

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
D2 Sengeafsnit  
Kræftafdelingen  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

## 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

### Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	46
Besvarelser fra patienter:	39
afsnittets svarprocent:	85%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: D2

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurene ligner oversigtsfigurene, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

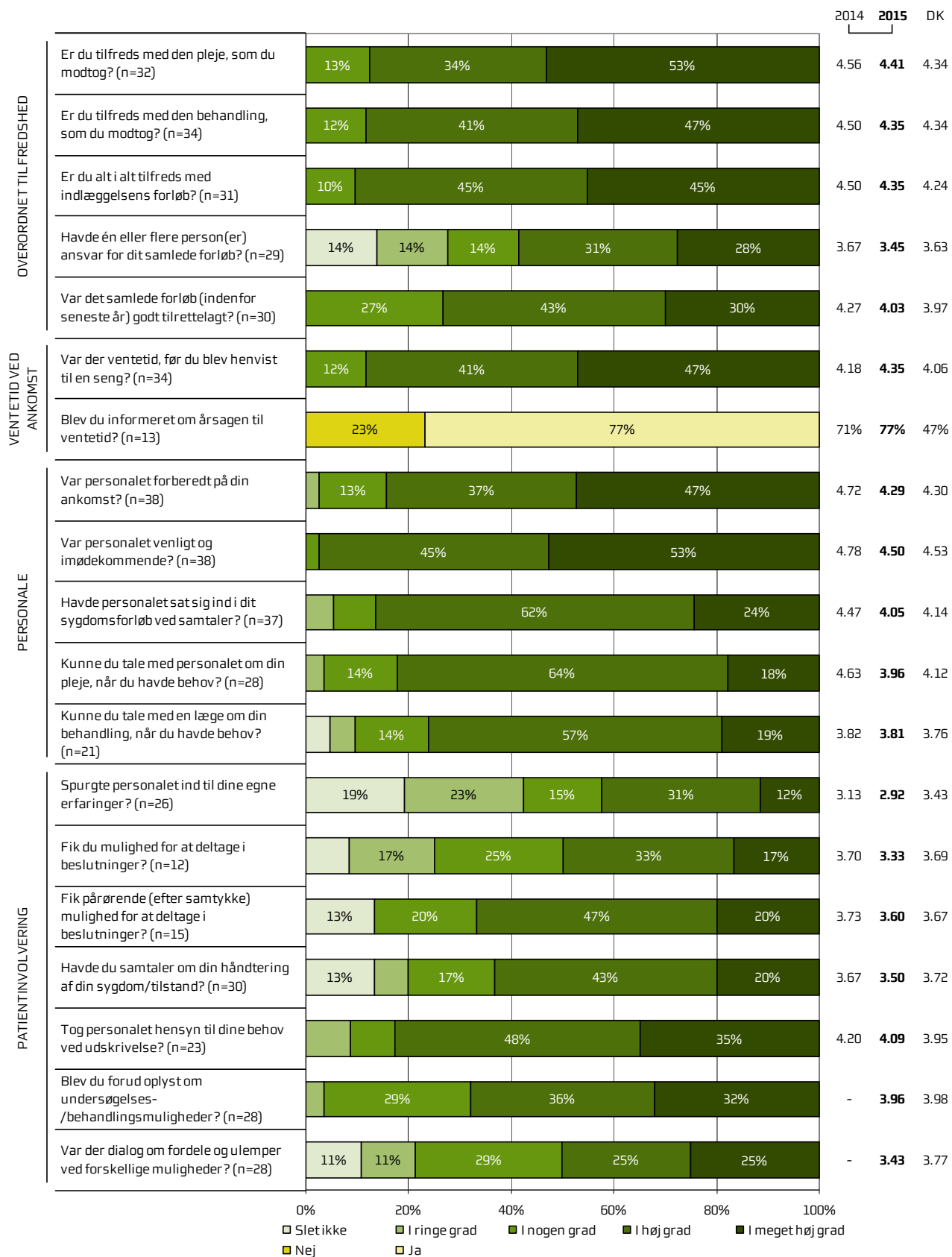
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

