

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Planlagt indlagte patienter
på
KIRURGISK AFD. P
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	260
Besvarelser fra patienter:	168
Afdelingens svarprocent:	65%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

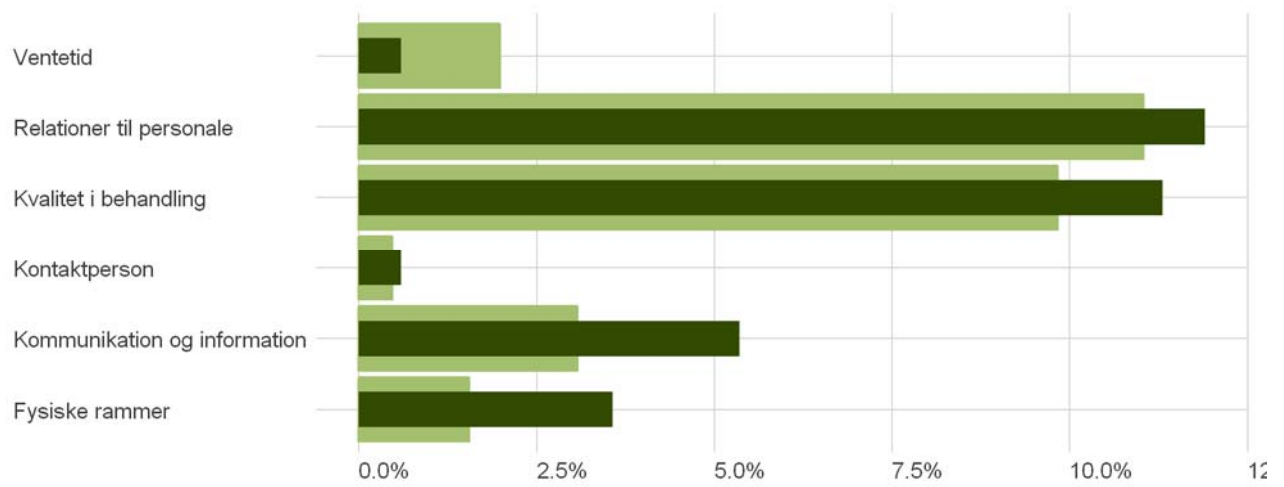
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

















Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



KIRURGISK AFD. P**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**







ID	Kommentarer - P-280	Var personalet forberedt på din ankomst?
 10	Lang ventetid fra mødetidspunkt [tidligt om morgenen] til operationstidspunkt [om formiddagen].	I høj grad
 26	Kom lidt for sent pga. kørt i stykker, men ikke lang ventetid da jeg ankom, men det ændrede sig. Fik at vide, at det var pga. akut. Var hjemme kl. 4 om natten, det var hårdt.	I høj grad
 7	Den var meget behagelig.	I meget høj grad
 9	De fysiske rammer er små.	I meget høj grad
 16	Blev modtaget af sygeplejerske NN, som jeg kender fra tidligere indlæggelse. Meget positivt.	I meget høj grad
 34	Dejlig og venlig modtagelse hver gang. Dejligt informativ og omsorgsfuldt personale, der gav mig trygge rammer. Det har været en god oplevelse, trods sygdommens art. Stor ros til personalet, også når jeg har været nede og ringet, har hjælpen været der. Stor ros til sygeplejersker og læger på Kirurgisk Afd. P, MEK.	I meget høj grad
 14	Modtagelse var OK, og forbedring kan være for eksempel personalehensyn til ikke kan sprog og bedre indlæggelsesmuligheder, da jeg synes at det var kort indlæggelse.	I nogen grad
 25	Skal lade være at sige, jeg kunne tage pårørende med til indlæggelsen, når der ikke var plads til dem. Opholdsrummet blev brugt som sygestue!	I nogen grad
 30	HAVE ET FAST TIDSPUNKT FOR OPERATIONEN. Jeg har ikke været rigtigt indlagt, da jeg blev opereret og sendt hjem efter opvågning på intensiv. Var lige ovre at vende på patienthotellet, men kom hjem med det samme.	I nogen grad
 2	Jeg skulle direkte til operation og var derfor ikke på et sengeafsnit først.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - P-260	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Jeg kom til at vente ti timer fra jeg kom, til jeg blev opereret. I perioden indtil havde jeg fået en plads i modtagelsesrummet. Jeg har forståelse for, at der er forsinkelser m.m., og at I ikke altid kan gardere jer i mod det. Efter at jeg havde ventet to-tre timer, havde personalet ikke set til mig og orienteret mig om, at det trak ud, hvorfor og hvornår de regnede med, at jeg kom til. Jeg måtte selv henvende mig. Det ville være rart, hvis I uopfordret orienterer patienterne og kommer en gang i mellem og fortæller, hvordan det står til. Ti timer er lang tid uden.	I høj grad
 7	Jeg fik anvist en god hvilestol, og der blev ofte kigget til mig indtil, at sengen var klar, så en god oplevelse.	I høj grad
 8	Jeg er generelt tilfreds med modtagelsen. Oplevede kompetent personale.	I høj grad
 14	En udmærket, venlig og informativ modtagelse.	I høj grad
 29	Grundet pladsmangel pga. flytning var jeg nødt til at klare nogle af de første forberedelser ude i venteværelset sammen med andre patienter, hvilket ikke var helt optimalt.	I høj grad
 2	Indlæggelsesdatoer blev ændret. På ny indkaldelse stod et forkert mødetidspunkt.	I meget høj grad

