

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsnit D1  
Onkologisk Afdeling D  
Århus Sygehus**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Indledning .....  | 1  |
| 2 | Læsevejledning og begrebsafklaring .....                  | 3  |
| 3 | Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....           | 5  |
| 4 | Sammenligning af afsnittets resultat .....                | 9  |
|   | Samlet indtryk.....                                       | 10 |
|   | Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen ..... | 12 |
|   | Personale .....   | 14 |
|   | Behandlingsforløb .....                                   | 16 |
|   | Information.....  | 18 |
|   | Udskrivelse.....  | 20 |
|   | Hospitalets eget spørgsmål .....                          | 22 |
|   | Bilag 1: Kommentarsamling .....                           | 23 |



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 75  |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter:                | 51  |
| Afsnittets svarprocent:                              | 68% |

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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 indlæggelse 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).



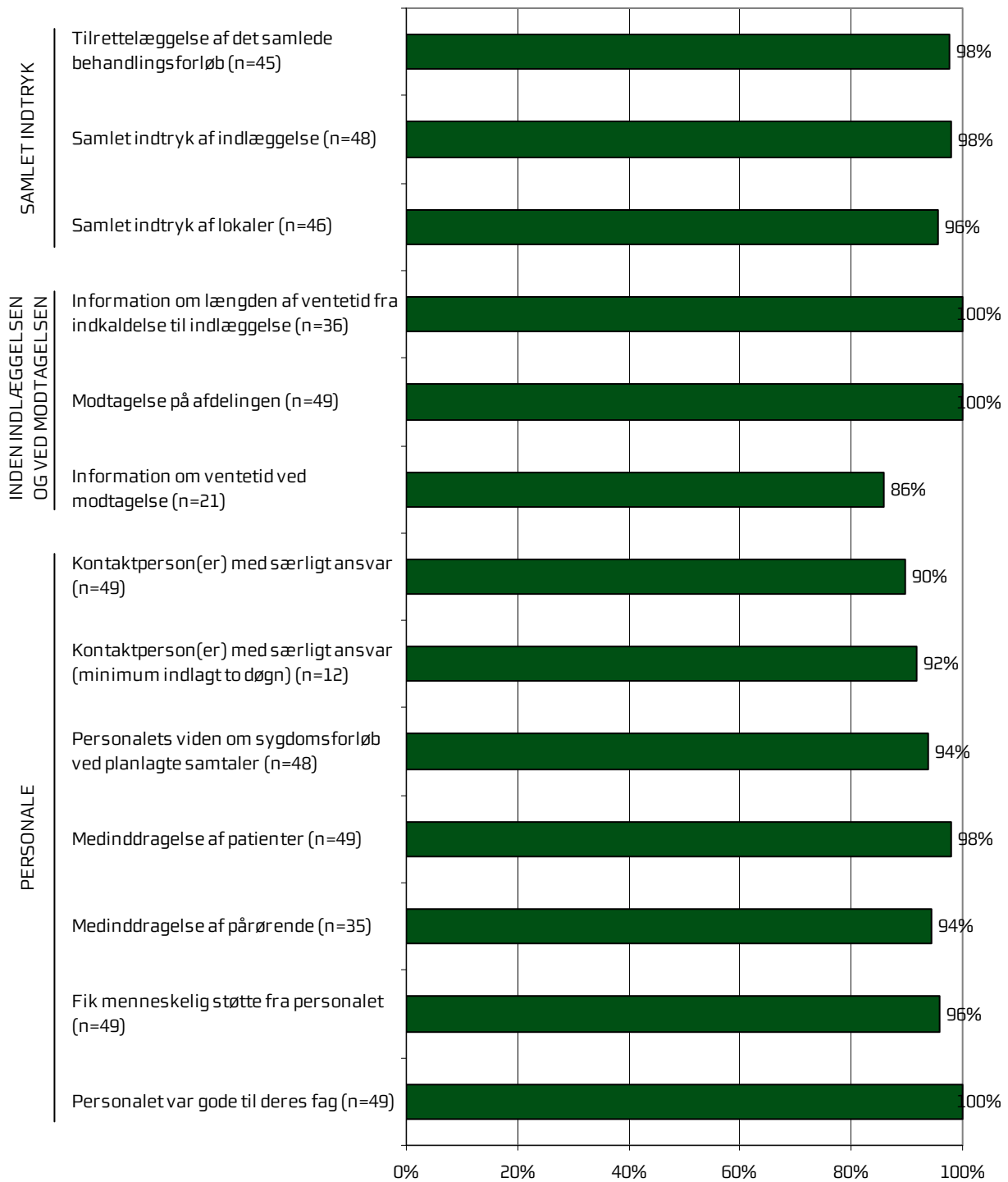


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

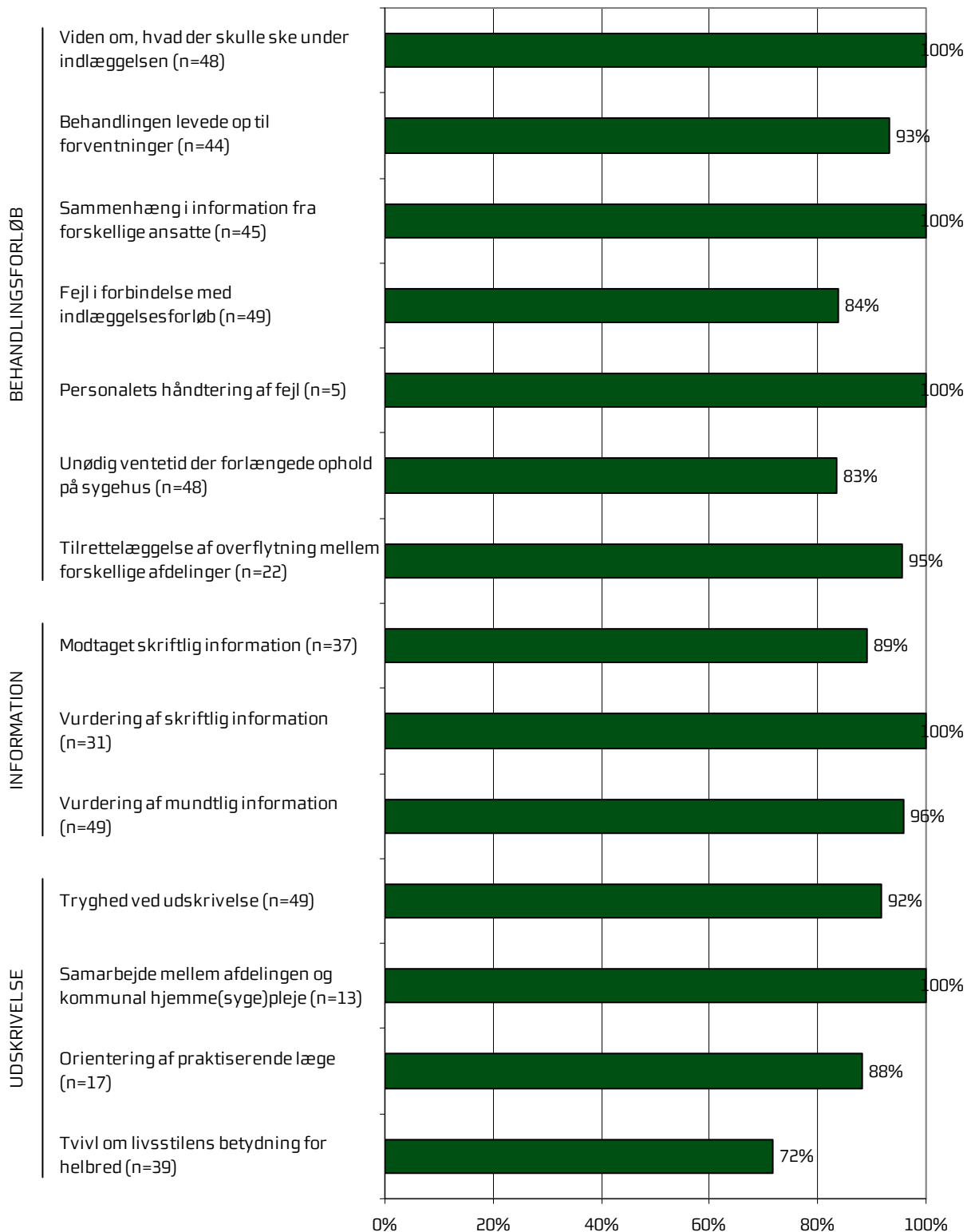
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit D1

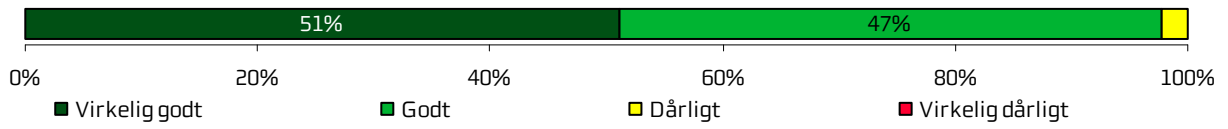
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

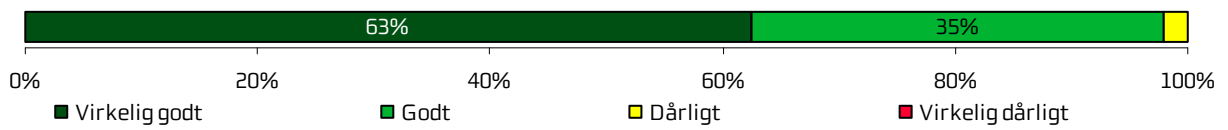
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

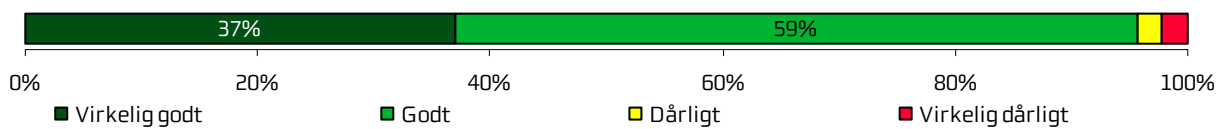
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=45)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=48)



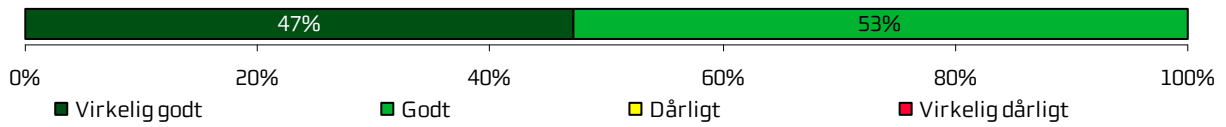
Samlet indtryk af lokaler (n=46)



