

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Sengeafsnit 280  
Kirurgisk Afdeling P  
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 Brugerindvovering, 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	68
Besvarelser fra patienter:	55
afsnittets svarprocent:	81%

**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: P-280

**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. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, 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

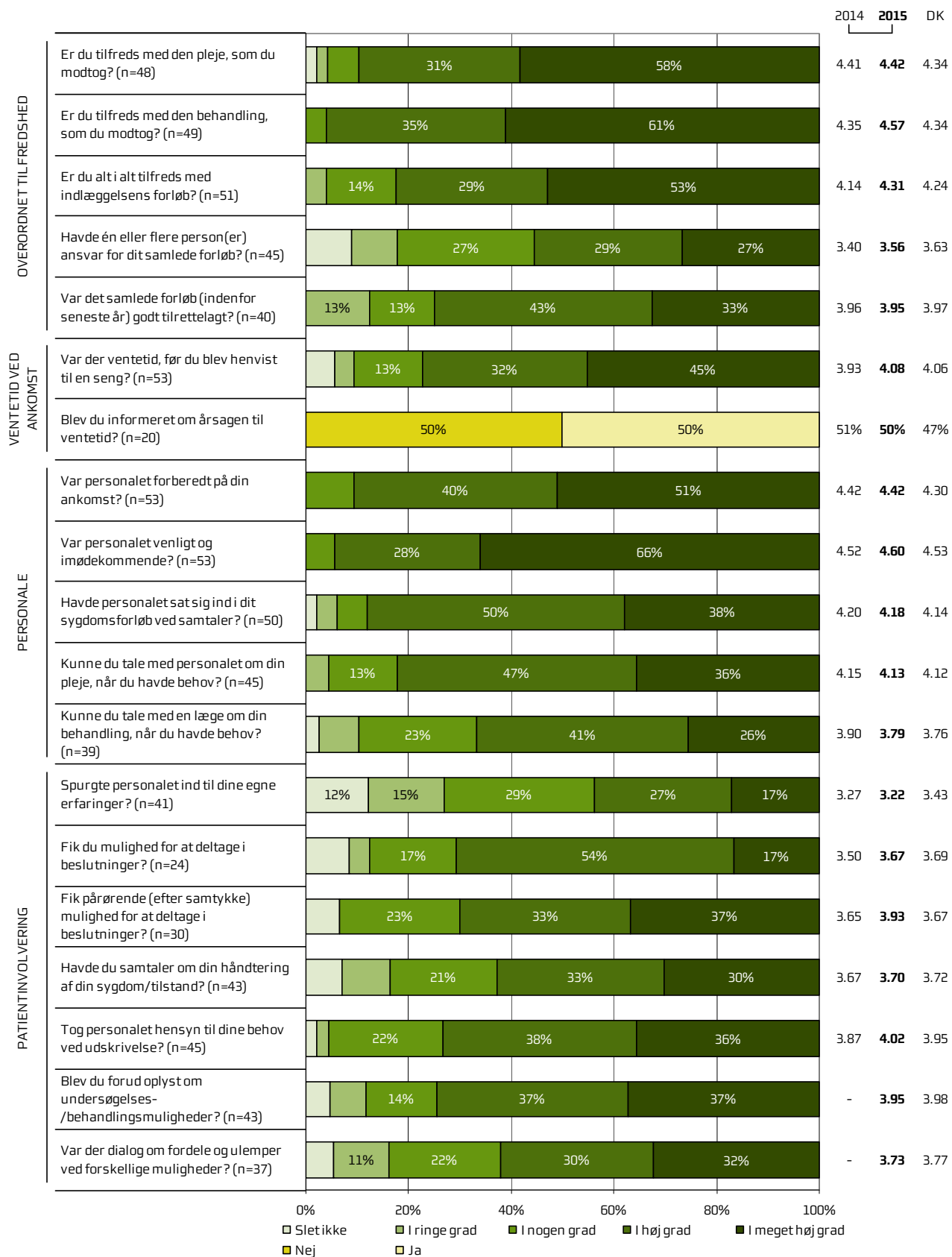
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

