

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2011**

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

SENGEAFSNIT E235

Ortopædkirurgisk Afdeling E

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:	41
Besvarelser fra afsnittets patienter:	36
Afsnittets svarprocent:	88%

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

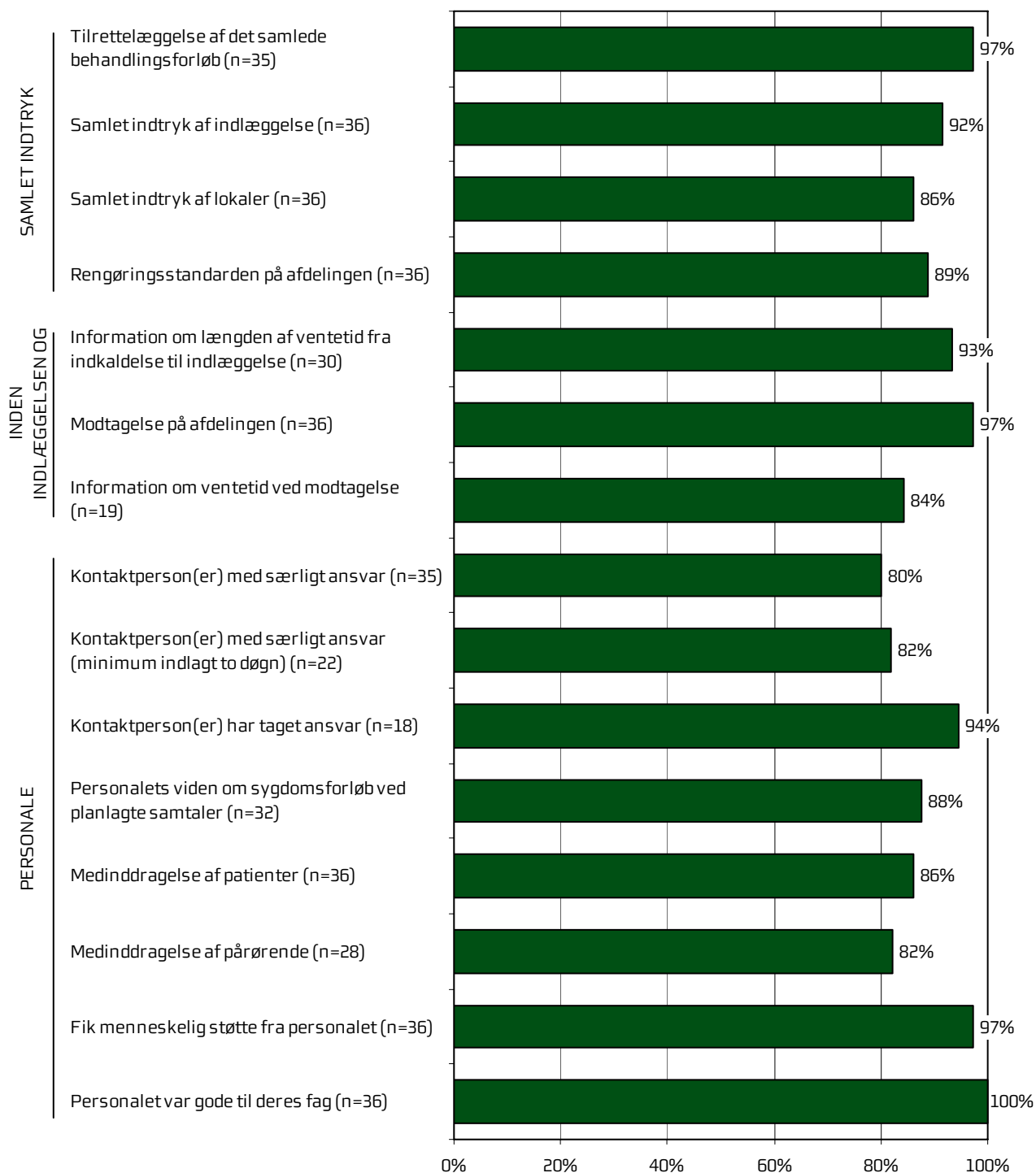
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