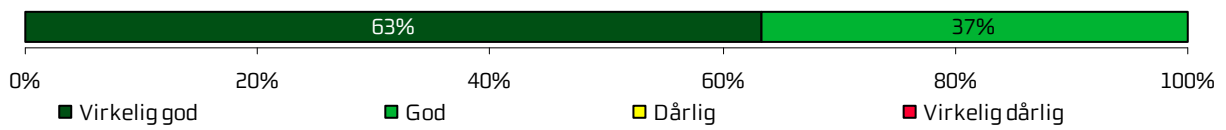
|   | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |      |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? |      | 98 % | 98 % | 100 %         | 85 % *    | 95 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?           |      | 98 % | 98 % | 100 %         | 88 % *    | 95 %       |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?                     |      | 96 % | 95 % | 100 %         | 66 % *    | 83 % *     |

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

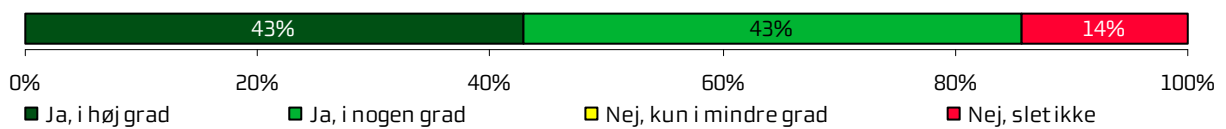
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=36)



Modtagelse på afdelingen (n=49)



Information om ventetid ved modtagelse (n=21)

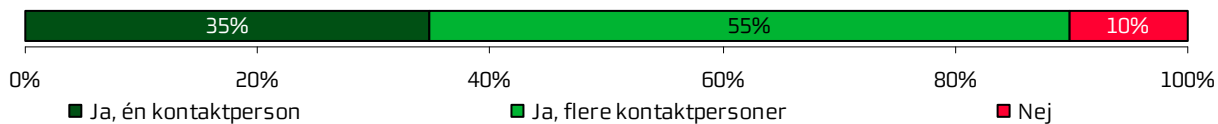




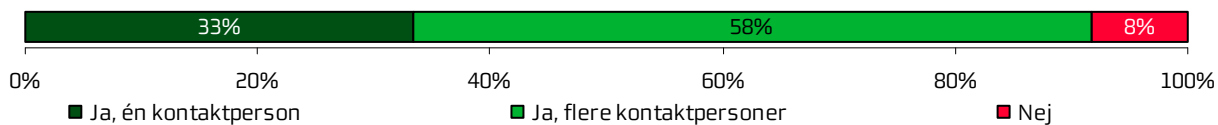
|   | 2011 | 2010  | 2009  | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
|   |      |       |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? |      | 100 % | -     | 100 %         | 79 % *    | 94 %       |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?  |      | 100 % | 100 % | 100 %         | 92 % *    | 97 %       |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?  |      | 86 %  | 72 %  | 89 %          | 61 % *    | 74 %       |

## Personale

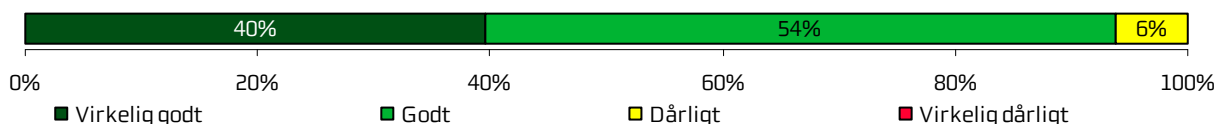
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=49)



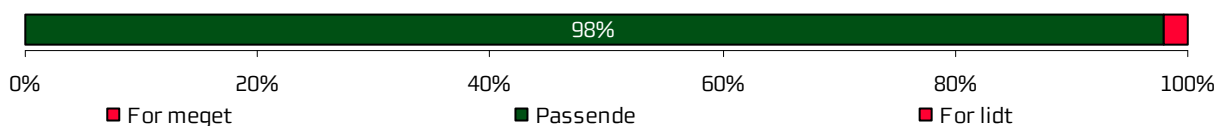
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=12)



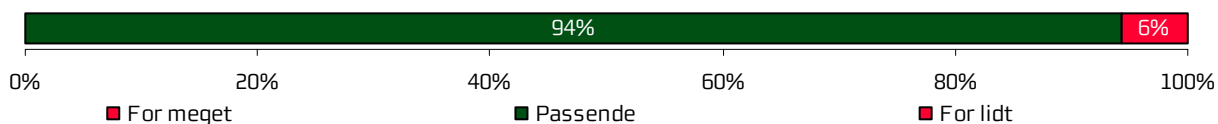
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=48)



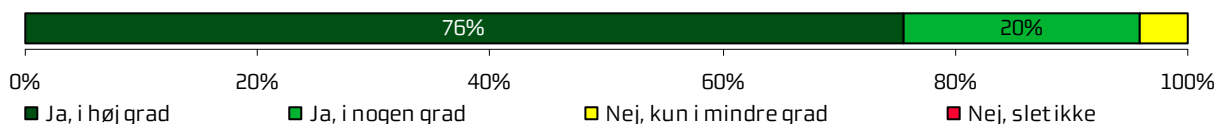
Medinddragelse af patienter (n=49)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=49)



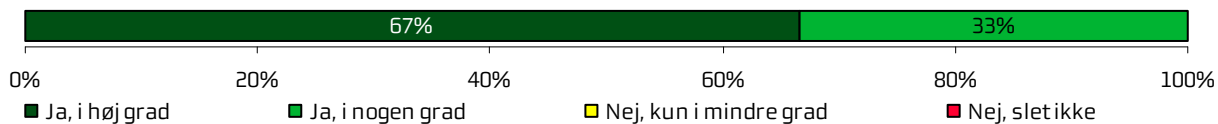
Personalet var gode til deres fag (n=49)