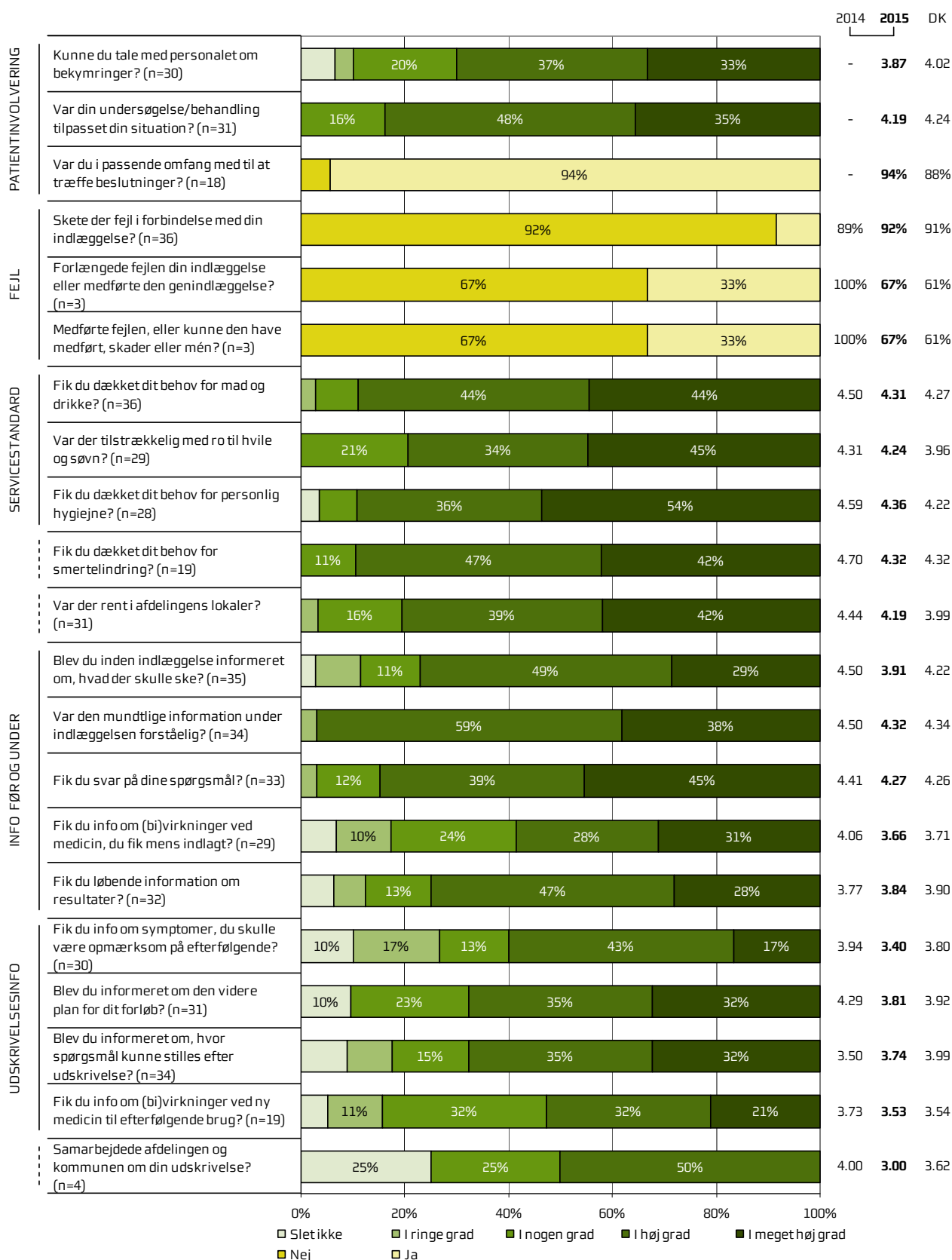
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

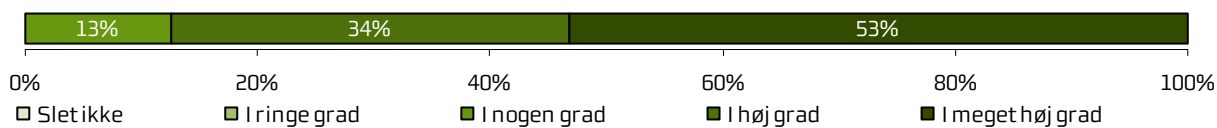
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

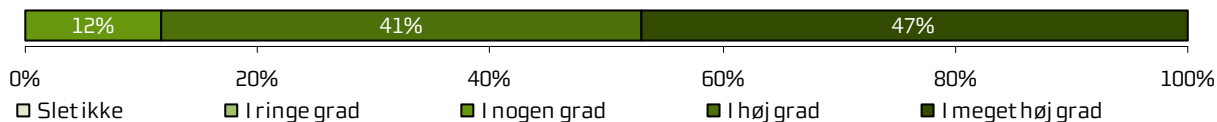
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

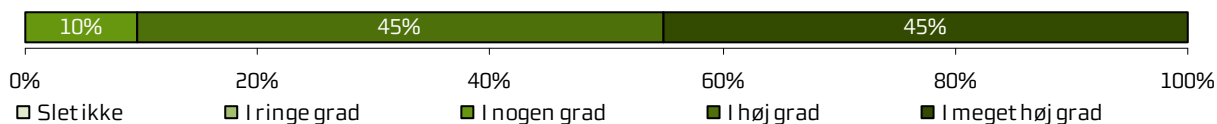
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=32)



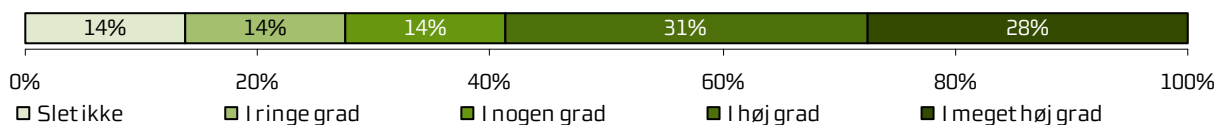
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=34)



