

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Z
Plastikkirurgisk Afdeling Z
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:	136
Besvarelser fra afsnittets patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	76%

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

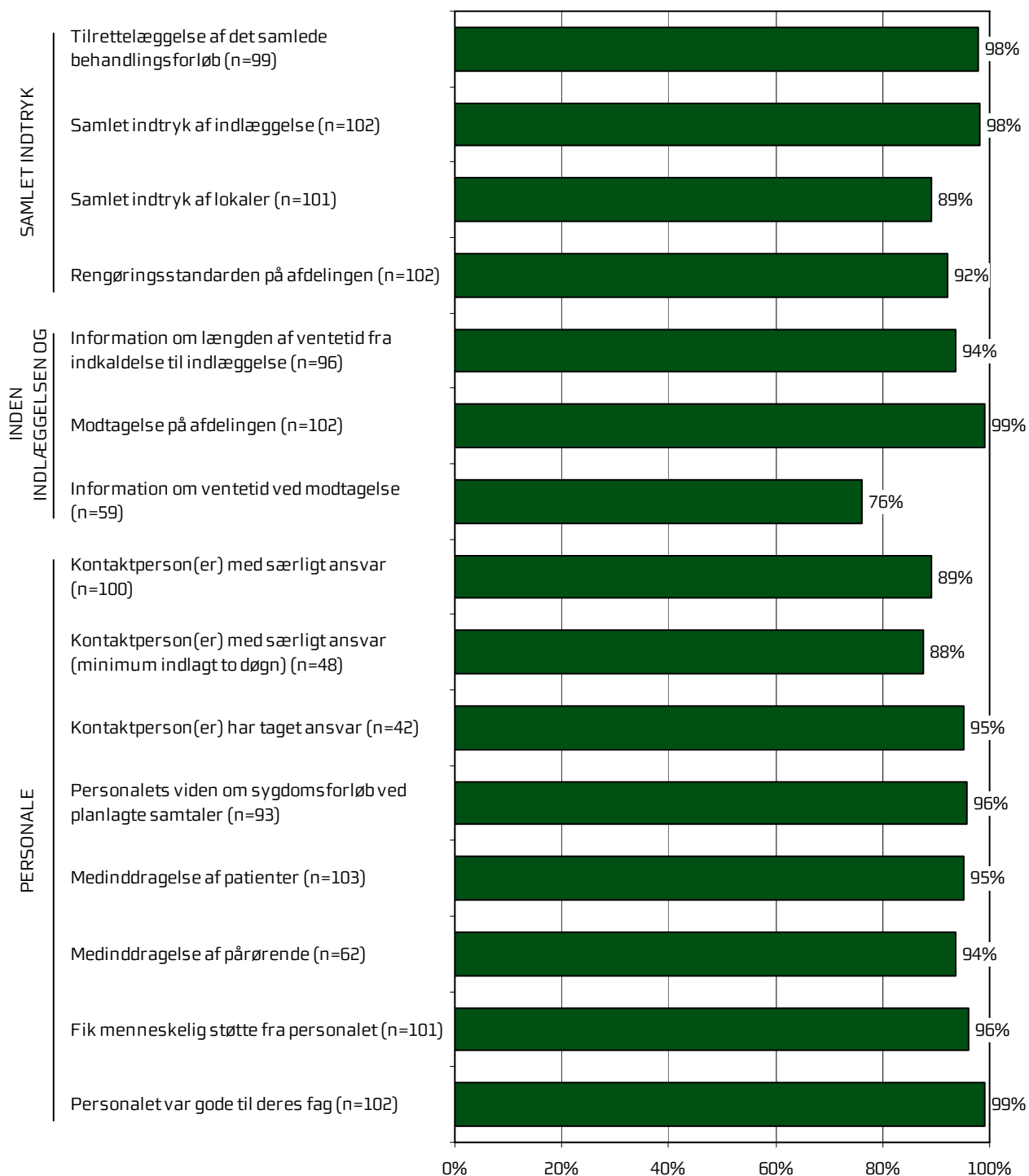
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

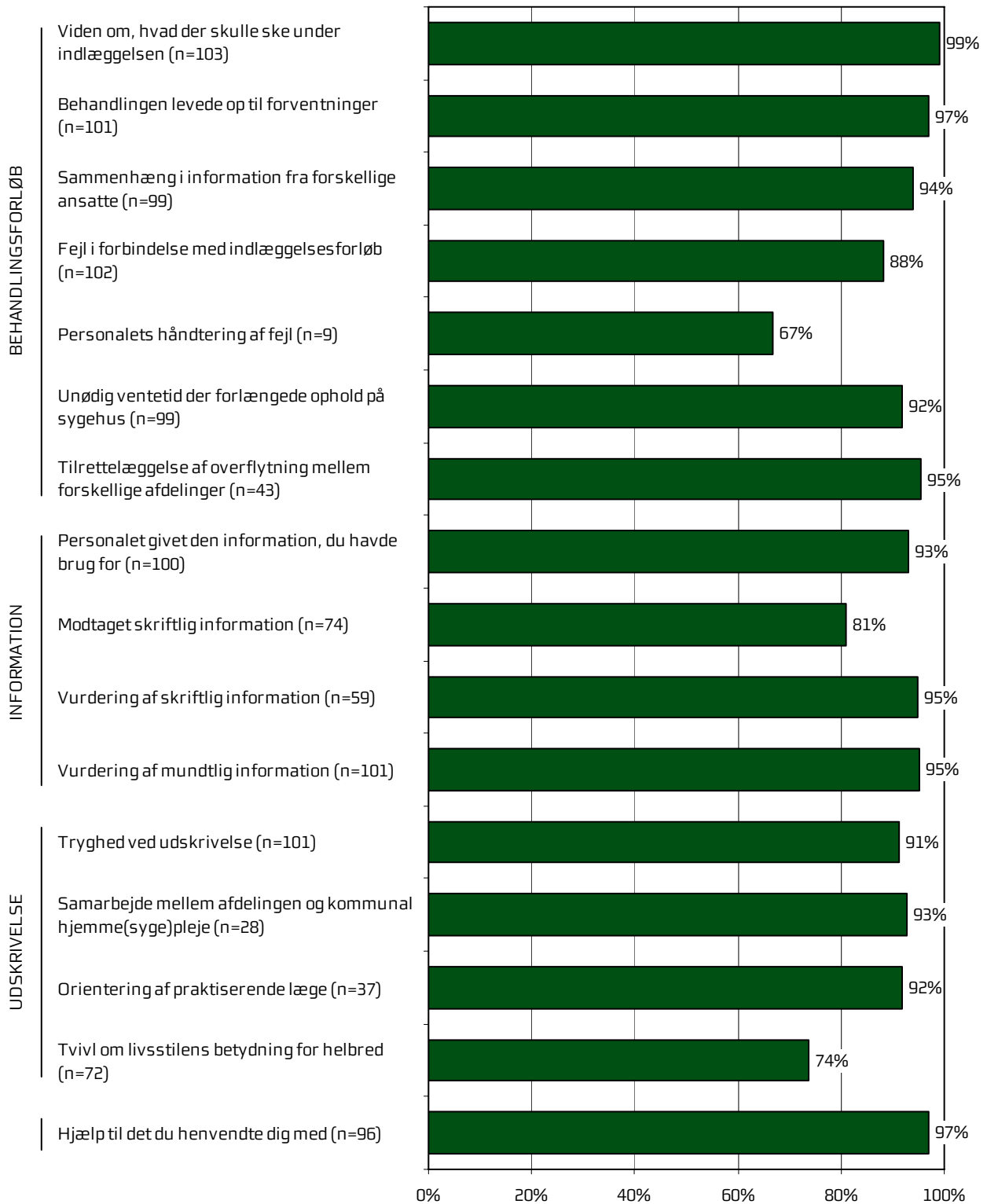
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Plastikkirurgisk Afdeling Z

