

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Senge

Gynækologisk/obstetrisk Afd. Y

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

© 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:	152
Besvarelser fra afsnittets patienter:	105
Afsnittets svarprocent:	69%

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

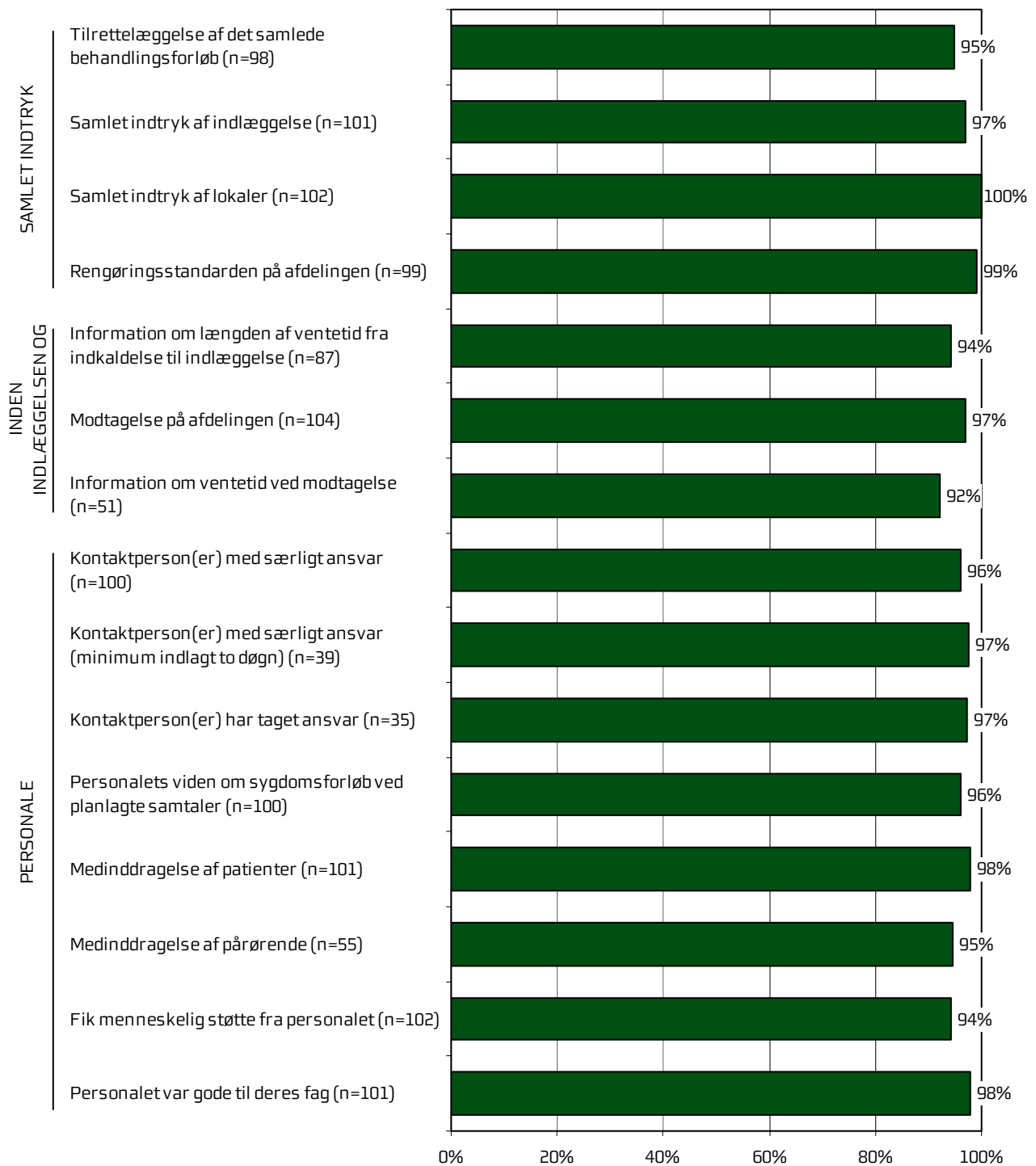
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

