

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Afsn. V**

**Medicinsk Hepato-gastroent. Afd. V**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	191
Besvarelser fra afsnittets patienter:	94
Afsnittets svarprocent:	49%

### **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 tests 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).



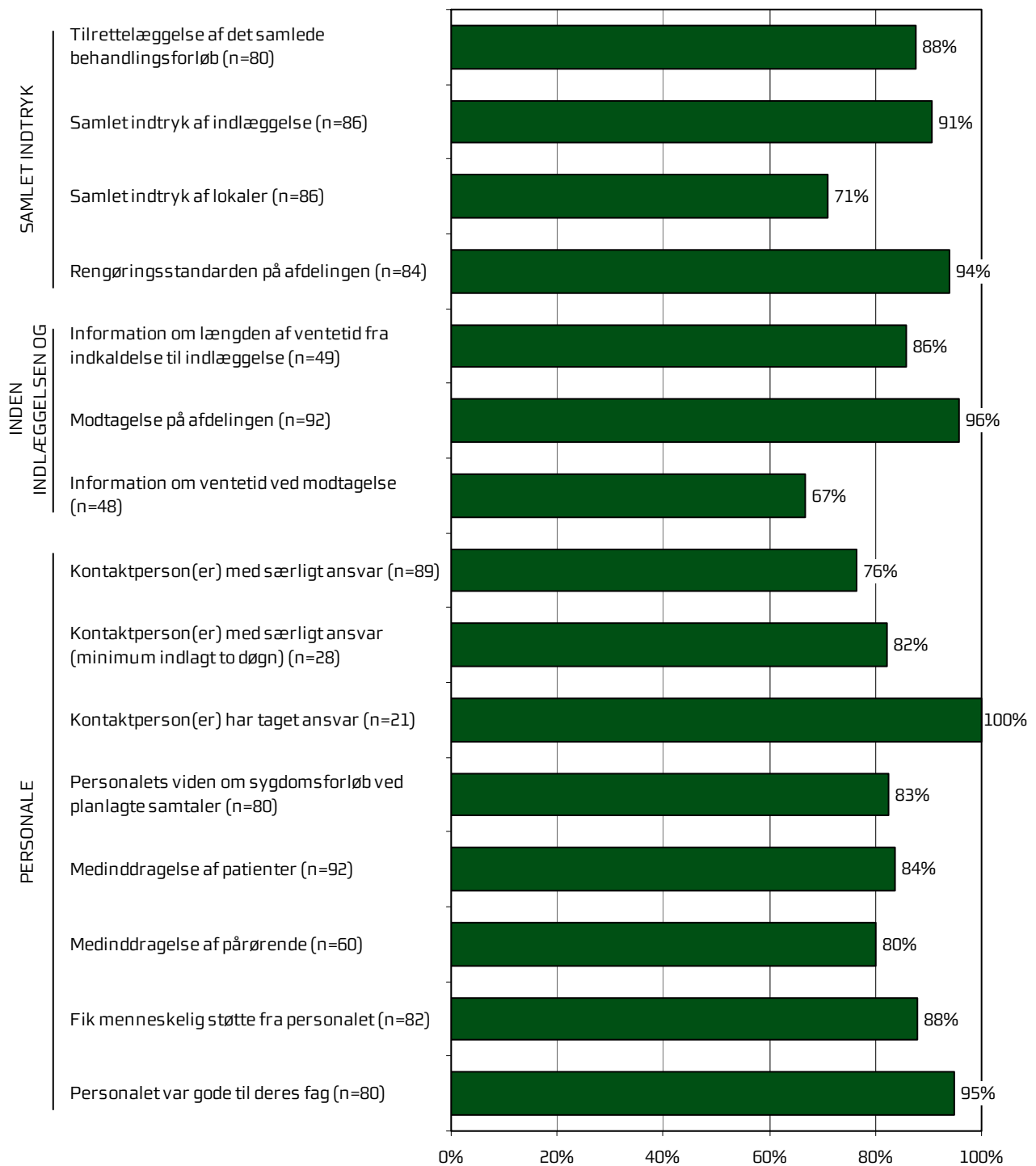


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

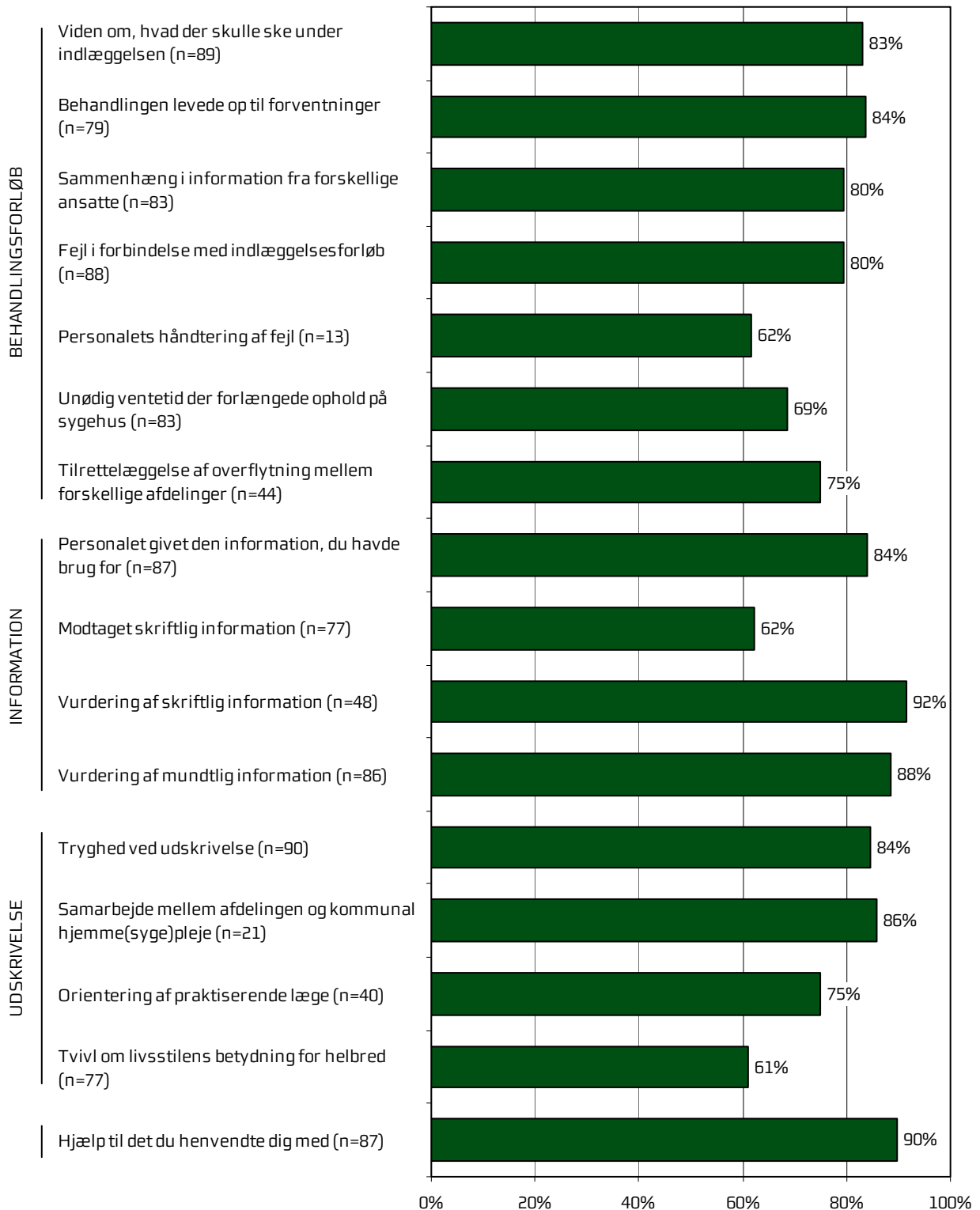