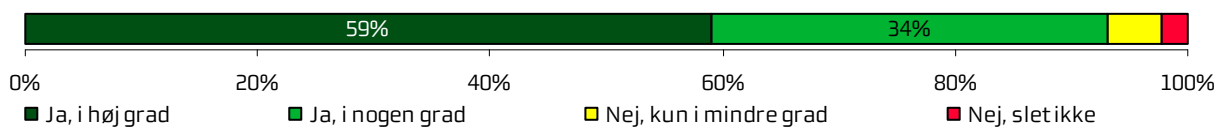
|  | 2011 | 2010  | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?                              |      | 90 %  | 93 % | 100 % *       | 68 % *    | 83 %       |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?<br>(minimum indlagt to døgn) |      | 92 %  | -    | 97 %          | 75 %      | 84 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?                   |      | 94 %  | 88 % | 100 % *       | 83 %      | 93 %       |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                             |      | 98 %  | 91 % | 100 %         | 82 % *    | 91 %       |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?                 |      | 94 %  | 90 % | 100 %         | 74 % *    | 87 %       |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?   |      | 96 %  | 91 % | 100 %         | 84 % *    | 93 %       |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?   |      | 100 % | 98 % | 100 %         | 91 % *    | 97 %       |

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=48)



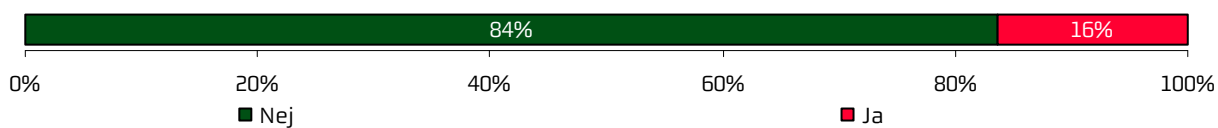
Behandlingen levede op til forventninger (n=44)



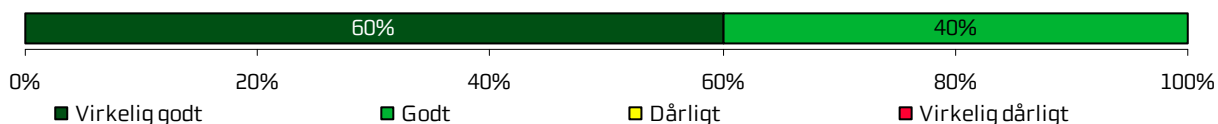
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=45)



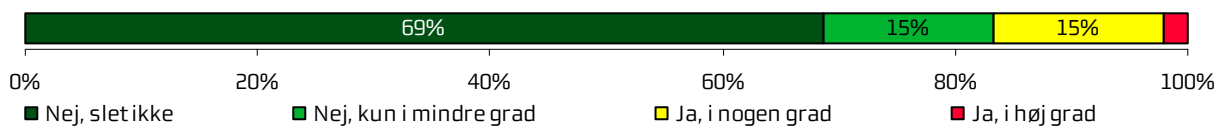
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=49)



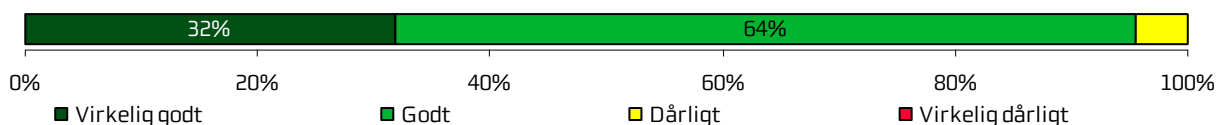
Personalets håndtering af fejl (n=5)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=48)



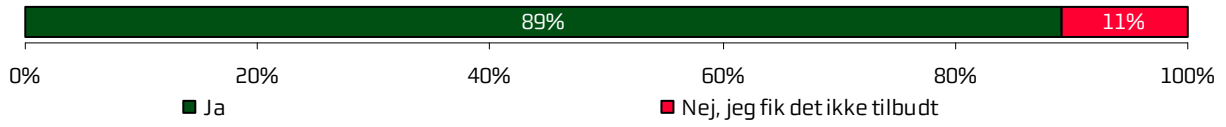
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=22)



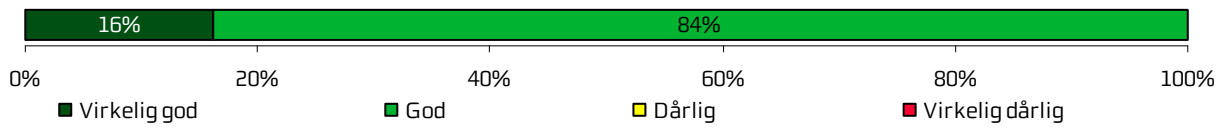
|  | 2011 | 2010  | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|  |      |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?   |      | 100 % | 98 % | 100 %         | 71 % *    | 88 % *     |
| Levede behandlingen op til dine forventninger?   |      | 93 %  | 95 % | 100 %         | 83 %      | 92 %       |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?                            |      | 100 % | 93 % | 100 %         | 77 % *    | 91 % *     |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?   |      | 84 %  | -    | 100 % *       | 72 %      | 88 %       |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?                                   |      | 100 % | -    | 83 %          | 44 % *    | 62 %       |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? |      | 83 %  | 86 % | 98 % *        | 72 %      | 86 %       |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?                                 |      | 95 %  | -    | 100 %         | 80 %      | 91 %       |