9	Jeg fik ikke en seng ved ankomsten. Gik selv ned på operationsstuen efter at have skiftet tøj. Sad kort tid og ventede i opholdsstuen. Jeg havde en sosu-assistent, som skulle følge mig under hele forløbet, så fik på den måde ekstra opmærksomhed end ved min første indlæggelse. Dengang fik jeg ikke et spørgeskema.	I meget høj grad
5	Personalet var forberedt, men selvom jeg havde meldt min ankomst og var bedt om at tage plads, så glemte de at sige videre, at jeg var kommet og jeg ventede over en time. Ventetiden gjorde ikke så meget, men det var lidt pinligt, at de troede, at jeg ikke var kommet og kom for sent, for det gjorde jeg jo ikke.	I nogen grad
22	Indkaldt kl. 10.00. Fik anvist seng kl. 14.30. Fik i den mellemliggende tid kun meget sparsomme oplysninger (ved forespørgsler). Fik, ved samtaler med andre patienter, bekræftet, at dette er helt normalt. Jeg har ved andre besøg oplevet noget lignende, og mit forslag til forbedring er, at man kigger alvorligt på planlægningen, og ikke bare indkalder en flok patienter til samme tid, og derefter fordeler dem efterhånden. Lidt mere respekt for folks tid (arbejdstider og lignende) var måske på sin plads.	I nogen grad
31	Modtagelsen var på en firepersonersstue uden toilet/omklædning. Integreret rum med mindre antal personer ønskeligt.	I nogen grad
24	Det var ikke rart at sidde fem timer på gangen og vente.	I ringe grad
4	Indlogeret på patienthotel.	Ikke relevant for mig
21	Andet sygehus: Læge NN bad om en akut MR-scanning. [Personale NN] nægtede, selvom det var livet det gjaldt. Jeg kunne have være rask ved operation, men er nu syg på ottende år pga. [personale NN]. Ventede [flere] måneder og fik hul i tarm.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Synes, at det kunne være bedre planlagt. Ventetiden er for lang. Det tog tre timer. Synes, at jeg lå for længe på gangen og ventede. Synes, at der skulle have været givet besked om, at der var ventetid. Man fik ikke nogen informationer.	I nogen grad
ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Der var byttet rundt på vores mødetider. F.eks. I mit brev stod [om morgenen], men hos jer stod jeg til [kort tid efter]. (Småting :-)	I nogen grad
2	Personalet var for få, så ville de have tid til hver enkelt.	I ringe grad