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: AFD. V - FÆLLES

2010-tallet er for: Medicinsk Afdeling V

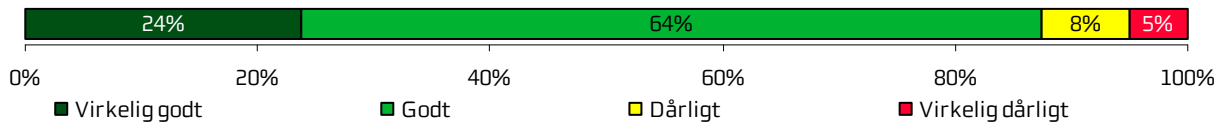
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

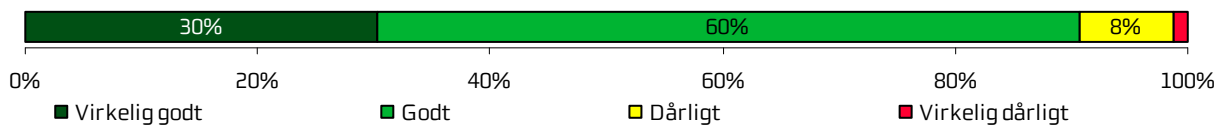
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

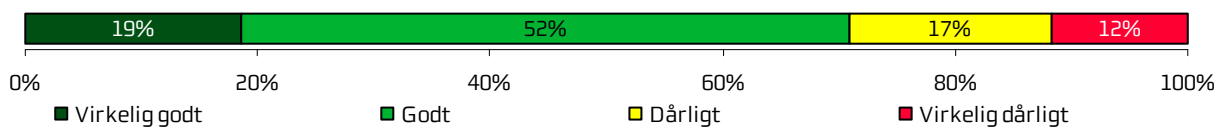
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=80)



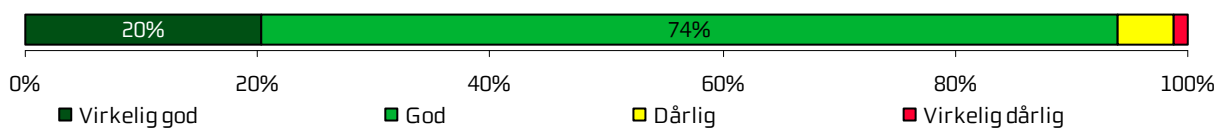
Samlet indtryk af indlæggelse (n=86)



Samlet indtryk af lokaler (n=86)