## Information

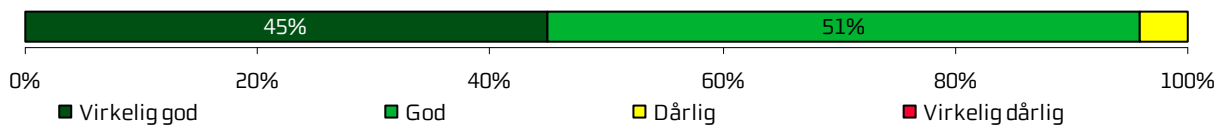
Modtaget skriftlig information (n=37)



Vurdering af skriftlig information (n=31)



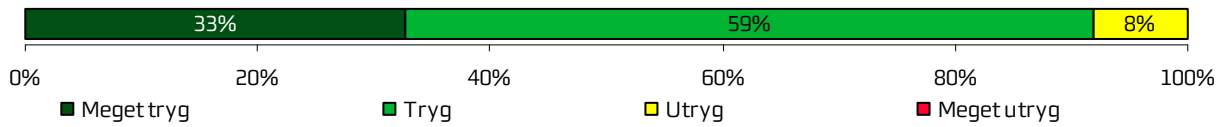
Vurdering af mundtlig information (n=49)



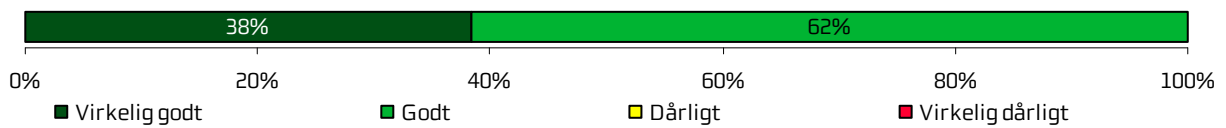
|   | 2011 | 2010  | 2009  | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|-------|-------|---------------|-----------|------------|
|   |      |       |       | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? |      | 89 %  | -     | 97 %          | 34 % *    | 68 % *     |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?   |      | 100 % | 100 % | 100 %         | 91 %      | 98 %       |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?                             |      | 96 %  | 98 %  | 100 %         | 85 %      | 94 %       |

## Udskrivelse

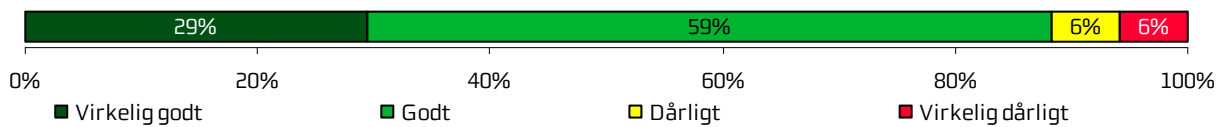
Tryghed ved udskrivelse (n=49)



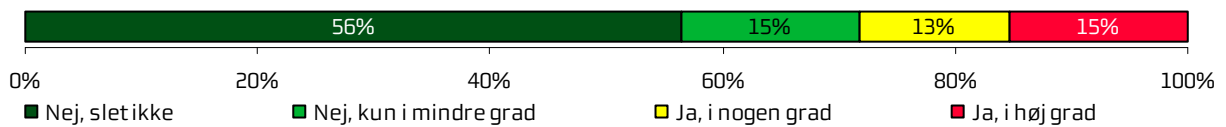
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



Orientering af praktiserende læge (n=17)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=39)