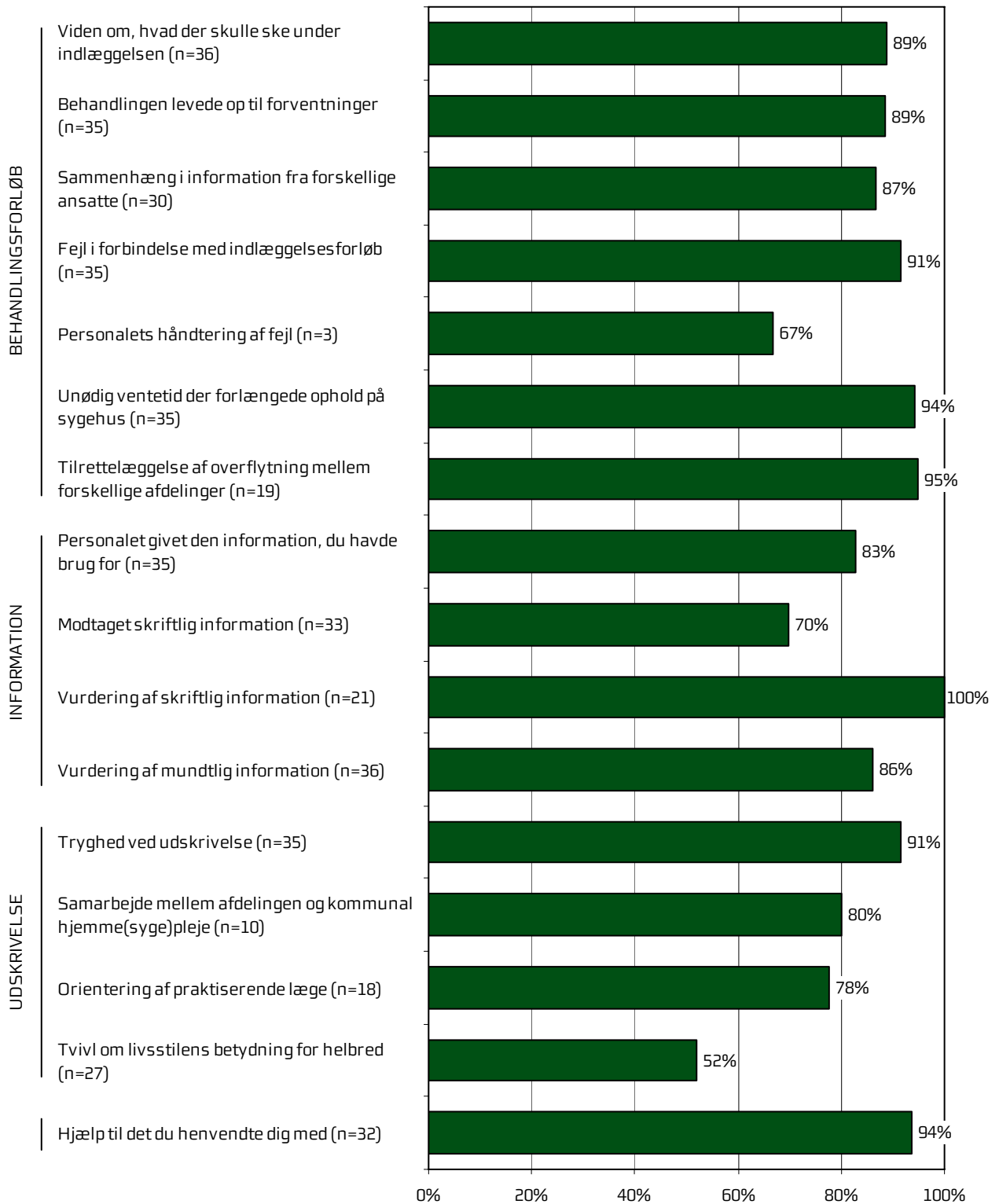
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 E5

2009-tallet er for: Afsnit E5

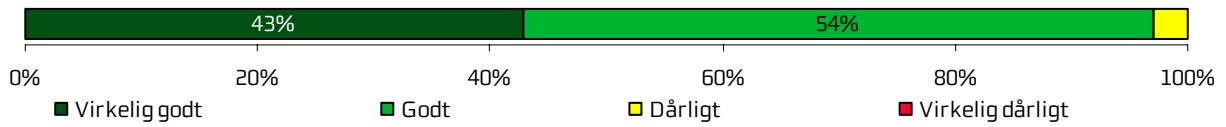
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

