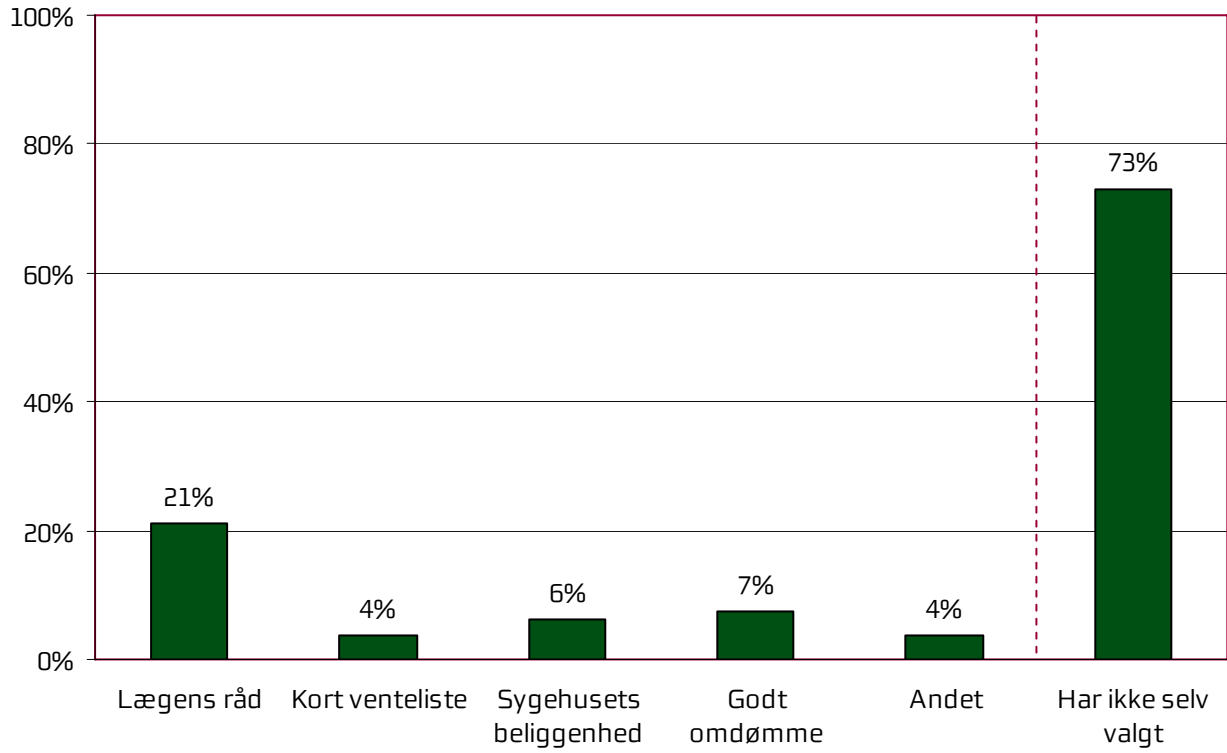


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 92% | - | - | 100%* | 71%* | 86% |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse? | 93% | - | - | 100% | 64%* | 84% |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 87% | - | - | 100%* | 63%* | 84% |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 61% | - | - | 86%* | 55% | 73%* |

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.