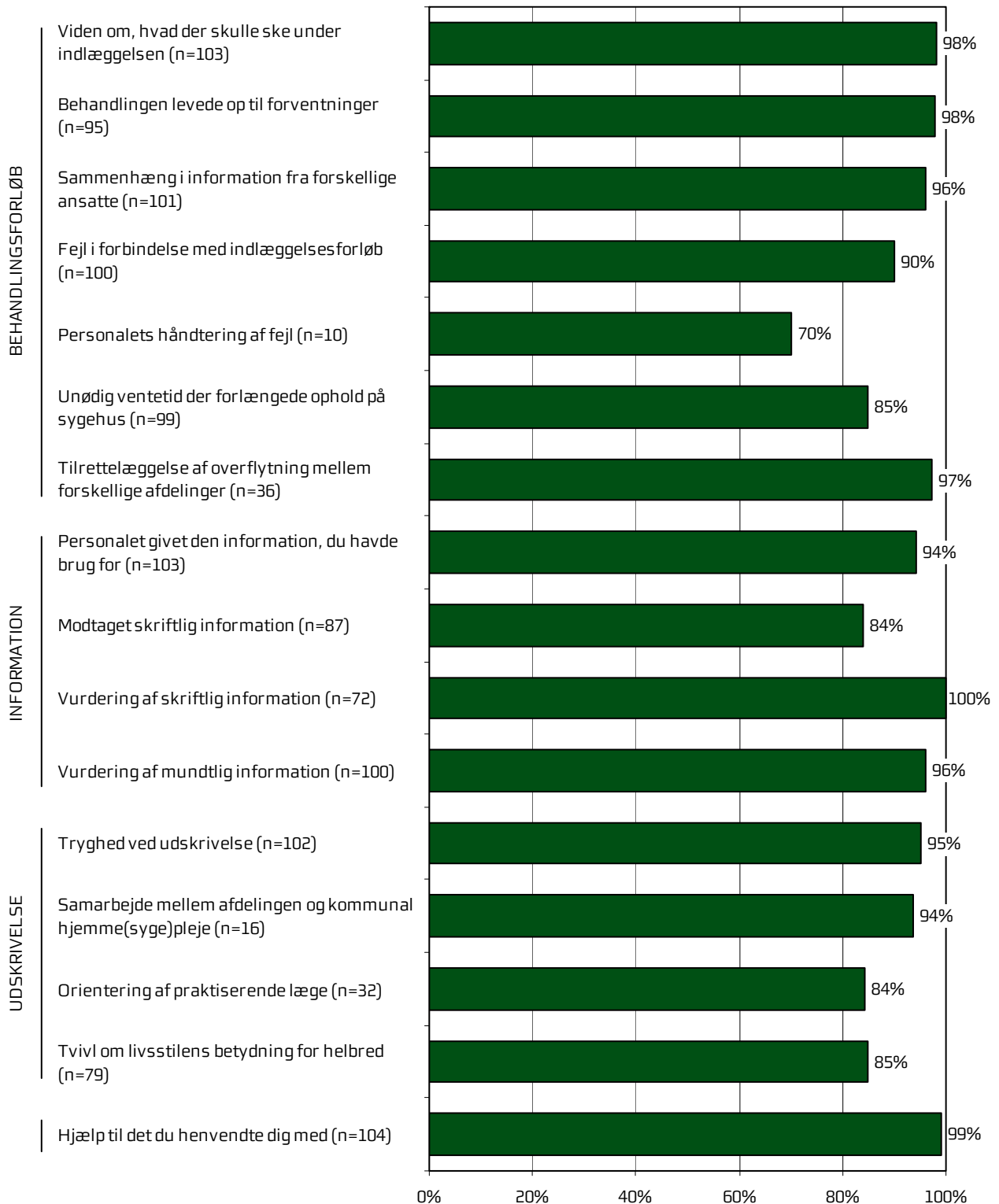
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: A2, A4, B1, B2, B4, Y5, Y6

2010-tallet er for: Afsnit A2, Afsnit A4, Afsnit B1, Afsnit B2, Afsnit B4, Gynækologisk afsnit Y5, Gynækologisk afsnit Y6

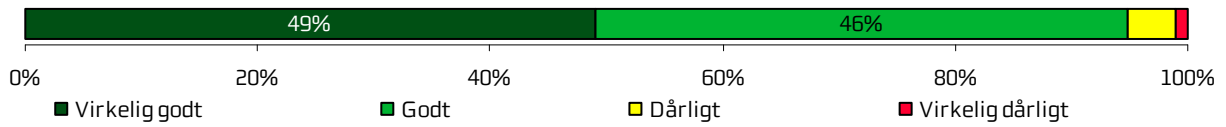
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

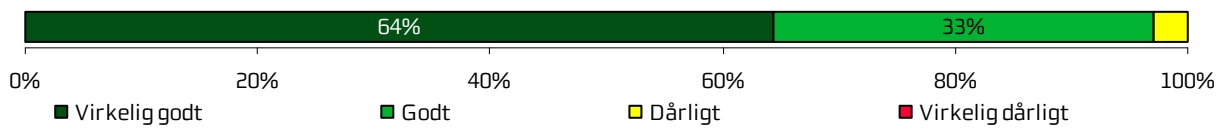
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

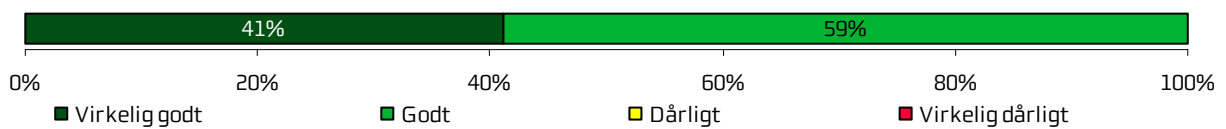
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=98)



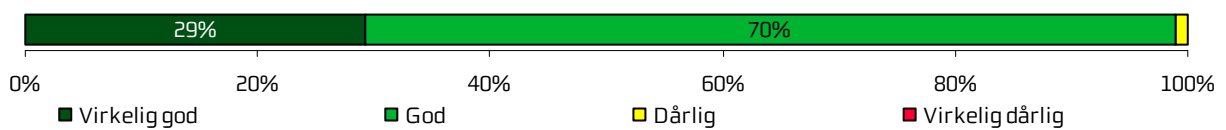
Samlet indtryk af indlæggelse (n=101)



Samlet indtryk af lokaler (n=102)



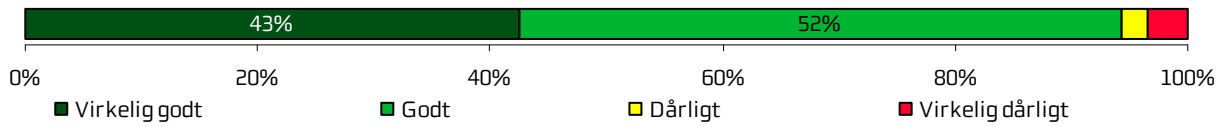
Rengøringsstandard på afdelingen (n=99)



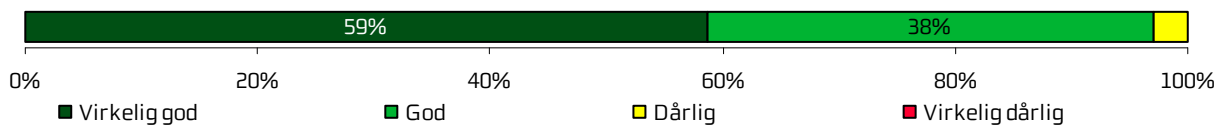
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	96 %	96 %	100 % *	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	97 %	97 %	100 %	87 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100 %	97 % *	96 % *	100 %	69 % *	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	99 %	95 % *	-	100 %	84 % *	93 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