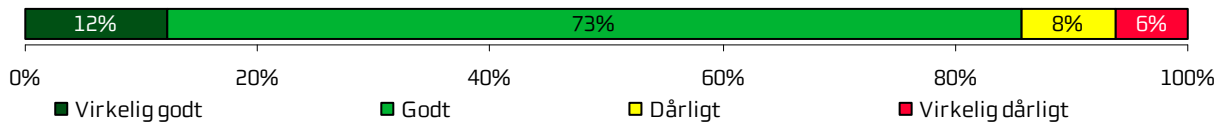
Rengøringsstandard på afdelingen (n=84)



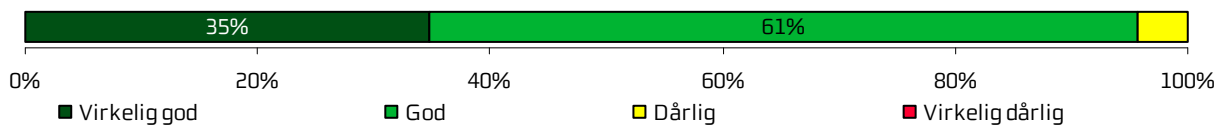
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	93 %	95 %	100 % *	87 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	94 %	94 %	100 % *	88 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	71 %	81 %	74 %	100 % *	74 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	90 %	-	100 % *	84 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

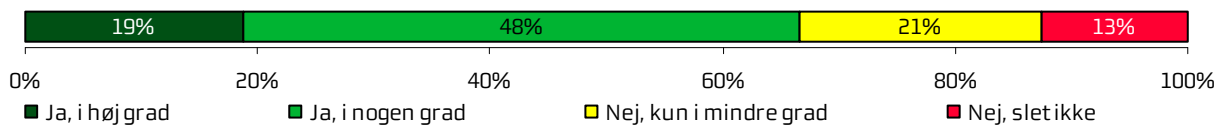
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=49)



Modtagelse på afdelingen (n=92)



Information om ventetid ved modtagelse (n=48)

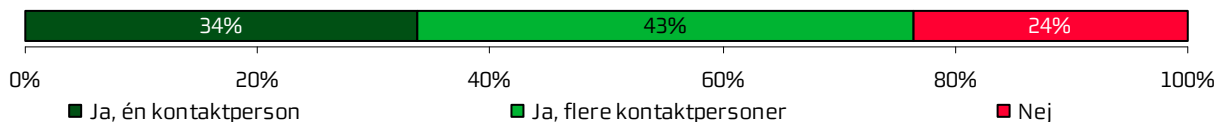




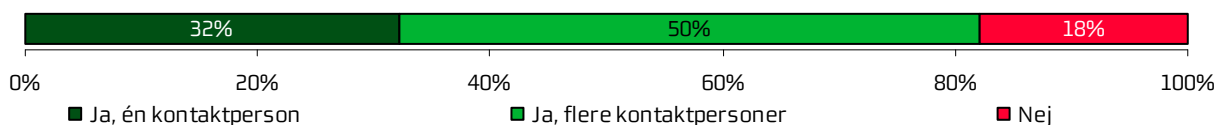
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	86 %	88 %	100 % *	100 % *	79 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	93 %	93 %	100 % *	92 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	64 %	67 %	99 % *	62 %	79 %

## Personale

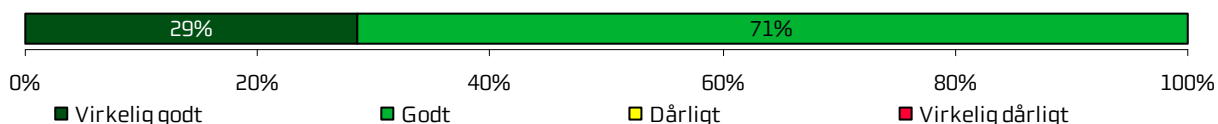
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=89)



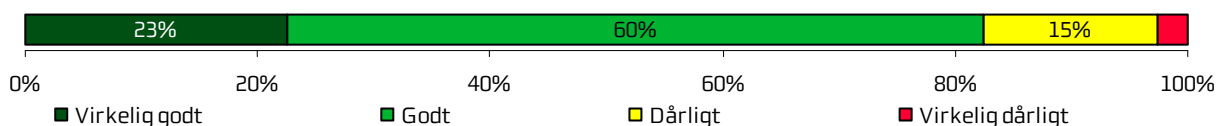
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=28)



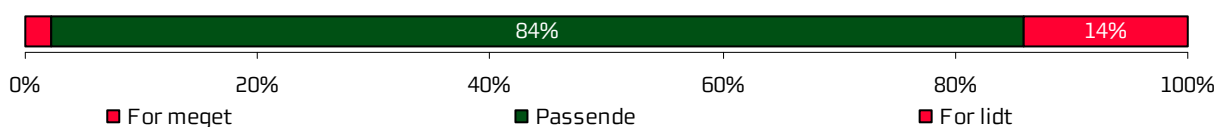
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=21)



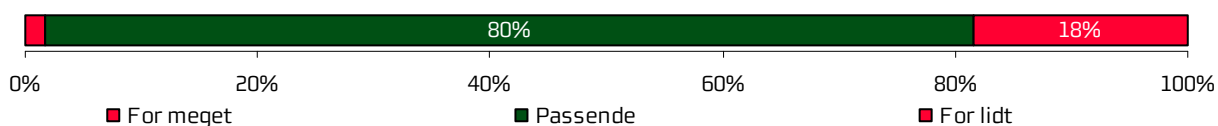
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=80)