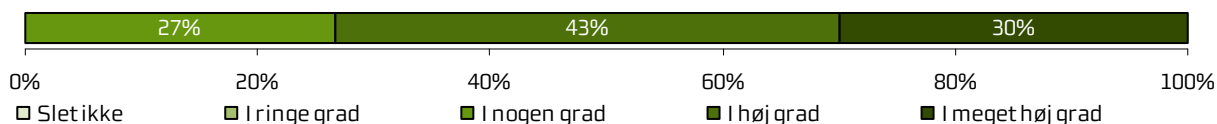
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=31)




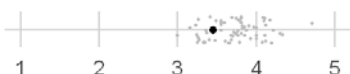



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=29)



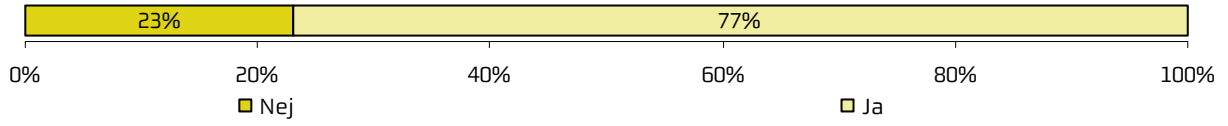
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=30)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,41		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,35		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,35		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,45		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,03		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=13)

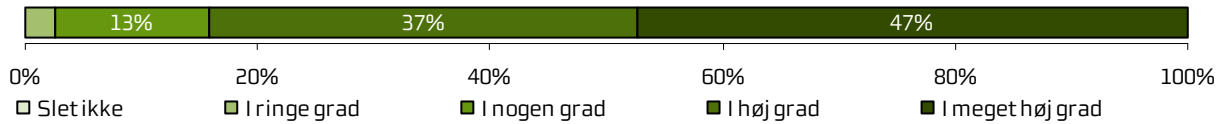




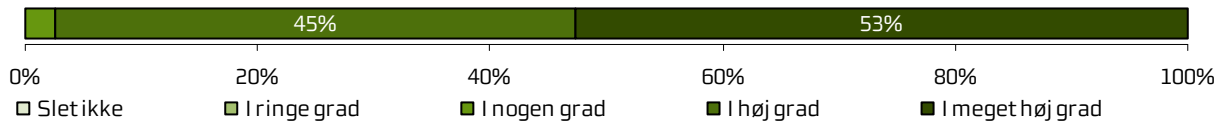
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		77 %	46 %	

## Personale

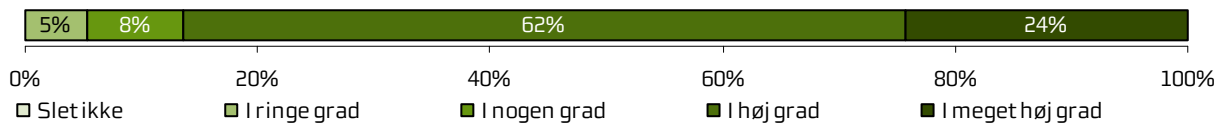
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=38)



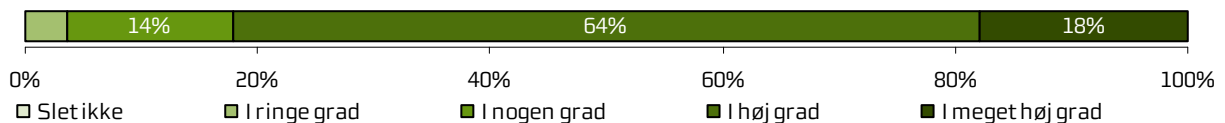
Var personalet venligt og imødekommende? (n=38)



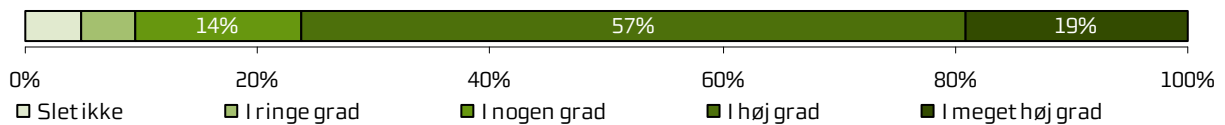
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=37)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=28)



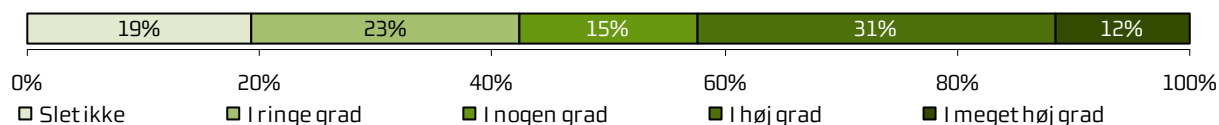
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=21)



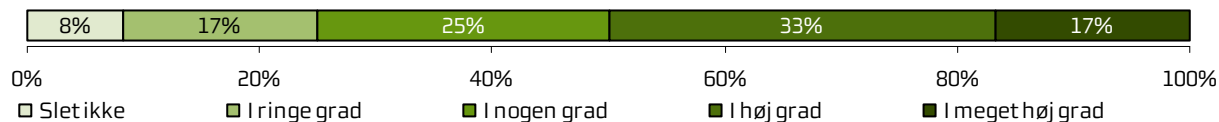
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,29		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,5		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,05		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,96		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,81		3,76	