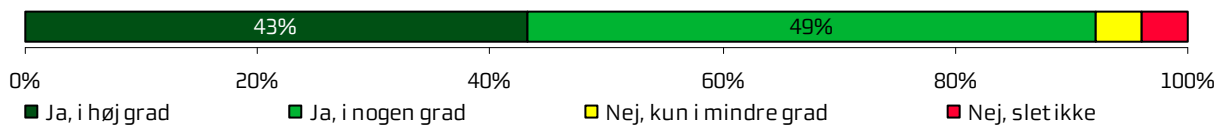
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=87)



Modtagelse på afdelingen (n=104)



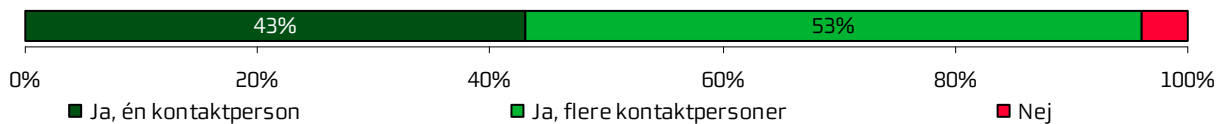
Information om ventetid ved modtagelse (n=51)



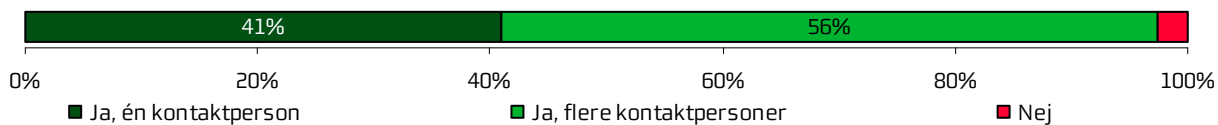
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	92 %	97 %	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	98 %	99 %	100 %	92 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	92 %	78 % *	80 % *	99 %	62 % *	78 % *

Personale

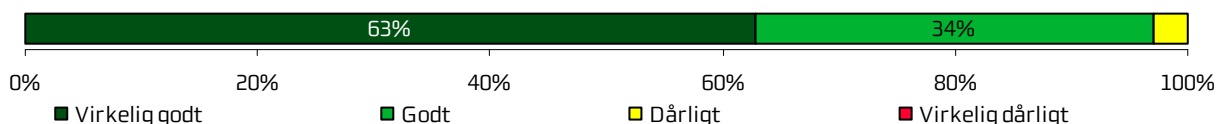
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=100)



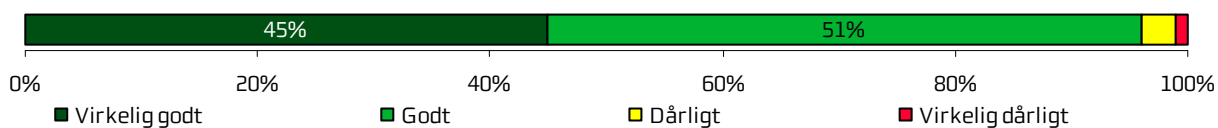
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=39)



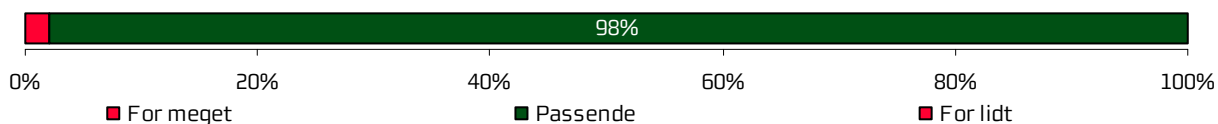
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=35)



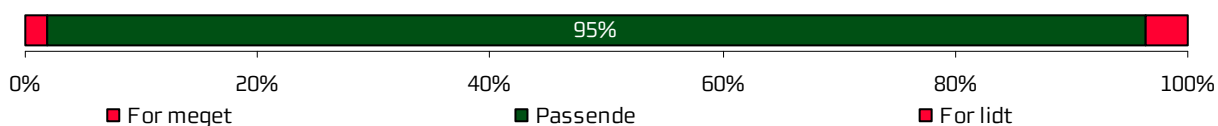
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=100)



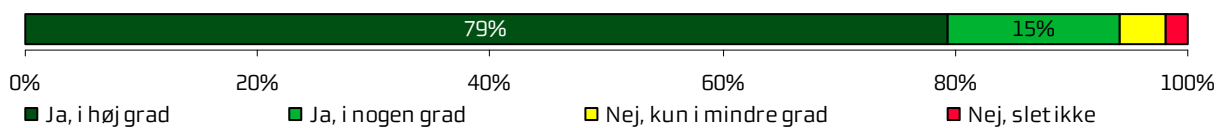
Medinddragelse af patienter (n=101)



Medinddragelse af pårørende (n=55)



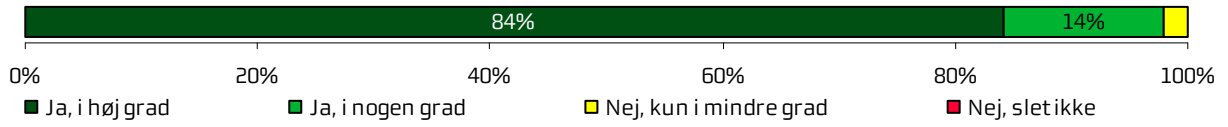
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=102)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	96 %	91 % *	91 % *	98 %	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	97 %	87 % *	89 % *	97 %	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	97 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	95 %	96 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98 %	94 % *	93 % *	100 %	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	93 %	90 %	98 %	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	96 %	95 %	100 % *	86 % *	94 % *