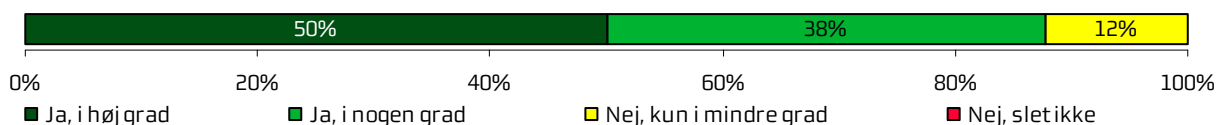
Medinddragelse af patienter (n=92)



Medinddragelse af pårørende (n=60)



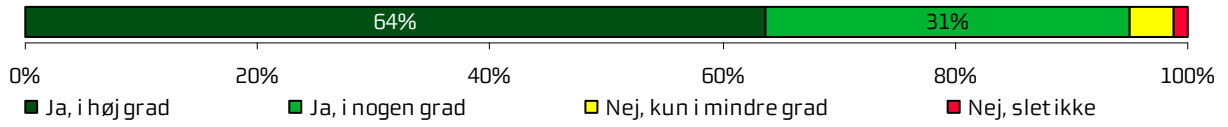
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=82)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	76 %	77 %	81 %	98 % *	72 %	87 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	76 %	73 %	97 % *	68 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	96 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82 %	91 %	88 %	100 % *	84 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	90 %	90 %	100 % *	80 %	92 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	80 %	88 %	98 % *	70 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	91 %	89 %	100 % *	86 %	94 %

### *Personale (fortsat)*

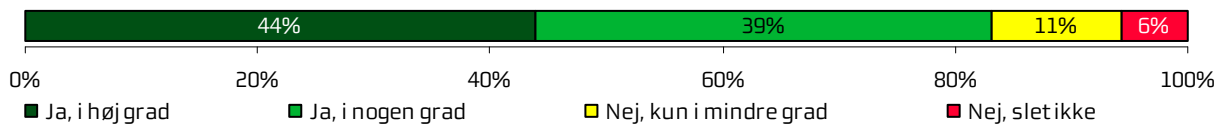
Personalet var gode til deres fag (n=80)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	99 %	100 % *	100 % *	92 %	98 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=89)



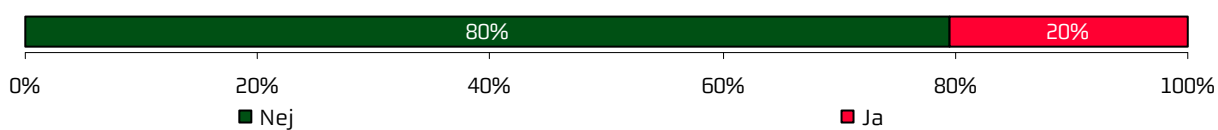
Behandlingen levede op til forventninger (n=79)



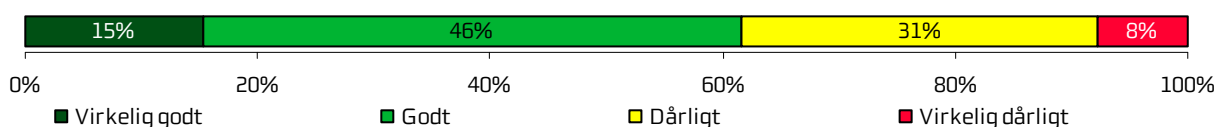
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=88)



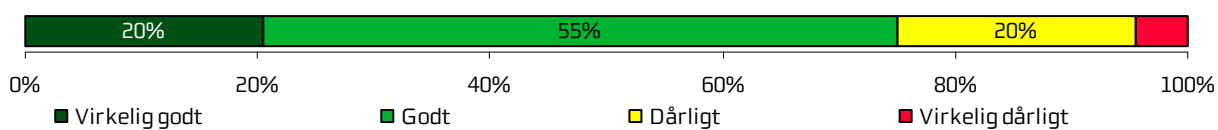
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=83)



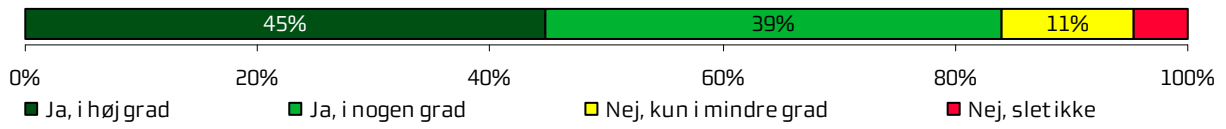
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=44)



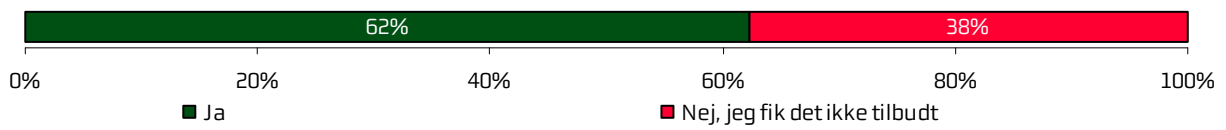
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	83 %	84 %	91 %	100 % *	75 %	91 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	85 %	87 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80 %	85 %	89 %	100 % *	82 %	92 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80 %	90 % *	76 %	100 % *	74 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	50 %	60 %	79 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	69 %	86 % *	78 %	98 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	75 %	91 % *	84 %	100 % *	84 %	94 %