KIRURGISK AFD. P

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - P-280	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
4	Fik ikke piller, afslapning, fra patienthotellet, da jeg i rækkefølge på operation blev ændret fra at være anden patient til at være nummer et. Kaos. Men utrolig sødt personale.	Ja
12	Man havde glemt at tage højde for min pacemaker forud for MR-scanning, der måtte udsættes godt en uge.	Ja
13	Notering af væsketømning var ikke indført i elektronisk patientjournal. Medicinpose med [medicin] var ikke udførligt noteret, at det var til 2 dage. Blev først ved aftensygeplejerske informeret om, at jeg selv skulle hjælpe med tømning af 'væskepumpe'.	Ja
14	Udskrevet for tidligt, da jeg ville være indlagt i endnu nogle dage mere. Havde det stadig svært efter udskrivelse. Kom ind igen for at suge rester af blod og vand i de opererede områder.	Ja
16	Jeg havde valgt at blive opereret i Aarhus [], fordi jeg tidligere er blevet opereret af en [] læge der, som jeg har stor tillid til, og som jeg havde aftalt operation med. Pågældende var syg, da min operation skulle foretages, men det fik jeg først at vide lige, inden jeg blev bedøvet. Ikke godt.	Ja
18	[Flere] operationer inden stomi, som duede.	Ja
20	Jeg fik under indlæggelse en svær [somatisk sygdom] med voldsom diarre, som fortsatte efter udskrivelse derhjemme.	Ja
21	Fik ikke støttestrømper på under operationen. Det blev nævnt.	Ja
28	Jeg blev indskrevet for tidligt og blev hasteindlagt igen den følgende nat.	Ja
29	Det tog så lang tid for mig at komme ind til operation.	Ja
31	Jeg blev sendt hjem efter udskrivning og faste i et døgn, da man alligevel ikke kunne nå at operere mig den dag. Blev indkaldt en uge efter.	Ja
35	Der var meget, meget travlt. Det gjorde, at alt skubbede sig. Jeg skulle have været opereret [], men det blev først [dagen efter] om eftermiddagen, så det var lang fastetid.	Ja
34	Ingen fejl. Når jeg skal være ærlig, var det en god oplevelse for mig og min kæreste. Stor ros fra mig.	Nej
22	Usikker på, om det var en fejl, men der blev bortopereret rigeligt ([kirtler]) (det meste).	Uoplyst
27	Ventetid på to timer til operation.	Uoplyst
ID	Kommentarer - P-260	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
13	Udlevering af forkert medicin, som jeg selv opdagede og gjorde dem opmærksom på. Jeg var også vidne til at en patient fik insulin fra en insulinpen, som havde været brugt af andre patienter. Dette gjorde jeg også opmærksom på, og sygeplejersken undersøgte procedurerne og kom tilbage til mig og sagde tak, fordi jeg havde gjort opmærksom på det. Hun sagde, det var rigtigt, at pennene ikke må cirkulere mellem patienter.	Ja
15	[] personalet fik skadet mig i munden, så jeg fik sår, hævelse og blå mærker på tunge og læbe.	Ja

-  17 Jeg var indlagt for at få min stomi lagt tilbage. To dage efter operationen viste det sig, at sammensyningen af tarmen var utæt. Der sivede afføring ud i bughulen med kraftig infektion til følge. Infektionstal [var meget højt]. Blev hasteopereret og fik stomi igen. Ja
-  21 Fik blodfortyndende sprøjte, jeg ikke skulle have. Sygeplejersken sagde undskyld at hun ikke havde læst siden færdig. Min gode gud! Ja
-  27 Jeg fik at vide, at jeg skulle tage [medicin] mod blodpropper fra dagen før indlæggelse og 30 dage efter. Først efter 14 dage fik jeg at vide, at jeg slet ikke skulle have så mange indsprøjtninger og stoppede derefter på lægens anvisning. Ja
-  10 Det planlagte forløb blev ændret, da min tarm blev perforeret af et kateter (og førte til en fremrykket tilbagelægning af min midlertidige stomi). Jeg betragter det mere som en komplikation end en fejl. Nej
-  14 Lå i halvanden dag med kateter i urinrøret, med store smerter. Jeg skulle have skiftet topkateter, men der var store kommunikationsproblemer mellem afdelingerne. Helt uacceptabelt. Uoplyst
-  31 Anastomosen ved min operation holdt ikke. Genindlæggelse med svært efterforløb og lang indlæggelse. Uoplyst