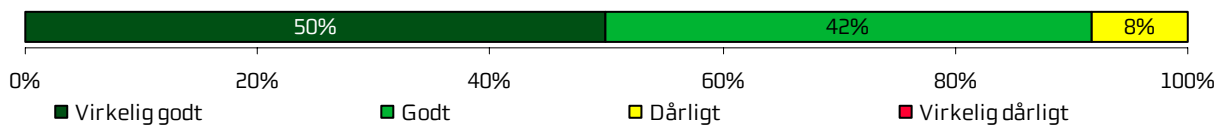
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

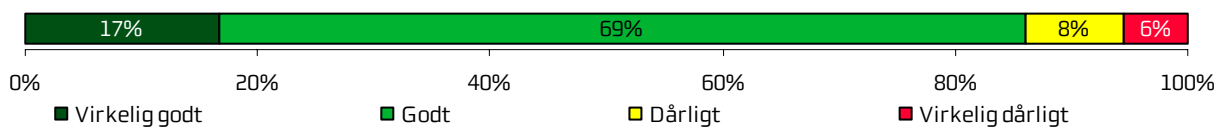
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=35)



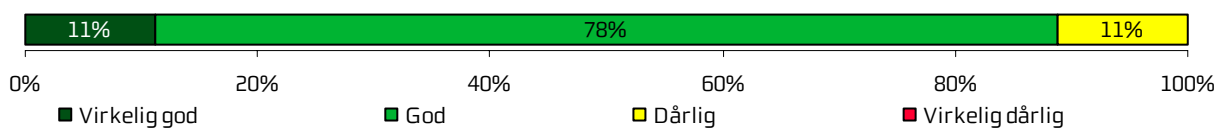
Samlet indtryk af indlæggelse (n=36)



Samlet indtryk af lokaler (n=36)



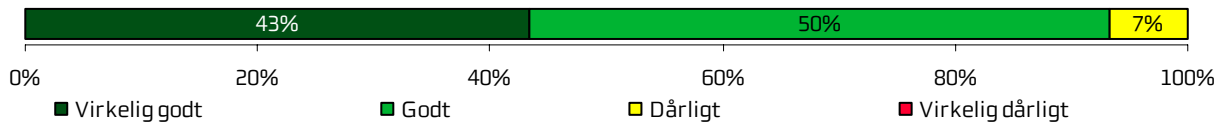
Rengøringsstandard på afdelingen (n=36)



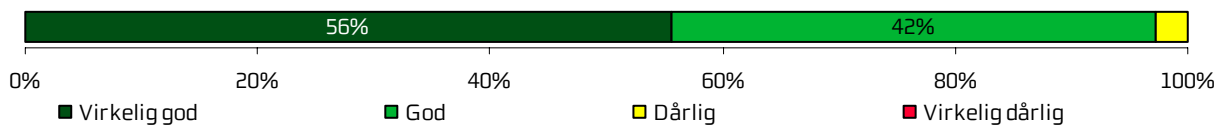
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	100 %	100 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	100 %	93 %	100 %	84 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86 %	77 %	83 %	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	89 %	-	-	100 % *	79 %	91 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

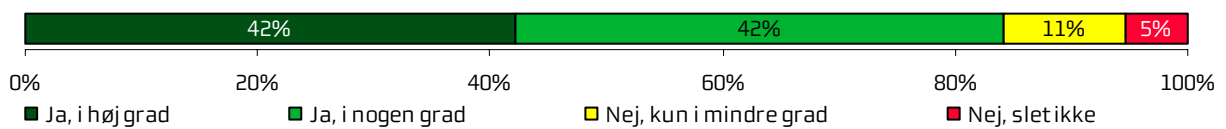
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=30)



Modtagelse på afdelingen (n=36)



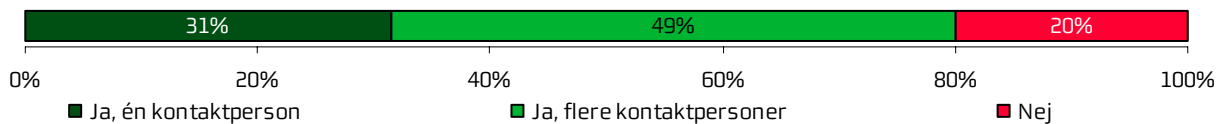
Information om ventetid ved modtagelse (n=19)