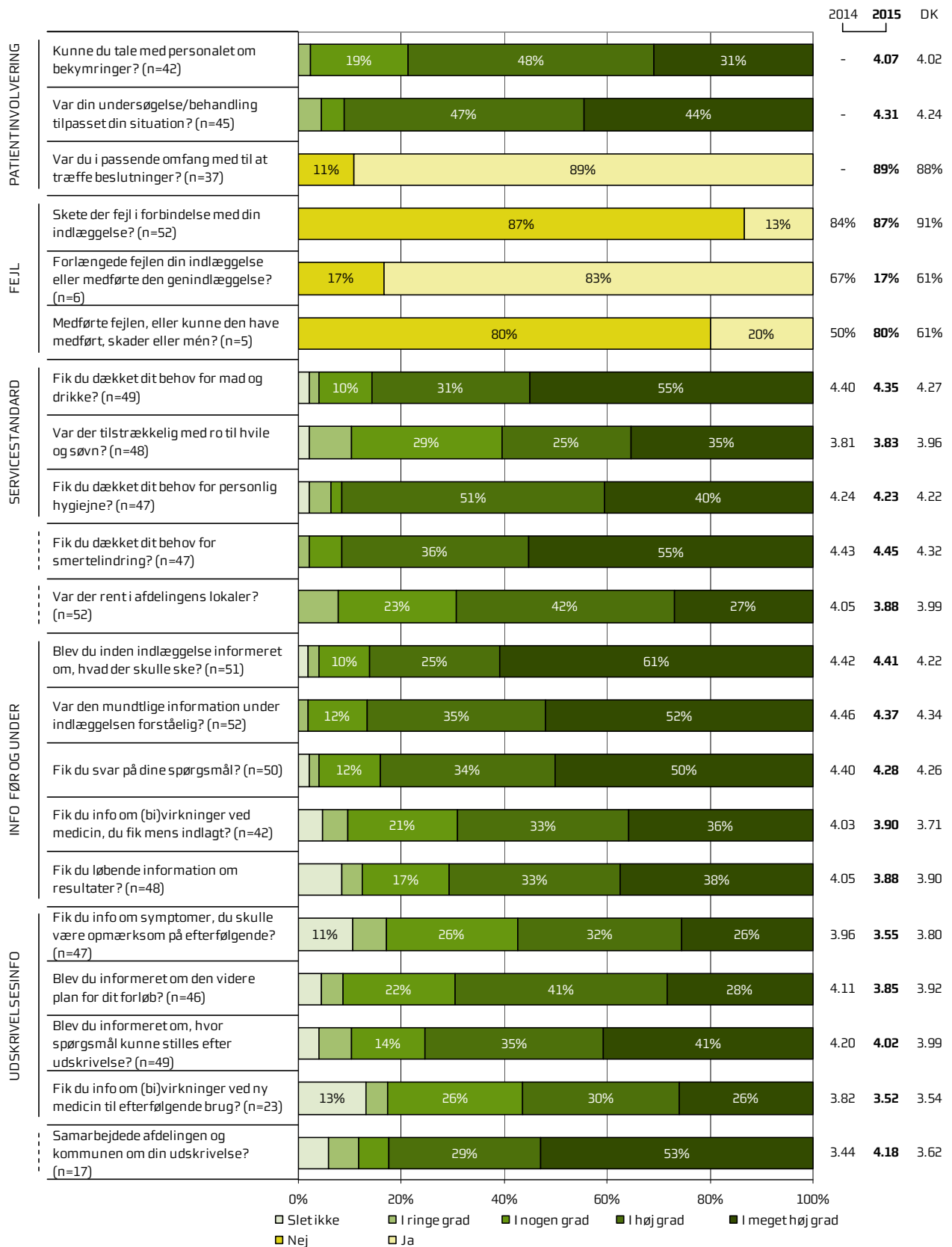
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

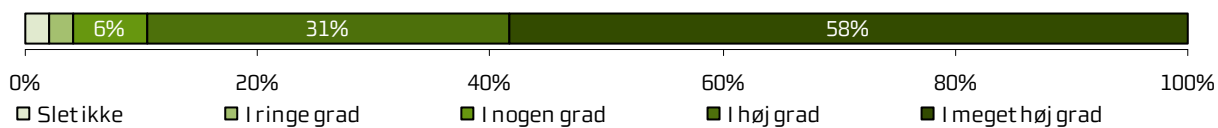
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

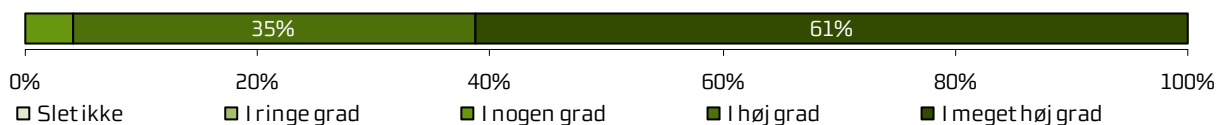
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=48)