ID Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE**Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?**

-  3 Åbenbart manglende rengøring, idet jeg efter hjemkomst fik kraftig betændelse i sår og måtte have skiftet forbindelse hos sygeplejerske på lægehus. Ja

KIRURGISK AFD. P

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - P-280	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
4	Jeg manglede både information om selve forløb af operation og overflytning. En del skyldes, at jeg under hele indlæggelsen havde feber og var dårlig ved overflytning.	I høj grad
16	Der gik senere betændelse i mit operationssår. Jeg ved, jeg kunne ringe til min læge på Århus Sygehus, der tidligere har opereret mig, men jeg valgte at gå til min egen læge. Ingen information om mulig betændelse fra hospitalet.	I høj grad
18	Der var ikke for god information omkring nye piller, jeg skulle tage.	I høj grad
3	Skal ikke have noget medicin.	I meget høj grad
22	Jeg har savnet informationer om, at jeg kunne få det dårligt, når jeg kom hjem, hvilket jeg blev. Uforståeligt for mig, at jeg ved telefonsamtale med afdelingen blev bedt om at ringe 112. Frustrerende at blive sendt til andet sygehus, når jeg var opereret i Aarhus.	I meget høj grad
20	For [mange år] siden har jeg gennemgået lignende operation. Var derfor vidende om forløbet. Har selv været ansat indenfor "systemet". Jeg kunne godt have været foruden smitten med maveonde!	I nogen grad
32	Jeg synes, der manglede information om, hvordan det udartede sig med hensyn til afføring. Om hvor lang tid, der kunne gå, inden det var nogenlunde i orden.	I nogen grad
34	Ingen mangler, kun ros til forløbet.	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - P-260	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
27	Fik først talt med en læge ca. 24 timer efter operation. Denne læge havde tydeligvis IKKE læst min journal, men "gættede" sig til, at jeg havde fået fjernet en tumor, hvilket ikke var tilfældet. Senere fulgte han op med at sige, at jeg havde fået fjernet noget af min tyndtarm, selvom det var i tyktarmen jeg var opereret :-). "Lidt kikset".	I høj grad
8	Jeg følte mig meget usikker på hvilke symptomer jeg skulle reagere på. Det resulterede i betændelse og problemer i det hele taget. Syntes det har været svært at få tilstrækkelig med information til selv at kunne håndtere rensning og håndtering af operationssår godt nok. Mere opfølgning efter operationen kunne måske have forhindret kommende operationer og indlæggelses forløb samt sygemelding.	I meget høj grad
16	Eneste punkt hvor jeg oplevede manglende information var om selve operationen. Modtog en folder, hvor der stod noget om operationen, men kunne godt have tænkt mig lige at tale med operationslægen før og få lidt oplysninger bagefter. Men hele forløbet har været godt, ingen problemer. Eneste er mere information fra lægen om forløbet :-)	I meget høj grad
14	Følte mig noget alene, men fik min sag overført til [andet sygehus]. Det tog sin tid for visitationen var gået forkert. Skulle have været omkring Skejby.	I nogen grad
25	Fik udleveret noget salve men ingen information om hvordan og hvor meget, der skulle anvendes.	I nogen grad
31	Manglede ikke information, [men] mere lydhørhed for individuelle behov frem for generel information/standarder.	I nogen grad