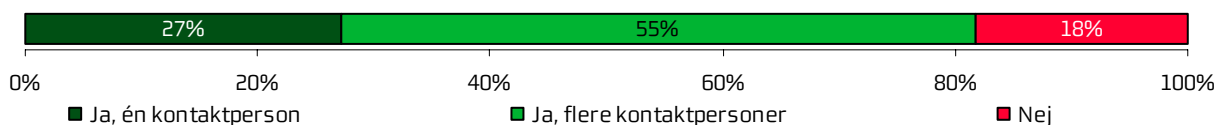
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	100 %	-	100 %	80 %	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	100 %	94 %	100 %	91 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	84 %	83 %	71 %	97 %	53 % *	75 % *

Personale

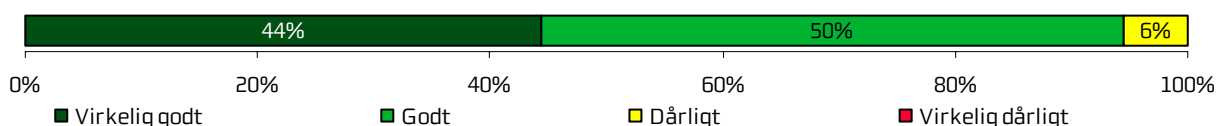
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=35)



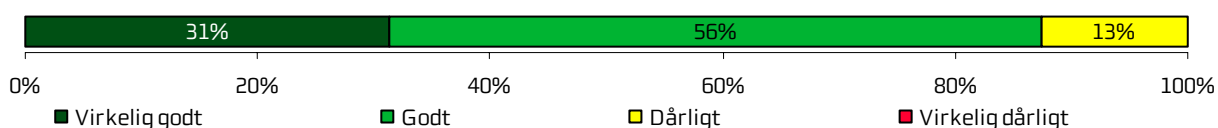
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=22)



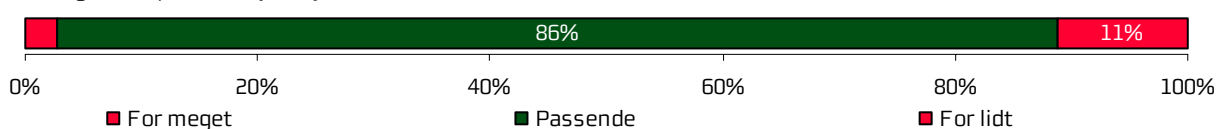
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=18)



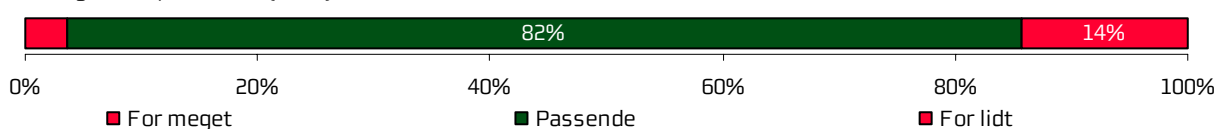
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=32)



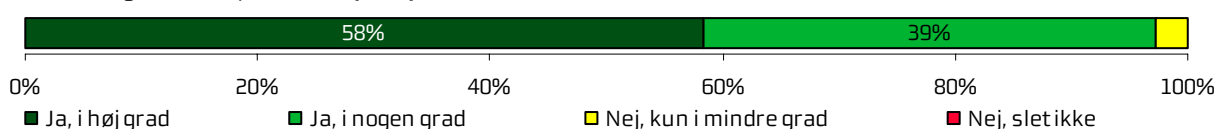
Medinddragelse af patienter (n=36)



Medinddragelse af pårørende (n=28)



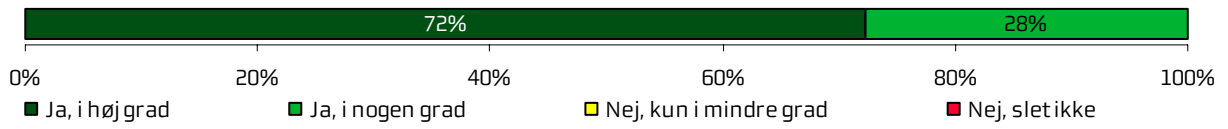
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=36)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	80 %	92 %	87 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	100 % *	-	100 % *	64 %	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	-	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	92 %	93 %	100 % *	80 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	100 % *	94 %	100 % *	78 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	100 % *	100 % *	100 % *	75 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97 %	86 %	90 % *	100 %	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