Plastikkirurgisk Afdeling Z

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 | Til og med indlæggelsen fungerede alt perfekt. Ved samtalen før indlæggelsen fik jeg at vide at to personer var mine kontaktpersoner, som ville følge mig i tykt og tyndt i forløbet. Ved samtalen 14 dage efter indlæggelsen, var det en tredje person, som orienterede mig om udfaldet af prøverne. Det overraskede. Jeg skal gå til kontrol hver tredje måned, men fik ingen indkaldelse til den første, som jeg så selv måtte reagere på, så derfor synes jeg, at jeg har været utryg ved forløbet efter udskrivelsen. | Virkelig godt |
| 3 | Når vi som forældre kigger tilbage på hele vores forløb og afdeling Z, så bliver vi taknemmelige og varme indeni. Vores lille dreng skulle igennem så meget, men afdelingen og personalet gjorde det trygt og rart. Samtidig oplevede vi en høj faglighed og professionalisme. Vi kan kun sige tak for måden, I gør tingene på, på afdeling Z. | Virkelig godt |
| 4 | Jeg valgte selv Århus Sygehus, da jeg har været der før, og de er simpelthen de bedste (de er eksperter). | Virkelig godt |
| 6 | En rigtig god afdeling at være indlagt på. Meget søde medarbejdere, der tager sig tid til at snakke, selvom de har travlt. De var alle sammen glade og kom altid smilende. Stor ros til afdeling Z. | Virkelig godt |
| 7 | De har gjort det virkelig godt. | Virkelig godt |
| 8 | Vedrørende afdelingens lokaler har jeg skrevet "godt", MEN hospitalet er gammelt og nedslidt med ALT FOR LIDT PLADS. Jeg beundrer personalet for deres måde at takle de dårlige arbejdsforhold med et smil. Angående stuerne skulle det i moderne tider være en menneskeret at kunne få eneværelse med bad. Man kan jo ikke sove, da der aldrig er ro om natten. | Virkelig godt |
| 10 | Godt personale med god etik. God mad. Oplivende med god kunst på gangen. | Virkelig godt |
| 12 | Fik under min indlæggelse en fantastisk god behandling af et meget professionelt personale. Alle inklusiv. | Virkelig godt |
| 14 | Meget empatisk personale, god stemning blandt personalet. | Virkelig godt |
| 15 | Afstand til toilet fra stue for stor... | Godt |
| 17 | Generelt vil jeg sige, at man ikke kan mærke, hvis der er personalemangel. | Virkelig godt |
| 18 | Har kontaktlæge, men da jeg havde et tre måneders forløb, kunne jeg godt ønske at se kontaktlægen ved besøg, da jeg så ny læge hver gang. Ingen ville/kunne tage stilling til videre plan m.m. Ingen kontaktsygeplejerske. Ingen udskrivningssamtale. Jeg skulle selv opsøge viden/plan mv. | Dårligt |
| 19 | Jeg kunne godt ønske mig nogle bedre faciliteter både på stuen og afdelingen. Synes ofte, at man bliver udskrevet før, man føler sig helt ovenpå. Behageligt personale. | Godt |

-  20 Meget fin behandling af såvel sygeplejersker som læger. Godt
-  21 Det er et utroligt sødt personale, der er på afdelingen. Virkelig godt
-  22 Jeg blev sendt hjem til et tomt hus og fik ingen hjælp, før jeg selv bad om det. Måtte ikke spise eller tale, før stingene blev taget. Godt
-  23 Jeg syntes bestemt godt, at afdelingen kunne gøre brug af social- og sundhedsassistenter. Der er ingen grund til, at 2-3 sygeplejersker kommer og siger "godmorgen, hvad har du lyst til at spise", det er da for dyre ressourcer. Der er en del uro på gangen, må være fordi, der også er ambulatorium. Godt
-  25 Fint forløb - tak for det! Minimere/komprimere ventetiden på samtaler med sygeplejerske, læge, kirurg - syv timer er for langt! Virkelig godt
-  27 Vi har været meget glade for at komme og være indlagt på afdeling Z. Kunne det bare blive sådan på alle afdelinger. Vi får også en meget fin behandling, når vi kommer der til kontrol. Virkelig godt
-  28 Det virker lidt forvirrende med alt det personale. Hvem er lægen, hvem er sygeplejerske? Mange kom og spurgte til ens velbefindende, men hvem skulle man fortælle hvad. Det ville hjælpe de indlagte, hvis der ude på gangen fandtes en række billeder af dem (læger, sygeplejersker osv.), der var tilknyttet afdelingen. Hvilket hierarki findes der? Er lægen over afdelingssygeplejersken? Hvem bestemmer, hvad der skal ske? Lægen, operationslægen, afdelingssygeplejersken eller? Den indlagte kender ikke, hvordan 'systemet' virker. Virkelig godt
-  29 TAK til afdeling Z - fra portør og hensynsfulde rengøringspersonale til administrativt personale, sosu-assistenter, sygeplejersker og læger. Jeg håber, at politikerne i fremtiden vil forstå, at øget administration/bureaukratisering og uhensigtsmæssige datasystemer ikke er vejen frem, men derimod PLEJEN, MØDET mellem patienten og "systemet", sådan som afdeling Z praktiserer det. Virkelig godt
-  31 Meget venligt og professionelt personale! Virkelig godt
-  33 Min oplevelse af at være patient på afdelingen har været meget positiv. Afdelingen udviste en stor imødekommenhed og venlighed, så man føler sig rigtig godt tilpas. Virkelig godt
-  38 Maden var fin og ok. Personalet generelt søde og flinke. Godt
-  39 Sygeplejersken, der modtager patienten, bør være velforberedt og rolig. Godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z