Personale (fortsat)

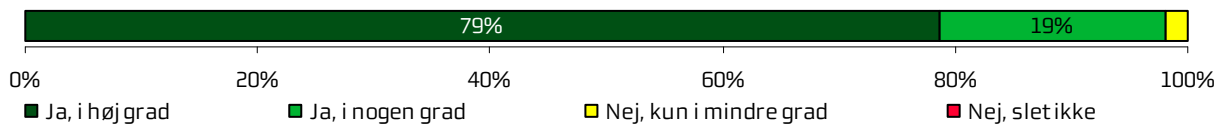
Personalet var gode til deres fag (n=101)



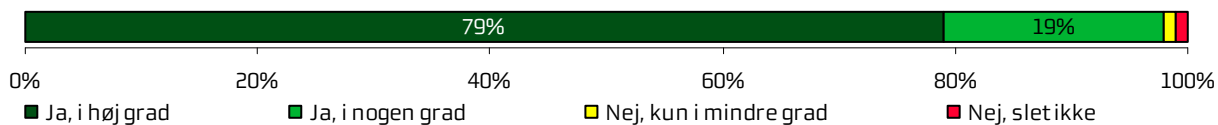
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	99 %	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

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



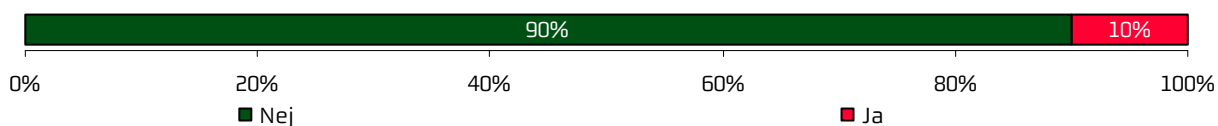
Behandlingen levede op til forventninger (n=95)



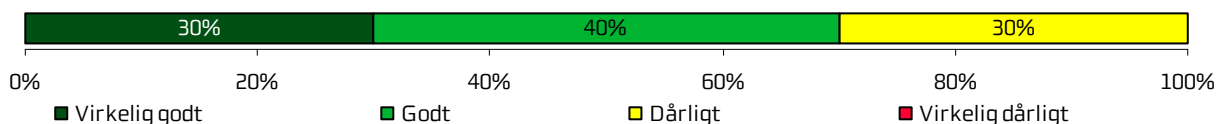
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



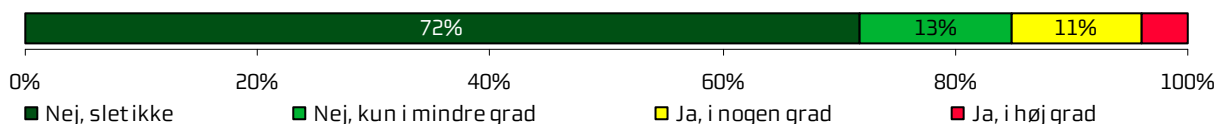
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=100)



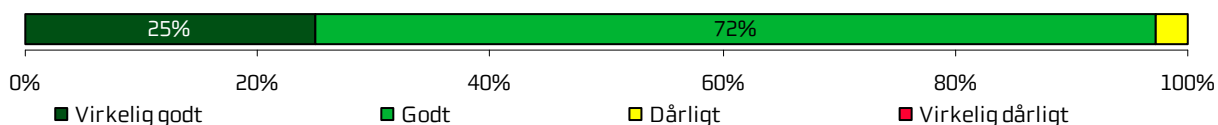
Personalets håndtering af fejl (n=10)



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



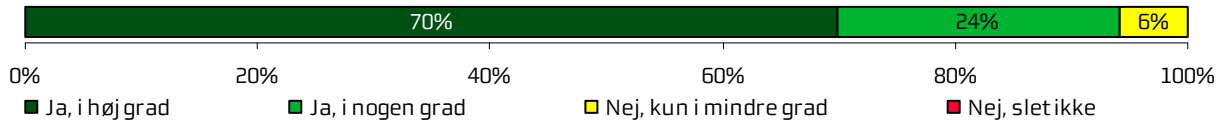
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=36)



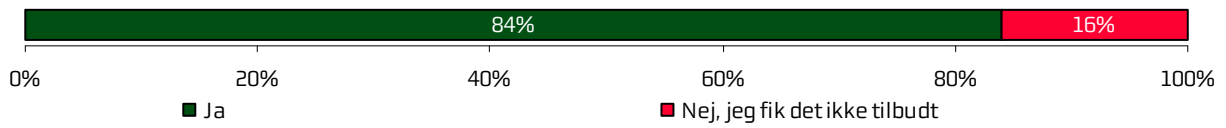
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	93 % *	92 % *	100 %	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	93 % *	94 %	100 %	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	96 %	94 %	93 %	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	88 %	89 %	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	68 %	70 %	78 %	59 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85 %	82 %	84 %	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	97 %	96 %	95 %	100 %	80 % *	93 % *

Information

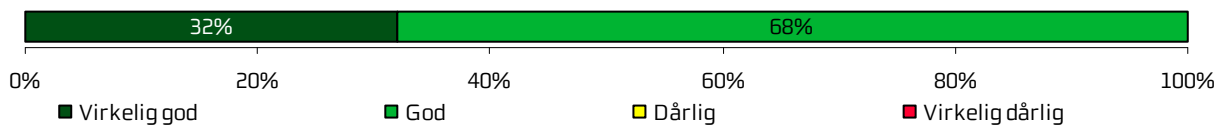
Personalet givet den information, du havde brug for (n=103)



