

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

D2

Onkologisk Afdeling D

Aarhus Universitetshospital



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	80
Besvarelser fra afsnittets patienter:	57
Afsnittets svarprocent:	71%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

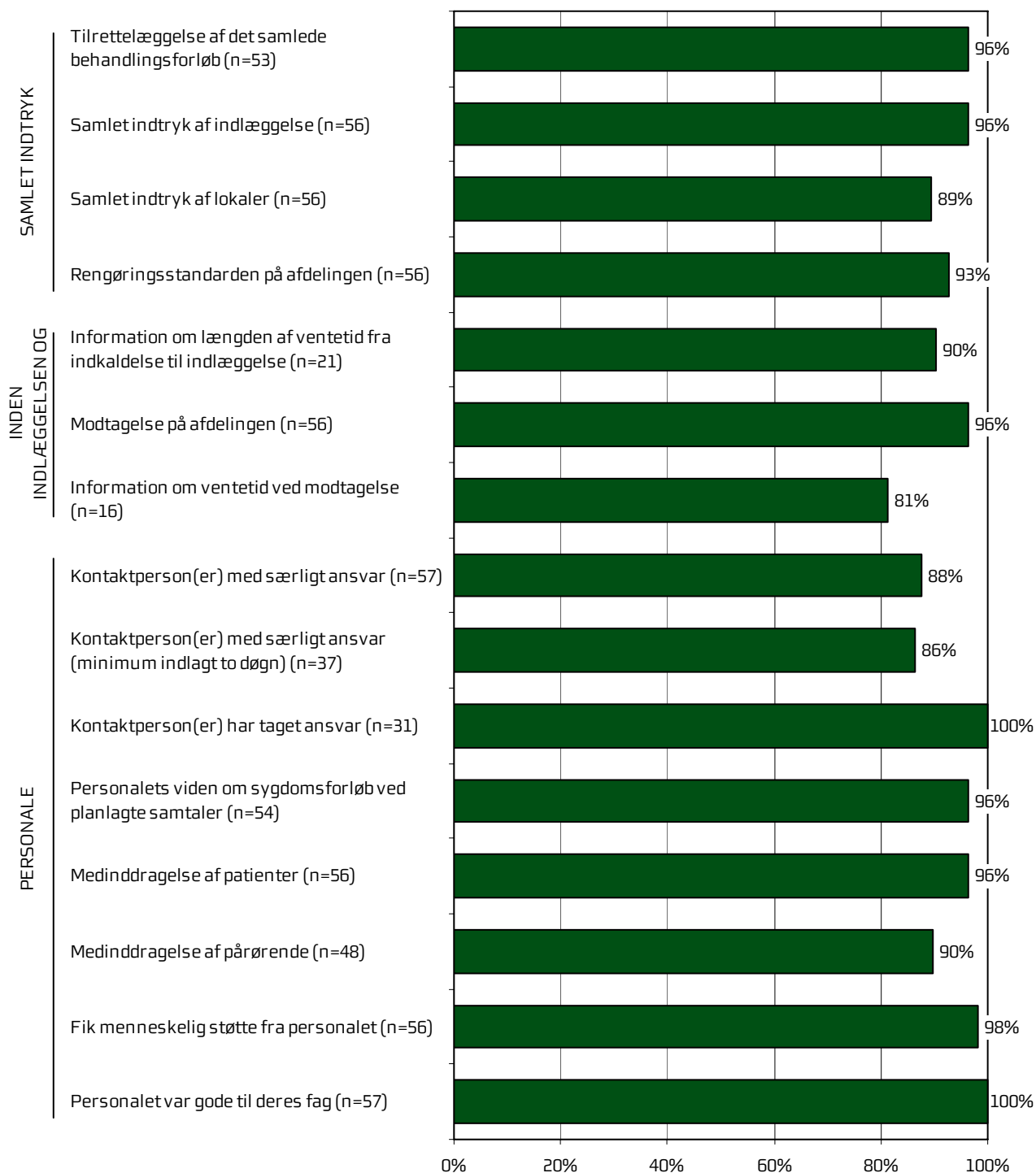
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