## Patientinvolvering

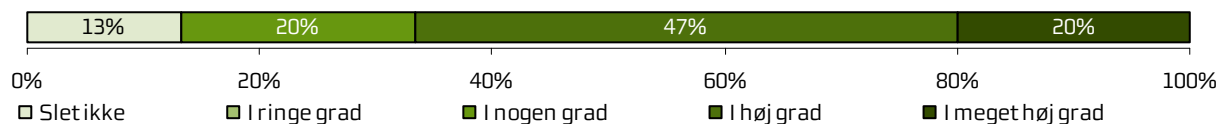
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=26)



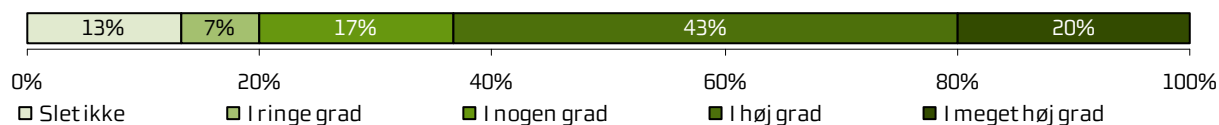
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=12)



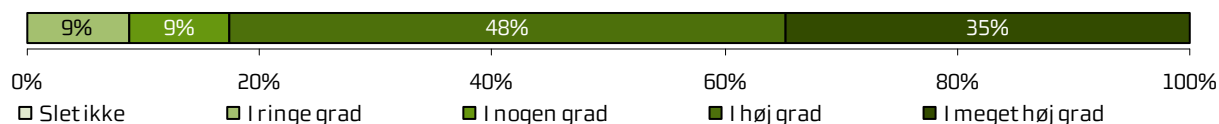
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=15)



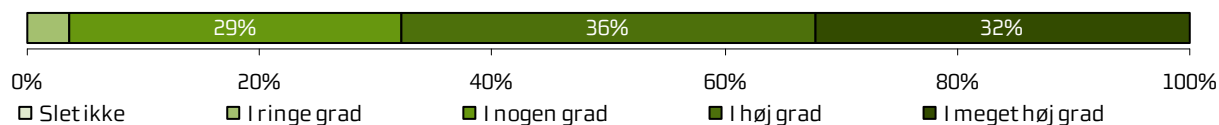
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=30)



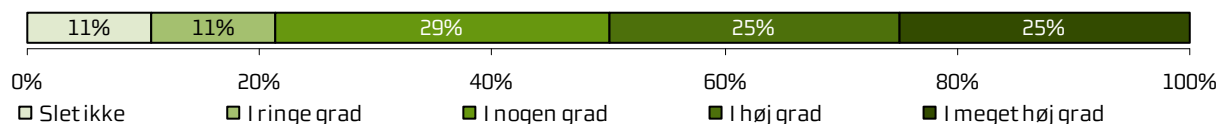
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=23)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=28)



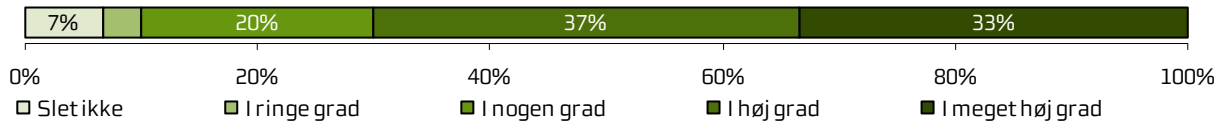
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=28)



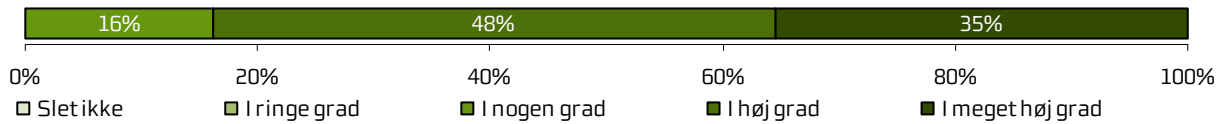
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	2,92		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,33		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,6		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,5		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,09		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,96		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,43		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

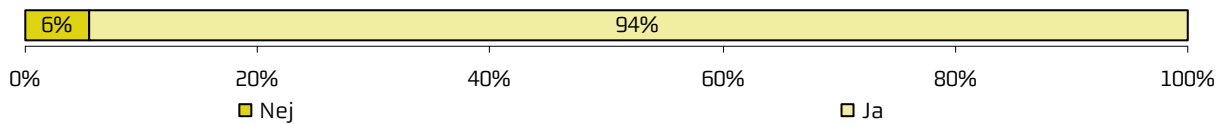
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=30)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=31)