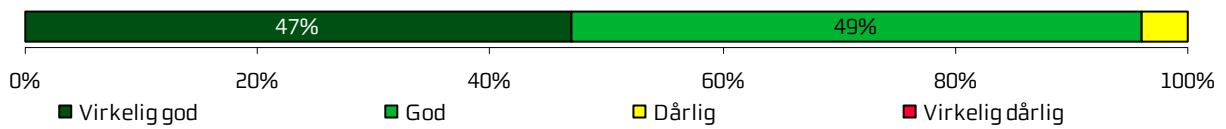
Modtaget skriftlig information (n=87)



Vurdering af skriftlig information (n=72)



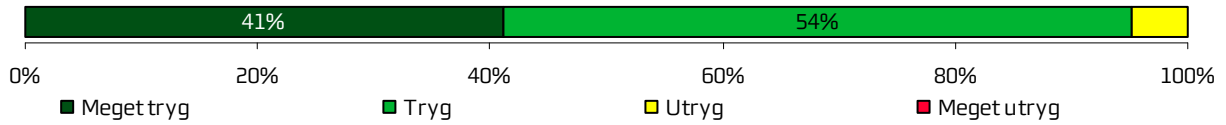
Vurdering af mundtlig information (n=100)



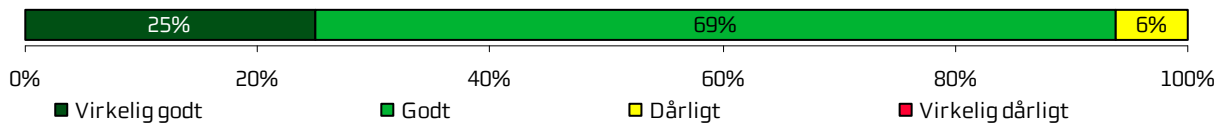
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	94 %	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	84 %	87 %	87 %	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	98 %	98 %	100 %	89 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	96 %	96 %	100 % *	87 % *	95 % *

Udskrivelse

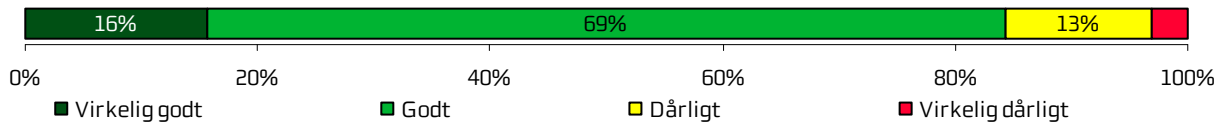
Tryghed ved udskrivelse (n=102)



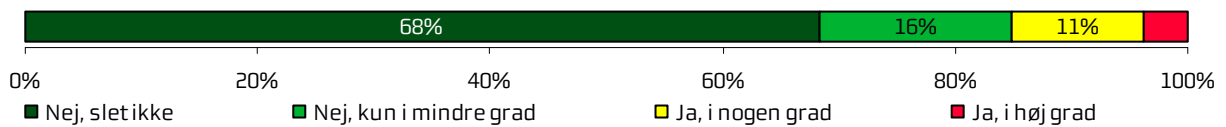
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=16)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



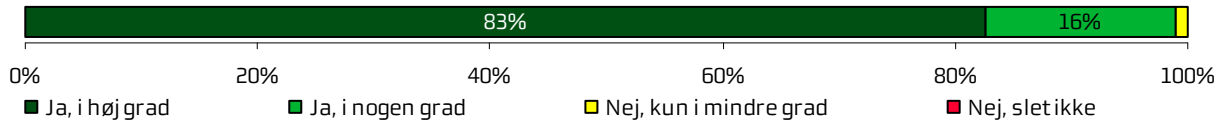
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=79)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	95 %	92 %	94 %	99 %	78 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	94 %	82 %	84 %	100 %	70 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84 %	93 %	88 %	100 % *	72 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85 %	73 % *	75 % *	90 %	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=104)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	99 %	97 %	99 %	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	4
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	6
Pleje	6
Relationer til personale	11
Ventetid	1

Senge

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
1	En god plan med DATOER og TIDER.	Virkelig godt
3	Var kun indlagt [i kort tid].	Uoplyst
6	Der var kun 14 dage mellem undersøgelse og operation.	Virkelig godt
8	Jeg var til undersøgelse torsdag og kom ind og blev opereret [kort tid efter] pga. et afbud.	Virkelig godt
10	[Over et halvt års] ventetid er lang tid.	Virkelig godt
12	Da jeg kommer fra [Vestjylland], synes jeg, det var rigtig fint, at man ikke skulle ligge oppe på sygehuset i en hel weekend. Da jeg skulle til informationsmøde om operationen en fredag og først skulle opereres om mandagen. Og i øvrigt var informationsmødet om operationen rigtig godt!	Virkelig godt
13	Jeg valgte selv en dato længere fremme for at tilpasse operationen til mit privatliv og arbejde.	Virkelig godt
15	Jeg var en smule i tvivl om indgrebet før indlæggelsen, så jeg fik en telefonkonsultation. Lægen, jeg talte med, var utrolig empatisk og hjalp mig til at forstå både min sygdom og risici ved indgrebet langt bedre. Tak til ham!	Virkelig godt
19	Ventede i to timer inden forundersøgelsen, da de havde glemt, at de havde indkaldt mig til [om morgenen]. Skulle efterfølgende vente på læge NN (som heller ikke blev informeret om, at jeg ventede), så der gik halvanden time mere.	Virkelig godt
23	Jeg måtte rykke [flere] gange, før jeg endelig fik en tid.	Godt
24	Blev informeret om tre måneders ventetid og blev indkaldt præcist som aftalt. Det gjorde det nemt at planlægge i forhold til arbejde, transport m.v.	Virkelig godt
28	Der var ingen ventetid.	Godt
35	I forbindelse med operation fik jeg fremrykket operationsdatoen pga. eget ønske.	Virkelig godt
37	Har åben indlæggelse på Y5.	Virkelig godt
41	Blev indkaldt [sidst på sommeren]. Fik at vide, at jeg kunne blive opereret [til næste år]!! Jeg nægtede at tage imod tilbuddet, da jeg havde daglige smerter og fik meget medicin. Lægen NN, der undersøgte mig sagde, at jeg skulle til før og indkaldte mig til en uge senere. Tak for det!!!	Virkelig godt
42	Der gik lang tid, inden der kom en læge.	Godt
43	Havde selv stor indflydelse på, hvornår det skulle foregå. Rigtig godt!	Uoplyst
47	Super service. Lægen fra forundersøgelsen ringede en aften, så vi kunne planlægge indlæggelsen, så det passede ind i min kalender. Det skal siges, at jeg ikke led af livstruende/alvorlig sygdom, men sikke en service. Det løser mange opkald frem og tilbage.	Virkelig godt