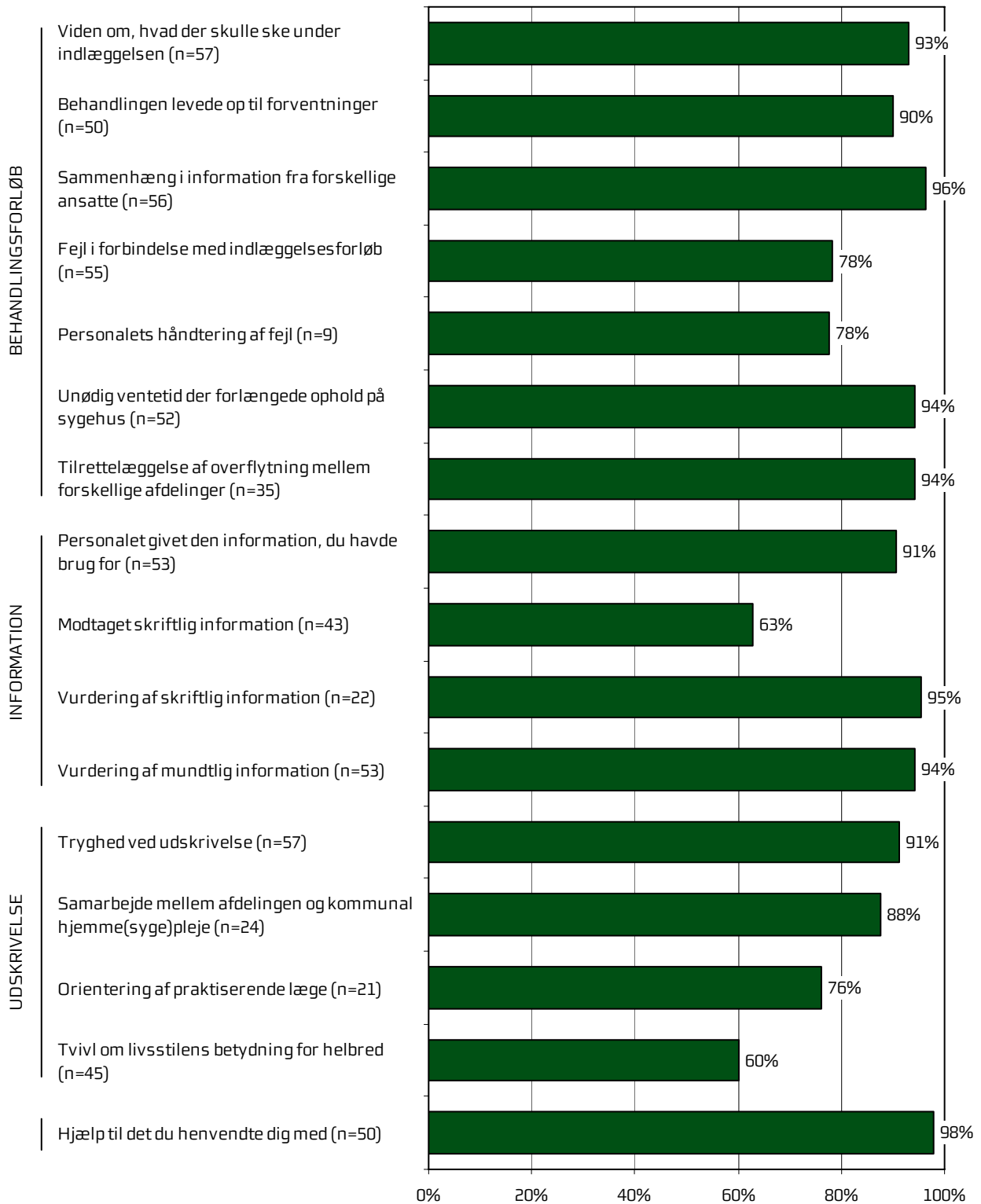
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit D2

2009-tallet er for: Afsnit D2

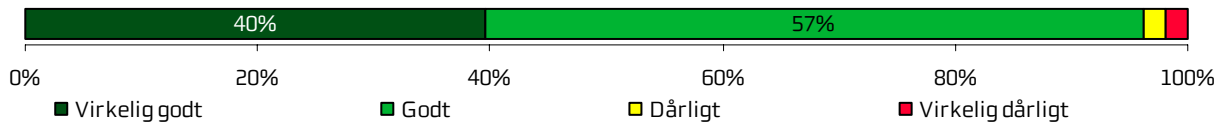
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

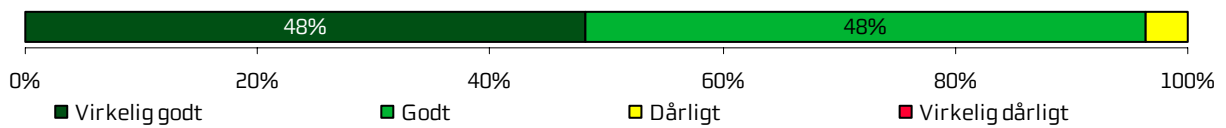
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

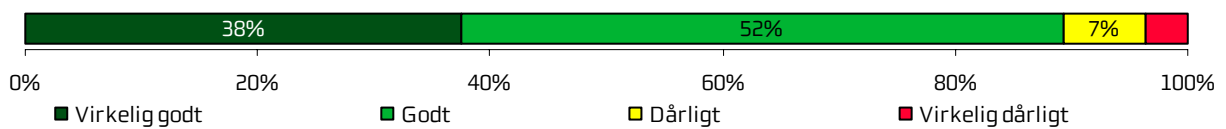
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=53)