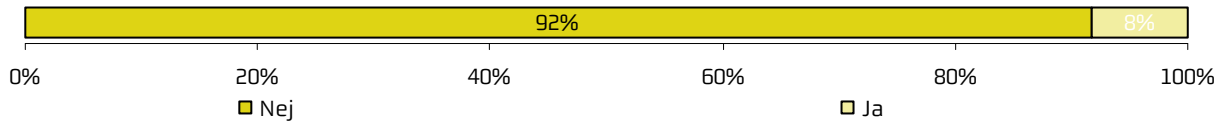
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=18)



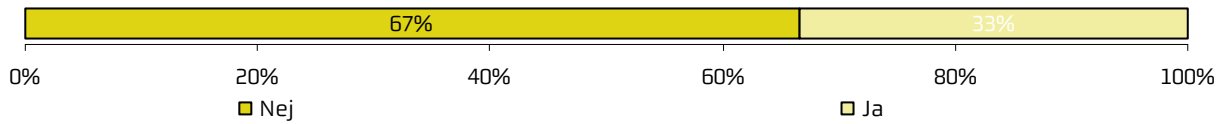
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,87		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,19		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		94 %	88 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=36)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=3)

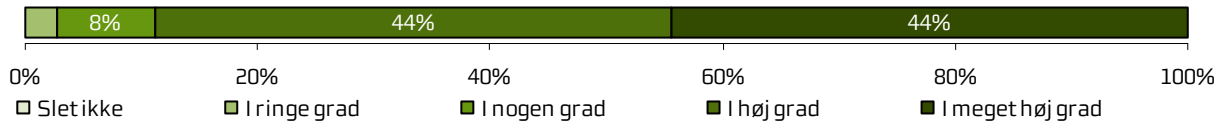




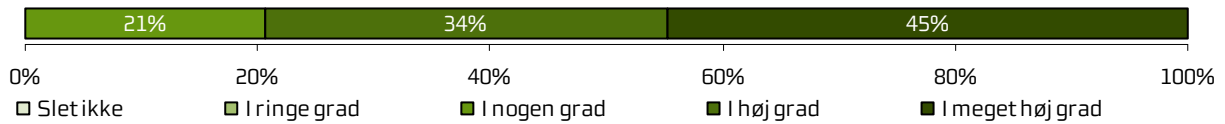
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		67 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		67 %	62 %	

## Servicestandard

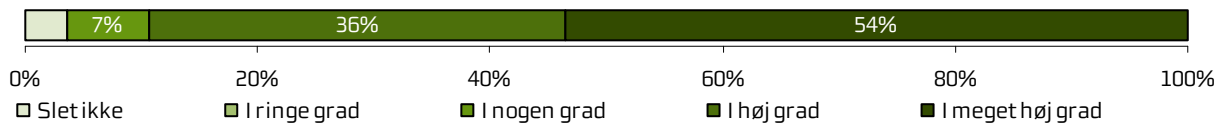
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=36)



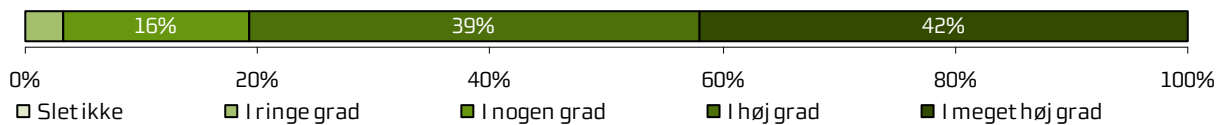
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=29)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=28)



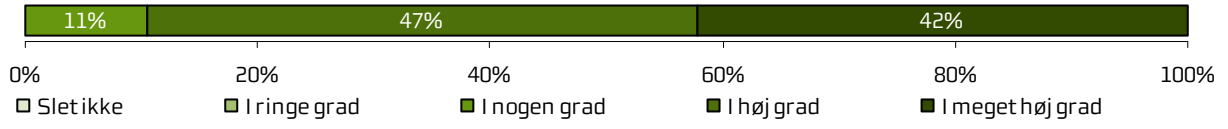
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=31)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,31		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,24		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,36		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,19		3,99	

## Smertelindring

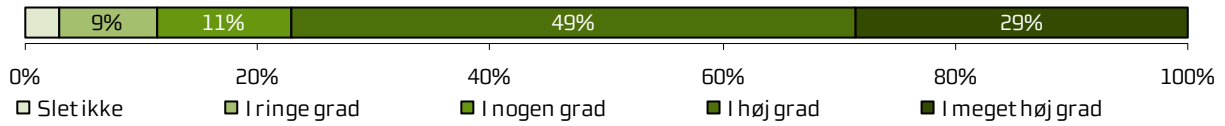
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=19)



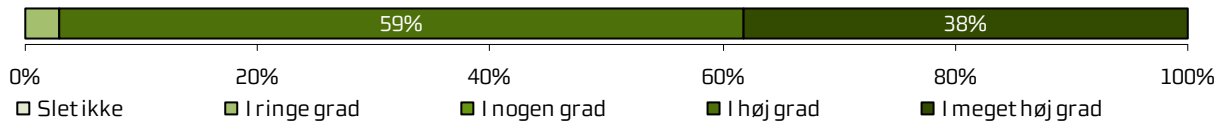
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,32		4,32	