## Information

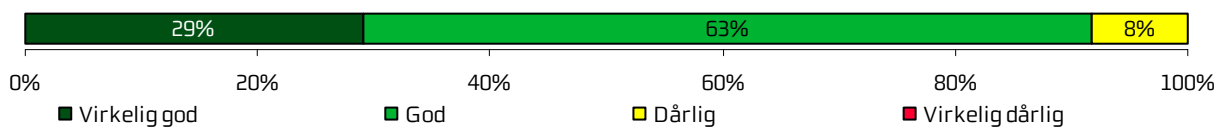
Personalet givet den information, du havde brug for (n=87)



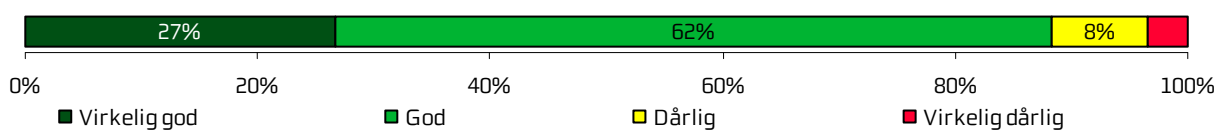
Modtaget skriftlig information (n=77)



Vurdering af skriftlig information (n=48)



Vurdering af mundtlig information (n=86)

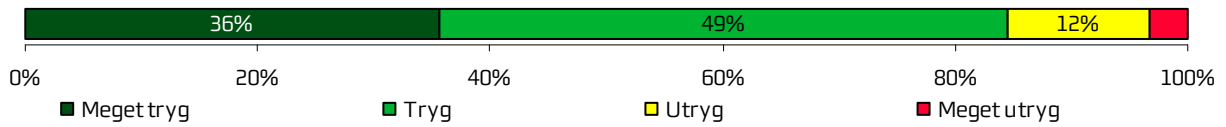




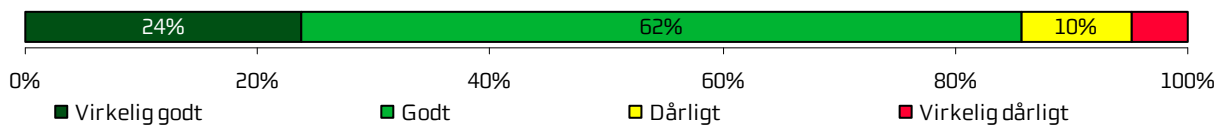
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	95 % *	-	100 % *	85 %	94 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	80 % *	78 % *	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	92 %	95 %	98 %	100 % *	89 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	92 %	96 % *	100 % *	87 %	95 %

## Udskrivelse

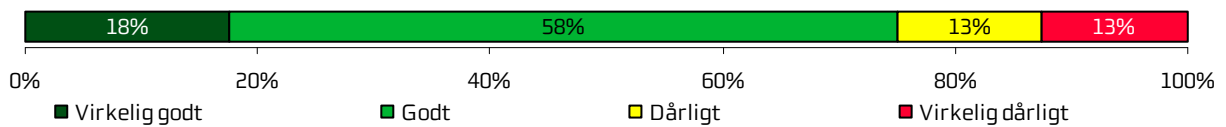
Tryghed ved udskrivelse (n=90)



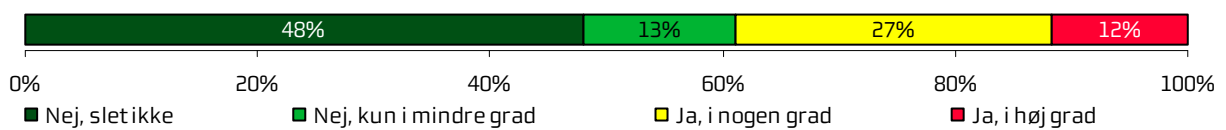
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=40)



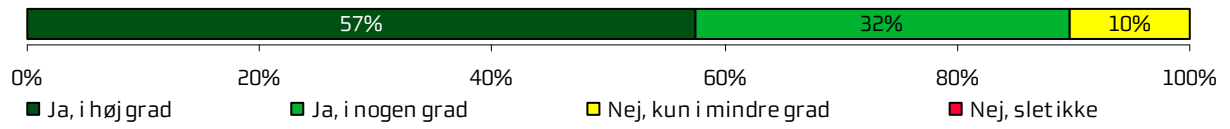
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=77)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84 %	91 %	95 % *	99 % *	78 %	91 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	86 %	82 %	96 %	100 %	70 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	75 %	90 %	88 %	100 % *	72 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	61 %	74 %	66 %	90 % *	56 %	72 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=87)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	90 %	97 % *	-	100 % *	89 %	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	7
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	6
Pleje	7
Relationer til personale	5
Ventetid	0