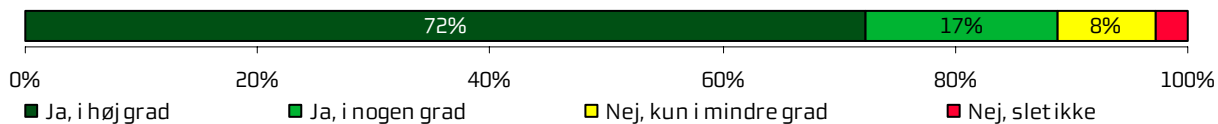
Personalet var gode til deres fag (n=36)



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

Behandlingsforløb

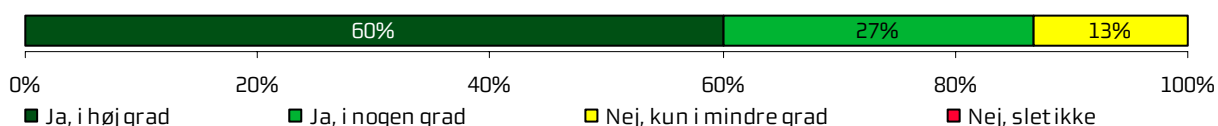
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=36)



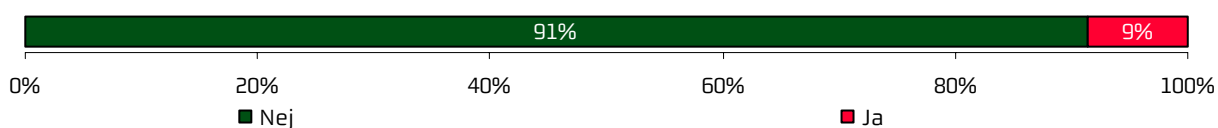
Behandlingen levede op til forventninger (n=35)



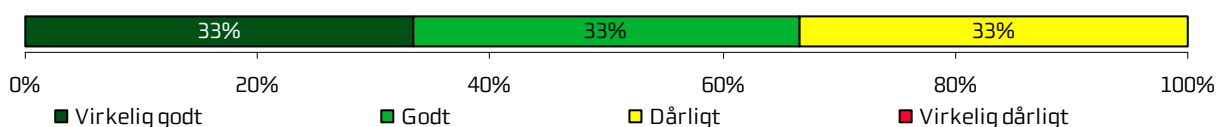
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=30)



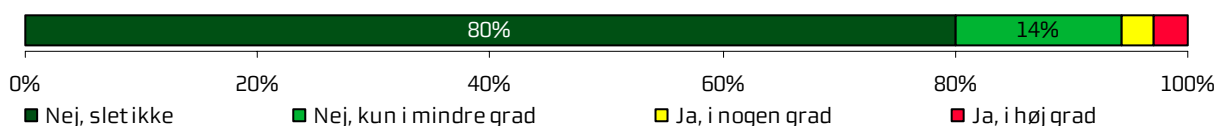
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=35)



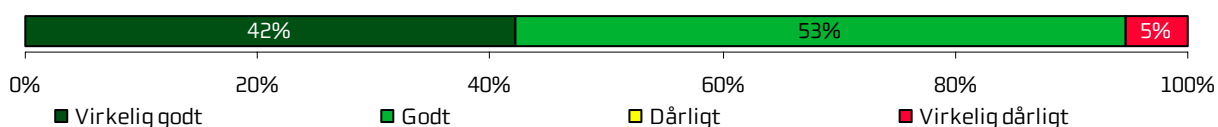
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=35)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=19)



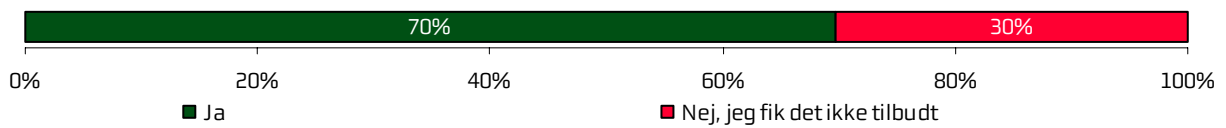
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	100 % *	97 %	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	89 %	100 % *	84 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	75 %	90 %	100 % *	77 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	91 %	100 %	-	100 %	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94 %	92 %	93 %	99 %	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	100 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

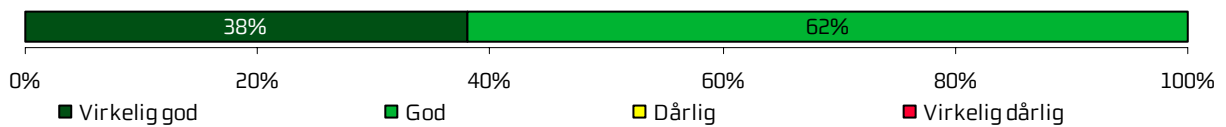
Personalet givet den information, du havde brug for (n=35)