## Info før og under

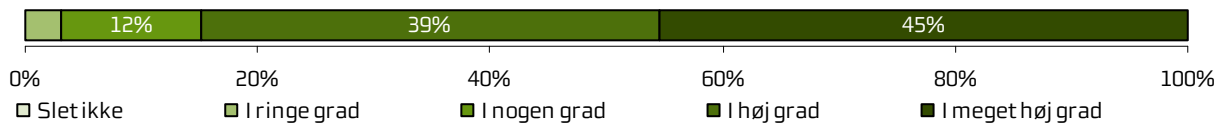
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=35)



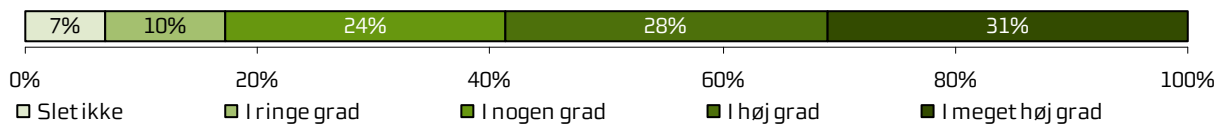
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=34)



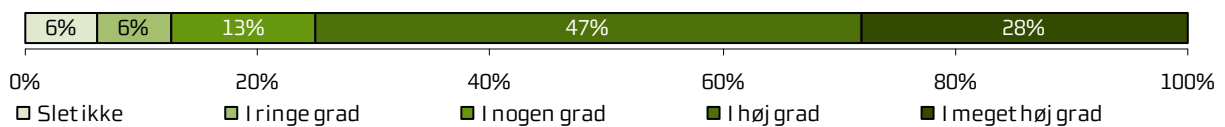
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=33)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=29)



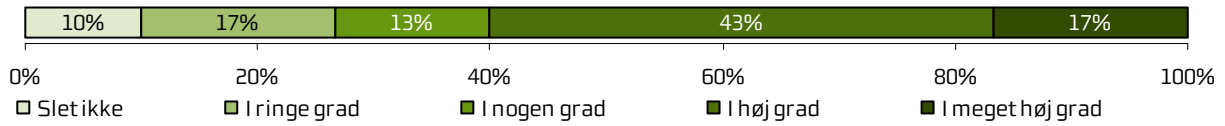
Fik du løbende information om resultater? (n=32)



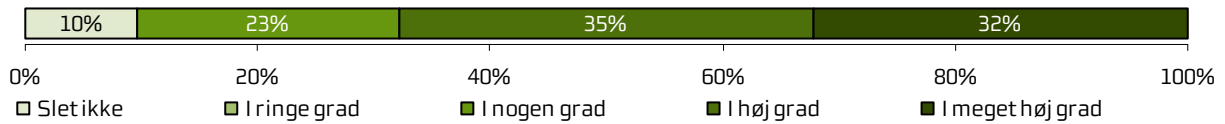
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	3,91		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,32		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,27		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,66		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,84		3,9	

## Udskrivelsesinfo

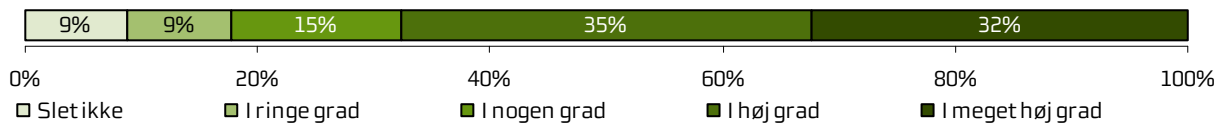
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=30)



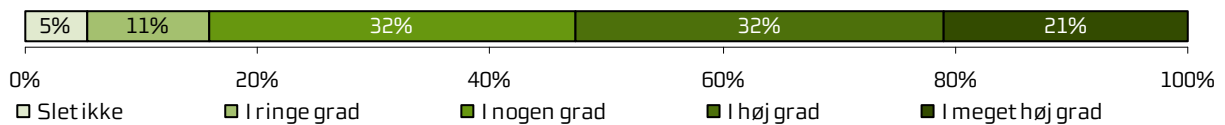
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=31)



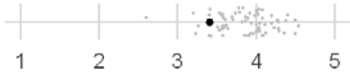


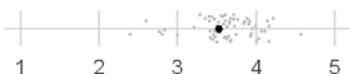
Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=34)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=19)

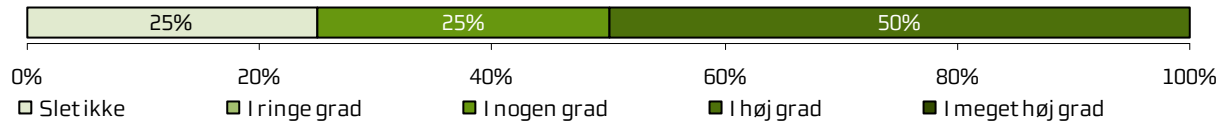




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,4		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,81		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,74		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,53		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=4)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3		3,62	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "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 [].