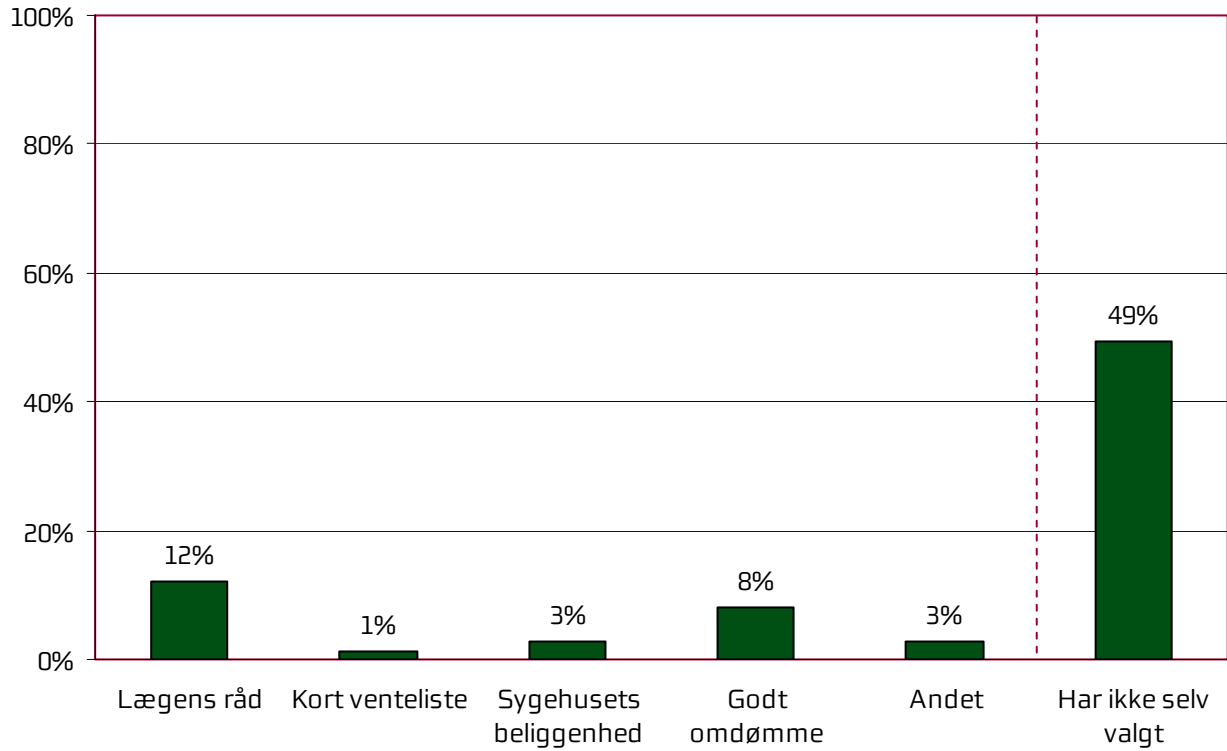




|   | 2011 | 2010  | 2009 | Øvrige afsnit |           |            |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
|   |      |       |      | Bedste        | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?  |      | 92 %  | 91 % | 100 % *       | 75 % *    | 89 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? |      | 100 % | 79 % | 97 %          | 73 % *    | 87 %       |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?                  |      | 88 %  | 90 % | 100 % *       | 73 %      | 89 %       |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?           |      | 72 %  | 82 % | 92 % *        | 56 %      | 72 %       |

## *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 har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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 D1, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

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












| ID | Kommentarer - Afsnit D1  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1  | Rigtigt godt med samme personale ved hver indlæggelse i forbindelse med mine kemoterapi-kure. (God/tryk modtagelse).   | Godt           |
| 2  | Personalet var virkelig gode at snakke med og hjælpe en igennem det hele. Super fedt at være på en ungdomsafdeling.  | Virkelig godt  |
| 3  | Der var problemer med hovedpuden, da jeg plages af slidgigt i nakken.  | Godt           |
| 5  | Jeg synes, at sygeplejerskerne var utroligt søde og behagelige. Tak for god behandling. God jul.   | Virkelig godt  |
| 7  | Sygeplejersker er gode til at lytte og komme med råd og vejledning. I vores sag, som i den grad handler om mangel på samarbejde omkring sygdomsplan, oplever vi mange mangler. Alle er blevet informeret om vores sag og alle er enige om at stramme op, at vi nok skal få en kontaktperson, som følger op på sagen. Dette sker så bare ikke. Vi skal selv kontakte for at få tider, - ikke opmærksomme på, at vi kommer langvejs fra. Ikke styr på hvilken medicin patienten har fået, - skal have med hjem. Har indtryk af, at man ikke ser i journal, - da de spørger, hvad patienten fik sidst. Det skal efter min opfattelse være klart når vi kommer, så man ikke skal løbe forvildet rundt og finde det inden, vi skal hjem. Det skaber utryghed. Får patienten den rette behandling? | Intet svar     |
| 9  | Jeg mødte stor venlighed, hjælpsomhed og engagement. Havde indtryk af godt arbejdsklima. Stor venlighed, også overfor pårørende. (Glimrende kost, veltillavet og indbydende).  | Virkelig godt  |
| 10 | Jeg har overordnet følt mig tryk og godt behandlet på afdelingen. Det holdt aldrig helt med kontaktsygeplejersken, selvom hun var til stede på afdelingen. Men det gik fint alligevel. Kunne mærke, at de "kendte" mig alligevel. Derimod har ambulatoriesamtalerne forud for behandlingerne fungeret dårligt med RIGTIG mange forskellige og ofte MEGET ringe læger, som ikke, af gode grunde, har kendskab til mig. Det er utrygt aldrig at møde den samme to gange. Man får følelsen af, at ingen tager hånd om én.   | Dårligt        |
| 11 | Måske skulle det overvejes at give en mere uddybende information angående de to gange 20 timers [behandling]. Der var (for mig) en tilbageholdenhed i oplysningen omkring forløbet i den fase. Men ellers ingen klager overhovedet i selve forløbet, da blev der informeret løbende.   | Virkelig godt  |
| 11 | Mit behandlingsforløb var en fornøjelse, ikke fysisk nej, men menneskeligt. Der var viden, dygtighed og omsorg for patienten. Det gjorde indtryk!  | Virkelig godt  |
| 13 | Mange spørgsmål er vanskelige at svare på, men alt i alt har personalet været rigtig søde, haft tid til at orientere om forløbet. Derfor, mange roser til personalet fra en tilfreds patient.  | Intet svar     |
| 14 | Planlægningen, når man skal have kemo, kunne jeg godt ønske, var bedre, så man ikke skal ligge ude på gangen i sengen. Jeg havde brug for fred og ro under mit ophold. Jeg fortalte sygeplejerskerne, at jeg var meget ulykkelig over at skulle være på gangen, så jeg oplevede det heldigvis kun én gang. Men ellers en utrolig masse søde mennesker - læger og sygeplejersker. Men også en ME-   | Godt           |

GET TRAVL afdeling D1. men personalet tackler det fint. Køkkenpersonalet er også utrolig søde - kan få, hvad man ønsker.