Senge

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Senge	Modtagelsen
1	Var ventet.	Virkelig god
2	Imødekommende og informativ personale.	Virkelig god
4	De var utroligt søde og imødekommende. Dog kunne man også fornemme, at de havde nok/rigeligt at lave/se til!	God
7	Jeg havde regnet med at tale med en læge ved indlæggelsen, men der var "kun" sygeplejersker. Der var nogle spørgsmål, jeg ikke fik svar på.	God
8	Jeg var meget nervøs, men det blev taklet rigtig godt af afdelingen, og jeg blev meget tryk ved at være på afdelingen.	Virkelig god
12	Jeg var især rigtig glad for, at de tog forbehold for min nåleskræk.	Virkelig god
15	Modtagelsen var omsorgsfuld og professionel.	Virkelig god
18	Personalet var virkelig søde og rare. Der er stor ros til dem.	Virkelig god
23	Meget søde, empatiske mennesker.	God
30	NN kom og modtog [min pårørende] og mig. Sikke en god oplevelse. Man følte sig velkommen.	Virkelig god
35	Lige præcis denne gang virkede sygeplejersken ny/ferieafløser/fra anden afdeling (?). Ellers har mine tidligere modtagelser været "virkelig god".	God
36	Nej.	Virkelig god
41	Jeg har kun mødt venlighed!!	God
43	Forvirrende. Vidste meget lidt om det faktiske forløb, og erfarede først i løbet af samtalen, at eksempelvis den læge, jeg troede skulle forestå operationen, havde fri.	God
47	Stille og rolig.	Virkelig god

Senge

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Senge	Fejlhåndtering
5	Uheld under selve operationen.	Godt
7	1) Der var en utilsigtet blødning under operationen (eller lige efter). Lægen fik ikke skrevet det i journalen, så da jeg fik smerter og blodansamling ved såret, havde det været godt for de to læger, der tilså mig, at have vidst det. Først da operationslægen kom på tredjedagen, blev det opklaret, hvorfor jeg havde så ondt. Det var ikke så rart for mig. 2) Jeg var blevet lovet to læger, der skulle operere mig, og jeg fik ikke nogen af de to. Det bekymrede mig lige ved operationen.	Godt
13	Fik at vide, at jeg inden operationen ville blive hentet af lægen, som ville følge mig og snakke om operationen. I stedet blev jeg hentet af [anden medarbejder], hvilket gjorde, at lægen ikke kunne finde mig, og da det lykkedes, var jeg gjort klar til operation og bedøvelse.	Virkelig godt
14	Ved ikke om det var en fejl. Nærmere en komplikation, som jeg var informeret om risikoen for.	Uoplyst
20	Glemte at indkalde mig.	Uoplyst
21	Et drop, der ikke blev skyllet dagligt. Fik ikke patientarmbånd på før efter et par døgn.	Godt
33	En læge NN vurderede at kræften [] var kommet igen. Derfor en [længere] ventetid, da der af to omgange blev taget nye []prøver, som så heldigvis ikke påviste kræft. Men en egentlig fejl var der ikke tale om. Blot en fejlvurdering.	Godt
35	Skulle op efter to dage på grund af "hul" på tarmen, dvs. første sammensyning var nok aldrig udført korrekt, hvilket var meget skuffende/ et tillidsbrist. Var MEGET syg på grund af fejlen.	Virkelig godt
38	At jeg et par gange ikke fik mad, fordi jeg ikke selv kunne hente det, og når mine pårørende stillede sig hen til madvognen, blev de overset.	Dårligt
48	At jeg skulle indlægges mandag og opereres tirsdag, med overnatning. Fik at vide mandag formiddag, at jeg kunne tage hjem og møde fastende tirsdag. Gav problemer med hensyn til kørsel for mit vedkommende. Ville godt have været forberedt på, at det først var fra tirsdag, at jeg skulle indlægges.	Uoplyst

Senge

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
4	Jeg synes, personalet var rigtig søde og skabte tryghed i en situation, hvor jeg ingen kontrol havde, og til dels i perioder af behandlingsforløbet var hjælpeløs.	Godt
19	Ubeskriveligt søde mennesker hele vejen rundt. Stor ros til personalet for deres omsorg <3	Virkelig godt
25	Ved forundersøgelsen var der nogen ventetid. Hvis det havde været muligt at give beskeden og informationerne samlet, så man ikke skal vente med lange pauser. Flere i venteværelset gav udtryk for, at de bare sad og ventede, og at de havde prøvet det før.	Virkelig godt
26	Jeg blev flyttet til en anden afdeling [om morgenen], og blev udskrevet [nogle timer efter]. Man kunne måske godt have ventet, og sendt mig hjem fra den første afdeling.	Virkelig godt
29	Ikke informeret godt nok i forhold til, at operationen blev flyttet til dagen efter. Begrundelsen kunne have været tænkt ind fra starten (en anden type operation, derfor skal du vente, og det vidste alle). Fint forløb, da der først var flyttet.	Virkelig godt
35	Havde ikke troet, fejl var muligt på min afdeling/af min læge..	Virkelig godt
40	Kom til at vente ca. to timer til forundersøgelsen, da der ved en fejl ikke blev opdaget, at jeg ventede på at snakke med en læge NN.	Virkelig godt