## Afsn. V

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

ID	Kommentarer - Afsn. V	Samlet indtryk
1	Jeg blev ikke informeret om, hvordan kørsel/udgifter i forbindelse hermed fungerer!	Godt
3	Lidt forvirring omkring, hvor jeg skulle indlægges.	Godt
5	Jeg var indlagt til [flere dages] scanning og boede på patienthotellet.	Godt
8	Jeg synes ikke, at jeg fik nok at vide.	Godt
9	Personalet var flinkt, men meget travlt. Min seng stod på gangen. Meget fyldt.	Uoplyst
12	Min mand blev indlagt akut via skadestuen. Indlagt på en afdeling [i efteråret]. [Dagen efter] flyttet til en anden afdeling. Udskrevet [to dage senere].	Uoplyst
17	Jeg ventede [i seks og en halv time] inden undersøgelsen (samtaler).	Dårligt
18	De vidste ikke, at jeg blev overflyttet til [ét sygehus] fra [et andet].	Godt
22	Jeg tog på eget initiativ til sygehuset, da min tilstand var meget dårlig.	Godt
25	Jeg kommer fra [to sygehuse], hvor de har konstateret, efter lang tid, hvad jeg fejlede. Derefter bliver jeg sendt til Århus for videre forløb?	Uoplyst
29	Utroligt, men meget kort ventetid ang. indlæggelse.	Godt
30	Jeg blev meget nervøs, da jeg modtog brev om, at jeg ville modtage en indkaldelse til "snavest mulig indlæggelse i to dage". To uger forinden havde NN meddelt mig, at der ikke var noget alarmerende. [Da] jeg ringede ind og spurgte til mit brev, fik jeg en rigtig fin og beroligende besked.	Godt
31	Forsøgte at indlægge mig selv, da jeg var dårlig. Har en aftale om, at jeg bare ringer, men ringede flere gange forgæves. Til sidst var der en i omstillingen, der løj, og pludselig kunne der godt komme en til telefonen.	Godt
32	Ringede flere gange. Kunne ikke forstå, at jeg ikke hørte noget. Først efter [flere] måneder skete der noget.	Godt
36	Jeg oplevede ingen ventetid.	Virkelig godt
37	Blev indkaldt akut.	Virkelig godt
39	For dårlig oplysning om medicin.	Godt



## Afsn. V

## Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsn. V	Modtagelsen
2	Alle var søde og rare.	Virkelig god
3	God behandling af sygeplejerske og læge.	God
7	Der opstår altid lidt forvirring om, hvem der gør hvad. Men indlæggelsen strækker sig over flere dage, så måske er det svært at planlægge? Bor man på patienthotellet, er det et mindre problem.	God
8	Lidt meget forvirrende.	God
12	I det korte forløb blev min mand passet og udspurgt af utrolig mange forskellige mennesker. For en person i svækket tilstand er det meget fortvivlende og utrygt.	God
13	Jeg var indlagt i ferietiden, og det bar afdelingen præg af, selvom de prøvede deres bedste, men når der skal ledes efter plads til samtaler og behandling, er det ikke rart.	God
20	Boede på patienthotel. Ikke indlagt på afdelingen.	God
28	Kan [man] eventuelt indkaldes senere på dagen? Men der er jo meget som skal passe ind. Jeg tænker på narkose m.m. (som ikke kan gøres anderledes). Ellers er det fint hele vejen igennem. Er selv vant til ventetid i mit arbejde. Alt ok. Meget fint.	Virkelig god
33	Afslappet, trods forstyrrelser og travlhed.	God
35	Ventede to timer efter den tilsatte tid.	Dårlig
37	Følte, at der blev taget hånd om en.	Virkelig god

## Afsn. V

## Hvilke(n) fejl oplevede du?













ID	Kommentarer - Afsn. V	Fejlhåndtering
4	Jeg skulle ikke være indlagt sidste gang.	Godt
7	Der skulle foretages en biopsi, og situationen endte i stor forvirring, da forløbet efter vores mening ikke var godt planlagt. Der var for mange involverede, hvilket skabte en hektisk og utryk stemning, som gjorde patienten stresset. Der var tre andre patienter på stuen, døren gik op og i, telefonen ringede, og patienten gik i panik. Biopsien lykkedes ikke. Efterfølgende dårlig opfølgning.	Dårligt
8	Det er lang tid, inden man bliver opereret. Man får lidt oplysning, synes jeg. Læge NN var fantastisk, han forberedte mig virkelig godt, også på operationsafdelingen.	Uoplyst
10	Indlagt med [problemer med] lunge. Forkert indlagt dræn. Stadig [problemer].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
15	Der blev indgivet [medicin], der var knust og opløst i vand i vene og ikke i mavesonde.	Virkelig godt
18	Forsvinden af undersøgelsesfoto. Ingen kunne finde noget.	Virkelig dårligt
21	Er diabetiker. Havde ikke fået mad i 10 timer. Da jeg måtte spise, var der ikke mere mad på afdelingen. Heldigvis havde jeg madpakke med hjemmefra. Sygeplejersken kunne kun tilbyde rugbrød, som jeg ikke kan spise.	Dårligt
24	Medicineringen. Forglemmelser.	Uoplyst
25	Jeg var kun til undersøgelse og samtale, da de pludseligt sagde, jeg skulle indlægges natten over, fordi de ville prøve med indsprøjtning [].	Uoplyst
30	Jeg mødte ind [] til samtale og indkvartering på Patienthotellet. Jeg fik at vide, at jeg i løbet af dagen ville blive ringet op for at få besked om, hvad der skulle ske [dagen efter]. Jeg modtog aldrig det opkald, og [om aftenen] ringede jeg til afdelingen, men de kunne ikke finde min journal og vidste slet ikke, hvad der skulle ske. For en sikkerheds skyld skulle jeg møde ind [næste morgen] fastende. Der var ikke nogen, som anede noget, da jeg kom på afdelingen, og det var først, da jeg begyndte at spørge ind, at personalet reagerede på min tilstedeværelse. Først [nogle timer senere] fik jeg at vide, at man ville tage en ny biopsi. Herefter fik jeg en meget professionel behandling. Jeg skulle overnatte til [dagen efter], men først efter kl. 00.00 besluttede man at flytte mig ind på en anden stue.	Godt
31	Antibiotikakur (infektion). Der var stor forvirring, om jeg skulle have ét mg. eller to. Samtidig kunne personalet ikke fortælle mig de rigtige blandingsforhold (10 ml. eller 20). Fik løbende mit medicinkort skrevet ud. Der stod ét mg., men på det sidste kort jeg fik, stod der to mg. Var ikke blevet informeret om ændring, og lægen sagde, jeg skulle tage ét mg. Samtidig fik jeg en recept fra Marselisborg, som jeg skulle have under indlæggelse. Fik aldrig medicinen, og da jeg spurgte anden gang, var recepten væk, men udslættet var der stadig.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Jeg har haft møde med NN vedrørende forløbet (sendt hjem med diabetes II-tegn).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
35	Jeg tror, min mødetid var væk.	Godt
38	Blev opereret. Tips. Alt gik godt/planmæssigt. Efter tre dage får [jeg] at vide af en læge, jeg aldrig har set, at operationen slet ikke var GENNEMFØRT!!! Sur/skuffet, ja!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
39	Forkert besked om medicin eller mangel derpå.	Dårligt