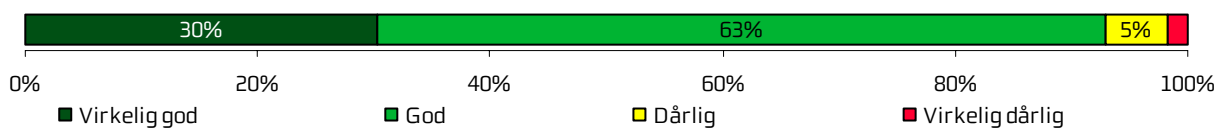
Samlet indtryk af indlæggelse (n=56)



Samlet indtryk af lokaler (n=56)



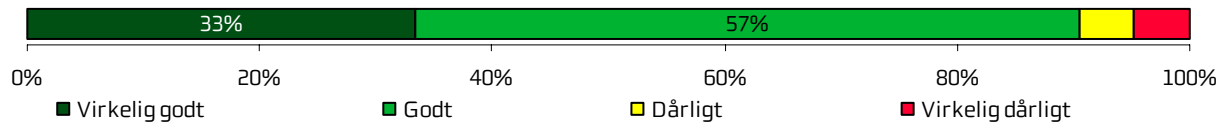
Rengøringsstandard på afdelingen (n=56)



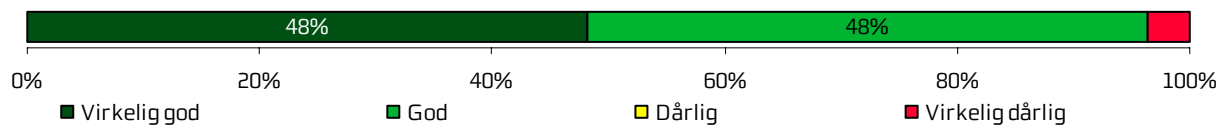
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	100 %	97 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	96 %	100 %	97 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	100 % *	87 %	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	93 %	-	-	100 % *	79 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

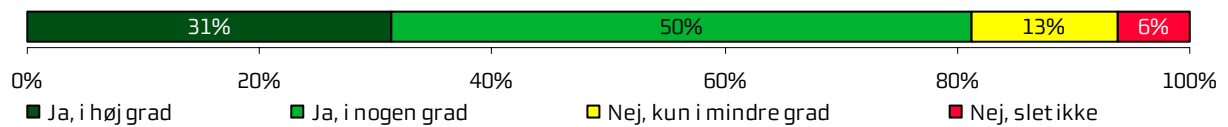
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=21)



Modtagelse på afdelingen (n=56)



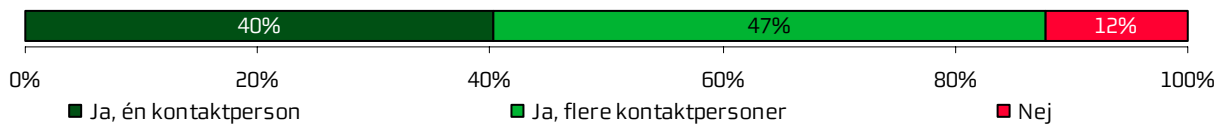
Information om ventetid ved modtagelse (n=16)



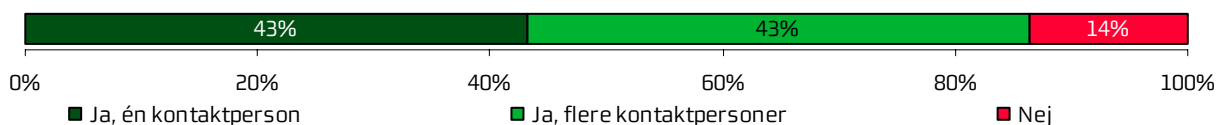
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	90 %	100 %	-	100 %	80 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	100 %	97 %	100 %	91 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	81 %	100 %	78 %	97 %	53 % *	75 % *

Personale

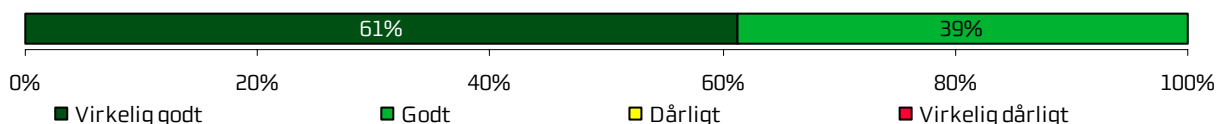
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=57)