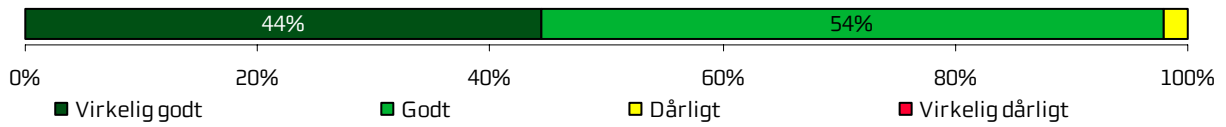
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

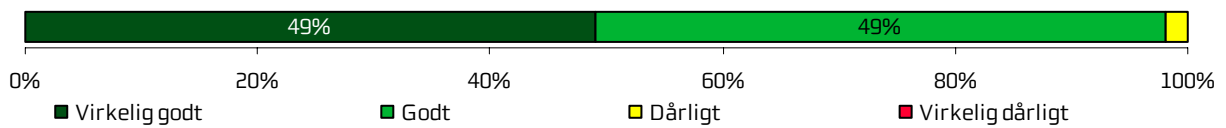
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

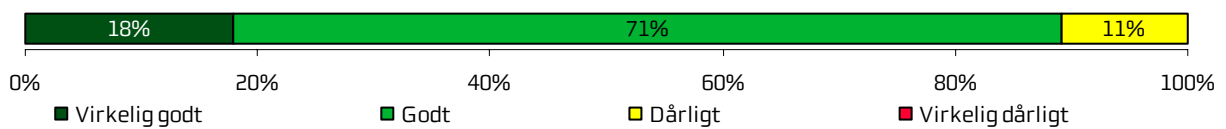
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=99)



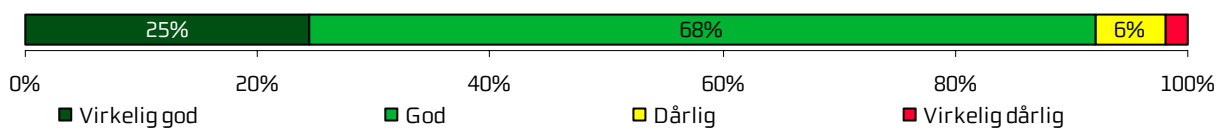
Samlet indtryk af indlæggelse (n=102)



Samlet indtryk af lokaler (n=101)



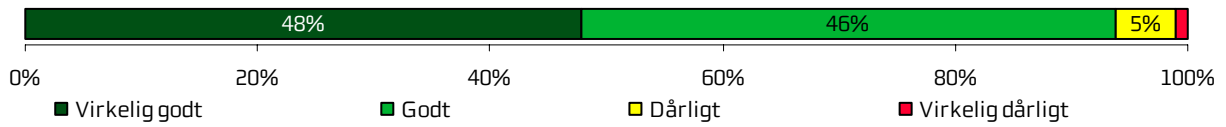
Rengøringsstandard på afdelingen (n=102)



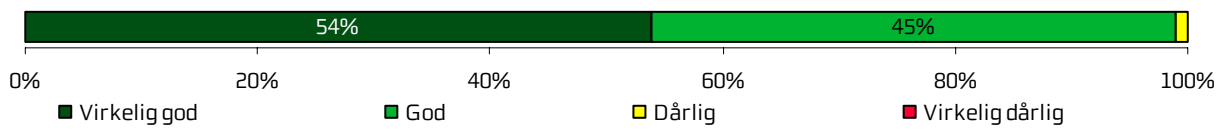
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	96 %	100 %	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	96 %	99 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89 %	81 %	87 %	100 % *	63 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	92 %	-	-	100 % *	79 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

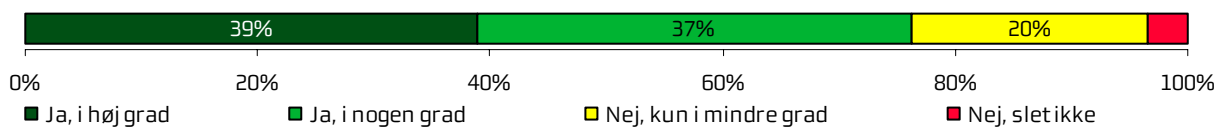
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=96)



Modtagelse på afdelingen (n=102)



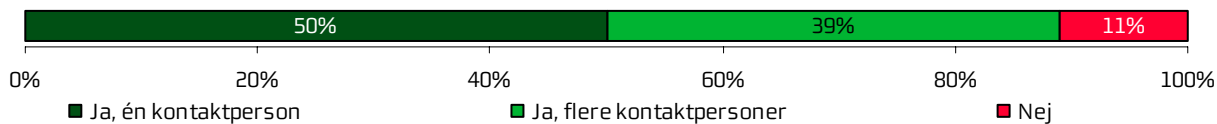
Information om ventetid ved modtagelse (n=59)



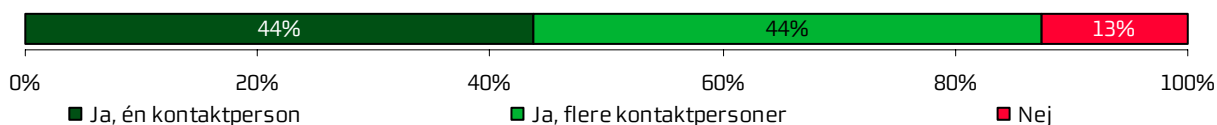
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	97 %	-	100 % *	80 % *	92 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	98 %	96 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	74 %	64 % *	97 % *	53 % *	75 % *