-  11 Ingen information omkring fjernelse af sting efter operation! Ingen information omkring ernæring efter tarmoperation. I ringe grad
-  21 Ikke på afdeling P, men [på] K260 [var der] fejl på fejl. Og når man vil hjælpe, bliver man bedt om at gå. En sygeplejerske sagde, hun skulle følge mig. Jeg så hende en gang i alt. Uoplyst



KIRURGISK AFD. P

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - P-280	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Personalet virkede meget kompetent. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Der er en meget dårlig rengøring på sygehusene i dag. [Fysiske rammer]	I høj grad
15	Personalet på afdelingen er utrolig søde og omsorgsfulde, og man får en følelse af tryghed. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Jeg er meget tilfreds med min tidligere læge og sygeplejerske NN, der tog imod mig denne gang. Plejen var god nok (denne gang), men jeg var meget skuffet over ikke at blive informeret af lægen om sygdommen før så sent i forløbet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
20	Havde meget god kontakt med læge NN. Han var super og fulgte mig også efter udskrivelsen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
24	Der manglede specielt information om det forventede forløb efter udskrivelsen ud over den vanlige "faresymptomer"-snak. Dette har ført til en del bekymringer i efterforløbet som kunne have været undgået. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
32	Til samtalen dagen inden operationen fik jeg at vide, at jeg skulle have blodfortyndende dagen inden samt 28 dage efter. Det viste sig, at det skulle jeg ikke. Det fik jeg ikke at vide, da jeg tog hjem. Det mener jeg, var en fejl. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
36	Der var noget uenighed i forhold til, hvor lang tid jeg skulle holde mig i ro/løfte postoperativt. Kunne godt meldes klart ud. [Kommunikation og information]	I høj grad
2	Meget opmærksomt personale. Under indlæggelse på [en anden afdeling] efter opvågning (på grund af meget højt blodtryk efter operationen, og fordi det blev nødvendigt med et ekstra indgreb []) blev jeg efter anmodning flyttet til en anden stue, da en anden patient var meget støjende. Desuden var det prisværdigt, at en sygeplejerske på et tidspunkt gav mig massage på skulderen, da jeg havde ondt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Har været patient på andet sygehus. Var i Aarhus til en second opinion. Oplevede en meget bedre service og omsorg i Aarhus. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Speciallægen NN var i det indledende forløb en enestående og informerende koordinator. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Godt at få hurtigt besøg af læge NN efter operation. Jeg oplevede at være blevet udskrevet for hurtigt, idet jeg blev indlagt igen. Ønskede bedre skriftlig information. Især om, når forløbet bliver anderledes. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I meget høj grad
10	Jeg oplevede flere gange, at måleresultater f.eks. blodmængde, urinmængde m.m. ikke var skrevet korrekt i journalen. Hviletider blev ikke overholdt af hverken plejepersonalet eller serviceassistenter. Meget støj (snak, rengøring, flytning af senge m.m.). Flere personer synes meget stressede, hvilket betød informationer ikke blev videregivet til patienter og til tider tydeligt frustrerede og korte for hovedet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad