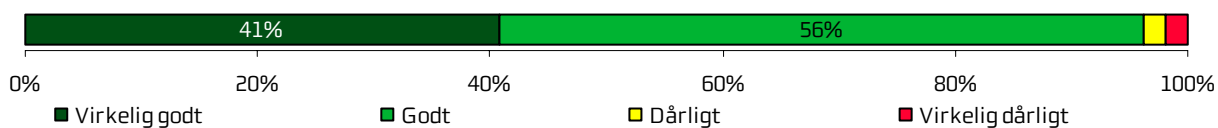
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=37)



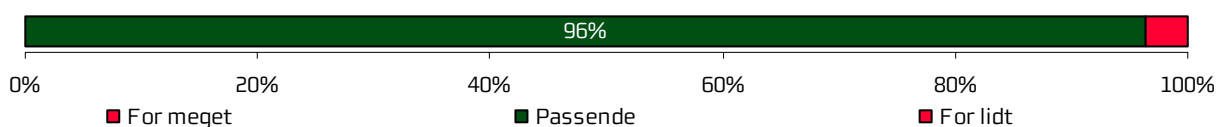
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=31)



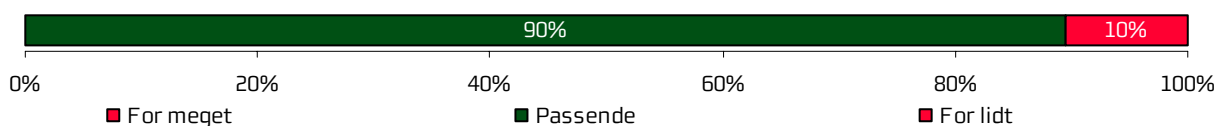
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=54)



Medinddragelse af patienter (n=56)



Medinddragelse af pårørende (n=48)



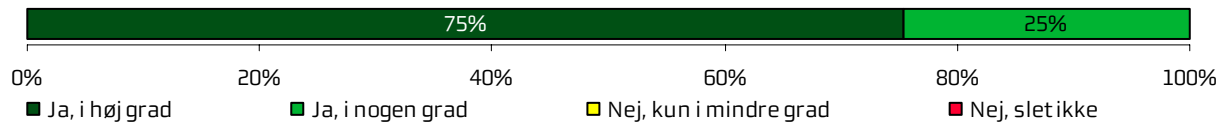
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=56)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	93 %	88 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	89 %	-	100 % *	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	100 %	97 %	100 %	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	97 %	88 % *	100 %	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	95 %	95 %	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98 %	100 %	91 % *	100 %	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

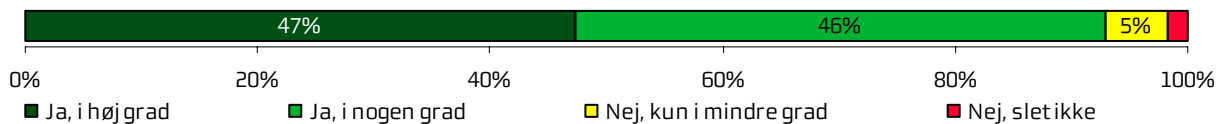
Personalet var gode til deres fag (n=57)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	100 %	97 % *	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

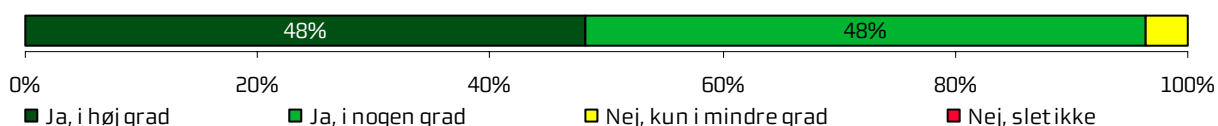
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=57)



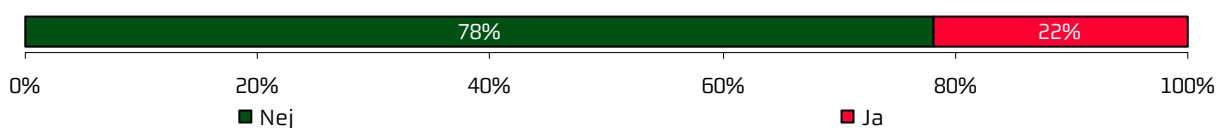
Behandlingen levede op til forventninger (n=50)



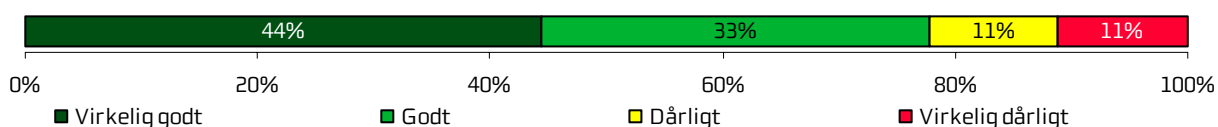
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=56)



