

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

P-280

KIRURGISK AFD. P

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	171
Besvarelser fra afsnittets patienter:	119
Afsnittets svarprocent:	70%

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

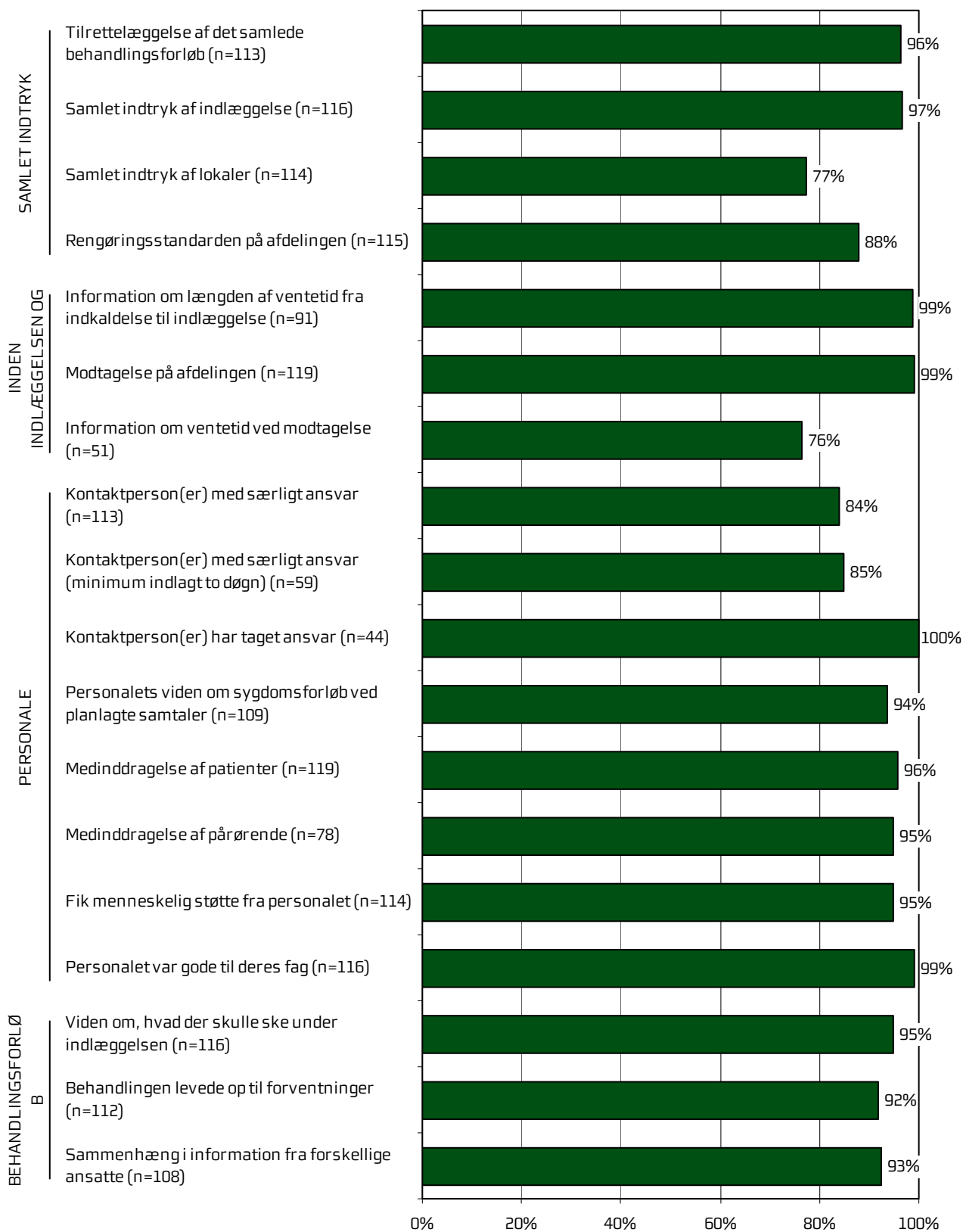
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

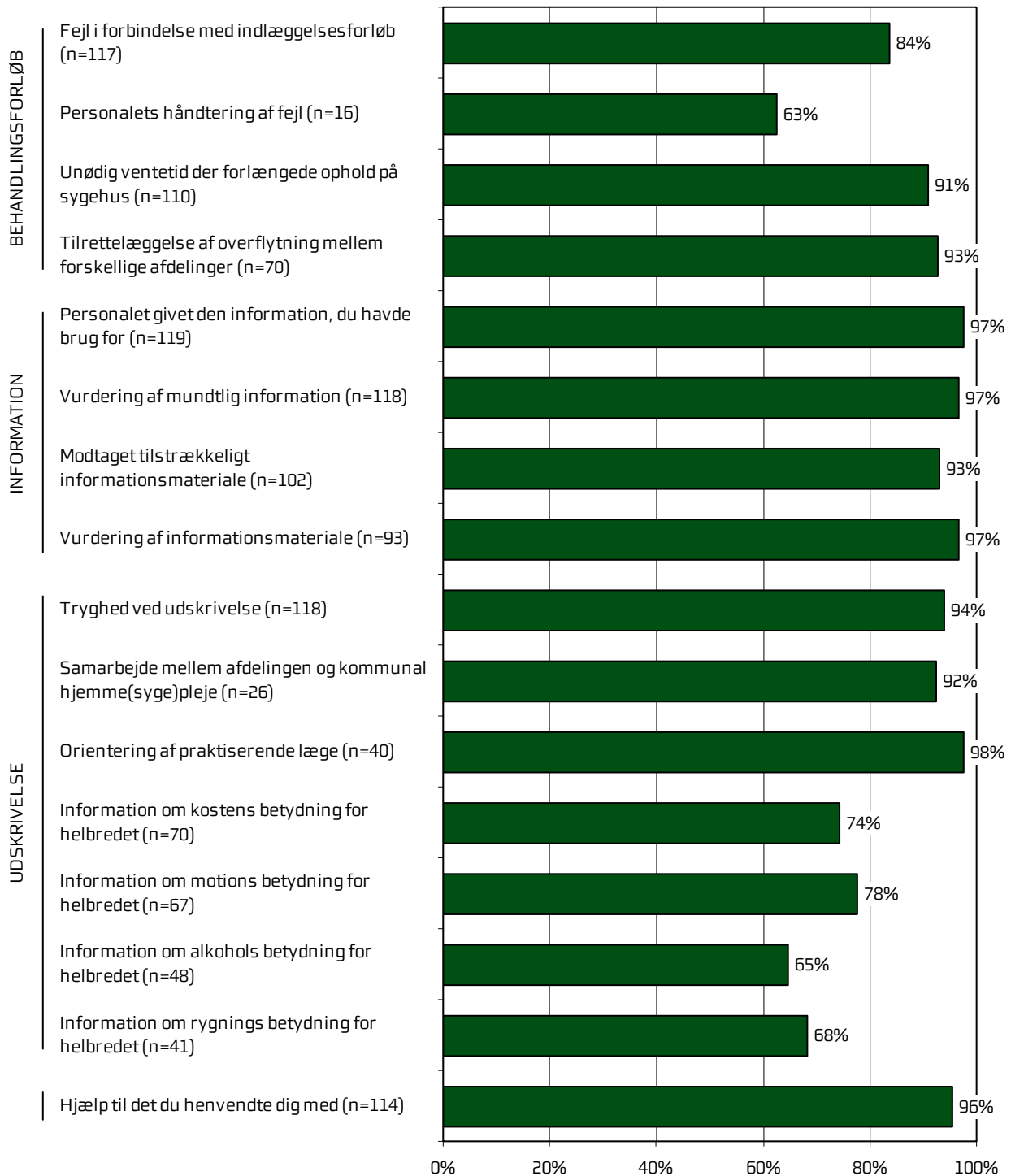
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Ingen sammenligning