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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Modtagelsen var ikke bemandet. En seddel henviste til venteværelset. | Virkelig godt |
| 7 | Kun positivt at sige. Søde læger og sygeplejersker der går op i deres arbejde. | Virkelig godt |
| 10 | God modtagelse. Professionelt og venligt personale - på trods af stor travlhed på afdelingen netop dén dag. De var OGSÅ gode til at finde individuelle løsninger for os, der ventede. | Virkelig godt |
| 11 | Indlæggelsespapirer burde i højere grad handle om, hvilke undersøgelser og samtaler man skal igennem. I stedet handler det om - for 3/4 af indholdet - hvordan man søger om at få dækket sine eventuelle transportudgifter. Mere information om undersøgelser/operation ville give større tryk- | Godt |
| 13 | Jeg har været til to konsultationer med min datter inden indlæggelse, hvor jeg oplevede, at lægen var meget usikker og ikke kunne tage en endelig beslutning om operation eller ej. Hun ville have, at vi fik en ny tid (dvs. for tredje gang), hvilket jeg ikke var enig med. Heldigvis kunne jeg overtale hende til en beslutning. Jeg synes, det var spild af både hendes og vores tid for at komme til endnu en kontrol. | Godt |
| 17 | Idet at det var første gang, jeg har været i kontakt med hospitalet i mange år, var jeg meget imponeret. En stor tak til personalet. Super. | Virkelig godt |
| 18 | Fik ved modtagelsen et kontaktkort med telefonnummer til afdelingen. Dette fungerede fra kl. 8-14. Kom på hotel, fik akutte smerter og kunne ikke bruge kortet efter hensigten. | Dårligt |
| 22 | Min læge manglede oplysning både før og efter operationen. | Godt |
| 23 | Har været planlagt indlagt på Z op til flere gange. Jeg kan ikke forstå, hvorfor jeg selv skal ringe og rykke for at få en tid. Planlagte operationer må da være planlagt, og man kan da ligeså godt give besked i god tid. Sidste gang jeg ringede, skulle jeg opereres ugen efter. | Godt |
| 25 | Alle var venlige og rare. Men man møder meget tidligt til samtaler. Der var flere timer mellem samtaler. Sidste samtale med kirurgen blev aflyst efter 2½ timers venten. Må kunne strømlines! | Virkelig godt |
| 26 | Med de midler, sygeplejerskerne har, blev jeg behandlet, som var jeg dronningen. | Intet svar |
| 28 | Det virker godt, at man får en 'personlig' sygeplejerske, der guider en igennem dagen. | Virkelig godt |
| 29 | Rigtig fin modtagelse med klar instruks om, hvor jeg skulle vente. | Virkelig godt |
| 30 | Havde en god oplevelse. | Godt |
| 35 | En dejlig afdeling med et dejligt personale - lige fra rengøring til læger. | Virkelig godt |