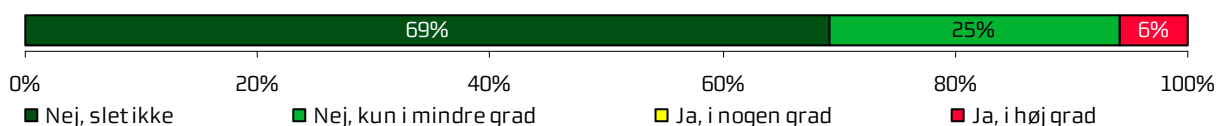
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=55)



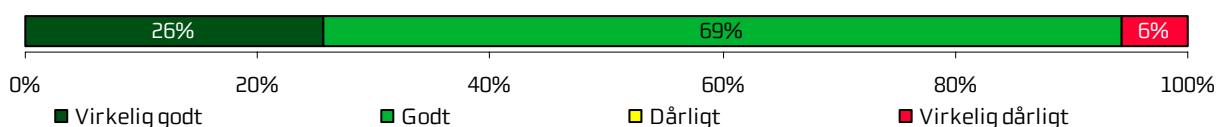
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=52)



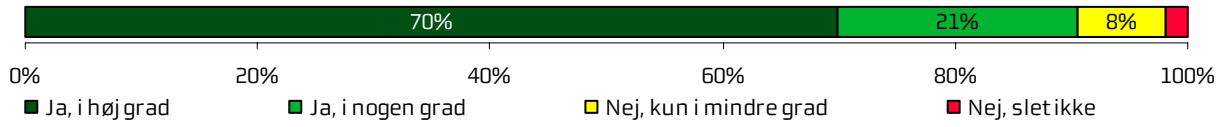
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=35)



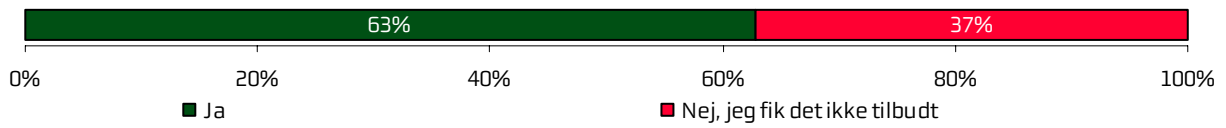
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	94 %	97 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	96 %	96 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	97 %	94 %	100 %	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78 %	90 %	-	100 % *	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	100 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	92 %	89 %	99 %	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	94 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

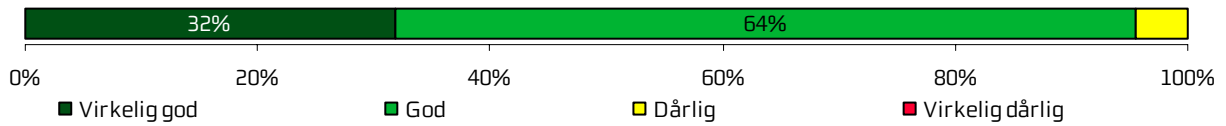
Personalet givet den information, du havde brug for (n=53)



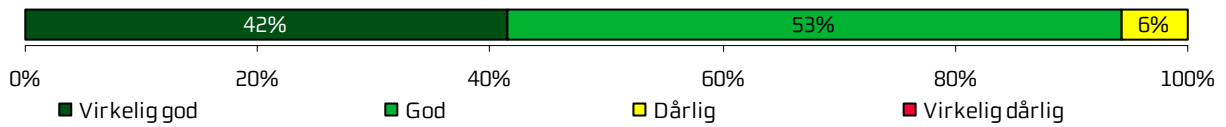
Modtaget skriftlig information (n=43)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



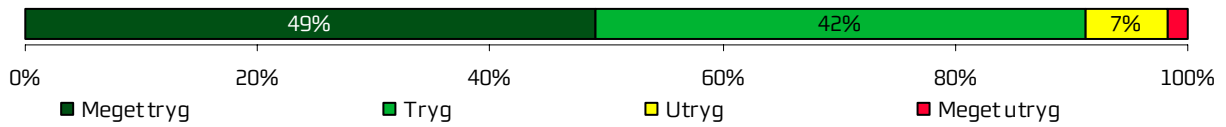
Vurdering af mundtlig information (n=53)