## Afsn. V

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsn. V	Samlet indtryk
7	Der er uden tvivl travlt på afdelingerne, men et indgreb eller en behandling udført i hast, bliver ikke en succes og skal måske gøres om, med en endnu mere nervøs patient til følge. Bedre overblik, bedre dialog med færre fagpersoner på en gang.	Uoplyst
11	Personale flinke, smilende, behagelige. Absolut ingen kritik.	Virkelig godt
13	Når man er ny kræftpatient, er to-tre måneder, fra man starter, til man begynder behandling, utrolig lang tid.	Godt
17	Jeg blev meget dårlig efter [undersøgelse]. Ulidelige mavesmerter og mange toiletbesøg. Der var ingen til at hjælpe mig på toilettet. Fik smertestillende alt for sent og lå midt ude på gangen, hvor der var langt til toilettet. Det, synes jeg, var meget dårligt.  Alt for få toiletter på [afdelingen] og kun en aftensygeplejerske til 11 stuer.	Dårligt
20	Ikke indlagt.	Uoplyst
24	Ventede lang tid på såvel gammel som ny afdeling.	Dårligt
27	I var hurtige til at behandle mig første gang.	Virkelig godt
33	Afdelingen har patienter med stort ernæringsbehov. Det passer ikke overens med, at mad og mere kun er åben i 30 minutter pr. måltid.	Godt
34	Behandlingsforløbet var godt, men afslutningen [og] mit hjemsendelsestidspunkt var noget usikkert [ligesom] afgang fra afdelingen.	Virkelig godt
35	Da jeg blev opdaget, var behandlingen UG.	Virkelig godt
36	Alt blev som forventet!	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsn. V</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	De var gode til at fortælle, hvad der skulle ske.	Dårligt
 5	Efter at have været henvist til anden afdeling et godt stykke tid var det "som at komme hjem" til afdeling V, og jeg var SÅ glad for at møde mine to fantastiske læger NN og NN, der kunne huske mig efter så lang tid. Fantastisk.	Godt
 7	Informationer fra læge NN og sygeplejersker var god, men i de kritiske øjeblikke for sporadiske. Information virker generelt ukoordineret. Vi modtog et bred med fire telefonnumre fra Aarhus Universitetshospital. Ingen af dem virkede!	Uoplyst
 8	Jeg skulle til Aarhus flere gange om ugen, og jeg er ikke god til at sidde i en bil på grund af min ryg, og det blev både sagt og skrevet i mine papirer.	Godt
 15	Alt for mange forskellige læger, der gav vidt forskellige svar. Til stor frustration.	Godt
 19	[Nogle læger] er svære at kommunikere med, og deres faglige sprog kan de ikke oversætte, så jeg [] kan forstå det.	Godt
 21	Fik foretaget en []biopsi, som var langt mere smertefuld, end der var blevet fortalt.	Godt
 24	Man orienterede ikke nok og for upræcist.	Dårligt
 27	Niveauet er så højt, at det kniber med at "fordøje" det.	Virkelig godt
 28	Rigtig god behandling.	Virkelig godt
 39	Efter min hjemsendelse meget dårlig information angående min medicin. Lægerne kommunikerer meget dårligt sammen og med patienten.	Godt
 40	Jeg måtte selv bede om skriftlig information om min behandling.	Uoplyst