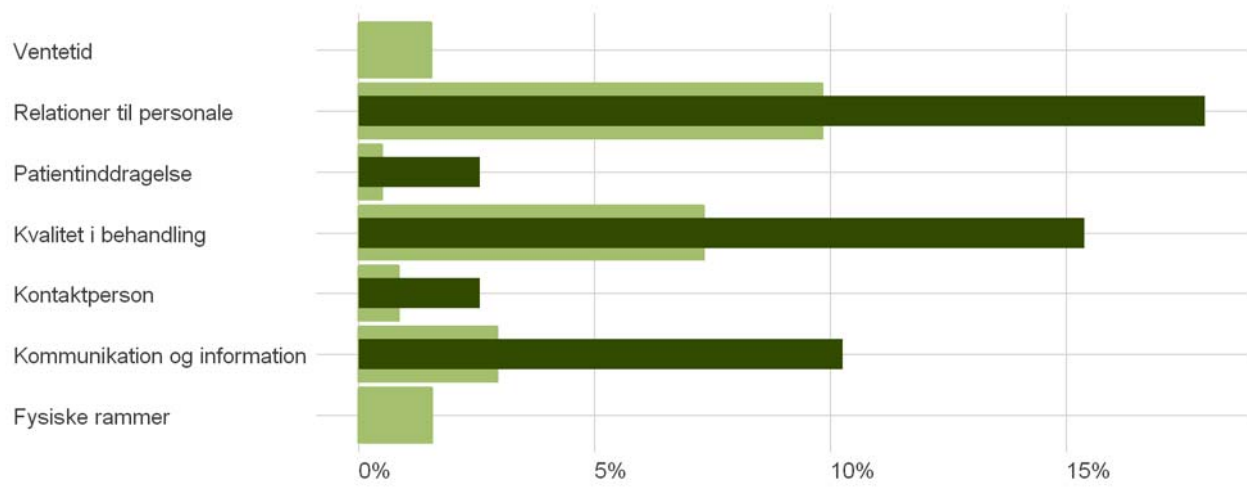
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## D2 Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - D2 Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
9	Som kræftpatient er jeg en del af den såkaldte kræftpakke, og i den forbindelse fik jeg at vide, at jeg ville få en kontaktperson, der har styr på mit sygdomsforløb, og som jeg kunne kontakte, hvis jeg havde spørgsmål. Jeg har dog ikke mødt den samme læge én eneste gang i mit forløb. Jeg har fået navnet på en kontaktperson, men det ville være mere trygt og beroligende, hvis jeg havde mødt den samme læge flere gange i forløbet, så jeg på den måde vidste, at der er en, der har styr på min sygdom. I stedet har det hver gang været en tilfældig læge, der har brugt [få] minutter på at læse min journal, inden jeg er trådt ind ad døren. En kontaktperson burde være en gennemgående person i ens sygdomsforløb. Det burde være den samme læge, som man møder hver gang, man skal ind på hospitalet og have svar på sine prøver og snakke om det videre forløb. [Kontaktperson]	I høj grad
15	Indkaldelsesbrevene er svære at forstå, og ikke informerende i tilstrækkelig grad. I forløbet har ingen spurgt til mulige årsager til min kræftsygdom. [Kommunikation og information, Patientinddragelse]	I høj grad
18	Det vil være rigtig godt, hvis læger ikke lader, som om alt er, som det skal være, når systemet er brudt sammen, og laboratorieresultater ikke er kommet frem. Når man er kræftpatient, bliver tingene undertiden simplificeret til: "skal du leve eller dø", og i disse situationer er det ofte lægen, man sidder overfor. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Jeg er meget tilfreds med forløbet. Meget venligt og imødekommende personale med stor empati. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
3	Ved min indlæggelse ville det være godt at vide, hvor mange prøver og undersøgelser jeg skal have taget. Så vil jeg jo komme til den tid, som afdelingen har bestilt. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
5	Alle var venlige og effeciente. Fornemmelse af at de havde meget travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Hurtig udredning og hurtig operation []. Det, jeg har svaret på her, er indlæggelsen for efterbehandling []. Hele forløbet (lige fra de første undersøgelser på halsafdelingen over operationen til efterbehandlingen) har været særdeles tilfredsstillende. Selvom jeg undervejs mødte mange forskellige læger og sygeplejersker, var de alle godt forberedt og vidste, hvad sagen drejede sig om. Alle var gode til at informere og kunne gøre det på et forståeligt sprog. Der var tid og mulighed for at stille spørgsmål. Stor imødekommenhed og venlighed. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Personalet var der for en. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	De gjorde alt det, der skulle til. Stillede spørgsmål, der blev besvaret. Det hele var ok.	I meget høj grad
1	Det er meget forvirrende at skulle tale med så mange forskellige læger/sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
12	Har manglet information om bivirkninger ved radioaktiv jod. Ellers syntes jeg, at afdelingen har været fantastisk. Dejligt personale. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
6	Jeg ville gerne have flere afgørende samtaler efter udskrivelsen. [Der er lang tid til næste kontrol]. Perioden efter udskrivelsen går meget op og ned. Ofte synes man, at det går den forkerte	Uoplyst














vej.  
[Kvalitet i behandling]