Senge

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
4	Kunne godt have ønsket lidt mere dialog med lægen efter operationen. Snakkede kun kort med ham. Ellers havde han travlt :-) Jeg følte lidt, jeg blev "tabt" efter udskrivelsen, fordi der opstod ting fysisk efterfølgende, som jeg ikke vidste var bivirkninger af operationen. Jeg gik lidt tid, inden jeg kontaktede min læge. Manglede mere [information] om evt. symptomer efter operationen!!	Godt
5	Det har været deprimerende, at det tog meget længere tid, end jeg var blevet forberedt på.	Godt
7	Da jeg tidligere har haft grimme oplevelser i forbindelse med narkose, er jeg meget bange, når jeg skal bedøves. Selvom jeg bad om at blive lagt hurtigt i narkose, tog det lang tid. Der var mindst fire forskellige sygeplejersker på narkose-/operationsstuen, og de var alle henne og hilse på og forklare, hvad de lavede, men jeg blev bare mere og mere nervøs og ville hellere bare have narkosen, så det kunne blive overstået. De gjorde det sødt og venligt, men det var ikke godt for mig.	Godt
13	Den skriftlige information var til en lidt anden operation, og der manglede noget lidt mere personspecifik mundtlig information.	Virkelig godt
14	Mangler lidt om efter. I forhold til endt hormonbehandling osv.	Godt
15	Jeg er meget tilfreds med samtaler og information før operationen! Efter operationen måtte jeg dog selv efter lang ventetid bede sygeplejersken finde lægen, så jeg kunne få resultatet. Det betød meget at kunne få resultatet fra den læge, der havde foretaget indgrebet, inden hun gik på weekend!	Virkelig godt
22	I intropecen står, at patienten første dag efter operationen skal gå ture på afdelingen. Det kunne jeg ikke før [flere dage efter]. Troede at jeg kunne klare mig alene i de første dage efter operationen på den baggrund (intropjecen), men det holdt jo slet ikke.	Virkelig godt
24	Jeg fik god information før og under indlæggelsen, men var meget usikker på, hvad jeg kunne forvente, når jeg kom hjem. Kørte til Skejby til en ekstrasamtale [nogle uger] efter indgrebet for at få information, om hvad jeg kunne forvente mig efter indgrebet. Informationerne kunne jeg have fået under indlæggelsen.	Virkelig godt
25	Al information var super. Jeg kunne spørge om alt, så der var ingen ubesvarede spørgsmål. Fik også et pænt svar, da jeg senere ringede ind for at høre om nogle problemer.	Virkelig godt
27	Mindre problemer. På min udskrivelsesseddel stod der, jeg ville få brevsvaret om operationsfundet! Fire uger efter, uden at have fået noget brev, kontakter jeg egen læge for at høre, om de havde fået svar. Der oplystes det, at de havde fået at vide, at jeg ville få brev, hvis der var overraskende fund! Efterfølgende har jeg kontaktet afdelingen, som bekræftede lægens svar. Ikke så heldigt. Man går jo og venter på svar, når man har fået det at vide.	Virkelig godt
34	Synes jeg har fået en rigtig god information hele vejen igennem. Et meget hjælpsomt personale, også når jeg har ringet imellem operationerne og ventetiden.	Virkelig godt
35	Læge NN havde fri. Den, der tog over var super, inklusiv øvrigt personale.	Virkelig godt
43	Husk! Det er en rutine og grundlæggende viden for jer, det er det ikke for patienten. Skulle f.eks. starte med [en] []behandling, hvilket er stort for mig, men måtte gå med en fornemmelse af, at nu havde jeg vist spurgt rigeligt!	Uoplyst
47	Ja, jeg synes, den er meget uddybende. Jeg sad og blev helt nervøs over alle de informationer om, hvad der kunne gå galt. For mig behøver jeg ikke vide alle detaljer. Blev helt i tvivl, om jeg skulle gennemføre det.	Virkelig godt

Senge

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
1	Hurtigt hjem. Dejligt.	Virkelig godt
4	Som tidligere nævnt kunne jeg godt have brugt lidt mere information med hensyn til symptomer i henhold til lige præcis min operation/situation og ikke kun generelle ting. Det gav usikkerhed og blev lidt utrygt.	Godt
7	Jeg var utrolig træt, og da jeg havde [blåt mærke] på maven, kontaktede jeg egen læge. Min blodprocent var meget lavt, og jeg har nu fået jerntilskud i [flere] uger og er stadig ikke oppe på normalværdi.	Godt
12	Jeg undgik, at komme på patienthotellet, da mine svigerforældre [boede i nærheden]. Og det var jeg rigtig glad for. Kunne ikke holde ud at ligge på sygehus mere.	Virkelig godt
24	Min udskrivelse forløb super. Sygeplejerskerne sikrede sig alle forhold omkring hjemturen []. Fik tæppe, pose og drikkevarer med til bilen. Det var vigtigt for mig, at der var en "smerteplan", hvilket blev taget meget alvorligt, og det gjorde en STOR forskel for mig. Var meget tryk! Så tak for jeres opmærksomhed og omsorg!!)	Virkelig godt
29	Besluttede selv, at jeg ville hjem.	Virkelig godt
43	Virkede lidt fortravlet.	Uoplyst
47	Godt. Jeg synes bare, det skulle være sådan, at hvis der dukker noget op, efter man er kommet hjem, at man så kan kontakte afdelingen/ambulatoriet i stedet for egen læge. Jeg fik en tyngdefornemmelse, som jeg gik til egen læge med, men han kan jo ikke gøre noget, så skal han videresende dig. Synes det er tidsspilde både for læge og patient.	Virkelig godt