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

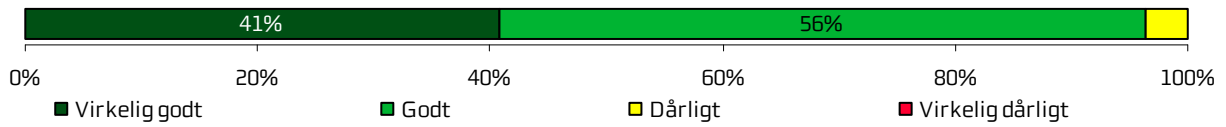
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

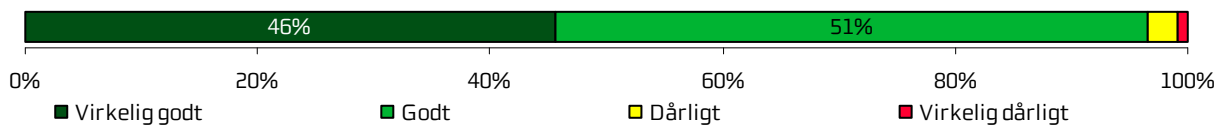
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

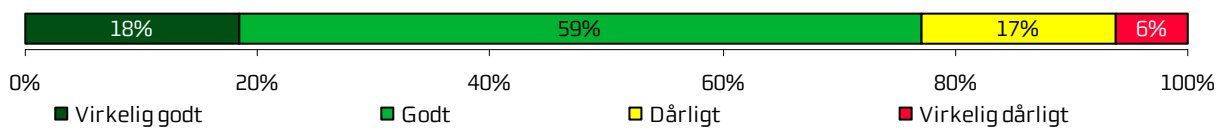
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=113)



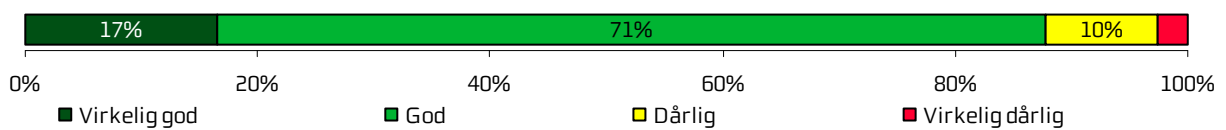
Samlet indtryk af indlæggelse (n=116)



Samlet indtryk af lokaler (n=114)



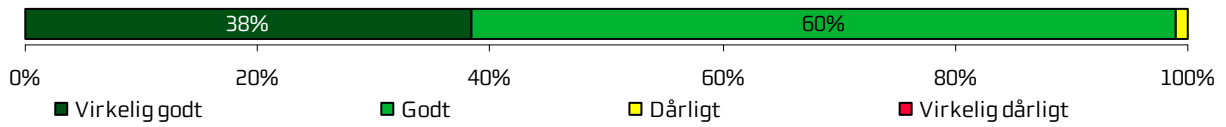
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=115)



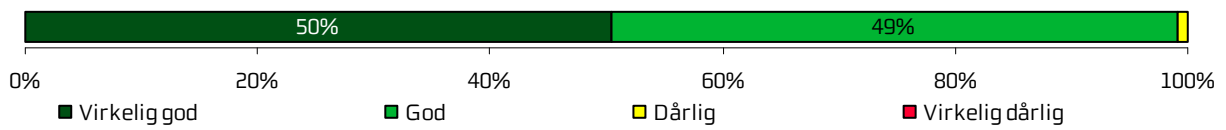
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	-	-	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	97 %	-	-	100 % *	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	77 %	-	-	100 % *	68 %	89 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	88 %	-	-	100 % *	81 %	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

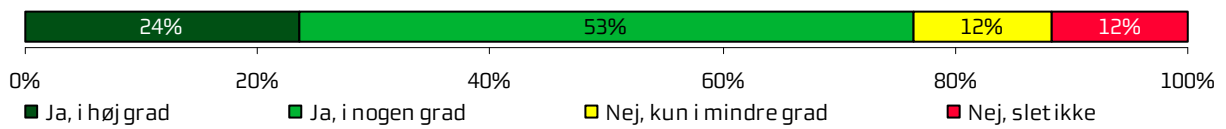
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=91)



Modtagelse på afdelingen (n=119)



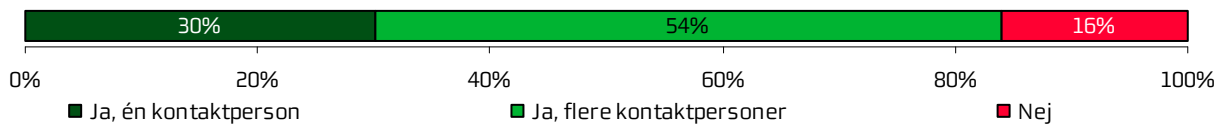
Information om ventetid ved modtagelse (n=51)



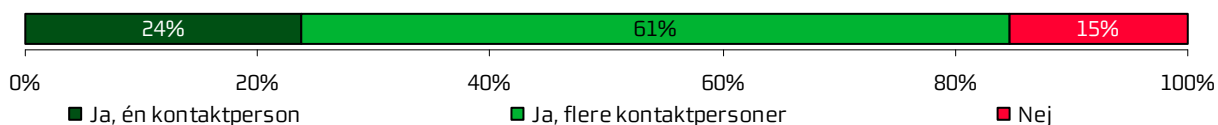
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	99 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	99 %	-	-	100 %	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	76 %	-	-	90 % *	46 % *	75 % *

Personale

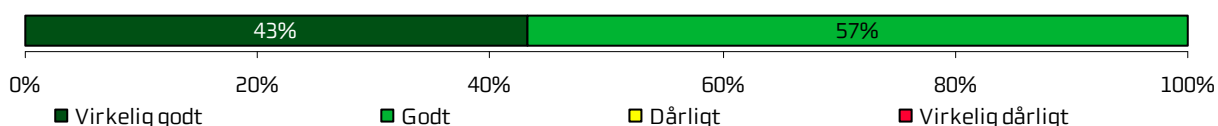
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=113)



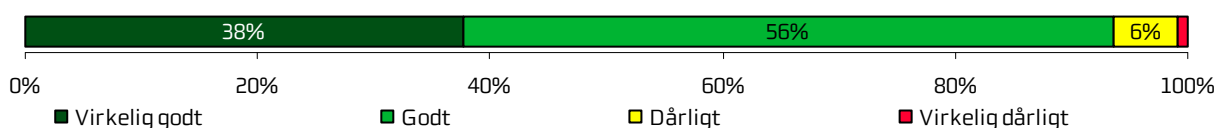
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=59)



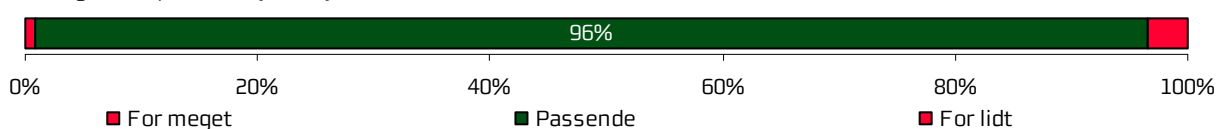
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=44)



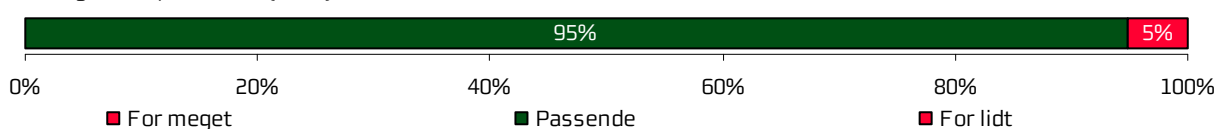
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=109)



Medinddragelse af patienter (n=119)



Medinddragelse af pårørende (n=78)



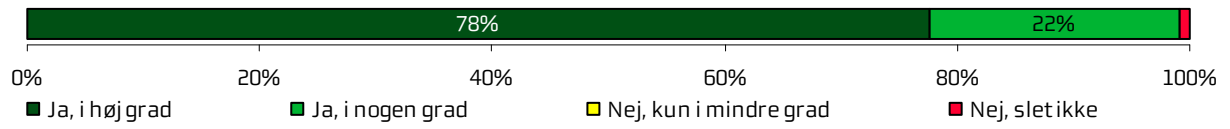
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=114)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	-	-	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	85 %	-	-	94 %	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	-	-	100 % *	86 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	96 %	-	-	100 % *	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	-	-	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	-	-	100 % *	85 % *	94 % *