- |   |    |  |         |
|---|----|--|---------|
| ✎ | 16 | Alle havde en høj grad af troværdighed og professionalisme. Man bliver lidt glad over, at noget i Danmark faktisk fungerer rigtig godt!<br>[Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 19 | Har været godt tilfreds.   | Uoplyst |







## D2 Sengeafsnit

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - D2 Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Jeg var ikke på indlagt [i efteråret]. Jeg venter ny behandling om et halvt år.	I høj grad
 10	Personalet var klar til at modtage mig og gjorde det meget venligt og kompetent. I forbindelse med indlæggelsen fik jeg at vide, at afdelingen tilråder sygemelding 1-2 uger efter indlæggelsen. Den oplysning ville det af praktiske og arbejdsmæssige hensyn have været rart at have fået på forhånd sammen med indkaldelsesbrevet.	I høj grad
 13	Utrolig behagelig personale.	I høj grad
 16	Meget venlig modtagelse, men mange daglige praksisser, erfarer man først senere under indlæggelsen. Men det var ikke et problem.	I høj grad
 17	Venligt.	I høj grad
 19	Jeg synes, det er meget fint.	I høj grad
 4	Jeg blev modtaget med megen venlighed.	I meget høj grad
 8	Fin og professionel modtagelse.	I meget høj grad
 11	Det var helt i orden. Ventetiden var ikke noget problem.	I meget høj grad
 14	Jeg var denne gang ikke indlagt, men omkring afdelingen da jeg skulle i radioaktiv jodbehandling, og hvis scanningen viste noget, skulle jeg så indlægges i isolation. Dette blev ikke aktuelt, men min opfattelse af afdelingen er positiv. Derimod oplevede jeg, at der ikke er overensstemmelse mellem de informationer der bliver givet på de forskellige afdelinger. Dette har jeg gjort opmærksom på. Jeg synes også at det som patient er frustrerende, at indkaldelsen til undersøgelserne er de samme, selvom det ikke er det samme, der venter en.	I meget høj grad
 22	Behandlingen af hele personalet kunne ikke være bedre. Det er nogle fantastiske mennesker, der er ansat på sådan en afdeling, og når man så er så heldig at blive rask [], så kan man kun blive glad. Jeg gav da også både sygeplejersken og lægen et stort knus. Det har de alle fortjent, men de to var nærmest.	I meget høj grad
 3	Der var undersøgelser (røgtten), som jeg fik taget, da jeg ikke blev informeret om, at der var bestilt tid, men da sad jeg og ventede på at få taget blodprøve. Var ikke informeret om, at [jeg] skulle [have] taget alle prøverne.	I nogen grad
 15	Blev ikke indlagt, da prøverne frifandt mig.	I nogen grad

**D2 Sengeafsnit****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - D2 Sengeafsnit</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?</b>
 6	Jeg fik stafylokokinfektion i et sår. Jeg mener, jeg præcist ved, hvornår og hvordan smitten skete. En MEGET forkølet SOSU skulle rense mit sår første gang. Dette foregik under flere hesteanfald. Mine tanker var: "Dette er ikke godt".	Ja
 10	I forbindelse med indlæggelsen viste det sig, at sekretæren ved en fejl havde sendt mig et forkert indkaldelsesbrev, hvoraf det fremgik, at jeg skulle være forberedt på at være indlagt op til en uge. I stedet skulle jeg blot være indlagt fra en dag til den næste, dvs. ambulantly behandling med radioaktivt jod.	Ja
 21	Indkaldelse ikke afsendt.	Ja
 1	Jeg fik meget forskellige svar, alt efter hvem, jeg talte med. Meget forvirrende...	Nej
 22	Nej det tror jeg ikke, det eneste er den lange køretid fra [anden by] bare for at få en indsprøjtning, men sådan skulle det være, så det rettede jeg mig efter. Tak for en meget fin behandling, også der hvor de opererede min []. Super fine mennesker alle sammen [].	Uoplyst

## D2 Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - D2 Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
3	Havde ikke behov for smertestillende.	I høj grad
21	Opfølgende samtale, bl.a. med henblik på varige følger og kost.	I høj grad
8	Mangler at vide, hvem jeg kan kontakte af enten afdeling eller læge.	I meget høj grad
11	Jeg har ikke manglet information.	I meget høj grad
16	Information vedrørende indlæggelse [var] ok, men jeg har efter udskrivning været lidt i tvivl om, hvorvidt mine symptomer var relateret til afdelingen på Nørrebrogade eller Tage-Hansens Gade. Men forløbet er fulgt op, og jeg tror, de der følger det, har styr på det. Eneste mindre u hensigtsmæssighed har været manglende indkaldelse til blodprøvetagning. De lægges på serveren, så laboratoriet kan se, hvad de skal tage, men jeg skal også helst indkaldes.	I meget høj grad
22	Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har modtaget.	I meget høj grad
2	Ingen information om fortsatte gener vedrørende dårligt fungerende spytkirtler, som bivirkning til [behandling]. Ingen information om hvad man kan gøre ved det, og hvor længe man skal regne med, at det varer.	I nogen grad
12	Mangler information om langtidsbivirkninger ved radioaktivt jod.	Ikke relevant for mig