- |   |    |   |                          |
|---|----|---|--------------------------|
| ✎ | 15 | Jeg talte med en af lægerne, som ikke kunne svare på indtil flere af mine spørgsmål. Efterfølgende følte jeg, at det ligesom var op til mig selv at spørge andre, hvis jeg ønskede et svar. I stedet burde lægen have undersøgt mine spørgsmål og vende tilbage til mig. I min situation havde jeg rigeligt at gøre med bare at "hænge" sammen! Fik ikke oplyst ret meget omkring bivirkningerne af medicinen, blot at jeg nok ville tabe hår. Hvad med træthed, forstoppelse og andet! Følte ikke, at der var "interesse" for bivirkningerne af medicinen, selvom den jo fylder meget hos mig som patient! Af lægejournalen er bivirkningerne slet ikke angivet, selvom jeg har oplyst diverse læger om disse. | Godt                     |
| ✎ | 16 | [Patienten] er lidt svækket, og hans hukommelse er svingende. Han forstod ikke alle spørgsmål.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 18 | Det er frustrerende, at man hele tiden har samtaler med skiftende læger (statusamtaler). Jeg følte tit, at de lige havde "scannet" min journal før samtalen, og en enkelt gang var lægen totalt uforberedt. Det kan godt virke respektløst, når man er diagnosticeret med en livstruende sygdom. Ros: jeg fik svar på de spørgsmål, jeg stillede. Og på D-1 var der et dejligt personale, der tydeligvis kunne lide deres arbejde - det gav en god, sikker og professionel stemning og arbejdsform.   | Godt                     |
| ✎ | 19 | Jeg lå på ungdomsafsnit det meste af tiden, og det burde overføres til andre sygehuse. Derudover er der knyttet særlige sygeplejersker til disse ungdomsstuer. Dog kunne man måske lade praktikanter arbejde med de unge også, så der også er yngre sygeplejersker, de unge kan snakke med.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 21 | Jeg må sige, at afdelingen er helt speciel. Der er en rigtig god atmosfære, og personalet er super effektive, trods travlhed. Man føler som patient, at de gør alt for en. Personalet virker som en stor familie, trives med både patienter og hinanden. Det smitter af på os patienter. Jeg har hele vejen igennem mødt smilende og rare mennesker, hvilket gør det lidt nemmere i en svær tid. Har kun rosende ord til onkologisk afsnit, afdeling D1.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 22 | Meget dygtige læger (på nær lige en..) og meget dygtige sygeplejersker. Fantastiske mennesker.  | Godt                     |
| ✎ | 23 | Jeg oplevede en meget stor menneskekærlighed, bl.a. blev jeg modtaget med et stort knus fra op til flere fra personalet, når jeg ankom. Jeg oplevede også en stor fortrolighed med personalet. Alt i alt UG med kryds og slange.  | Virkelig godt            |
| ✎ | 24 | Jeg var ualmindelig godt tilfreds med min behandling. Angsten for at komme på sygehuset blev jeg fuldstændig kvit i dette forløb og bryder mig ikke om at være anonym men ville gerne sende en hilsen til alle, også de søde piger i stråleterapien og manden med de varme hænder. Tak alle sammen.   | Godt                     |
| ✎ | 26 | Mine kontaktsygeplejersker har gjort en hård tid for mig og min familie meget bedre, end jeg havde troet. Tusind tak!!  | Godt                     |
| ✎ | 27 | Jeg syntes, at det er en virkelig god afdeling med meget omsorg.  | Virkelig godt            |











## Afsnit D1, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Afsnit D1</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------|
|    | 6         | Jeg er godt tilfreds.   | Intet svar            |
|    | 7         | Jeg er ikke indlagt på afdeling D. Kommer til ambulantbehandling en halv dag hver tredje uge. Jeg var indlagt på en anden afdeling, da jeg startede min behandling på D1.   | Intet svar            |
|    | 8         | Lægen ringede [om eftermiddagen] og indlæggelsen skete [førstkommende hverdag]. En rigtig god samtale. Lægen var MEGET opmærksom på, at jeg var med på det, som skulle ske den næste uge. Dette gjorde, at jeg ikke var nervøs for at komme på sygehuset.   | Godt                  |
|    | 10        | Jeg husker, at jeg synes ventetiden var for lang, og forsøgte, at få en samtale før. Det lykkedes, men der var ikke rigtig nogen samtale - kun en kort besked om, at jeg skulle starte behandling om [få] dage. Fik senere, efter noget besvær, en samtale med en seniorlæge, som så gav mig nogle alvorlige oplysninger. | Dårligt               |
|   | 12        | Jeg var til en undersøgelse, hvor de gerne ville indlægge mig til næste dag.  | Virkelig godt         |
|  | 14        | Ventetid altid træls, når man har kræft. Men har kun oplevet den nødvendige ventetid.   | Godt                  |
|  | 15        | Jeg fik at vide [den ene dag], at jeg skulle indlægges [tre dag senere] fra en læge fra Aalborg Sygehus.  | Godt                  |
|  | 17        | Blev akut indlagt efter kemoterapi.   | Virkelig godt         |
|  | 19        | Jeg fik at vide på [et sygehus], at jeg skulle indlægges på onkologisk i [anden by] og var derfor ikke selv i kontakt med afsnit D1.  | Virkelig godt         |
|  | 22        | Tre måneders ventetid er lang, men det kan ikke være anderledes med kræft. Behandlingen skal jo have lov at virke.  | Godt                  |
|  | 23        | Der var næsten ingen ventetid.  | Virkelig godt         |