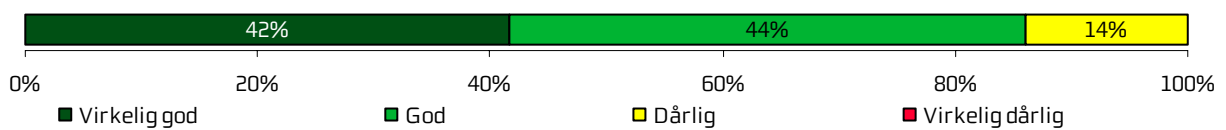
Modtaget skriftlig information (n=33)



Vurdering af skriftlig information (n=21)



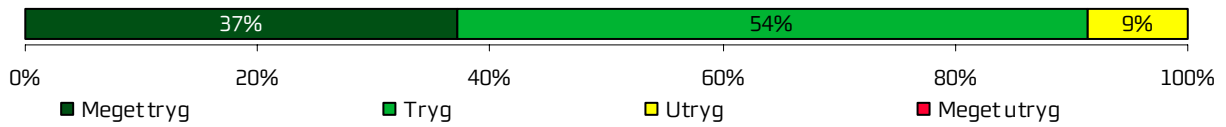
Vurdering af mundtlig information (n=36)



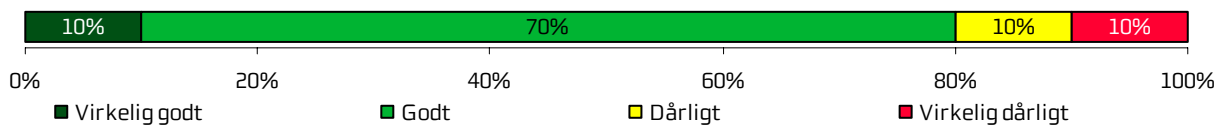
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	83 %	-	-	100 % *	82 %	93 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	70 %	92 % *	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	100 %	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86 %	100 % *	90 %	100 % *	83 %	94 %

Udskrivelse

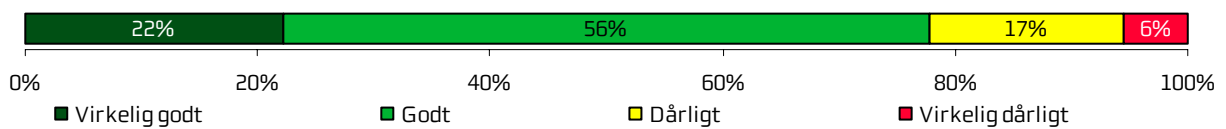
Tryghed ved udskrivelse (n=35)



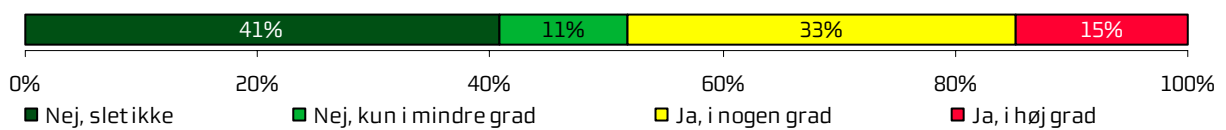
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=18)



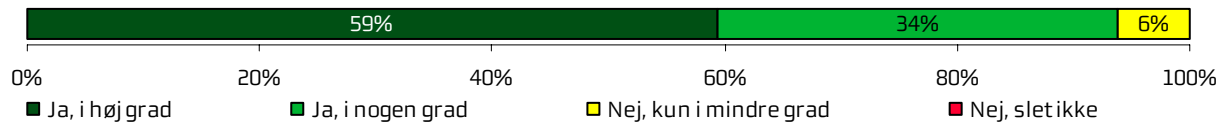
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=27)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	100 %	87 %	100 %	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	80 %	100 %	85 %	100 %	66 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	78 %	86 %	80 %	100 % *	64 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	52 %	75 %	76 % *	88 % *	58 %	72 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=32)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	-	-	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.