11	Indkaldelsen til kemoterapi burde først være kommet EFTER min opfølgende samtale i Aarhus. Indkaldelse fra andet sygehus. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	Informere personalet om, at de skal tage hensyn til, når man [har svært ved at forstå hvad de siger] eller er indlagt alene. Oplevede også, at det tager [lang] tid, når man beder om hjælp. Eksempel: dynen faldt ned, og jeg kaldte på personalet, da jeg ikke selv kunne nå ned til den. Men ingen reaktion på det, og personalet gik videre. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
4	Det ville være rart, hvis de meget dygtige læger havde mere tid. Jeg blev overført til et andet sygehus, men aftalen (der også stod i mine papirer) skulle være, at jeg skulle til et tredje sygehus. Kaos med papirer omkring mit forløb. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
23	Alt for lang udredningstid FØR forløb under Aarhus Universitetshospital, hvor alt er gået tilfredsstillende. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
5	Var [for få år siden] indlagt på fire forskellige sygehuse i forbindelse med mit sygdomsforløb, og i Aarhus fik jeg den absolut bedste behandling. Hos jer har man det godt. :-) [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	En meget stor tak til læger og sygeplejersker for den professionelle, informative og, i særlig grad, venlige måde at behandle mig på. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
34	Afdelingen er super opmærksom, og giver en dejlig omsorgsfuld pleje til mig og pårørende. Tak. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - P-260	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	Ønskede narkose uden kvalmebivirkning, men fik den ikke.	I høj grad
12	Jeg er alle gange, jeg har været på afdelingen, blevet behandlet rigtig godt. Jeg synes, at læger og sygeplejersker på afdeling er meget kompetente og serviceminded. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
14	Jeg har stor respekt for personalet, som havde mere end almindeligt travlt, måske grænsende til det uansvarlige. De fysiske rammer var ganske enkelt forfærdelige. Seks mænd og kvinder på én lille stue uden adgang til skabsplads. Hvis man skulle forlade sengen, skulle man skubbe sit bord ind til naboen for at komme ud. Der var meget larm fra maskiner m.m. Alt i alt helt uacceptabelt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Jeg blev først indlagt ambulat, hvor jeg forinden fastede og var udrenset. Oprindeligt havde jeg tid til undersøgelse [om morgenen], men endte med først at komme til [om aftenen]. Det var dejligt, at man ikke blev sendt hjem med uforrettet sag! Og personalet var gode til at undskylde ventetiden. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
20	Jeg sammenligner denne indlæggelse med en indlæggelse [tidligere], hvor jeg fik foretaget en tilsvarende operation. Ved denne sammenligning oplever jeg, at sygeplejerskerne havde væsentligt mindre tid til patientpleje. Jeg savnede deraf at en sygeplejerske kom forbi og spurgte ind til mit ve og vel. Når jeg, eller andre på stuen, trak i klokkestrengen oplevede vi til tider meget lange ventetider (op til 30 minutter). En anden ting jeg hæfter mig ved er, at rengøringen er forringet. Der er synligt støv mange steder f. eks. på radiatorer på badeværelser. Samlet set oplever jeg imødekommende, men fortravlede sygeplejersker, hvilket gav en følelse i mig af at være til ulejlighed. Dette synes jeg i bund og grund ikke er en acceptabel følelse at skulle have i vores offentlige sygehusystem. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