Personale (fortsat)

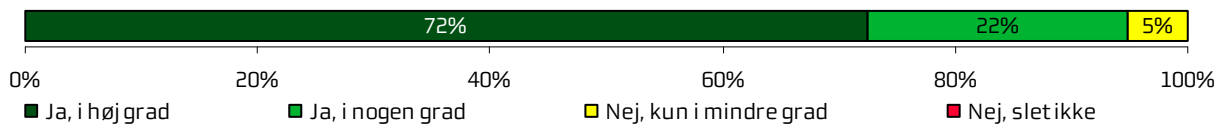
Personalet var gode til deres fag (n=116)



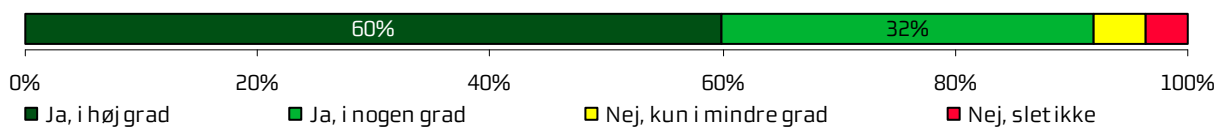
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	-	-	100 %	90 % *	97 % *

Behandlingsforløb

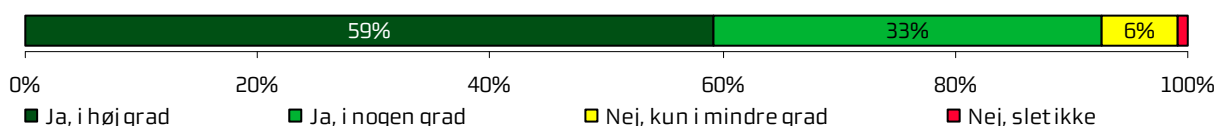
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=116)



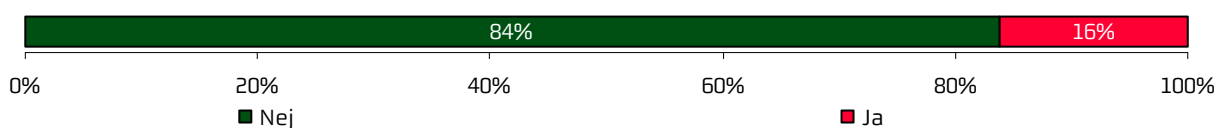
Behandlingen levede op til forventninger (n=112)



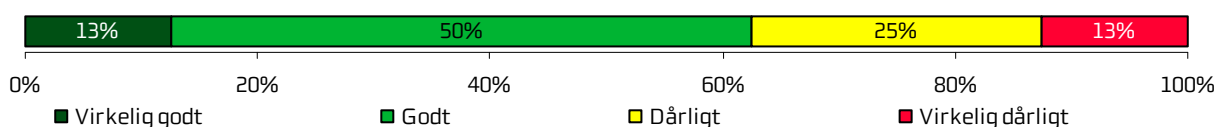
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=108)



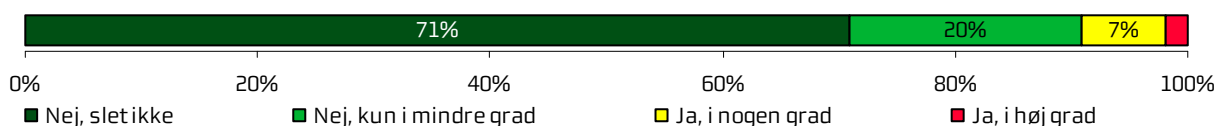
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=117)



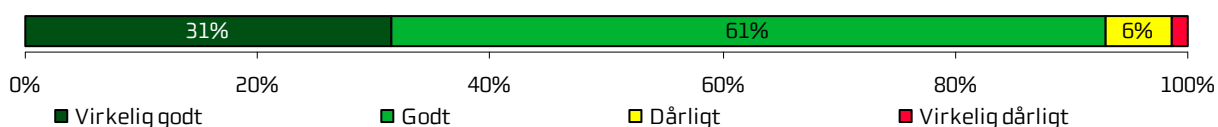
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=110)



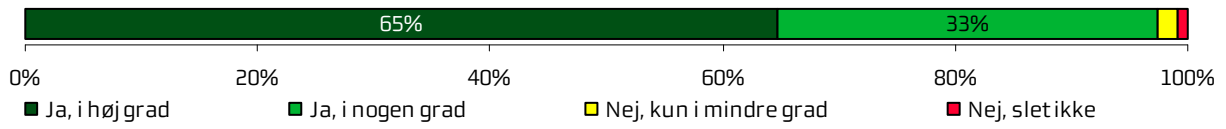
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=70)



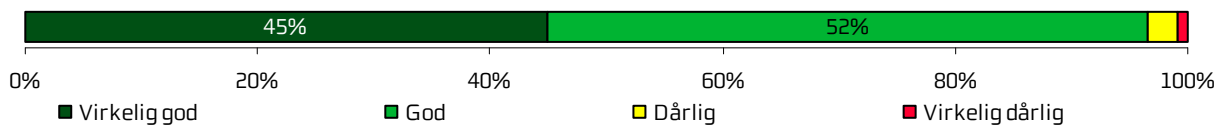
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	-	-	100 % *	68 % *	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	-	-	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	-	-	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	-	-	97 % *	76 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	-	-	79 %	51 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	91 %	-	-	96 %	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	-	-	100 % *	77 % *	94 % *

Information

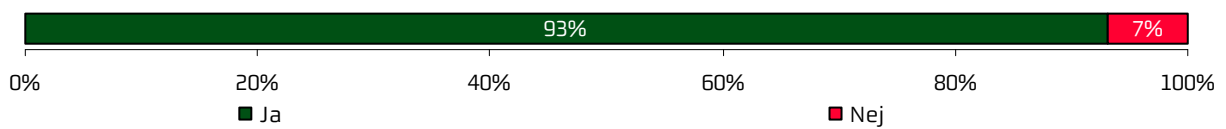
Personalet givet den information, du havde brug for (n=119)



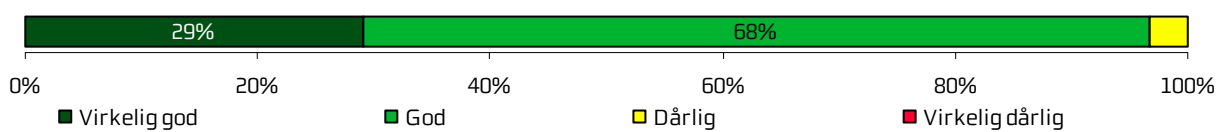
Vurdering af mundtlig information (n=118)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=102)



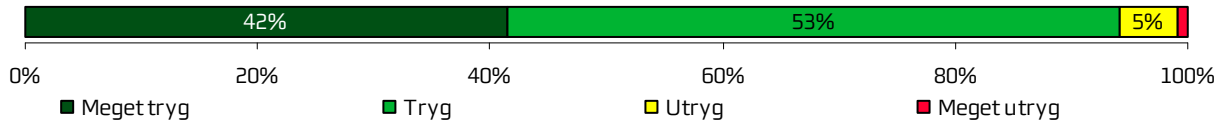
Vurdering af informationsmateriale (n=93)



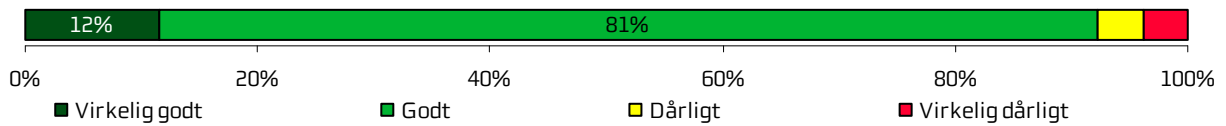
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	97 %	-	-	100 %	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	97 %	-	-	100 % *	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	93 %	-	-	98 %	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	100 %	78 % *	93 % *