Personale

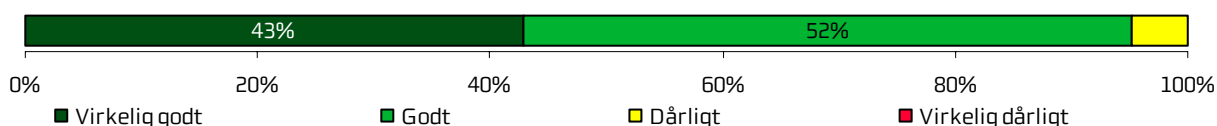
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=100)



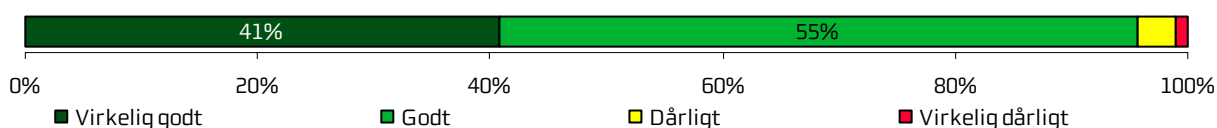
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



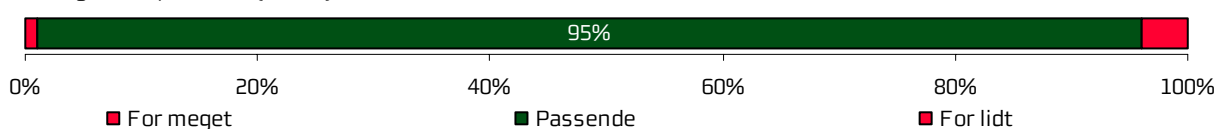
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=42)



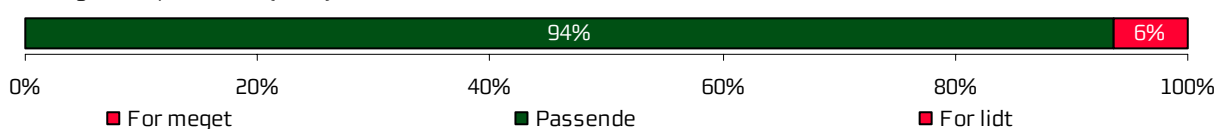
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=93)



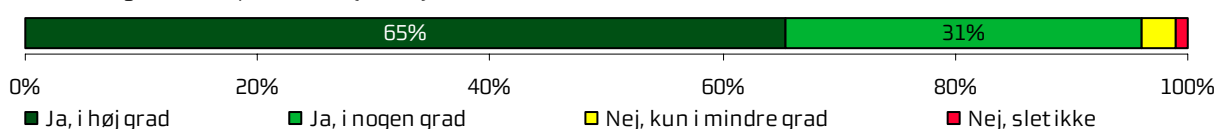
Medinddragelse af patienter (n=103)



Medinddragelse af pårørende (n=62)



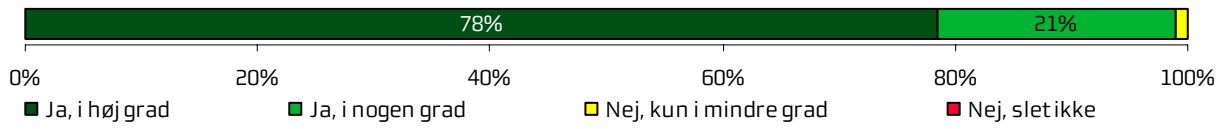
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=101)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89 %	91 %	90 %	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	92 %	-	100 % *	64 % *	83 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	-	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	96 %	95 %	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	94 %	88 % *	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94 %	92 %	85 % *	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	98 %	91 % *	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

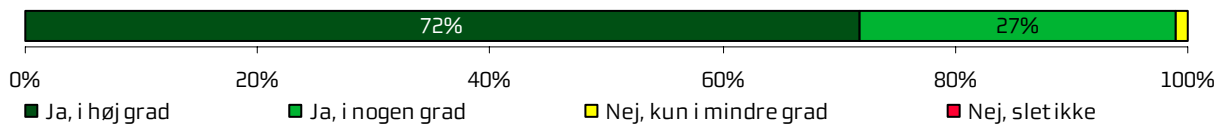
Personalet var gode til deres fag (n=102)



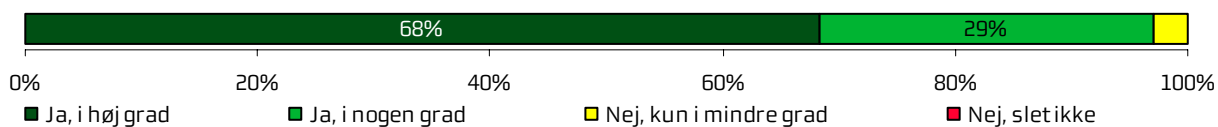
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	100 %	98 %	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=103)



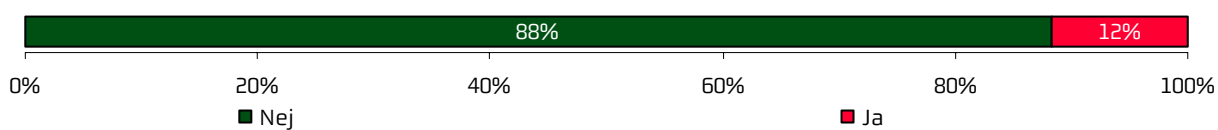
Behandlingen levede op til forventninger (n=101)



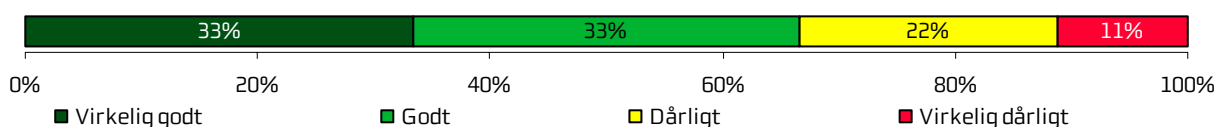
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=99)



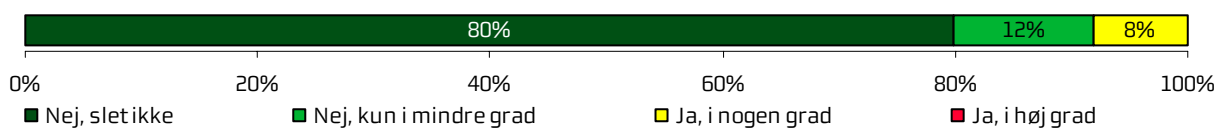
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=102)