- 1 Jeg vil gerne complimentere læge NN for et helt igennem fantastisk engagement og nærvær. [Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 9 Når man tænker på de dårlige fysiske rammer (både for patienter og personale), må man sige, at personalet gør, hvad de kan. Under min sidste operation var jeg indlagt på seks-mandsstue, hvilket er under al kritik! Det hjælper ikke på helingsprocessen! En særlig stor ros til NN, som er en fantastisk læge og person. Det er sjældent, at man møder en læge NN med empati :-). Det er ærgerligt, at der går så mange år, inden afdeling P flytter til Skejby. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 17 Den første operation mislykkedes. Det er jeg selvfølgelig slet ikke tilfreds med. Reoperationen er jeg godt tilfreds med. Jeg blev rask. [Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 18 Alle er super søde, men efter min mening er afdelingen underbemandet. Der er alt for travlt, og man bliver nemt lidt overset, hvis man har brug for ekstra hjælp. [Relationer til personale/Pleje] I meget høj grad
- 19 Behandles med kemomedicin og dvs. undersøgelser og samtaler. I meget høj grad
- 28 Særlig godt: Samtale før operation var særdeles god, udført af læge NN. Operationen blev udført af anden læge NN, og både ved operation og de efterfølgende dage var anden læge NN synlig, venlig og rolig. 100 procent professionel og 100 procent tryk :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] I meget høj grad
- 2 Undersøgt for mange forskellige steder. Egen læge, [tre sygehuse], operation i Aarhus. [Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 8 Jeg har været meget tilfreds med personalets modtagelse og behandling [] på alle afdelinger, jeg har været omkring. Det eneste jeg har manglet har været opfølgning efter operationen, samt tilstrækkelig vejledning omkring håndtering af operationsår. Jeg har desværre ikke været godt nok rustet til det selv. Håber det går bedre med det næste gang. Synes det er et frygteligt spild af både mine, samt et kompetent personales ressourcer, hvis jeg skal igennem det hele en gang til. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 23 Ventetiden fra første undersøgelse til operation var ikke rar. Havde mange smerter. [Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 27 Fantastiske sygeplejerske på afdelingen. De virkede alle meget hjælpsomme og engagerede. Jeg synes, at det var forkert, at der var en døende mand (et døgn) på seks-mands stuen (med fem kvinder), før han blev flyttet/udskrevet. Ville klart, generelt foretrække kønsopdelte stuer, specielt på en tarmafdeling. [Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 31 Der var konstant "nye" plejepersonaler med ansvar for min pleje. De roterede i grupper/på stuer. Sommetider var de på ambulatoriet. Det var rart at møde engagerede, der var i en anden gruppe, som kærede sig om mig alligevel. [Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 13 Mit forløb startede på Afdeling P og herfra videre til anden afdeling. På anden afdeling oplevede jeg planlægning, kommunikation og åbenhed som meget dårligt. På Afdeling P Sengeafsnit har personalet (særligt sygeplejersker) alt, alt for travlt, og det går i høj grad ud over plejen. Jeg oplevede patienter, som ikke fik den pleje, som de havde brug for. [Kvalitet i behandling] I ringe grad
- 21 K260: Ingen personale med tid, larm på stuen. Glemmer at tage/fjerne udstyr efter operation. Ingen mad/drikke i 27 timer! Fuldstændig sure sygeplejersker, lort og pis på wc, gulv og håndvask. Føj! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 30 Jeg er yderst tilfreds med et kompetent og meget venligt personale. [Relationer til personale/Pleje] Uoplyst

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
	1 Jeg synes, at et andet sygehus og Aarhus Sygehus skal samarbejde noget mere, i stedet for at de laver de samme undersøgelser []. At de skal [se] mere efter scanningsbillederne i stedet for at prøve sig frem. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
	1 Gennem et forløb på næsten to og et halvt år var det (på nær operation) den samme læge. Det var en stor tryghed og gav en følelse af stor accept for min "sygdom". [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