-  37 En god modtagelse. Virkelig godt
-  38 Stuen var ikke klar ved planlagt indlæggelse. Ventede i længere tid på, at stuen blev gjort klar. Kun sengetøj manglede, kunne en sygeplejerske ikke have været fleksibel her? Så man kunne have fået en positiv start på et fremmed sted? Godt
-  39 Sygeplejepersonalet var meget forvirrede ved min indlæggelse. Det tog lang tid at komme på plads og før sygeplejersken "fandt ro". Godt

Plastikkirurgisk Afdeling Z

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

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 5 | En blodsamling. | Virkelig godt |
|  | 13 | Operationen var ikke udført tilfredsstillende, som har resulteret i et meget ujævnt ar, meget uprofessionelt udført. | Godt |
|  | 21 | Ventetid på stuegang. | Virkelig godt |
|  | 24 | Fik forskellige meldinger om mit forløb. | Godt |
|  | 28 | Det viste sig, at jeg ikke kunne tåle den tildelte medicin. | Virkelig godt |
|  | 38 | Henvisning bortkommet. | Godt |







Plastikkirurgisk Afdeling Z

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 1 | Forløbet ved indlæggelsen og tiden op til indlæggelsen var en god og sammenhængende oplevelse. | Virkelig godt |
| 2 | En god oplevelse. | Virkelig godt |
| 3 | Vi har været igennem et længere forløb. Vi er alle gange blevet behandlet supergodt og NN er blevet meget forkælet. Vi er glade og taknemmelige over den flotte behandling. På denne afdeling er der styr på tingene og altid tid til den enkelte og ikke mindst hjertevarme og forståelse. | Virkelig godt |
| 10 | Venligt og professionelt personale, der tog sig tid til mig trods travlhed (man kunne ikke mærke, de havde travlt). Men jeg er ikke sikker på, at de selv nåede at spise frokost. Det er ikke godt. | Virkelig godt |
| 11 | Fik ikke udleveret forkert medicin, MEN medicin, hvor jeg efterfølgende erfarede, at der tydeligt stod, at det ikke måtte tages sammen med måltider. Alligevel blev der på sygehuset udleveret måltider - uden bemærkninger om, at man burde vente to timer efter måltidet med at tage det. | Godt |
| 16 | Da jeg var indlagt på plastikkirurgisk afdeling Z på Århus Sygehus, gik forløbet rigtigt godt, og jeg var rigtig glad for alle, personale/læge. De var også rigtig gode til deres arbejde. Man følte ikke, at de kun var personale/læge, men at de også var ens ven (selvom jeg kun har været indlagt i en kortere periode). Jeg blev flyttet efter planlagt til afdeling E1. Men ærligt talt så var jeg ikke glad for at være der. Personalerne virkede som om, at de ikke havde nogen forstand på min sygdom. De personaler, der skulle tage sig af mig, vidste ikke, hvordan min skade skulle behandles. Det virkede som om det var noget nyt for dem. Og mange af dem sagde også personligt til mig, at sådan noget havde de ikke set før. Der var heller ikke forståelse ligesom, der var i afdeling Z. Så jeg ønskede, at jeg havde været indlagt på afdeling Z hele den tid, jeg skulle være indlagt på sygehuset. Der er én ting, jeg ikke synes var godt. Og det var, at ens forældre ikke måtte sove sammen med patienten på afdeling Z. Det vil være godt, hvis man laver om på det. Ellers vil jeg bare sige mange tak til plastikkirurgisk afdeling Z, tak til alt personale og tak til den læge som opererede mig. | Virkelig godt |
| 22 | Der blev overhovedet ikke givet besked til hverken læge eller hjemmepleje. Jeg fik ingen hjælp til nogen ting (er helt alene). | Godt |
| 24 | Kunne godt ønske, at der ikke var så mange læger med så mange forskellige udmeldinger om ens sygeforløb. | Godt |
| 25 | Sødt og rart personale. Hjælpsomhed overalt. Også vikar på afdelingen var sød, men selvfølgelig ikke rutineret. | Virkelig godt |
| 28 | Absolut kompetente personaler. | Virkelig godt |
| 29 | I forhold til dette og tidligere forløb, har jeg kun roser til afdeling Z. Hvis jeg alligevel skal komme med forslag til forbedring, kunne det være at beskrive de faser, der er involveret i en operation, som den jeg har været igennem. Man bliver let "til fals" for personlige og subjektive beretninger, | Virkelig godt |