**Afsn. V****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Afsn. V</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg er stadig ikke klar over, om karnøglet er årsag til min forringede livskvalitet!	Godt
6	Da jeg ikke var indlagt men boede på Patienthotellet, synes jeg selve hospitalet har alt for mange patienter.	Uoplyst
7	Der bliver fokuseret alt for lidt på kost. Det er naivt, at læger ikke vil rådgive omkring kost eller erkende, at det har stor betydning for syge mennesker. Samarbejd mere med evt. tyske og svenske læger.	Uoplyst
8	Jeg er blevet flyttet til andet hospital, så det er ikke kommet til udskrivelse endnu.	Godt
11	Jeg er i øjeblikket sendt videre til anden afdeling til observation.	Virkelig godt
14	Jeg fik at vide, at der max. ville gå to uger fra undersøgelse til svar på samme. Det har jeg ikke fået her [på nuværende tidspunkt]. Det er for dårligt, at der skal gå så lang tid fra undersøgelse til svar.	Godt
15	Blev udskrevet for tidligt, inden planlagt behandling var tilendebragt (mange indlæggelser).	Godt
18	Læge NN var decideret fremragende og sympatisk.	Godt
21	Har haft store smerter efter udskrivelsen og har været sengeliggende i over en uge. Var ikke forberedt på dette.	Godt
23	Blev overflyttet til andet sygehus.	Godt
24	Kom på anden afdeling direkte fra afdelingen.	Dårligt

## Afsn. V

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

ID	Kommentarer - Afsn. V	Samlet indtryk
1	Det undrer mig, at min læge ingen information havde til mig med hensyn til blodprøver/urinprøver! Min læge var "spændt på at høre", hvordan det var gået. [Kommunikation og information]	Godt
4	Men bør ikke anvende gangene til sengeplads. Man bør ikke lave samtaler med patienter ved bordene på gangen. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Dårligt
5	Af alle de afdelinger, som jeg efterhånden har været på i forbindelse med mit [flere] årige sygdomsforløb, er afdeling V den afdeling, hvor jeg føler mig bedst modtaget, tryk og er klart min favorit. [Kvalitet i behandling]	Godt
6	Jeg synes, at Patienthotellet er dårligt. Forfærdelige senge med dårlige dyner. Jeg foretrækker [et andet patienthotel]. [Fysiske rammer]	Uoplyst
7	L Afdelingen var overbelagt med senge og patienter på gangen. Der var intet bækken på fire-sengsstuen. Som patient kunne man ønske mere ro, bedre fokus og konkret information. J Meget søde og positive ansatte, lige fra de meget beredvillige portører til sygehjælpere, sygeplejersker og læger. [Relationer til personale]	Uoplyst
12	Ligesom ved tidligere indlæggelser og behandlinger i øvrigt på sygehuset mangler man en tovholder. Jeg tror, det var fem forskellige læger og endnu flere sygeplejersker, som [patienten] skulle forholde sig til. Det er dybt frustrerende. [Kontaktperson]	Uoplyst
13	Det ville være rart, hvis man hurtigt i forløbet får en bestemt læge. [Pleje]	Godt
16	Jeg synes, at det var for dårligt, at jeg måtte ligge på en undersøgelsesstue, og derfor skulle gå ind på andres stuer for at benytte toilet. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
17	Som nævnt alt for få toiletter! Virkelig dårligt. Alt for få stuer. Afdelingen er elendigt indrettet. Synd for de ellers søde sygeplejersker, at de står alene med alt for mange patienter. Går ud over både personale og patienter. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
23	Der var blodpletter på min seng i den tid, jeg var der. [Fysiske rammer]	Godt
26	Personalet var for det meste søde og venlige, men havde tydeligvis meget travlt. Det var tilfældigvis den samme sygeplejerske, der havde dagvagt i de [] dage, jeg var indlagt, hvilket i det mindste skabte en form for kontinuitet. Men det var utilfredsstillende, at jeg ikke mødte den samme læge to gange og skulle svare på det samme mange gange. De fysiske rammer på afdelingen var meget utilfredsstillende. Oplevede, at min seng som den tredje var klemt ind imellem to andre på en tommandsstue, og at der overhovedet ikke var nok plads. Det er kritisk, at tre syge mave-tarm-patienter skal dele et toilet, som kun bliver gjort rent en gang, foruden at andre indlagte og ambulante patienter brugte det. Meget larm og uro. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
28	God behandling. Søde læger og sygeplejersker. Tilfreds (meget). [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Den stue, jeg blev kørt ind på efter midnat, virkede lidt som et opbevaringssted for ekstra senge m.m. Jeg havde ikke så god en nat, først fordi det var så sent, men også fordi stuen langt fra var imødekomende.	Godt

[Fysiske rammer]

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 31 | Servicepersonalet (rengøring, mad og transport) er altid venlige og smilende.<br>[Relationer til personale]   | Godt          |
| ✎ 33 | Der er alt for mange indlagt på afdelingen. Der er alt for meget personale i dagtimerne. Kun på aften- og nathold er der stabilitet i hvem, man taler med.<br>[Kontaktperson, Pleje]  | Godt          |
| ✎ 34 | Jeg var yderst tilfreds med personalets behandling af min person. Kosten var dejligt varieret og meget delikat. Godt varieret!<br>[Kvalitet i behandling, Pleje]  | Virkelig godt |
| ✎ 36 | Jeg lå cirka fire timer på ryggen i sengen ude på gangen (skulle ligge stille), men det generede mig overhovedet ikke. ALLE var flinke og hjælpsomme. Måtte vente lidt på aftensmaden, men der var travlt, så pyt da med det. Maden var god!<br>[Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Jeg har ikke været indlagt på afdelingen, men kun haft en enkelt nat på patienthospitalet.  | Uoplyst       |