KIRURGISK AFD. P

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - P-280	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
16	Har drøftet operationen flere gange med lægen på Aarhus Hospital. Har selv været med til at beslutte at forsøge operation. Men den kunne ikke gennemføres.	I høj grad
19	Jeg har en familie, der gik grundigt til værks for at undersøge de muligheder, der fandtes, i forhold til [kræftformen], og de gjorde alt for, at jeg skulle få mulighed for at komme til Aarhus og få HIPEC-behandling.	I høj grad
20	Jeg stillede de relevante spørgsmål og fik relevante svar. Har i mange år været ansat i sygehusvæsnet.	I høj grad
2	41: Følgerne af to på hinanden følgende operationer[] er meget arvæv (i halsen), som i øjeblikket generer en del, blandt andet i form af indsnævring af spiserør. Jeg fik en grundig orientering om det af den opererende overlæge i forbindelse med udredningen. 43: Ved meddelelsen om, at jeg skulle på en seks-sengesstue dagen efter natten på intensivafdeling, bad jeg om at komme på patienthotel, hvilket blev tilgodeset.	I meget høj grad
6	Er terminal kræftpatient. Fik udført en aflastende ileostomi.	I meget høj grad
9	Jeg følte mig fuldstændig rask inden operationen. Dette gør sig naturligvis ikke gældende nu, fire uger efter operationen. Dertil kommer bivirkninger af påbegyndt kemoterapi.	I meget høj grad
21	Havde ikke dårligt helbred, men kunne få det.	I meget høj grad
22	Jeg ville gerne have været mere forberedt på, at det ville kunne tage så lang tid med ustabil kalkstofskitte, og at jeg kunne blive utilpas. Jeg havde regnet for meget med de to-ugers sygemelding, der nævnes i den skriftlige informationsfolder.	I meget høj grad
12	Jeg var ikke forberedt på, at man måtte åbne og lukke min operation uden at kunne foretage sig noget i forhold til kræften.	I nogen grad
4	Havde lagt al ansvar på lægen. Jeg skulle bare leve. Han måtte så bedst vide hvordan :-). Han gjorde et godt stykke arbejde. God information, ingen indgreb.	I ringe grad
33	Blev henvist til operation af egen læge.	Uoplyst
ID	Kommentarer - P-260	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
6	Har fistel, som ikke nødvendigvis vil hele. Men krydser fingre for, at jeg nu er helbredt.	I høj grad
9	Svært at svare på ovenstående. Fik fjernet min tyktarm og anlagt stomi []. Nu pouch operation med [anden stomi]. Synes min "tilstand" er bedret i forhold til colitis ulcerosa, men den manglende tyktarm og stomi har ikke "bedret" min tilstand forstået på den måde, at det er gået ud over min livskvalitet!!	I meget høj grad
17	Operationen mislykkedes, derfor ingen forbedring, nærmere tværtimod. Ser frem til en ny operation først i det nye år, med det ønskede resultat.	I meget høj grad
26	Stomien kunne ikke lægges tilbage, hvilket var planen på sigt. Da lukkemusklen ikke kunne [] :-(. Men selve forløbet [] var ekstremt professionelt :-).	I meget høj grad

-
- ✎ 8 Jeg fik en generel vejledning i, hvordan jeg skulle forholde mig til sårrensning etc. efterfølgende. Derudover har jeg flere gange haft telefonisk kontakt med sygeplejersker på afdelingen omkring udviklingen. Desværre var vejledningen, jeg kunne få, ikke tilstrækkelig. Først efter adskillige dage og telefoniske samtaler kom jeg til en undersøgelse ved lægen, som havde foretaget operationen. Derfra fandt vi en løsning, som hurtigt havde virkning. Desværre var skaden allerede sket. I nogen grad
- ✎ 31 Diskretion var et stort savn. Skulle på en seksseksstue højt oplyse CPR-nummer gentagne gange i løbet af et døgn. Personlige og svære samtaler blev gennemført på sengestue med medpatienter eller på gangen i åbent forum. Meget grænseoverskridende at være med på stuen når medpatienter skulle have overbragt dårlige prognoser. Kvinder og mænd på samme stue er for mig ikke ok. I nogen grad
- ✎ 21 Afdeling P er god nok, men ved en anden afdeling er der ganske forfærdelige forhold. Flere operationer af udemærkede læger NN, men sygehuspersonalet er ukompetent og stressede. Ventetid uden seng, seks timer i kulde. Uoplyst
- ✎ 30 Ved en rutine endoskopi detekteres en knude i tarmen. En meget omfattende undersøgelse går i gang efter ni stk. biopsi uden resultat, CT, MR fotoscopi, gynækologisk og scanning af leveren. Resultatet efter operationen er: endometriose. Tænker at hvis man ved den gynækologiske undersøgelse havde undersøgt nærmere, fx biopsi, kunne dette måske have hjulpet med de øvrige undersøgelser/ mangel på teorier. Endvidere foreslog jeg selv muligheden at operere den nuværende knude i livmoderen ud, samtidig med knuden i tarmen, hvilket blev afslået. Angående undersøgelsen af min lever sidder jeg tilbage med et: hvorfor ikke undersøge med kontrastvæske, hvis noget spørger? Ved CT scanningen blev der påpeget noget atypisk i min lever. Jeg bliver henvist til ultralyd, hvor de informerer mig om, at hvis de reelt skal tjekke for cancer, skal de bruge kontrastvæske, hvilket jeg er meget utryk ved, at de afviste. Uoplyst