SENGEAFSNIT E235

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





ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Samlet indtryk
 4	Fik en rolig og meget venlig behandling.	Virkelig godt
 7	Blev pga. den korte varsel kun indkaldt telefonisk.	Godt
 11	Jeg fik dagen efter en ambulant [undersøgelse] høj feber og infektion []. Det var en lørdag, og de udleverede telefonnumre virkede ikke i weekenden. Der bør være bedre mulighed for vurdering efter dagkirurgiske indgreb.	Virkelig godt
 12	Jeg blev desværre ikke indkaldt i første omgang på grund af kommunikationsproblemer mellem de to afdelinger. Jeg blev "glemt" i systemet med begrundelsen, at det var sommerferie.	Godt
 14	Yderst tilfreds.	Virkelig godt

SENGEAFSNIT E235**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Modtagelsen
 4	Der blev "holdt øje" med mig hele tiden trods travlhed. Nu skal du det klokken det, og så skal du have noget at spise, inden du skal noget klokken det.	Virkelig god
 7	Ingen seng ved ankomst. Ufattelig lang ventetid. Unødigt, at indkalde en så tidligt []. Mangel på lokaler, hvor man kan snakke med læger, læger NN og fysioterapeuter, når man ikke har fået en seng. Andre patienter og besøgende må nærmest jages ud af lille opholdsrum.	Dårlig
 12	Det gav en god fornemmelse af tryghed, at en allerede kendt sygeplejerske var med [].	Virkelig god
 13	Blev modtaget og fulgt af en studerende, som var med hele vejen og var god til at spørge ind til, hvordan jeg havde det.	God
 14	Yderst tilfreds.	God

SENGEAFSNIT E235

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Fejlhåndtering
 1	Man havde glemt at læse journalen ang., hvor bedøvet man var, samt der ikke stod, hvor stort et indgreb, der var lavet.	Dårligt
 2	Jeg forstod ikke alt, der blev sagt, da der ikke var bestilt tolk.	Intet svar
 7	Der kom ikke gang i maven efter operation, da en ny sygeplejerske hver dag havde en ny mening om, hvordan problemet skulle tackles. Derfor halvandet døgn, hvor jeg var virkelig dårlig med konstant kvalme.	Godt
 9	Mine svar er rykket en grad ned fra "Ja, i høj grad" udelukkende pga. nedenstående årsag. Ellers var der den bedste sammenhæng. Der skete den fejl ved starten af mit forløb, at ingen af de involverede forud for operationen reagerede på mit ønske om at undgå overdosering under narkosen. Følgen blev kraftig reduktion af min almentilstand og voldsom infektion (dette blev i øvrigt udeladt af journalen). Det skal dog siges, at man efterfølgende fulgte effektivt op.	Virkelig godt

SENGEAFSNIT E235

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Samlet indtryk
3	Jeg var imponeret over, at personen (sygeplejersken), der tog imod mig på opvågningen, kørte med mig ned på min stue og "overdragede" mig.	Godt
6	Jeg vil gerne takke for den gode behandling. NN's forbindinger og en anden NN's hjælp og motivation til at komme ud af sengen.	Virkelig godt
7	Generelt alt for mange forskellige sygeplejersker inde over ens pleje ved en sådan [over en uge lang] indlæggelse. Kun tre formåede at give en virkelig personlig pleje med empati og professionalitet.	Godt
8	Indkaldt til (blodprøve m.m.) [efterår]. Varighed ca. en time. Derefter vist til rette på patienthotel med besked om at møde næste [formiddag] til iklædning m.m. Selve behandlingen [biopsi] skulle foregå [eftermiddag]. Alt i alt meget lang tid.	Godt
9	Idé: Fortæl patienterne, hvilke faggrupper de vil møde, og sørg for at opfordre dem til at komme med spørgsmål/anmodninger til den enkelte fagperson. I mit tilfælde kunne jeg have talt med den behandlende læge NN og undgået "standardbedøvelse". Dette fik jeg at vide efterfølgende.	Virkelig godt
14	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
15	Indlæggelsen bar præg af travlhed blandt personale og trængsel på afsnittet.	Dårligt