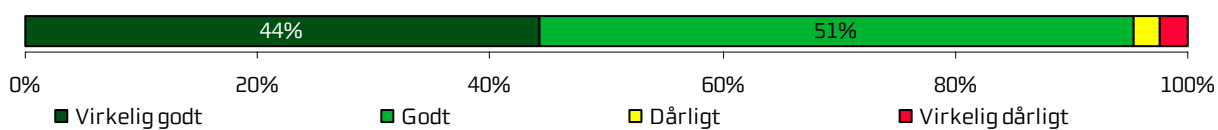
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=99)



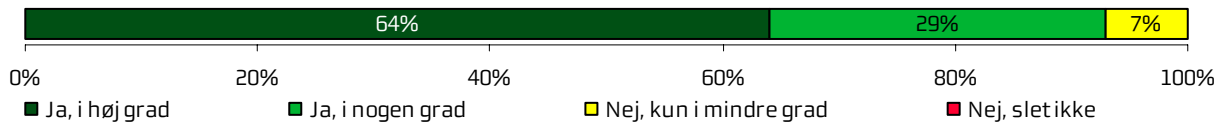
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=43)



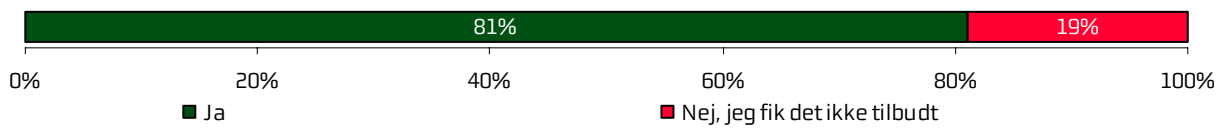
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	99 %	98 %	100 %	100 %	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	90 %	92 % *	100 %	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	94 %	95 %	90 %	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	85 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	60 %	-	83 %	55 %	65 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	92 %	91 %	94 %	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	100 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

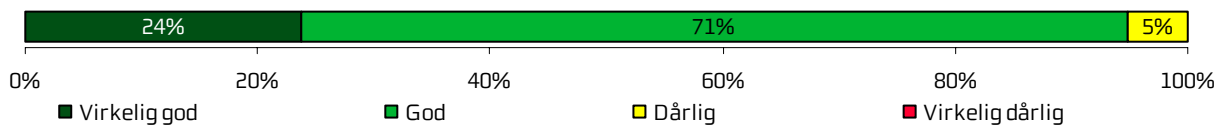
Personalet givet den information, du havde brug for (n=100)



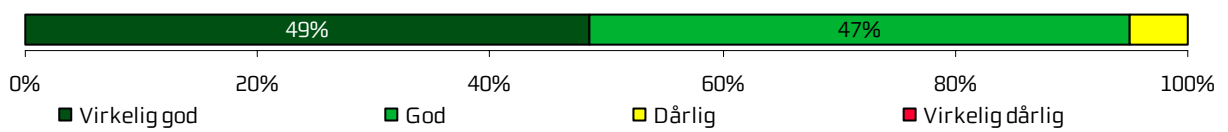
Modtaget skriftlig information (n=74)



Vurdering af skriftlig information (n=59)



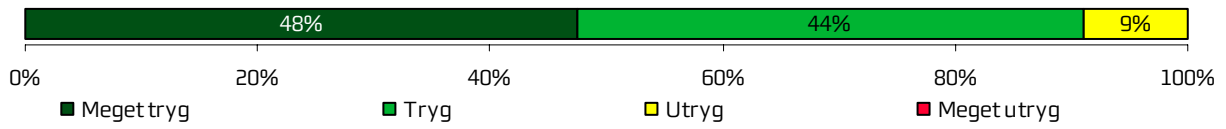
Vurdering af mundtlig information (n=101)



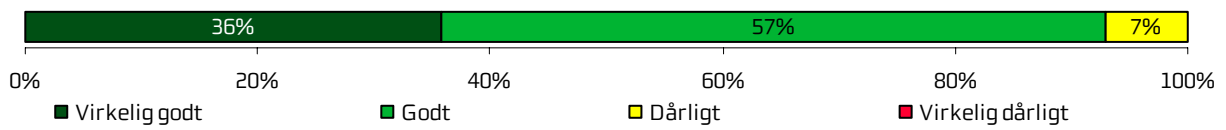
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	81 %	76 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	98 %	95 %	100 %	93 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	95 %	96 %	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

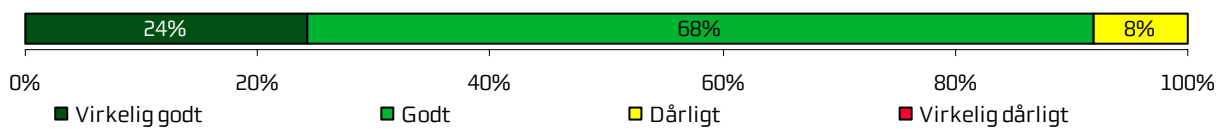
Tryghed ved udskrivelse (n=101)



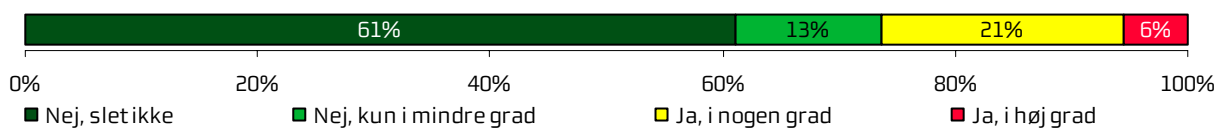
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=37)



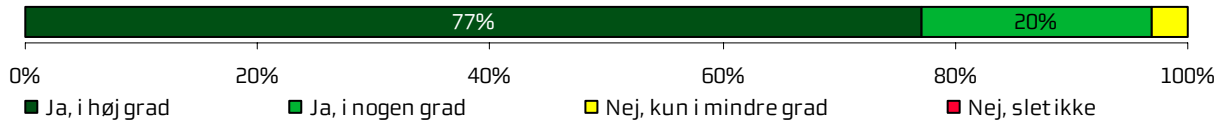
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=72)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	90 %	92 %	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	93 %	93 %	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	92 %	94 %	87 %	100 %	64 % *	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74 %	87 % *	61 % *	88 % *	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=96)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	97 %	-	-	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.