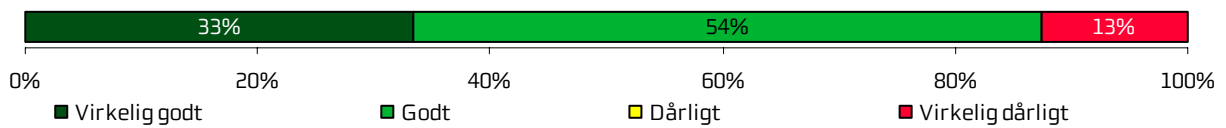
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	91 %	-	-	100 % *	82 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	65 %	-	97 % *	43 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	100 %	88 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	100 %	97 %	100 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

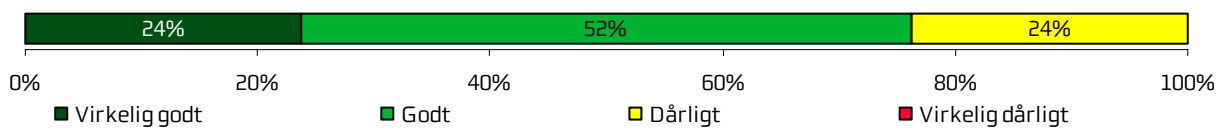
Tryghed ved udskrivelse (n=57)



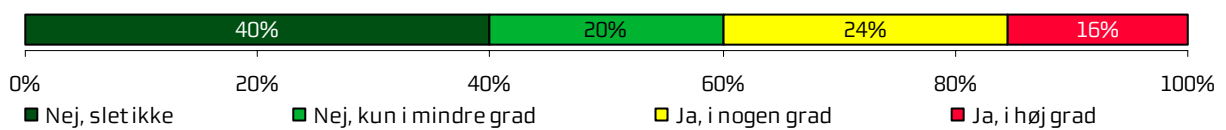
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=21)



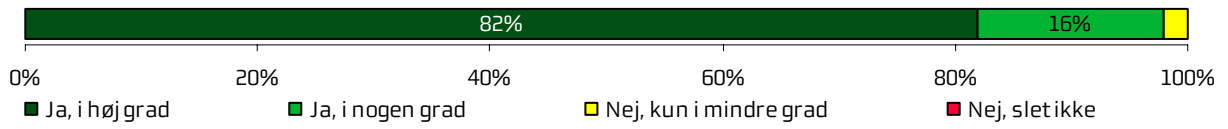
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=45)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	90 %	87 %	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	100 %	90 %	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	76 %	85 %	86 %	100 % *	64 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	60 %	61 %	74 %	88 % *	56 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=50)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 %	84 % *	96 % *

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.

D2

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

ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
3	Jeg blev akut indlagt, så ventetid var der ingen af. God telefonisk kontakt med først sygeplejerske og dernæst læge. Indlagt i forbindelse med kemobehandling.	Godt
7	Indlagt akut.	Virkelig godt
13	Jeg fik indkaldelse til [dag i efteråret] og skulle trappes ud af medicin for stofskiftet. Da jeg så mødte den [dag] sagde sekretæren, at jeg først skulle komme [måned efter]. Så jeg kunne gå hjem og komme igen. Jeg sagde, at jeg ikke kunne gå til [oktober], når jeg ikke fik mit medicin. Det er det værste at være udsat for og så skulle gå yderligere 14 dage.	Godt
15	Jeg kontaktede telefonisk Onkologisk Afdeling [om morgenen], og efter aftale ville en læge kontakte mig [om eftermiddagen]. Jeg blev kontaktet telefonisk af lægen, der mente, jeg skulle komme forbi. Efterfølgende blev jeg kørt til afdelingen og blev indlagt.	Godt
19	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
20	Jeg har været lidt bange, men det er gået godt.	Virkelig godt
20	Jeg har været lidt bange i starten, men det er gået godt.	Virkelig godt
23	Godt, at lægen kunne arrangere transport.	Virkelig godt
24	Oplevede et "brist" i kommunikationen mellem afdelingerne, så indkaldelserne til indlæggelserne blev unødigt udsat.	Godt

D2

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - D2	Modtagelsen
3	Tryk og i gode hænder. Var vist ikke alene før læge, laborant (med flere?) tilså mig.	Virkelig god
4	Jeg var uklar.	Intet svar
10	Fantastisk god og kærlig.	Virkelig god
12	Meget forvirrende. Personalet vidste for lidt om min behandling. Utryghed pga. manglende svar på mine spørgsmål.	Virkelig dårlig
13	Sekretæren havde lavet fejlen med, at jeg var indkaldt [nogle uger før, jeg havde tid]. Vi kørte hjem, og var halvvejs, hvor vi blev ringet op og fik at vide, at en, som skulle være behandlet, var blevet syg, så jeg kunne vende om.	Virkelig dårlig
15	Nu har jeg aldrig prøvet at blive akut indlagt. Jeg fik dog henvist en seng. Desværre var det lige omkring, hvor personalet skifter vagter, så der var måske lidt forvirring. Jeg følte ikke, der var givet orientering til afdelingen om min ankomst.	God
19	Jeg føler mig virkelig positivt modtaget af et meget kompetent personale.	Virkelig god
20	Jeg er meget glad for den måde, personalet har modtaget mig på og deres venlighed.	Virkelig god
23	God og personlig modtagelse. Der var en seng parat, og sygeplejerskerne kunne mit navn.	Virkelig god
24	Oplevede imødekommenhed og forståelse for specielle behov.	God
27	Stor ros til sygeplejerske NN. Hun gav meget grundig information og dermed stor tryghed.	Virkelig god