Udskrivelse

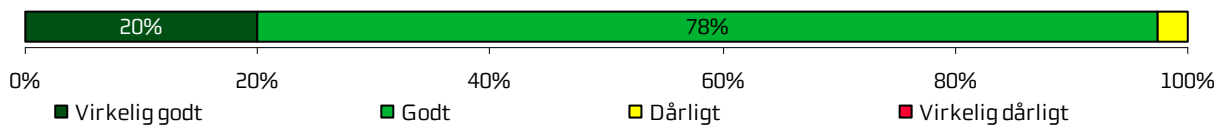
Tryghed ved udskrivelse (n=118)



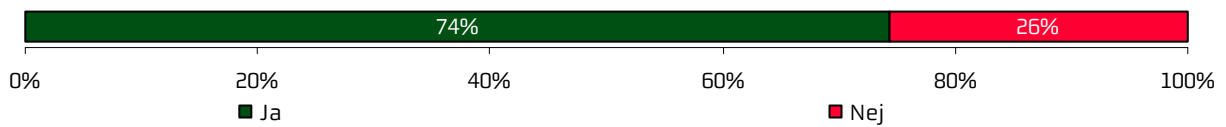
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



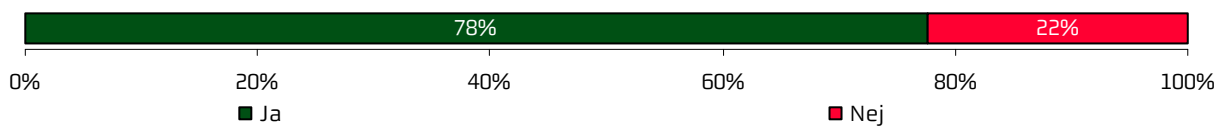
Orientering af praktiserende læge (n=40)



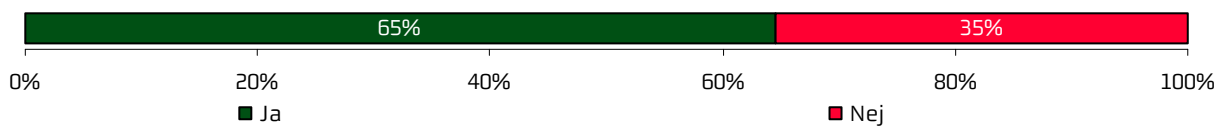
Information om kostens betydning for helbredet (n=70)



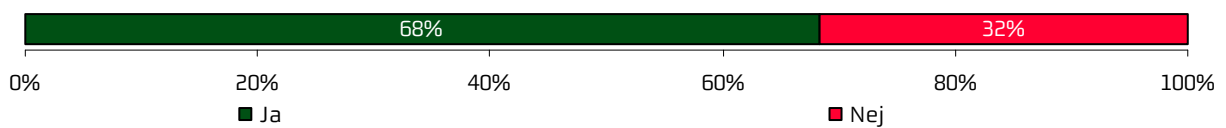
Information om motions betydning for helbredet (n=67)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=48)



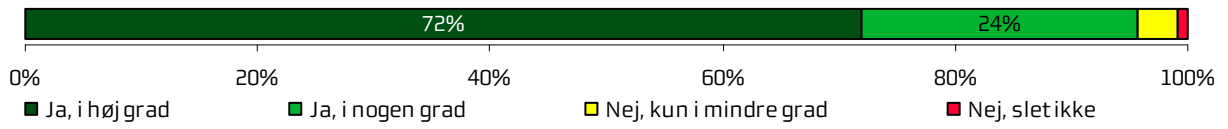
Information om rygningens betydning for helbredet (n=41)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	94 %	-	-	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	92 %	-	-	98 %	74 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	98 %	-	-	100 %	74 % *	88 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	74 %	-	-	95 % *	47 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	78 %	-	-	96 % *	53 % *	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	65 %	-	-	88 % *	36 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	68 %	-	-	93 % *	41 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=114)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 % *	91 %	97 % *

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	23
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	16
Relationer til personale	11
Ventetid	1

P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Samlet indtryk
5	Alt gik meget hurtigt.	Virkelig godt
15	Nej.	Godt
17	Jeg kom hurtigt ind på et afbud.	Virkelig godt
18	Det forløb som planlagt.	Godt
20	Nej, jeg blev overflyttet fra Nørrebrogade efter akut indlæggelse og operation på Nørrebrogade.	Virkelig godt
22	Har været igennem et langt og kompliceret forløb, med NN og nu anden NN, som tovholder, så jeg var velinformeret med hensyn til information og ventetider.	Dårligt
26	Jeg blev overført fra et andet sygehus. Først til Kommunehospitalet senere til Tage-Hansens Gade Sygehus.	Virkelig godt
27	Der var en del delte meninger om, hvornår jeg skulle drikke/sluge noget væske/piller, meget frem og tilbage, man bliver utryg... Ved de mon, hvad de vil???	Godt
30	Kom fra det gamle Aarhus Kommunehospital, afdeling L, blev forflyttet til 280.	Virkelig dårligt
37	Jeg fik en dato, da jeg var til opfølgende samtale efter diverse undersøgelser.	Godt
38	"Før indlæggelse samtale": Ikke positiv oplevelse, læge NN med manglende kommunikative evner. Noget mekanisk! Sygeplejerske var en bedre hjælp, følte mig dog meget sygeliggjort og var chokeret over cancerrisiko, samt at jeg skulle opereres tre dage efter denne samtale. Havde sat pris på, at være mere forberedt før denne samtale angående risiko og dato for indlæggelse/operation.	Virkelig godt
39	Inden min indlæggelse var jeg til mammografi, ultralyd og biopsi på Radiologisk afdeling. Det var en meget ubehagelig oplevelse, og lægen fortalte mig bag min ryg under undersøgelsen, at det er kræft, jeg har. Han ville ikke indrømme, at det var blevet overset ved tidligere mammografiscreeninger. Jeg har endnu ikke bestemt, om jeg vil gå videre i sagen.	Virkelig godt
41	Blev akut indlagt.	Godt
43	Blev overført fra medicinsk afdeling, var ikke tilfreds med de informationer jeg fik her. Der blev flere gange sagt 'det kender du jo alt til med din historik', hvor jeg sagde 'nej'. Og der blev ikke fulgt op på, at jeg sagde nej. Havde kun haft [sygdommen i seks måneder], så jeg anede ikke meget om sygdommen. Da jeg fik at vide, at jeg skulle opereres, kunne jeg godt have tænkt mig, at man havde forberedt mig på, at det var den vej det gik. Ingen havde forberedt mig på, at det kunne ende med operation.	Virkelig godt
48	Alt blev minutøst gennemgået! Hvornår man skulle tage medicin og drikke i forhold til tidspunkt for indkaldelse/operation. Man fik samtalekort med tider for fremtidige undersøgelser, samtaler m.v. "Dejligt".	Godt
50	Aktivt ønske fra personalet om at overholde de 14 dages pakketilbud. God koordinering af diverse undersøgelser og samtaler.	Godt
54	Den dato, som jeg skriftligt havde modtaget før operationen, blev udsat [nogle dage], da den læge, som skulle foretage operationen, havde [fri]. Dårlig planlægning.	Godt
59	Akut indlagt.	Dårligt
60	Sygeplejerske NN tog sig af mig på alle måder.	Virkelig godt
64	Blev akut indlagt på afdelingen Nørrebrogade []. Den følgende dag blev overflyttet [].	Godt

 65 Ventetid otte timer.

Godt

P-280

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?