Z

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

ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
3	Min henvisning fra lægen forsvandt eller blev glemt på afdelingen. Jeg havde fået at vide, at jeg ville blive kontaktet i løbet af 48 timer. Jeg tror, der gik over ti dage!	Virkelig godt
8	Den mandlige sygeplejerske, jeg talte med dagen inden operationen, havde ikke meget empati og var ikke så god på det menneskelige plan.	Godt
9	Jeg oplevede det meget positivt.	Virkelig godt
10	Fra første undersøgelse til indkaldelse til operation gik der [flere år], selvom vi gentagne gange kontaktede afdelingen. Efter indkaldelse fik vi en god service.	Virkelig godt
11	Fik at vide, at jeg kunne blive opereret i [sommeren], men da indkaldelsen kom, hed det [vinter]. Kom dog med på et afbud, så det blev [efterår].	Dårligt
16	Hørte ikke fra afdelingen efter visitation. Efter tre måneder kontaktede jeg selv afdelingen, uden resultat. Først da jeg kontaktede patientvejledning, skete der noget. I første omgang en tid [til næste efterår]. Ved patientvejledningens hjælp blev tidspunkt ændret til [dette efterår]. Herefter alt fint.	Virkelig godt
18	Havde været til undersøgelser og samtaler, tog med min datter og informerede afdelingen om, at jeg kom tilbage [om aftenen]. Der var min seng stadig ikke redt, hvilket jeg så selv gjorde. Blev overset hele aftenen, sygeplejersken talte kun med min medpatient. Ikke særlig rart.	Godt
19	Det gik hurtigt.	Virkelig godt
26	Alt positivt.	Virkelig godt
27	Sygeplejersken, NN, meget god.	Godt
29	Med en ventetid på to år, var man noget i tvivl om, hvorvidt sygehuset havde styr på, man mødte op på en given dag og tid, hvilket resulterede i, at jeg ringede for at være sikker på, de ventede mig.	Godt
30	For lang ventetid fra jeg kom ind på afdelingen før samtalen med sygeplejerske, som var min kontaktperson. [Nogle] timer i venteværelse inden jeg blev indkaldt til afdelingen.	Godt
33	Den første dag hvor man skal tale med sygeplejerske, læge og narkoselæge kunne være mere smidig. Hvorfor kan det ikke foregå i en turnus med tre patienter, hvor den ene snakker med sygeplejersken og den næste ved læge osv. Der er meget ventetid, f.eks. måtte jeg vente [flere] timer på at snakke med narkoselægen, og når alle damebladene er læst, er det ikke særlig morsomt!	Godt
36	Ventetiden er længere, end jeg har fået oplyst.	Godt
39	INGEN VENTETID. Var til samtale [og indlagt to dage senere].	Virkelig godt
40	Noget af personalet i [bygningen] virkede lige glade og sure! En talte heller ikke særligt pænt til de syge. Sygeplejersken, jeg havde, virkede ligeledes kold over at skulle fortælle mig skræmmende ting. Selvom det sikkert er rutine, bør man vise mere sympati. Man har det jo ikke godt.	Godt
53	Jeg var velinformeret om alt, og jeg oplevede et meget venligt og engageret personale.	Virkelig godt
56	Bedre information vedrørende patienttaxa til og fra hospital, når man kommer langvejsfra. Det vil give én mere ro i sindet at vide, at man kommer frem til tiden og hjem igen.	Virkelig godt
58	Ventetiden var for lang, da jeg havde forberedt mig på, at mine bryster skulle fjernes.	Godt
59	Jeg blev godt modtaget af flinke sygeplejersker.	Godt

-  62 Mener, at der manglede skriftlig information omkring den pågældende behandling. Der gik et år fra forundersøgelse til behandling. Har man ikke noget på skrift, er der stor sandsynlighed for at dele af den mundtlige information bliver glemt på et år! Godt

Z

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Z	Modtagelsen
3	Hurtigt og effektivt. Men da jeg omsider kom ind, var det jo også på en slags afbud.	God
4	Lovet operation [om formiddagen], men kom til [om eftermiddagen].	Intet svar
8	Søde mennesker, og man blev taget rigtig flot imod. Det er meget vigtigt, man føler sig tryk inden man skal under kniven.	Virkelig god
11	Det virkede lidt, som om der manglede overblik, men om det var, fordi jeg kom med på et afbud, ved jeg ikke.	God
17	Modtaget med stor venlighed.	God
19	Søde og venlige, patienten i fokus.	Virkelig god
22	Alt gik planmæssigt.	Virkelig god
26	Alt i orden. Intet at sætte en finger på.	God
32	Rigtig godt med sedlen på, hvad der skulle ske i løbet af dagen.	Virkelig god
33	Venligt og hjælpsomt personale.	God
34	God.	God
41	Utrolig venligt personale.	Virkelig god
44	Den allerførste kontakt, når man træder ind ad døren, er en sekretær, som sidder ved "skranken". Hun kunne i mit tilfælde godt være lidt mere venlig og serviceminded. Ventetiden, fra man har meldt sig ved sekretæren, indtil der kommer en fra plejepersonalet, føles lidt lang. Er man glemt?	God
52	Jeg undrer mig over, at informationsarket, der udleveres på indlæggelsesdagen, tiltaler patienten med "De" og "Deres". Det er gammeldags og medfører unødvendig distance mellem personale og patient her i år 2011. Synes jeg!	God
53	Jeg fik straks en kontaktperson og blev hele tiden informeret om, hvad der skulle ske, alle detaljer.	Virkelig god
56	Det er ikke særligt rart at vente på en smal gang og blive stuvet sammen med en masse andre, inden man bliver modtaget på afdelingen. Det kunne I godt gøre bedre med et venterum.	Dårlig

Z

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Z	Fejlhåndtering
2	Har været på e-journalen og set, at der er fejl/skrevet forkert om, hvilken operation der er udført.	Intet svar
7	1. Dagen efter min operation [] lå jeg i min seng og kastede op. De havde glemt at give mig den røde snor, så jeg kunne kalde på nogen. Jeg fik fat på min telefon og ringede til [en pårørende]. Han ringede så til afdelingen og fik en sygeplejerske ind til mig. De glemte flere gange efter denne her episode at give mig snoren. 2. Min morfin blev lige pludselig taget fra mig uden videre. Jeg fik [en vis dosis], så jeg fik selvfølgelig abstinenser. Det er ikke ok. Jeg har intet at udsætte på lægerne, men nogle af sygeplejerskerne kunne godt trænge til en opsang.	Dårligt
10	I fasteperioden inden operationen blev [mit barn], der var den, der skulle opereres, tilbudt et glas saft af en sygeplejerske. Derfor måtte operationen udsættes et par timer.	Virkelig godt
11	Jeg kom med på et afbud til operation, jeg gjorde tydeligt opmærksom på ved indlæggelsen, at jeg er rimelig hårdt ramt af [sygdom]. Men trods det, så valgte man allerede dagen efter operationen at flytte mig til patienthotellet. Man skal jo være selvhjulpen for at komme på hotellet, og det er jeg langt fra. Det gjorde det hele til en rigtig dårlig oplevelse for mig. Så skulle de ikke have indkaldt mig.	Virkelig dårligt
27	Fik tand slået ud under operation. Er lavet. Ok.	Virkelig godt
31	Forkert information om indlæggelsestid. Derfor fik personalet en til at føle sig meget uvelkommen.	Dårligt
40	De udfyldte papirer om mig var blevet væk, og jeg skulle derfor udfylde nye.	Godt
42	Et uheld ved transplantationen, da jeg fik skåret et for tykt lag hud af [], og derefter skulle have mere hud af til at lappe det første med.	Virkelig godt
44	En [] sygeplejerske lavede en fejl ved påsætning af "forlænger" til venflon. [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
45	Jeg blev præsenteret for forkerte tabletter. Min mand undrede sig bl.a. over jeg blev givet [medicin], og jeg fik en del andet. Skulle kun have Panodil. Fejlen blev rettet.	Godt
46	Jeg blev ikke tilbudt vask eller mad efter min operation. Måtte bede om det.	Intet svar
49	Ved [medicinindsprøjtning], som skal vare mellem tre til seks minutter, gav en enkelt sygeplejerske mig injektionen i ét hug på under ét minut. Samme sygeplejerske var i tvivl om, hvor mange gange dagligt, jeg skulle have injektioner, og havde ikke læst min journal. Det var utrygt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
55	Jeg talte ikke med den læge, der skulle operere mig, før operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Z