D2

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - D2	Fejlhåndtering
1	En dag blev jeg glemt, og fik ikke tilbudt mad før langt op ad formiddagen, på trods af at jeg var sengeliggende. Flere dage glemte de at give mig min medicin.	Virkelig godt
2	Forkert medicin.	Virkelig godt
5	Havde fået dræn på én afdeling på grund af [lidelse]. Skylning og rensning foregik på en anden afdeling. Det foregik ikke regelmæssigt. Dræn blev fjernet efter aftale med den første afdeling, men der blev ikke skyllet/renset forinden. Ikke lang tid efter brød betændelsen ud igen. Det var ikke en behagelig oplevelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	En enkelt læge NN måtte blandt andet kigge i journalen for at tiltale mig ved navn, hvilket indikerede for mig, at hun ikke engang havde læst den, hvilket også gav sig til udtryk flere gange i hendes bedømmelse af forslag til videre behandling eller mangel på samme, hvilket også blev afvist af det sygepersonale, der dagligt omgik mig.	Godt
11	For lille nål ved indsprøjtning af kontrastvæske, så jeg fik en kæmpe bule på armen.	Virkelig dårligt
12	Forkert information. Troede, at jeg skulle have stråler, da jeg blev indlagt [], men det var først [flere dage senere].	Godt
13	Lægen sagde, at det så fint ud, og at jeg slap for at få mere [medicin], men skulle komme til kontrol [] [nogle] uger senere. Sekretæren var skrap og sagde, at når jeg var opereret på ét sygehus, skulle jeg gå til kontrol dér. Det lød som om, det var sekretæren som bestemmer på den afdeling. Jeg kan ikke forstå, at hun ikke får stolen for døren. Jeg har aldrig kendt noget lignende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
16	Ændringen i undersøgelsen. Blev sendt til andre undersøgelser, end der var planlagt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Jeg føler, at der blev begået flere fejl under min indlæggelse på det ene sygehus. Her åbnede man mig flere gange, fordi tarmene tilsyneladende lå forkert. Først, da man ville lægge en stomi på det andet sygehus, konstaterede man, [hvad problemet var]. Man sendte mig hjem som helbredt, skønt jeg blev ved med at sige, at jeg var bekymret over [problemer med afføring]. Først på det andet sygehus konstaterede man en stor kræftknode!	Dårligt
22	Blev sat ud på gangen grundet pladsmangel. Så ventetiden og situationen var træls. Blev sat på gangen to gange, før jeg kunne få et fast værelse. Situationen var ikke rar, men personalet var søde og forstående under hele forløbet.	Virkelig godt
23	Afdelingen kendte ikke mit normale blodtryk. En fungerende elektronisk patientjournal kunne have forhindret megen bekymring og muligvis også medført mindre medicin.	Intet svar







D2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
1	Der er meget stor forskel på personalets ansvarlighed, evne til kommunikation og faglighed. Der var mange fuldt ud kompetente personaler, men desværre oplevede jeg også flere sygeplejersker, der ikke levede op til den ansvarlighed og medmenneskelige respekt, man som minimum må forvente.	Dårligt
3	I forbindelse med en scanning på Tage Hansens Gade kørte jeg med en chauffør, som jeg var utryk ved at køre med. Han var mere optaget af at tjekke sms'er end at holde øje med trafikken. Havde ikke overskud til at konfrontere ham.	Godt
15	Sygeplejerske NN orienterede ikke om, hvor langt jeg var i dagens behandling. Arbejdstiden sluttede kl. 16, og så var det patientens ansvar selv at hente hjælp. Det var en dårlig patientoplevelse med ekstra gener.	Godt
21	Efter hjemkomst savnede jeg informationer om, hvem der kunne kontaktes ved spørgsmål, som egen læge ikke kunne svare på.	Virkelig godt
22	Hele behandlingen var meget tilfredsstillende, og personalet gjorde alt, hvad de kunne. Både jeg som patient og mine gæster/pårørende blev meget positivt imødekommet og modtaget. Eneste minus var pladsmanglen.	Virkelig godt
23	Godt, at der under indlæggelsen også var en snak om mit generelle [behandlingsforløb]. Det var lidt frustrerende, at man på ny skulle bede om lov til at tage smertestillende, hver gang en ny læge havde vagten.	Virkelig godt
26	Godt, de var begyndt at lave målinger i []behandlingsforløbet, så man ikke skal ligge der en ekstra dag unødvendigt. Dårlig mad!	Godt