ID	Kommentarer - P-280	Modtagelsen
13	Jeg fik en god modtagelse, men fra at jeg havde været inde hos lægen og skulle vente på at komme ind til lægen igen, gik der lang tid uden nogen form for information. Jeg havde stærke smerter og var sulten men måtte vente hele middagspausen uden mad. Ville have haft muligheden for at komme på patienthotellet med det samme, så jeg kunne lægge mig og kunne få mad og drikke, men jeg måtte sidde i venteværelset og vente. Det, synes jeg, var hårdt.	God
18	Ved journaliseringen før operationen var hospitalets pc-system nede, eller var ekstremt langsomt, så sygeplejersken begyndte at udfylde skemaet manuelt, da det endeligt gik i gang. Jeg oplevede de enkelte sygeplejersker og læger i modtagelsen som venlige, men som uden at føle ansvar for det kaotiske operationsforløb, jeg efterfølgende oplevede.	Virkelig god
22	Var meget nervøs, da det var afslutningen på et langt forløb. NN, den modtagne sygeplejerske, var sød, rolig, effektiv og meget forstående.	Virkelig god
28	Ventetiden fra mødetidspunktet til operationsstuen var ca. fire timer.	God
30	Havde en indtryk at min type sygdom bare var til besvær (brystkræft), de virkede meget stresset.	Dårlig
35	De kom pænt hen og sagde hej og informerede mig om hvad der skulle ske, men der var travlt på afdelingen.	God
36	Sødt og venligt personale.	God
50	Modtagelse i "flysæderne" er ok, men der er en del uro omkring og meget lyd indefra personalekontoret. Kunne godt have følte større tryghed, hvis jeg havde fået tilbudt en seng og en plads, jeg vidste, var min.	God
52	Følte med det samme, at der var styr på det. Jeg blev informeret om forløbet og fik hele tiden god information af et nærværende personale. Der blev taget hånd om det fysiske og mig.	Virkelig god
59	Blev først placeret på medicinsk pga. pladsmangel. Så flyttet til [andet sted]. Det var hårdt at flytte efter tre dage.	God
60	Kun dagshospital (og hotel).	Virkelig god
63	Lægen nærværende, tydelig og svarer på, hvad jeg spørger om.	God

Sygeplejersken "utydelig", og mangler konduite.

P-280

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - P-280	Fejlhåndtering
2	Fejlbehandling. Fejldiagnoser. Misinformation.	Dårligt
6	Der var komplikationer, som gjorde, at min indlæggelse varede for længe. Om det kunne have været anderledes, tja, det tror jeg, men om der er forklaringer, ved jeg ikke.	Uoplyst
10	Jeg fik pga. lang ventetid en blodfortyndende indsprøjtning, da der var lang ventetid på at få repareret en sammenklappet lunge, så jeg måtte være ekstra længe på intensiv. Jeg syntes de taklede situationen meget flot, og det var jo et sammenspil af uheldige faktorer herunder stor travlhed.	Virkelig godt
12	Operationsmaskinen gik i stykker, og der blev ikke informeret derom, før jeg stod på operationsgangen.	Dårligt
14	Jeg kom ikke under narkose første gang.	Virkelig godt
16	Planlagte blodprøver var ikke bestilt.	Godt
18	Før operationen på operationsstuen oplevede jeg, at en af de ansvarlige operationslæger klagede over lyset under den kommende operation, hun ønskede ikke at operere under de givne forhold. Jeg blev derefter flyttet til et andet sted på operationsstuen, hvor hun godt kunne godkende lysforholdene. Det var ikke rart at overvære. Efter operationen vågnede jeg på selve operationsstuen i store smerter, da tuben i min hals blev fjernet alt for hurtigt og brutalt med store smerter til følge. "Hvor store smerter har du fra en skala fra 0 til 10"; jeg havde ubeskrivelige smerter. Jeg fik morfin, før jeg blev kørt ind i opvågningen, og senere til afdelingen.	Godt
19	Brændte min urinleder over.	Godt
22	Smertekateter i forkert [i to dage], hvor indstiksstedet blev tjekket for første gang. Hvilket betød, jeg ikke var smertedækket overhovedet.	Dårligt
25	Stemmelæbe beskadiget.	Godt
29	Blev opereret to gange med flere timers forskel. Væskesamling efter brystoperation.	Godt
35	Lægen informerede mig om operationen, men undlod at nævne noget af det vigtigste!!! Derfor måtte jeg tage fat i lægen på operationsstuen for at få forklaret alt. Det var ikke i orden! Jeg blev rigtigt nervøs og følte mig utroligt usikker.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
37	Jeg vågnede op under operationen! Synes også, at jeg skulle f.eks. gentage, hvilken medicin jeg tager om og om igen til de læger/sygeplejersker, som jeg talte med før/efter operationen. Havde fornemmelsen af, at de ikke havde []	Godt
50	1) Følte mig indimellem glemt eller overset. 2) Der var ikke ens holdning, vurdering eller samstemmende udlægninger. 3) Der blev givet forkert medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
62	Fik beskadiget []. Blev affærdiget både på afdelingen og ved udskrivelsen med, at der ikke var noget i vejen. Fik ikke undersøgt [] inden udskrivelsen. Blev sendt hjem med en tid [flere] uger senere, dvs. at jeg gik i [flere] uger og undrede mig, og blev ked af det, da jeg havde problemer [].	Virkelig dårligt
63	1. Stor tvivl om placering af og funktion af mit smertekateter (var på nippet til at blive []). 2. Jeg må selv bede om, at der spørges en sygeplejerske til råds, som ved mere. 3. Sygeplejerske kommer tilbage UDEN en kollega til at vise sig det instrumentelle i opgaven.	Dårligt
65	Hul på tarm samt blodstyrning, så måtte opereres igen.	Uoplyst

-  67 Forglemmelse i forhold til reservation på patienthotellet. Problem med udlevering af opbevarrede ting under operation (mobiltelefon). Godt

P-280

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - P-280	Samlet indtryk
4	Jeg har oplevet stor faglig ekspertise fra alle faggrupper, og glæde, engagement og stolthed over deres arbejde. Et fantastisk sted at være patient. Stor ros til alle i afdelingen :-).	Virkelig godt
5	Var indlagt på patienthotel.	Virkelig godt
14	Jeg synes, at der var megen ventetid.	Godt
18	Efter udskrivelsen oplevede jeg, at der var en svær betændelse i operationssåret, som havde bredt sig til blodet. Det blev bekræftet ved en akut indlæggelse [kort tid] efter udskrivelsen, og fornyet operation. Der gik [nogle] dage, før jeg fik en rigtige penicillin, og mine tal rettede sig. Jeg oplevede, at lægerne havde et meget forskelligt syn på brugen af steril teknik, når jeg skulle have rensset såret, og skiftet forbindelse. Der var en læge, som slet ikke brugte steril teknik i forbindelse med skiftningen af forbindelse (placerede sterile tamponer i operationssåret med de bare hænder).	Godt
20	Jeg var appetitløs og forkvalmet en del af tiden (jeg fik behandling). Specielt én sygeplejerske var opmærksom på, at jeg ikke altid kunne spise, når der blev serveret mad og tog lidt let fordøjeligt til side, som jeg så fik, når kvalmen var mindre. Ellers [var] jeg overladt til mig selv med henblik på at få mad.	Virkelig godt
22	Den første halvdel af min indlæggelse var personalet meget fortravlet, hvilket gjorde mig meget utryk, de glemte ting (mad, medicin, []). Følte ikke, det blev taget helt alvorligt, at jeg ikke var smertedækket før [en] nat, hvor natsygeplejersken fandt ud af, at kateteret ikke fungerede og gav mig [medicin]. Hver enkelt sygeplejerske virker både sød og kompetent. De har bare ikke tid og er meget pressede kan man mærke som patient.	Dårligt
24	Da jeg skulle fra opvågningen til afdelingen, opstod der et problem. Jeg var fra ambulans [] forberedt på at komme direkte til Patienthotellet. Min mand var i byen for at være klar, når jeg havde brug for hans tilstedeværelse på hotellet. MEN retningslinjerne for direkte overførelse fra opvågningen til hotellet var ikke KLAR. Derfor kom jeg på stationær, og var der	Godt
30	Afdeling L var virkelige omsorgsfulde. Da jeg blev forflyttede til afdeling 280, kunne jeg godt fornemme, at min type sygdom kun var til besvær. Blev overset og fik ingen informationer. Var så heldig, at [der] kom en sygeplejerske [], som havde forståelse for min sygdom. Jeg var den usynlige patient for de øvrige plejere. Vil aldrig ønske at komme på den afdeling igen. Overværede også samtale mellem plejerne om at vi, som havde [min type] kræft, var til besvær. Ved godt det ikke var mig personligt, men gruppen som havde [min type] kræft, men er det ok? Jeg havde overskud samt en god familie, som jeg kunne bruge, hvad med dem som ikke har? Personalet imellem bekræfter sig selv i, at de havde travlt, og at det var stresset hele tiden. Var ikke i tvivl om, at de havde travlt, men tingene bliver forstærket, hvis man bruger så meget tid på at fortælle hinanden det hele tiden... Hvad med at bruge tiden bedre?	Virkelig dårligt
34	Virkelig god fra Århus til andet sygehus. Det modsatte var desværre ikke tilfældet.	Godt
36	Nej.	Virkelig godt
37	Læst min "profil" inden de snakkede med mig!	Godt
40	Når man ligger på opvågning, tager personalet gerne urin med kateter, det gav mig en blærebetændelse efterfølgende.	Virkelig godt
43	Var ikke så begejstret for at ligge på medicinsk afdeling. Synes ikke, de var gode til at informere mig om min sygdom, havde kun haft [den] i seks måneder kunne godt have tænkt mig, at man hørte bedre efter, når jeg sagde nej til, at jeg jo kendte alt det her med min historik. Og forberedte mig på, at vi måske blev nødt til at operere (blev slet ikke nævnt), før beslutningen var taget, og man sagde: Vi opererer i morgen.	Virkelig godt
45	Effektivt og veltilrettelagt. God faglig støtte.	Virkelig godt