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?





ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
3	Første kontrol i ambulatoriet var meget uheldig. Ventede i to timer, kontaktede sygeplejerske i receptionen flere gange, indtil man fandt ud af, at de [svar], som jeg skulle have, ikke var kommet endnu. Der gik adskillige dage, inden de kom!	Virkelig godt
7	Jeg ved, at det er en procedure at sætte medicindoseringskassen på bordet ved sygesengen. For mig var det dog et dårligt valg, da jeg var meget dopet af morfin og ikke altid fik taget min medicin. Det kunne jeg godt have brugt hjælp til at blive husket på.	Godt
14	Jeg undrer mig over, at man ikke fik lidt smertestillende med hjem, uden man skulle spørge om det. Synes, jeg fik forskellige ting at vide angående behandling, og hvornår man skulle hjem. Jeg fik at vide, jeg skulle være indlagt i en-fem dage.	Godt
19	Fin behandling. Dygtige til at oplyse om, hvad der skulle ske og hvorfor.	Virkelig godt
21	Nej, var bedøvet, kan ikke huske det.	Godt
29	Det var noget problematisk, at man selv skulle spørge meget til forløbet af selve operationen. Jeg oplevede ikke man mente, det var vigtigt for patienten at vide, hvordan operationen var forløbet. Jeg manglede rigtig meget, at de opererende læger kom forbi efter operationen, da man ikke var helt enige om mit efterforløb.	Godt
31	Indtryk af et virkelig dygtigt operationsteam. Meget engageret læge.	Intet svar
33	Jeg har fået rekonstrueret begge min bryster og fik ved udskrivelsen en støtte BH som jeg skulle bruge i [længere tid]. Størrelsen var desværre [ikke rigtig] og selv om jeg gjorde personalet opmærksom på, [den ikke passede] (den blev tapet sammen så den skulle forestille at passe), fik jeg ikke udleveret en størrelse som passede. Et langt forløb som afslutter med et lidt dårlig indtryk. Støtte BH er i høj grad en del af det efterfølgende behandlingsforløb.	Godt
38	Jeg har dyb respekt for de personer, som jeg mødte. Yderst kompetente og varme personer, der virkelig brænder for det, de gør.	Virkelig godt
40	Sygeplejerskerne er meget søde! Jeg havde brug for lidt sjov, og det gav de mig :-)	Godt
42	Jeg er fint tilfreds.	Virkelig godt
53	Hele personalestaben var meget venlige og engagerede, så jeg følte mig meget velkommen. Det gælder både læger, sygeplejersker og serviceassistenter.	Virkelig godt
56	Jeg er jer dybt taknemmelig for at have fået det her lavet. Det har virkelig generet mig meget i al den tid, jeg har levet. Tak skal I have.	Virkelig godt
59	Jeg fik en rigtig god behandling og en god snak med lægen. Det var jeg glad for.	Godt
62	Oplevede meget forskellig kontakt til de forskellige plejepersonaler. Deres tilgang og behandling, pleje i forhold til mig som patient, bar tydeligt præg af deres individuelle menneskesyn og empatiske evner.	Godt

Z

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

ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
3	Information fra læger og sygeplejersker i forbindelse med operation har været helt i top. Har signaleret stor kompetence, hvilket er meget beroligende for patienten.	Virkelig godt
5	Jeg ringede til afdelingen et par gange efter udskrivelse, men oplevede ikke, at de tog mig særlig alvorligt. Havde problemet med korsettet og fik at vide, at det måtte jeg selv finde ud af. "Kan du ikke bare selv sy det ind", sagde de.	Godt
6	Kunne godt tænke mig, at der stod på indlæggelsespapirerne, hvor længe man skal være uden medicin m.m., så man husker det. Det kan godt være, man får det at vide til forundersøgelsen, men i mit tilfælde var det et år før operationen, og det går man ikke og tænker på. Havde egentlig nok at gøre med at blive røgfri (men det lykkedes).	Godt
8	Jeg fik forskellige informationer angående, om jeg skulle have fjernet tråde. Nogle sagde, de skulle opløse sig selv. Det var først, da jeg selv henvendte mig, at sygeplejersken sagde, jeg skulle have fjernet sting. Det var ikke godt nok, at ingen vidste noget omkring det.	Godt
14	Jeg synes ikke, jeg er blevet fortalt/fået udleveret noget om, hvad man må, når man har fået [foretaget indgreb]. Det, jeg ved, er noget, jeg har fået at vide på et privathospital. Synes heller ikke, jeg har fået den skriftlige information, jeg har haft behov for.	Godt
18	Min medpatient skulle hjem samme dag som mig, men blev flyttet på patienthotellet [dagen før]. Det var vi begge MEGET kede af. Ingen, der ikke selv har gået en kræftdom, kan sætte sig ind i, hvor sårbar man er. Der kom først en ny patient næste morgen []. Der kunne min medpatient sagtens have været ude af sengen. Det var helt meningsløst at "skille" os ad på den måde, når vi kunne snakke og støtte hinanden.	Godt
19	Ros til hele afdelingen, selvom der nogle gange var travlt.	Virkelig godt
21	Kan ikke huske det.	Godt
29	Den mundtlige information var god i kraft af, at jeg selv stillede spørgsmål, som så blev meget flot og tålmodigt besvaret, men spurgte man ikke, fik man ingen information. Specielt ikke fra lægerne. Jeg bad både før og efter operationen om skriftligt materiale i form af en folder eller lignende, både med information om selve indgrebet, men bestemt også med retningslinier til, når man skulle hjem. Den form for materiale fandtes tilsyneladende ikke. Det blev så igen sygeplejerskerne, der måtte bruge rigtig meget tid på at forklare mig alt det, jeg ikke ved som patient.	Godt
31	Var ikke på noget tidspunkt informeret om, at jeg kunne komme hjem samme dag som operationen.	Intet svar
33	Jeg kunne ønske, at man fik udleveret skriftlig information om, hvad man må og ikke må efter den operation, som man netop har fået foretaget. Man er lidt nervøs inden operationen og den efterfølgende dag lidt omtumlet efter narkosen og får måske ikke helt fat i den mundtlige information, der bliver givet inden udskrivelsen, så en skriftlig information ville være godt.	Godt
34	Helt fint.	Virkelig godt
40	Jeg blev mere eller mindre lovet, at jeg måtte komme hjem samme dag som operationen, men først sidst på eftermiddagen fik jeg at vide, at jeg ikke måtte, hvilket gjorde mig utrolig skuffet, fordi jeg bare gerne ville hjem!	Godt
41	Jeg havde selv undersøgt de forskellige muligheder på nettet.	Virkelig godt
42	Nej, alt var fint.	Virkelig godt
43	Med hensyn til sygemelding efterfølgende, står der ikke det korrekte antal dage i det skriftlige materiale. Man/jeg er frisk tidligere. Det er fint, men arbejdet bliver overrasket.	Godt