SENGEAFSNIT E235**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Samlet indtryk
2	Manglende tolkning.	Godt
3	Jeg synes ikke, at samtalen med den læge, som skulle operere mig, levede op til mine forventninger. Jeg havde ventet meget længe på samtalen den dag, jeg blev indlagt, og han virkede ikke særlig forberedt inden samtalen. Så jeg var nervøs før operationen. Synes ikke, at jeg havde fået de informationer, som jeg burde. Men er heller ikke sikker på, at jeg selv stillede de rigtige spørgsmål. Så jeg tror, at det ville have været godt, hvis sygeplejersken, som mødte mig om morgenen, havde deltaget i samtalen. Lægen virkede til, at han havde meget travlt og ikke var videre interesseret i min sag.	Godt
6	Jeg blev orienteret om mulighederne af lægen, og vi var enige om indgrebets omfang. Efterfølgende har jeg også fået alle relevante informationer.	Virkelig godt
14	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
15	Der var ikke altid tilgængeligt personale fra tumorsektoren i aften- og nattevagterne. Det gjorde, at det ikke var den optimale behandling/information, da personale fra fod- og rygsektoren ikke kunne svare på spørgsmål omkring restriktioner i forhold til mit forløb i tumorsektoren. Når der var personale fra tumorsektoren, var informationen god.	Dårligt

SENGEAFSNIT E235

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Samlet indtryk
✎ 4	Det er bare super fedt, at læge NN lige brugte et minut i telefonen og gav besked omkring prøven, som var blevet taget af min store knude.	Virkelig godt
✎ 9	Jeg har fået perfekt hjælp fra hjemmepleje i kommunen og fra egen læge. Men der har vist ikke været særlig meget egentligt samarbejde.	Virkelig godt
✎ 14	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
✎ 15	Der var trængsel i afsnittet, så jeg kom hurtigt ud at ligge i "bufferstuen" og hjem to dage efter operationen. Det gik lidt hurtigt, og jeg var lidt utryk, men jeg ville hellere hjem at ligge end udenfor afdelingen i denne "bufferstue". Men det gik heldigvis godt med at komme hjem.	Dårligt

SENGEAFSNIT E235

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

ID	Kommentarer - SENGEAFSNIT E235	Samlet indtryk
5	Lige efter operationen var jeg alene på stuen med opkastning og smerter. Jeg var heldig, at min datter kom med, og dermed fik jeg hjælp. Personalet var i gang med overlappning. Den første kontakt med sygeplejerske var [over tre] timer efter.	Dårligt
5	Den eneste information, jeg fik, var direkte fra lægen, der skulle operere mig, inden operation og efter operation. Mellem de fleste sygeplejersker fra Afdeling E5 (undtagen to sygeplejersker) og mig var der overhovedet ikke nogen kommunikation.	Dårligt
5	Jeg følte mig totalt forladt til [mig selv/min egen helbredelse]. Jeg havde det ikke godt (var svimmel og havde smerter), men afdelingen sagde, at jeg skulle selv sørge for at komme hjem. De nægtede at hjælpe mig med transporten. Er det "menneskeligt"?	Dårligt
5	Jeg var heldig at opleve to sygeplejerskehold, som var meget gode fagligt. Jeg blev behandlet menneskeligt af dem. Følte mig set og hørt. Desværre har jeg ikke oplevet det samme med de andre hold. Jeg appellerer til den faglige etik, der kræves i et professionelt arbejde med mennesker. For eksempel ved hvert vagtskifte må det nye personale præsentere sig for ALLE de patienter, de har ansvar for. Personligt har jeg oplevet at blive ignoreret som patient. Min datter kunne også se og opleve ligegyldigheden. Det tog hun op med en af sygeplejerskerne fra afdelingen.	Dårligt
7	Færre personer inde over den enkelte patient. Noget forvirring pga. for mange personer involveret. Blev bl.a. sendt hjem med en [forkert instrument]. Viste sig, at jeg var syet med sting.	Godt
9	I nogle sammenhænge (især toiletforhold), var der meget lidt plads. Jeg oplevede ikke rengøring udover moppe og bordaftørring, men jeg så intet snavs.	Virkelig godt
10	Hurtig behandling. Næsten ingen ventetid.	Godt
12	Det var godt for mig, at det var sygeplejersker, der kom igen. Det gav tryghed og følelsen af at blive husket. Der var et godt udvalg af mad og drikke. Det var et problem for mig på krykker at komme på toilettet. Specielt, når disse bruges til opbevaring af vasketøjskurve! Servicemedarbejderne virkede efter min mening ikke observante i forbindelse med rengøringen på stuerne.	Godt
14	Jeg synes, at personalet har meget travlt.	Virkelig godt
15	Manglede især privatzone på firesengsstuen. Der var ikke noget forhæng, kun en lille afskærmning der ikke både kunne dække for sidemanden og naboen.	Dårligt