✎	50 Alt for mange forskellige personer, både i forhold til plejepersonale, men også læger (så aldrig samme læge to gange).	Godt
✎	52 1. Med ambulance til Skadestuen 2. Skadestuen til P280 på Tage-Hansens Gade. Undrer mig over, at man ikke på baggrund af de oplysninger man havde om mig, kunne køre mig direkte til afdelingen. Det ville have sparet tid (ca. en time) og blod, der fossede ud af mig. Da jeg kontaktede 112, fortalte jeg om forløbet op til. Dvs. også []operation og blødning to dage før m.m. Det samme blev fortalt til falckreddere og på Skadestuen.	Virkelig godt
✎	53 Jeg blev flyttet nogle gange frem og tilbage, og der var en læge, som kørte os hen til det nye sted.	Godt
✎	54 Efter at have ventet på operation hele formiddagen, fik jeg besked på, at operationen først blev dagen efter på grund af tekniske problemer. Fik lov til at overnatte på afdelingen, da jeg kommer fra en anden by.	Godt
✎	58 Jeg boede på patienthospitalet med en pårørende, og stor ros til den måde at være indlagt på. Det var som et super dejligt hotelophold, og så var eksperterne lige i nærheden, og fantastisk søde og hjælpsomme. Kantinen var hyggelig og der var super lækker mad. Hvis muligt, vil jeg bestemt vælge det en anden gang.	Virkelig godt
✎	59 Fik ikke at vide, jeg var på [afdelingen], fordi der ikke var plads på [anden afdeling], og fik ikke at vide, at jeg skulle flyttes tilbage før en halv time før, det skete.	Dårligt
✎	62 Det er konstateret, at [jeg har lammelse]. Det er [flere måneder siden], jeg blev opereret, og der er stadig ikke sat en behandling i gang [].	Dårligt
✎	63 1. Havde fin læge (kontaktperson). Med kontinuitet. 2. Sygeplejerskekontaktperson er ikke indarbejdet i organiseringen i afsnittet. Virker meget tilfældigt og må kunne optimeres i [] ambulatorium med dagarbejde via fornuftig "bookingopsætning". 3. Ved slutning af mit forløb, hvor jeg []	Godt
✎	64 - Ventrikelslangen måtte skiftes, den der blev indsat på L2 fungerede ikke rigtig på P280. - Tre gange måtte venflon udskiftes pga. hævelse og smerte.	Godt

P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Samlet indtryk
6	Jeg oplever, at megen information retter sig mod sikkerhed/patientsikkerhed, hvor jeg savner yderligere information om sygdomsbehandling. For meget generelt, mere specifik information.	Godt
7	Jeg modtog ikke noget informationsmateriale.	Virkelig godt
13	Jeg følte, at jeg havde mange spørgsmål, og savnede mere information.	Godt
18	Jeg var utryk og usikker på årsagen til, at det gik så galt efter operationen. Årsagen til betændelsestilstanden blev af overlægen udlagt sådan, at det ikke kunne være forhold på operationsstuen. Der var alt sterilt, men årsagen kunne søges hos mig selv, og de bakterier jeg havde i mund og næseregion.	Godt
20	Fin information efter indlæggelsen.	Virkelig godt
22	Det var en planlagt og nøje gennemtænkt operation og en NN og en anden NN havde informeret mig grundigt og svaret tålmodigt på spørgsmål og mails (stor ros til dem og en tredje NN, som jeg dog ikke mødte til denne operation).	Dårligt
24	Den information, jeg fik i ambulatoriet, var rigtig fin, og den klarede jeg mig med plus skriftlig info. På afdelingen passede jeg faktisk mig selv bortset fra en enkelt "person", der tjekkede min forbindelse. Eksempelvis manglede jeg i det mindste skriftlig vejledning om tider for madservering og regler for, hvad jeg selv måtte "tage" og gøre.	Godt
30	Den information, jeg fik, kom fra anden afdeling og ikke fra afdeling 280. Hvis man synes, at brystkræft patienter skal høre til afdeling 280, skal der laves meget om. Vi hører ikke til på en anden afdeling. Det kan gøres bedre, meget bedre. Vil aldrig ønske, jeg kommer der igen, aldrig. Har desværre noget erfaring med sygehuse, har været på forskellige afdelinger, men aldrig i mit liv på sådan en afdeling som 280, aldrig.	Virkelig dårligt
35	[Lægen] glemte at sige noget! Ikke ok.	Godt
36	Nej.	Virkelig godt
37	Der vil altid være spørgsmål til f.eks. såret/arret osv., som ikke er beskrevet. Derfor er det vigtigt med et telefonnummer at ringe på efterfølgende. Det har jeg brugt og har fået en fin behandling og svar på mine spørgsmål.	Godt
40	Nej, det var meget informativt.	Virkelig godt
50	Når man er i krise, er det meget vigtigt at møde de samme personer og høre informationerne fra den samme mund. Ellers mistes der tillid, og man har endnu sværere ved at forstå de mangeartede måder, udtryk og kommentarer.	Godt
51	Jeg er så imponeret over, hvordan alt fungerede (jeg har ikke været indlagt, siden jeg fik vores datter for [mere end 30 år] siden)!	Virkelig godt
52	Jeg har under hele indlæggelsen følt mig i gode og kompetente hænder på afdelingen. Har under og efter indlæggelsen fået god information og har ved evt. uddybende spørgsmål fået fyldestgørende svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
53	Det var hovedsageligt gennem samtale med læge NN, vi fik den nødvendige information.	Godt
62	Dagen, hvor jeg skulle opereres, var en dårlig oplevelse. Jeg var informeret om, at det var vigtigt at få smertestillende medicin og proteindrik to timer før. Jeg ventede i [flere] timer uden	Dårligt

at høre noget som helst. Pludselig fik jeg besked om, at nu skulle jeg gå på toilettet, for nu var det nu. Det var en anden læge, der skulle operere, og det med piller og proteindrik var fuldstændig lige meget. Der kom flere, inklusiv lægen, og hilste på mig, og vi nærmest hastede ned til operationsstuen. Alle virkede opstemte og hektiske. Jeg følte mig som en ting, mange mennesker stod og rykkede i på en gang. Selve måden, det hele skete på, var meget ubehagelig. Da jeg efterfølgende er pådraget en skade, efterlader det mig med en følelse af, at det hele, inklusiv operationen, er gået for hurtigt (skulle hastes igennem).