Bilag 1

- | | | |
|--|--|---------------|
|  48 | Jeg fik for lidt at vide, da jeg blev udskrevet, om, hvad jeg skulle holde øje med. Blandt andet, at der kunne komme betændelse i såret. | Virkelig godt |
|  50 | De var utrolig flinke. Havde travlt, men altid tid til at svare på spørgsmål. | Virkelig godt |
|  53 | Det giver tryghed at være velinformeret, så det betyder rigtig meget for patienternes velvære og helbredelse. Og jeg har under hele forløbet været særdeles velinformeret. | Virkelig godt |
|  55 | Man glemte to gange at give mig tid til dels operation og dels til lægeundersøgelse. | Godt |

Z

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
1	Det kneb med at få bestilt hjemtransport, muligvis på grund af vagtskifte. Min ventetid blev fire til fem timer. Sygeplejerske NN var ikke nem at danse med.	Virkelig godt
3	Det gik hurtigt og effektivt.	Virkelig godt
5	Havde fået at vide, at jeg skulle regne med [nogle] dages indlæggelse, men blev sendt hjem efter én overnatning. Den information fik jeg om morgenen og blev sendt hjem [omkring mid-dag]. Det ville være rart med mere forberedelsestid derhjemme.	Godt
13	Jeg var utryk ved min udskrivelse, pga. en læge fortalte mig, at jeg ikke var klar til at blive udskrevet, og ti minutter efter kom der en sygeplejerske og fjernede mit dræn og udskrev mig. (Lidt forvirrende).	Godt
14	Jeg ville godt have været indlagt en dag mere. Jeg vidste ikke, hvad jeg måtte hvornår.	Godt
18	Havde smerter i benet og kunne ikke støtte på det. Blev kørt i kørestol ned til ventende bil med krykker. Bor alene, så det var ikke specielt rart. Kunne godt have ønsket at blive minimum én dag mere på afdelingen.	Godt
23	Kan slet ikke forstå, at der INGEN kontrol er på sygehuset efter operation og udskrivelse samme dag! Først tre til fire måneder efter er der en kontrol. MEGET utrygt!	Godt
25	Oplevede usikkerhed, idet jeg ikke modtog nogen information om genoptræning, hvad jeg måtte, hvornår osv.	Godt
28	Jeg synes, der har været en del ventetid på svar vedrørende efterfølgende undersøgelser og prøver.	Virkelig godt
29	Fantastisk dygtigt plejepersonale med masser af tålmodighed og super balance mellem alvor og humor. Man fornemede, de havde tid og lyst til at være der.	Godt
31	Fik lov til at blive til dagen efter, men ikke uden sure miner fra personalet, men med lægens accept.	Intet svar
43	Jeg manglede øvelse til genoptræning. Det er lidt underligt, at der efter en [operation] ikke følger øvelser med. Jeg har selv brugt tidligere øvelser samt talt med en fysioterapeut. Afdelingen kunne godt give et ark/hæfte med diverse øvelser med hjem.	Godt
51	Manglede dog orientering omkring, hvad jeg må gøre af hverdagens små ting, f.eks. hvor meget jeg må løfte, hvor langt jeg må gå en tur, hvornår jeg må begynde at cykle osv., men ellers er helhedsindtrykket godt ved indlæggelsen.	Godt
53	Efter udskrivelsen, efter den store operation i [foråret], havde jeg efter nogle dage problemer, og via telefonisk kontakt med en af lægerne [senere] blev der også styr på det. Så her fik jeg igen en rigtig god behandling.	Virkelig godt
54	Blev genopereret efter to dage. Og følte den anden læge, som havde opereret mig, glemte at jeg blev sat tilbage og ville udskrive mig for tidligt. Kunne fornemme uenighed mellem lægerne. Det var ubehageligt og en grim oplevelse. Synes ikke, det var rimeligt at skulle sendes hjem, da jeg ikke havde kunnet komme ud af sengen. Sygeplejerskerne var enige, og jeg blev til næste dag	Godt
56	Det er betryggende at have en kontaktperson, som man kan ringe til, når man er kommet hjem efter udskrivelsen. Alt er gået godt, og jeg kom godt hjem med patienttaxa.	Virkelig godt
57	Synes, jeg blev sendt hjem for tidligt. Havde høj feber.	Godt