D2

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
 12	I starten var det virkelig dårligt, men til slut var det ok.	Intet svar
 17	Manglede information.	Godt
 21	Fik information om behandling, men ikke meget om sygdommen.	Virkelig godt
 24	Har været psykisk påvirket af mødet med mange forskellige og deres forskellige måder at informere mig på.	Godt
 25	Det skulle være muligt at vælge, om man vil have skriftlig information eller ikke, da jeg med hjernetumor ikke kan huske information (mundtligt) fra gang til gang og så bliver jeg forvirret. Altså var det godt med noget at forholde sig til på skrift.	Virkelig godt
 27	Under: Gerne lidt mere oplysning om den medicin, jeg nu dagligt skal indtage. Også gerne lidt mere oplysning om de mange blodprøver, der kan afsløre, om behandling og medicinering fungerer [].	Virkelig godt

D2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
	17	Godt personale. Dygtige. Flinke.	Godt
	20	Jeg er stoppet med at ryge, hvilket jeg er meget glad for.	Virkelig godt
	21	Bedre information til egen læge om videre forløb, medicindosis mv.	Virkelig godt
	23	Manglende kommunal hjemmepleje/hjemmesygepleje. Afdelingen hjalp med kontakt til socialrådgiver (som desværre ikke kunne hjælpe).	Virkelig godt

D2

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

ID	Kommentarer - D2	Samlet indtryk
1	Jeg synes, der skulle indføres høretelefoner til fjernsynet på stuen, da fjernsynet kan være en stor belastning, når man gerne vil sove, mens andre på stuen gerne vil se fjernsyn. Det er generelt hårdt at dele stue med andre. Der burde indføres mere ro på stuen. F.eks. skulle det være muligt at lægge sig til at sove før kl. 23.	Dårligt
3	Jeg var indlagt i et samtalerum, hvor der ikke var toilet. Derfor delte jeg toilet med pårørende, der kom på besøg. Det var hårdt de første dage, hvor jeg havde svær diarre.	Godt
5	Afdelingen har et kompetent og forstående personale. Jeg er altid blevet godt behandlet på D2.	Godt
6	Bedre løbende orientering om, hvad der nu skal ske og hvornår.	Godt
8	Personalet gjorde alt, for at du skulle befinde dig godt.	Virkelig godt
9	Sygeplejersker og sosu'er er toppen. Og de fleste læger.	Virkelig godt
12	Der blev brugt utroligt meget tid på at flytte rundt på patienterne.	Intet svar
14	Jeg er vældig tilfreds med afdelingen, men madrasserne i de to senge, jeg blev præsenteret for, var dårlige at ligge på. Der var hulninger i madrassen.	Virkelig godt
15	Jeg blev indlagt på D2. Jeg blev efter et par dage flyttet til en stue, hvor min opfattelse var, at min medpatient virkelig var syg. Jeg var indlagt med en infektion, og var/er heldigvis selvhjulpent. Det havde været ønskeligt, om der var taget hensyn til patienternes sygdomsforløb/tilstand.	Godt
17	Meget kunne gøres bedre - men jeg ved, det koster. Men tak for alt, I har gjort.	Godt
19	Jeg synes, at Aarhus Sygehus er et virkelig godt hospital. Jeg har kun mødt virkelig kompetence og menneskelig omsorg. I kunne desværre ikke redde mig, men I gjorde, hvad I kunne.	Virkelig godt
20	Jeg har kun ros tilovers og takker personalet.	Virkelig godt
21	Hvem man kan kontakte med spørgsmål, har forsøgt at ringe og fandt da, efter mange omstillinger, den rigtige.	Virkelig godt
22	Det særligt gode var støtten, modtagelsen og behandlingen fra personalet. De var rare, søde og imødekommende.	Virkelig godt
23	Flot, at I har is i fryseren til børn, der kommer på besøg. Professionelt og godt humør. Køb nogle plastikhandsker et nummer større, som man kan få over droppene, når man skal i bad.	Virkelig godt
24	Afdelingen har været imødekommende og opfyldt mine særlige behov.	Godt
25	Det er dobbelt så godt i Aarhus som på andet sygehus. Det andet sygehus har overhovedet ikke styr på journaler og patientforløb.	Virkelig godt
26	Dårlig mad, kunne ikke få det, der stod, de havde! Ikke mad for unge mennesker!	Godt
28	Jeg synes, at sygeplejerske NN var en fantastisk varm og hjælpsom person, som fortjener ekstra ros.	Godt