-  63 - Husk at tilpasse informationsmateriale til den enkelte, og med udgangspunkt i faglige overvejelser om tidspunkter, mængde og hvor jeg som patient befinder mig i processen, mentalt og følelsesmæssigt. Godt
- "Kræft-pakker" er godt, men hurtigt går det sgu!
-  66 I det udleverede materiale burde der have stået, at man kunne forvente følelseløshed ved operationsstedet. Godt

P-280

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - P-280	Samlet indtryk
10	Jeg havde store problemer med at få den praktiserende læges sekretærer til at udføre deres rolle i udskrivelsen. Blodprøver, m.m. De mente vist ikke, at sygehuset skulle bestemme, hvad de skulle. Efter fire dage fik jeg fat i min egen læge, og derefter gik det fint.	Virkelig godt
18	Det sygeplejefaglige personale gjorde, hvad de kunne for at gøre opholdet på afdelingen godt efter genindlæggelsen, og udskrivelsen til patienthotellet foregik fint og professionelt.	Godt
20	Jeg ønskede mig selv udskrevet en [] aften, da jeg mente at kunne håndtere resten hjemme (jeg orienterede om min ønskede udskrivelse om eftermiddagen, da jeg fik det sidste medicin intravenøst). En kort lægesamtale blev arrangeret. Jeg fik nødvendig smertestillende og kvalmestillende medicin med hjem. Jeg kan selv administrere den slags medicin.	Virkelig godt
24	Jeg skulle til samtale på en anden afdeling inden udskrivelse med operatøren. Da skulle jeg gå over i badekåbe. Jeg forstår slet ikke, hvorfor jeg ikke måtte tage mit eget tøj på. Det ville være mere værdigt.	Godt
30	Snakkede ikke med nogle af plejerne om disse emner fra afdeling 280. Men da jeg havde været indlagt før, ved jeg, hvad skal leve efter.	Virkelig dårligt
35	Rigtig god måde, de gjorde det på. NN gav sig god tid til at snakke med mig og gav mig medicin med hjem til de efterfølgende dage.	Godt
36	Blev ikke udskrevet, men overflyttet til sygehuset i min bopæls kommune.	Virkelig godt
37	Glemte at give mig blodfortyndende medicin med hjem. Måtte selv rykke for det, og det blev sendt hjem til mig, da jeg bor over to timer væk fra Aarhus. Det kan undre mig, at der ikke er samarbejde sygehusene imellem i sådan en situation?	Godt
42	Det var ikke relevant for den behandling, jeg modtog.	Virkelig godt
43	Synes, det var dejligt, at afdelingen var opmærksom på, om jeg var tryk ved at blive udskrevet.	Virkelig godt
46	Nej.	Godt
62	Jeg synes, at det er under al kritik, at man ikke bliver lyttet til og taget seriøst, når man gør opmærksom på, at der er noget helt galt med ens stemme. I de papirer, jeg havde fået om forløbet, stod der, at man ville få undersøgt stemmelæber inden udskrivning. Jeg fik bare en tid til det [nogle uger] senere.	Dårligt
63	1. Stor forundring og vel også skuffelse over INTET at have hørt fra min praktiserende læge siden den dag, jeg hos ham på forespørgsel blev lagt i kræftpakke. 2. Gad vide, om ikke det var god stil at give et opkald efter, han modtager jeres epikrise.	Godt

P-280

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

ID	Kommentarer - P-280	Samlet indtryk
1	<p>Personalet på afdeling P er usædvanligt søde og gør deres arbejde godt. De arbejder uheldigvis under ringe og virkeligt dårlige forhold. Seksmandsstuer burde forbydes!! Gammelt sygehus, gamle stuer. Manglende rengøring overalt!!! [Fysiske rammer, Pleje]</p>	Godt
2	<p>Lyt lidt mere til deres patienter. [Pleje]</p>	Uoplyst
3	<p>I forhold til lokaler. Personalet gør alt, hvad de kan for at få forholdene til at fungere, men toiletforholdene er ikke tidssvarende. [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
4	<p>Det fysiske rammer på afdelingen er ikke optimale. Det er ikke optimalt med seksstens stuer! Det kunne være fint med en større spise/opholdsstue. Personalet skal stille større krav til patienter angående aktivitet og påklædning. Mange patienter kan sagtens selv hente mad, vand osv. [Fysiske rammer, Pleje]</p>	Virkelig godt
6	<p>Afdelingen har dårlige fysiske rammer. Der er for lidt plads til de aktiviteter, som foregår. Personalet var generelt meget travle. Samtaler/pleje etc. blev afbrudt, fordi der også var andre gøremål. Lægerne afbrudt af telefon etc. etc. [Fysiske rammer, Pleje]</p>	Godt
7	<p>Ved første samtale i Århus fik jeg at vide, at der næste gang også ville være en læge NN til stede, men det var der ikke, så jeg måtte køre en ekstra tur ([over to] timers kørsel) for at tale med en læge NN. Der var ventetid godt en time, hvilket jeg har fuld forståelse for, kan forekomme. Det ville dog have været praktisk, især for mig, hvis jeg kunne have talt med læge NN samme dag, som jeg talte med to andre læger, også selv om der den dag ville have været ventetid. Ved udskrivelsen blev jeg spurgt, om hvor jeg kom fra. Det resulterede i, at jeg ikke behøvede at køre til Århus for at få svar på blodprøver, det ville lægen sende til mig pr. post (nu venter jeg på svar, som jeg ellers skulle have fået mundtligt i forgårs). Skal igen have taget blodprøver [i foråret]. Det giver en trykforbedring at få kontrolleret, om blodprøverne forbliver inden for det normale. Tusind tak for hjælpen, jeg har modtaget hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Ventetid]</p>	Virkelig godt
8	<p>Oplevede, at seksmandsstuer er for stor en mundfuld, når man er nyopereret. Alt for meget postyr og uro, når man har brug for at hvile sig og komme til hægterne. Synes, at afdelingens personale gør et KÆMPE arbejde i at passe og pleje patienterne, men de har ofte for travlt og arbejder under dårlige vilkår. Det må blive stor lettelse og glæde, den dag alt flyttes til Skejby :-) [Fysiske rammer, Pleje]</p>	Godt
9	<p>- Kunne man overveje at [] placere krævende patienter (som skulle hjælpes om natten) et andet sted end dem, som kunne sove hele natten? - Afdelingen havde meget dygtige og venlige sygeplejersker i godt humør. - God mad. Især om morgenen! [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
10	<p>Jeg synes, at det ville være godt, hvis man fra starten fik sit eget sengebord med lås, som fulgte en under hele forløbet. Jeg blev flyttet, mens jeg var på intensiv, og da jeg kom tilbage manglede jeg briller, oplader til mobil og Ipad samt smykker og tøj. Det værste var brillerne. Efter [nogle] dage fandt man tingene. Synd for alle som brugte tid på det. [Fysiske rammer]</p>	Virkelig godt
11	<p>Man kan tydeligt se, at det er en "gammel" afdeling. Det bliver dejligt, når den flytter til Skejby.</p>	Virkelig godt