Z

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

ID	Kommentarer - Z	Samlet indtryk
2	Alle personalegrupper var søde, hjælpsomme og imødekommende. Er glad for, at jeg fik enestue.	Virkelig godt
3	Alt i alt synes jeg, at jeg har fået en optimal behandling, som er meget betryggende. Eneste koks har været forløbet indtil indlæggelse (henvisningen, der blev væk).	Virkelig godt
7	Læs journalerne på patienterne. Samarbejd bedre sygeplejersker og læger imellem. Lyt til patienterne.	Godt
8	Som sagt fik jeg flere forskellige forklaringer omkring mine sting. Der var alle ikke lige enige om, hvorvidt de skulle fjernes eller ej. Da jeg havde et sår, der ikke ville hele, var sygeplejerskerne heller ikke enige om, hvordan forbindingen skulle sættes på.	Godt
9	Jeg synes, at I har gjort et meget fint stykke arbejde med hensyn til min [operation] (er næsten ikke til at se).	Virkelig godt
10	Vi havde en fantastisk sosu-assistent, der tog hånd om både min datter og os pårørende på hele operationsdagen. Hun gjorde, at opholdet på afdelingen blev en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
11	I situationer, hvor der også er andre sygdomme inde i billedet, er personalet nødt til at lytte mere til patienten. Jeg har [en kronisk sygdom], hvor det kan være svært for andre at se og forstå, at man har så ondt. Men lyt til patienterne, det er meget vigtigt. Jeg forklarede virkelig, hvorfor jeg var så ked af at skulle på hotellet, da jeg har vanskeligt ved bare at komme ud af sengen om morgenen. Det bliver jo ikke mindre smertefuldt, når man er nyopereret.	Dårligt
12	Det sociale samvær med personalet var ok. Maden var ok.	Virkelig godt
13	Jeg havde en sygeplejerske, som virkelig gjorde det til en "oplevelse"! En rigtig GOD oplevelse.	Godt
15	Det ville være dejligt, hvis også nattevagten var ligeså flink og imødekommende som dagvagterne.	Godt
16	Orienter patienten hurtigt, i stedet for bare at lade stå til. Fra det tidspunkt jeg fik operationstidspunkt, var det hele fint. Selve indlæggelse oplevede jeg som meget positiv, både læge NN, sygeplejersker/elever, portører osv. var meget nærværende og positive.	Virkelig godt
17	Jeg synes, at personalet på afdelingen er yderst venlige og særdeles hjælpsomme og forstående.	Godt
18	Der er rigtig mange virkelig søde personaler, som ikke ved alt det gode, de vil gøre for os. Men lad være med at "skille" patienter ad. Det, at de kan tale og grine sammen, er den bedste måde at blive rask på. Var indlagt igen [på et senere tidspunkt], og der skete nøjagtigt det samme. Jeg blev "skilt" fra min gode medpatient! Men ellers en ualmindeligt dejlig afdeling.	Godt
19	Lidt ældre lokaler. Under indlæggelsen var der en del byggestøj. Personalet var søde og venlige, selvom der ofte var travlt.	Virkelig godt
20	Rigtig god behandling.	Virkelig godt
21	Alt i orden.	Godt
22	Det var en rigtig dygtig læge NN. Flot resultat, dygtig sygeplejersker. Alt gik planmæssigt, men mangler at få at vide, hvor ondt det gør stadig efter operationen. Håber det fortager sig efterhånden.	Virkelig godt
24	Der var håndværkere, der larmede hele dagen.	Godt
27	Det var utilstedeligt, at der blev udført nedbrydningsarbejde i underetagen. Der kunne ikke føres samtale med nogen. Hvis der var blevet foretaget støj- og ventilationsmålinger, var	Godt

	afdelingen omgående blevet LUKKET [].	
✎ 28	Imødekomende personale med stor faglig kvalitet. Opholdsrum til patienter og pårørende var IKKE optimale.	Virkelig godt
✎ 29	Der manglede skriftlig information. God mad og super pleje.	Godt
✎ 31	Bedre samarbejde personalet imellem. I bund og grund var de fleste søde, men den manglende information personalet imellem.	Intet svar
✎ 32	Der var langt til toilettet de første par dage efter operation. Stor ros til personalet.	Virkelig godt
✎ 33	Sæben i baderummet er under al kritik, der står en flaske med sæbe som tusind andre har rørt ved, og det tværer man rundt på kroppen dagen efter en stor operation. Det giver mulighed for infektion, som jeg også oplevede ved min første operation. Det kan gøres bedre!	Godt
✎ 34	Fint.	Virkelig godt
✎ 35	Var måske nok lidt for påvirket af morfin til at tage fra afdelingen så hurtigt, men det gik godt nok.	Virkelig godt
✎ 36	Afdelingen bærer præg af, at det er gamle lokaler, der piftes op med mellemrum. Jeg fik lavet en brystrekonstruktion [år tilbage] har haft behov for [] at få det sidste på plads. [Flere år senere] er jeg endnu ikke færdig pga. ventetiderne. Dybt utilfredsstillende, da det kræftbehandlingsforløb er noget, man ønsker overstået hurtigst muligt. Når det er sagt, har jeg været tilfreds med personalet. De er flinke og rare, og vil os patienter det bedste.	Godt
✎ 37	Toiletterne specielt var ulækre og meget snavsede. Et enkelt personale brugte parfume. Det burde være forbudt, når man har med nyopererede patienter at gøre, hvor man er dybt forkvalmet i forvejen.	Godt
✎ 38	Jeg har kun ros til dem. De har hjertet på rette sted.	Virkelig godt
✎ 40	At læger og sygeplejersker snakkede hurtigere/mere sammen! Der gik to timer, før de (sygeplejersken) fandt ud af, om jeg måtte få krykker og SELV gå på WC. Det er altså lang tid, når man skal tisse :-)	Godt
✎ 41	En super god atmosfære på afdelingen. Både personale og patienter imellem. Alt i alt en god oplevelse.	Virkelig godt
✎ 42	Jeg var meget tilfreds med deres arbejde og omsorg.	Virkelig godt
✎ 47	Jeg kan kun sige, at personalet var virkelig søde alle sammen.	Virkelig godt
✎ 51	Trods den gode behandling må jeg sige, alt var slidt og gammelt. Rengøring ,syntes jeg, var kritisabelt, virkede overfladisk.	Godt
✎ 52	Luksusproblem, men det kunne godt nok være dejligt med et tv ved hver seng.	Godt
✎ 53	Jeg er særdeles imponeret over, hvor godt Aarhus Sygehus fungerer, og hvor godt afdelingerne arbejder sammen. Jeg kan slet ikke genkende det negative billede, som ofte bliver tegnet af pressen. Jeg oplevede særdeles kompetente medarbejdere, der udviste stor arbejdsglæde, som var smittende, og som var til stor glæde for patienterne. Jeg har under hele forløbet været meget velinformeret, og jeg er altid blevet behandlet respektfuldt.	Virkelig godt
✎ 56	Alle på afdelingen gør et godt stykke arbejde. Søde og rare alle sammen. En dejlig afdeling.	Virkelig godt
✎ 59	Der er ikke noget at klage over .	Godt
✎ 60	Vinduerne trænger til fornyelse. Det trak en del.	Godt
✎ 61	En rengøringsansvarlig med respekt for god rengøring. Der er mulighed for at få meget bedre rengøring.	Virkelig godt
✎ 63	Var ikke ordentlig smertedækket det første døgn efter operation, da jeg ikke tålte morfin. Blev desværre ikke tilbudt andet smertestillende end paracetamol før [over et døgn] senere. Det kunne der optimeres på. Derimod virkelig fin medmenneskelig omsorg blandt afdelingens	Godt

Bilag 1

plejepersonale.