## Afsnit D1, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| ID   | Kommentarer - Afsnit D1  | Samlet indtryk |
|--|--|----------------|
|  1    | Samme sygeplejerske ved hver indlæggelse.  | Godt           |
|  7    | Jeg blev taget godt imod, da jeg kom, men det blev en lidt blandet oplevelse inden behandlingen var overstået. Der var ikke rigtig styr på mit sygdomsforløb, så derfor blev der forvirring og udsættelse af første behandling i en dag. | Intet svar     |
|  8    | Dejligt at det er samme sygeplejerske, som modtager én hver gang. Dejligt med en så omsorgsfuld sygeplejerske.   | Godt           |
|  10   | Venlige sygeplejersker med god vilje.  | Dårligt        |
|  13   | Fik anvist en seng med det samme, så jeg kunne hvile til resultatet af blodprøverne var klar.  | Intet svar     |
|  14   | Mange søde sygeplejersker, meget omsorgsfulde personer.  | Godt           |
|  22 | Meget kompetent personale med megen empati for mig som patient.  | Godt           |
|  23 | Der stod en seng til mig, da jeg ankom.  | Virkelig godt  |
|  25 | Altid god modtagelse.  | Godt           |
|  26 | Meget søde og imødekommende sygeplejersker!!!  | Godt           |

## Afsnit D1, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID   | Kommentarer - Afsnit D1   | Håndtering af fejl                   |
|------|---|--------------------------------------|
| ✎ 10 | Ret ofte var blodprøverne ikke bestilt, hvilket forsinkede forløbet. Har ofte haft fornemmelsen af selv at skulle sørge for, at tingene nu var bestilt.   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 14 | Ved [] kemo glemte personalet at give mig kvalmestillende medicin og en anden pille man skulle have (prednisolon). Så puha, jeg var SYG efter kemoen. Meget skuffet over, at jeg ikke næste dag fik en undskyldning af den pågældende sygeplejerske, men fik af en anden. | Intet svar                           |
| ✎ 18 | Det skete to gange, at jeg enten ingen indkaldelse fik eller fik den efter den dato, jeg skulle have mødt. Jeg kontaktede selv afdelingen i tide, da jeg formodede, der var tale om en fejl - så det fik ingen betydning for behandlingen.                                | Godt                                 |
| ✎ 19 | Jeg skulle have en sprøjte med hjem, som skulle danne hvideblodlegemer, men fik den ikke udleveret første gang. Det havde dog ingen betydning i min videre behandling.  | Godt                                 |
| ✎ 20 | Da jeg skulle have de indvendige stråler anden gang, skete der en lille fejl, men det kan jo ske for et hvert menneske, men det har ikke fået stor betydning for mig.   | Virkelig godt                        |
| ✎ 21 | Der blev bestilt forkert kemo. Godt med vågne sygeplejersker (ment som ros).  | Virkelig godt                        |
| ✎ 22 | Der var "noget" på []scanningen, som skulle undersøges nærmere. Fik det indtryk fra lægen, at der helt sikkert var tale om kræft []. Det viste sige, at det rent anatomisk ikke kan lade sig gøre. Dette vidste sygeplejerskerne, men åbenbart ikke lægen.                | Virkelig godt                        |








## Afsnit D1, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| ID | Kommentarer - Afsnit D1  | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2  | Godt personale og alt er gået, som det skulle.   | Virkelig godt  |
| 11 | Der var plads til humor og varme.  | Virkelig godt  |
| 11 | Personalet var vidende og kompetent. Det var helt ned i de små ting, der blev taget hånd om. Selv på dagen, hvor strålebehandlingen sluttede, havde personalet gjort ekstra. Der var sat flag frem, og på papirunderlaget var der tegnet flag! Tak.  | Virkelig godt  |
| 13 | Nej, det var for dårligt. Har været i behandling i nogle år, ny afdeling skal begynde at udfærdige papirer ugen, hvor man kunne få alle oplysninger på skærmen.  | Intet svar     |
| 18 | Jeg var i kemobehandling, og det undrer mig stadig, at jeg blev sendt hjem med en svulst, der var formindsket, men ikke forsvundet.  | Godt           |
| 20 | Nej, det har jeg ikke. De har simpelthen været så dygtige.   | Virkelig godt  |
| 21 | ☐ Mine oplevelser af scanningen i forbindelse med indvendig stråling. Stadig et hjertesuk. Alt andet i forløbet har været ok.  | Virkelig godt  |
| 22 | Ikke i [efteråret]. Men kun til min Brachy-terapi i foråret. Her var jeg slet ikke informeret i god tid om, hvad jeg skulle igennem. Da jeg blev indlagt, vidste jeg f.eks. ikke, hvor lang tid jeg skulle være indlagt. Vi har selv informeret lægerne om den manglende information op til Brachy-terapien. | Godt           |

## Afsnit D1, Onkologisk Afdeling D, Århus Sygehus

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

|   | <b>ID</b> | <b>Kommentarer - Afsnit D1</b>  | <b>Samlet indtryk</b> |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 4         | Jeg skal indlægges flere gang i efteråret til behandling.   | Virkelig godt         |
|  | 7         | Jeg er endnu ikke færdigbehandlet!  | Intet svar            |
|  | 15        | Jeg er ikke blevet oplyst om, hvorvidt jeg igen måtte dyrke motion og evt. i hvilket omfang. Har ikke måttet under sygdomsforløbet grundet risiko for styrtblødninger. Kost og andet har man ej heller oplyst noget om, f.eks. forstoppelse samt andre bivirkninger ved kemoterapien. | Godt                  |
|  | 18        | Jeg følte ikke, jeg var færdigbehandlet.  | Godt                  |
|  | 21        | En glædelig overraskelse over at blive kontaktet af læge NN efter hjemkomst - det virker som om, der bliver fulgt op på tingene og vist interesse, SUPER!   | Virkelig godt         |