	[Fysiske rammer]	
12	Toiletterne var for små og meget gamle med afskallet maling. Dårlig rengøring på stuerne, især gulvene og over sengene. Men utroligt sødt personale, men meget tumult når der blev pladsmangel, og så måtte man flytte stue kl. otte om aftenen. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
13	De var meget venlige, men synes at mit ophold på patienthotellet kunne have været meget bedre. Jeg skulle faste flere gange, og min hustru skulle købe sin egen mad, og hun oplevede at der ikke var mad, da hun kom, så vi måtte ud og købe mad. Så lidt mere service og forståelse på patienthotellet er der brug for.	Godt
15	Jeg synes, at det var en fin og positiv oplevelse at være patient på Aarhus Universitetshospital.	Godt
18	Det sygeplejefaglige personale og plejepersonalet gjorde hvad de kunne. De havde travlt! De enkelte læger gjorde også, hvad de kunne under de givne omstændigheder. Det var blot som om, at de ikke indbyrdes havde en fælles forståelse af mit behandlingsforløb, efter det var gået galt. Individuelt var de utroligt søde og forstående. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
20	Der er få toiletter til mange patienter med lidelser i tarmene. En del patienter efterlader diverse materialer i vindueskarme og på gulve. Lugt er også uundgåeligt. Det ville være dejligt, hvis der hyppigt blev ryddet op og luftet ud på toiletterne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Den varme mad var god, hvis den bare var VARM. [Pleje]	Virkelig godt
22	Jeg syntes presset på sygeplejersker og [andet personale] skal lattes, så de har tid og overskud til at gøre det, de gerne vil/bør. De virker pressede, forvirrede og stressede. De var ikke ubehagelige eller uvenlige, man fornemmede klart, at det var fordi der ikke var mulighed for at gøre tingene helt og ikke grundet uvilje. [Pleje]	Dårligt
23	Afdelingen gjorde som forventet, godt!	Godt
24	Bedre information, evt. om afdelingens regler og forventninger til delvist selvhjulpne patienter. Oplysning om "madordninger". [Kommunikation og information]	Godt
27	Det er utroligt belastende at ligge på en seksmandsstue, der burde maksimalt være fire patienter. [Fysiske rammer]	Godt
28	Personalet er utrolig følsomt og dejligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Mindre stress. Åbenhed og imødekommenhed over for andre patientgrupper. Gøre rent. Havde forståelse for den enkelt patient. Kan kun rose sygeplejersken, som kom fra [en anden afdeling]. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig dårligt
31	Et større tv og lidt flere programmer ville være super. Så keder man sig i hvert fald ikke. Tv'et i sengestuen var alt for småt til, at det var godt at se tv på det. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
32	Jeg tror, at hospitalet skal flyttes til Skejby Sygehus, og så bliver toilet- og badeforhold muligvis forbedret. Alt for få muligheder for toiletbesøg og brusebad. Jeg synes også, at sengestuen med seks patienter er meget overfyldt. [Fysiske rammer]	Godt
33	Jeg var på hotellet. Et godt sted at bo.	Virkelig godt
35	Sygeplejerskerne er fantastiske på P280. De var venlige og opførte sig utroligt professionelt. Dog havde de rigtig travlt, og det betød, at man fik den fornemmelse, at man ikke kunne komme til dem. Men stor ros til deres fantastiske arbejde. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt

- 36 Afdelingens sengeafsnit er gammeldags, især toilet forholdene. Med hensyn til rengøringen på afdelingen, ja, så er der desværre ikke så meget tid afsat, men det der blev gjort var ok. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 37 Det er altid "sjovt" at dele soverum med seks andre, især når man er skidt efter en operation og gerne vil have ro. Det var en af de parametre, der fik mig til at tage hjem en dag før det anbefalede antal dage på sygehus. Men sådan er det jo! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Godt
- 38 Før indlæggelsen: Udtømningsprogrammet. Jeg henvendte mig pr. telefon til afdelingen, fordi jeg kastede udtømningsvæsken op. Havde behov for vejledning i, hvad jeg skulle gøre. Mødte ikke noget forståelse. Fik at vide, at det havde hun (aftenvagt) aldrig oplevet før. Det kunne hun ikke hjælpe med, så kunne jeg ikke blive undersøgt og opereret næste dag, sagde hun. Næste dag mødte jeg alligevel op til operation, og var lettet over ikke at blive sendt hjem igen. Personalet der var langt mere løsningsorienteret, og jeg blev ikke stigmatiseret som den umulige patient, der ødelagde procedurerne ved at kaste op :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale] Virkelig godt
- 39 Jeg lå på patienthotellet, og det var jeg meget glad for. Alt fungerede tilfredsstillende bortset fra rengøringen. Jeg tror ikke, der blev gjort rent i de fire dage, jeg var der. Men der var ikke ligefrem snavset. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 41 Der er for mange patienter på hver stue. Godt
- 42 Der var tale om et gammelt sygehus, hvilket er betydende for personalets ydelses kvalitet. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 44 Alt personale var søde og hjalp altid, hvis der var brug for det efter mit behov. Det var jo ikke fordi, at rengøringen var den bedste der, synes jeg godt, at man burde tage hånd om. [Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
- 47 Synes, at det er meget med seks patienter på sengestue. Små forhold, men det er der nok ikke så meget at gøre ved, før afdelingen kommer ud på Skejby Mark! [Fysiske rammer] Godt
- 49 Alt i alt en positiv oplevelse! En lille ting: Personalet tog det som en selvfølge, at jeg bor i Aarhus, hvilket IKKE ER tilfældet. Jeg bor i regionen ([et stykke væk]). Virkelig godt
- 50 Personalets hygiejne er ikke god nok. De dårlige toiletforhold gør det endnu værre. Seks-sengsstuer burde forbydes!!! Der er meget uro generelt, og det forværrer komplikationerne, når man ikke kan få ordentlig ro. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Godt
- 51 Afdelingens skiltning med forkortelser er ret uforståelig, selvom jeg kan både latin og græsk. Jeg blev efter operation indlagt på det fantastiske patienthotel, hvor familien kunne komme og hygge om mig. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 52 Mit samlede indtryk af Afdeling P280 er meget godt. Selvom der var travlt på afdelingen (og det var der tit), var der smil og venlig betjening. [Pleje] Virkelig godt
- 53 Ville have været rart, at det var den læge, som opererede mig, som undersøgte mig dagen efter! Det var en ny læge på en anden afdeling! [Pleje] Virkelig godt
- 54 Personalet gjorde, hvad de kunne for, at jeg kunne få eneværelse. Okay, at blive flyttet til [et andet rum], for at kunne ligge alene. Fin service, havde ikke holdt til at ligge på firesengsstue med kontant uro, da de øvrige patienter var meget plejkrævende. [Pleje] Godt
- 55 Da min mand er dement, havde det været godt med en lille stue. Jeg var der meget for at berolige ham. Vi fik bare så fin en behandling. [Kvalitet i behandling, Pleje] Virkelig godt

- | | | |
|------|--|---------------|
| ✎ 59 | <p>Det er ikke fordi personalet ikke er søde og hjælpsomme, men det er et helvede at ligge på en seksmandsstue.
[Relationer til personale]</p> | Dårligt |
| ✎ 61 | <p>Jeg har set og talt med rigtig mange læger og sygeplejersker under forløbet. Det har ikke generet mig, da jeg ikke har fejlet noget kompliceret, og alle er virkelig rare og søde. Tak for det. Andre kunne have svært ved SÅ mange ansigter at forholde sig til i fremmede omgivelser.
[Kontaktperson, Relationer til personale]</p> | Virkelig godt |
| ✎ 62 | <p>Selvom der i sidste øjeblik bliver åbnet en ny operationsstue, er det vigtigt, at patienten ikke bliver draget ind i en hektisk og ophidset stemning. Patienten bør mærke, at der er ro og overblik. Lidt mere opmærksomhed, hvis patienten mener at kunne mærke, at der er noget galt. Det er vigtigt ikke at tale ned til patienten.
[Pleje, Relationer til personale]</p> | Dårligt |
| ✎ 63 | <p>1. Opholdsstuen "emmer" af kriseramte mennesker, den er "tæt" og giver ikke megen plads til fortrolig samtale.</p> <p>2. Der er meget lyd i afsnittet. Samtaler på gangen og i konsultationsrum siver ud...</p> <p>3. FRISK vand, FRISK kaffe og lidt frugt vil formilde stemningen lidt...</p> <p>4. Min (efterhånden) kompetente og skønne sygeplejerske NN gjorde en kæmpe forskel, samt min skønne og nærværende læge NN.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]</p> | Godt |
| ✎ 66 | <p>Jeg ville gerne have haft, at læge NN var kommet på opvågningen for at fortælle mig, hvor mange lymfekirtler, der var fjernet.
[Kommunikation og information]</p> | Godt |