Bilag 1

når der savnes faktuelle data. Så skriftlige dokumenter om forløbets stadier.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 32 | Jeg følte virkelig, at jeg var i gode hænder. | Virkelig godt |
|  | 33 | Nej, jeg syntes, det var fuldt tilfredsstillende. | Virkelig godt |
|  | 35 | Forløber planmæssigt. | Virkelig godt |
|  | 36 | Så meget lidt til personalet (kun ved måltider), den tid jeg var indlagt. Ingen spørger, hvordan man har det (formoder at det må være på grund af personalemangel?). | Intet svar |
|  | 38 | Henvisning fra kirurg til anden afdeling bortkommet. Fejlen blev først opdaget efter udskrivning (nogle måneder) senere (og rettet) ved kontrol. | Godt |
|  | 39 | Jeg blev sendt hjem igen pga., lægen vurderede, at de ikke kunne operere. | Godt |

Plastikkirurgisk Afdeling Z

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 7 | Kun positivt at sige - professionel håndtering. | Virkelig godt |
| 9 | Kunne godt bruge noget information om, hvor meget og hvornår man må begynde at bruge eller træne denne del af kroppen, hvor man er opereret. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg er fuldstændig undrende over IKKE at have fået et genoptræningsforløb hos en specialiseret fysioterapeut. | Virkelig godt |
| 11 | Jeg manglede i høj grad entydige meldinger omkring genoptræning - hvad må man hvornår! Jeg fik modsatrettede råd og vejledning, alt efter hvem jeg spurgte. Det burde være muligt at udlevere ½-1 side med ENTYDIGE råd ved udskrivelsen, samt evt. hvad man gør, hvis genoptræningen ikke forløber som forventet. | Godt |
| 17 | Kontakt mellem hospitalet og min læge har været meget, meget fin, godt system. Tak. | Virkelig godt |
| 22 | Jeg er meget skuffet over den tone, der blev talt til mig. Uvenlig, kommanderende, nedladende. Senil er jeg ikke, da jeg lige har fået fornyet kørekort i en høj alder. | Godt |
| 24 | Jeg fik en god behandling af personalet på hospitalet. | Godt |
| 25 | Forløbet har været fint, og jeg er godt tilfreds. MEN ventetiden den dag, man skal til samtale, er meget lang. Kunne det hele ikke koges sammen til en time sidst på eftermiddagen? | Virkelig godt |
| 29 | Min læge skulle fjerne tråde efter 10 dage. Det blev gjort af en sygeplejerske. Desværre overså man/fik man ikke klippet nogle af enderne af trådene. Derfor helede sårene ikke ordentligt. Jeg var ved lægen igen, men efterfølgende dukkede flere tråde frem under sårene, der ikke ville hele - dem klippede jeg selv af. Resultatet er, at jeg nok har fået bredere sår, end jeg måske havde behøvet. Mit forslag er derfor, at man gør processen helt færdig i ambulatoriet. Når jeg tænker på det fantastiske flotte arbejde, de er blevet lavet, undrer det mig, at man ikke tager den helt til dørs. Jeg vil samtidig sige, at jeg naturligvis har forståelse for, at man nødvendigvis må prioritere, og at afdelingen trods alt ikke kan klare alt. Måske handler det blot om at markere på en tegning, hvor lægen skal klippe tråde (sådan en kunne jeg nemt have medbragt til min læge). | Virkelig godt |
| 30 | Der manglede en bedre vejledning til hjemmesygeplejerskerne om behandlingen af såret/forbinding, skift osv. | Godt |
| 33 | Tilfredsstillende | Virkelig godt |
| 34 | Blev dårligt informeret ved hjemsendelsen. | Godt |
| 38 | Var lidt utryk ved at skulle hjem fra afdelingen, blot fem dage efter stor operation. Føler selv, det måske var lidt for tidligt. | Godt |