Senge

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

ID	Kommentarer - Senge	Samlet indtryk
1	Flersengsstue er dejligt. Badeværelset: måske depotrum, turde ej kigge. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
5	Der var ikke en rød tråd i rækken af kontaktpersoner. De var rigtig gode, men så var de udskiftet, så man ikke rigtig syntes at vide, hvem der så egentlig var ens kontaktperson. [Kontaktperson]	Godt
6	Et personale, der altid var smilende og meget hjælpsomt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
7	Bedre tilrettelæggelse af operationsteamet. Havde fået lovet to bestemte læger og mødte dem overhovedet ikke. Mødte operationslægen første gang, da han hentede mig, og snakkede kun med ham på vejen til operationen. Alt for kort. Utrygt. Fik rigtig god hjælp på opvågningen (rystede [meget]), og også personalet på min afdeling var utroligt søde. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
9	Har haft en virkelig god oplevelse. Følte virkelig, at alt drejede sig om mig. Stor ros til alle. [Pleje]	Virkelig godt
11	[Patienten] skulle have været opereret på et andet hospital [i sommer], men det blev aflyst tre dage før, da lægen [alligevel ikke kunne være til stede]. Fik at vide, at hun kunne blive opereret [i efteråret]. Jeg bad om at få patienten til Skejby, hvor det fungerede hurtigt og fint.	Virkelig godt
12	Det var meget overfladisk, de gjorde rent. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	Det var rigtig godt, at der ikke var så stor udskiftning i, hvilke sygeplejersker jeg havde. Også meget glad for akupunktur. Fedt at det er en mulighed. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
15	Jeg havde i høj grad brug for, at det havde været muligt at dele tosengsrummet mere op, eventuelt bare et større gardin. Jeg følte mig lidt til skue for den anden patients familie og besøgende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
16	Imødekomende personale, hvad angår patient og pårørende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Jeg er mere end tilfreds med hele forløbet. Der er kun godt at sige. Behandling og den venlige tone, der herskede overalt på hospitalet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Fik at vide, at jeg skulle snakke med fysioterapeut, som skulle vise/fortælle, hvad jeg skulle med hensyn til genoptræning. Den samtale fandt aldrig sted, så det er vel blevet glemt.	Virkelig godt
23	Bortset fra at det tog meget lang tid, at blive indkaldt til scanning og dernæst operation (jeg blev vist glemt), er indtrykket MEGET godt. [Ventetid]	Godt
24	Jeg er blevet mødt med stor interesse og søde medarbejdere. Selv da jeg blev usikker, efter jeg kom hjem, blev der gjort en god indsats for at finde tid til at afklare mine spørgsmål. Men mere information om prognosen efter indgreb ville være godt, da det er nemmere, hvis man har den rigtige forventning omkring det efterfølgende forløb. Men alt i alt en god og professionel håndtering! :-) [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
25	Meget sødt og rart personale. Altid smilende og tog sig godt af patienterne. Ved operationen blev der taget hensyn til et særligt patientønske, hvilket betød meget. Tak til en super læge NN.	Virkelig godt

	[Pleje, Relationer til personale]	
26	[] Jeg synes, at personalet var super gode og meget hjælpsomme, især da jeg var på operationsbordet. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Fantastisk pleje, megen omsorg og altid svar på spørgsmål, jeg havde. Følte virkelig, jeg var i gode hænder. Rigtig god samtale med sygeplejerske inden udskrivelse vedrørende det skete, og hvordan jeg skulle forholde mig, når jeg kom hjem. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig godt
29	Fantastisk, at den samme læge fulgte mig hele vejen fra undersøgelse til efter operation. [Pleje]	Virkelig godt
30	Jeg synes, det er et godt personale lige fra læger og ned efter. Dygtige alle sammen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
31	Der var en grundlæggende god stemning blandt medarbejderne, hvilket giver en god/tryk atmosfære. Og det på trods af, at der var nok at lave! :-) [Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Jeg synes, det er rart. En god oplevelse at føle sig rask!	Godt
33	Vigtigt med en mentor/livline til afdelingen efter udskrivelse. Ved ofte ikke, hvilke symptomer der er "normale", eller hvilke man skal tage alvorligt. Jeg havde god kontakt til afdelingen og havde en kontaktperson. Det tror jeg betyder meget. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
35	Samarbejdet er unikt på afdelingen! Fantastisk "ånd"! Føler mig som hjemme på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
37	Meget menneskelig og omsorgsfuld (kærlig) behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
39	Jeg synes, at personalet var meget venligt, omsorgsfuldt og tog meget hensyn. Jeg fik nogle rigtig gode samtaler, med gode forklaringer af de læger, der havde opereret mig. Og de tog sig god tid. Der var en rigtig god stemning på afdelingen. [Relationer til personale]	Virkelig godt
43	Selv for patienter som jeg, der kommer raske for at få foretaget en forebyggende operation, er forløbet en psykisk påvirkning. Hav det in mente, velvidende at alvorligt syge cancerpatienter er (måske) jeres primære fokus.	Uoplyst
44	Efter udskrivelse har jeg oplevet at skulle ringe flere gange og rykke for en aftale (fjernelse af [] kateter), da lægen ikke har haft tid til at snakke med den anden afdeling, som skal udføre fjernelsen. Rengøringen kunne sagtens være meget grundigere. Oplevede flere gange, at serviceassistenten plaskede lidt vand på gulvet, og andre overflader blev ikke rørt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
45	Jeg har været meget tilfreds. Har fået meget hjælp af sygeplejerske og sygeplejerskestuderende.	Godt
46	Gæster bør ikke benytte patienternes toilet.	Virkelig godt
47	Jeg synes, der var sådan en ro på afdelingen. Jeg spurgte, om de ikke havde noget at lave pt., men de svarede, at der var temmelig travlt pga. sygdom. Det vil jeg rose dem for, at patienterne ikke mærkede noget til. [Pleje]	Virkelig godt