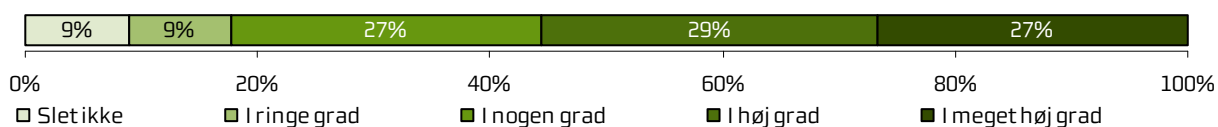
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=49)



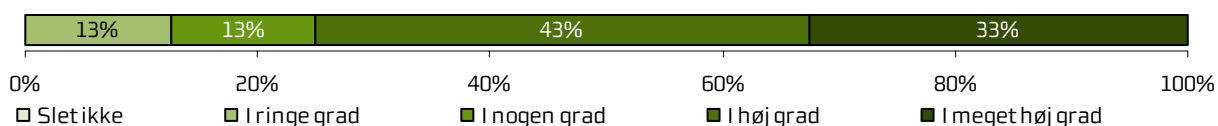
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=51)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=45)



Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=40)



	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?	4,42		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,57		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,31		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,56		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,95		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=20)

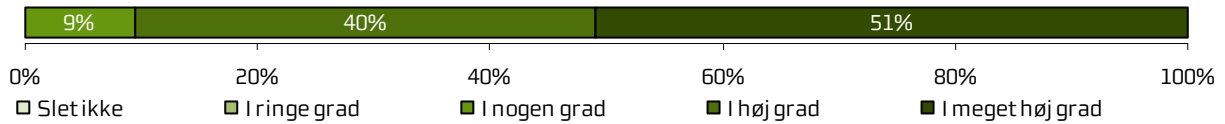




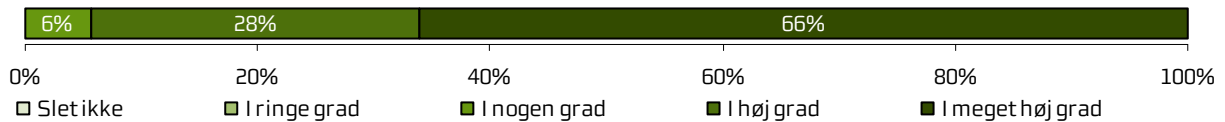
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		50 %	46 %	

## Personale

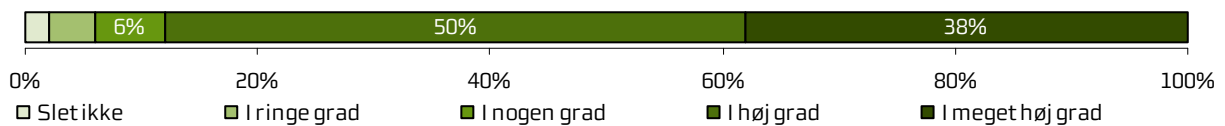
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=53)



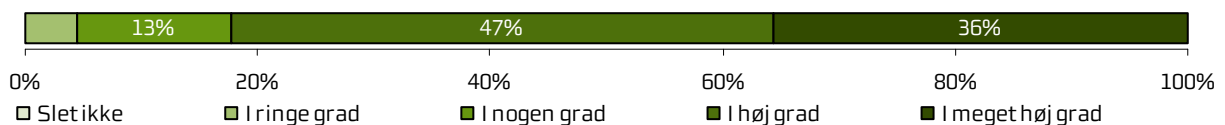
Var personalet venligt og imødekommende? (n=53)



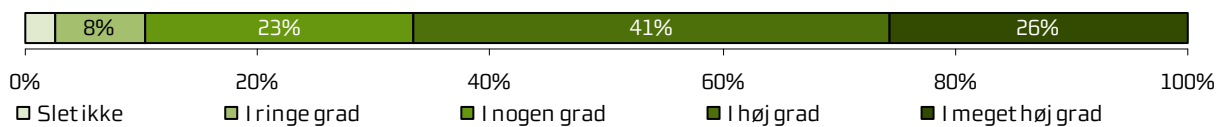
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=50)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=45)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=39)



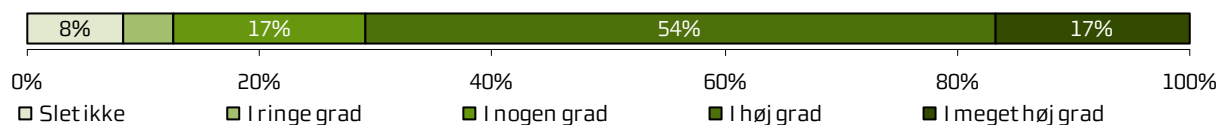
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,42		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,6		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,18		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,13		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,79		3,76	

## Patientinvolvering

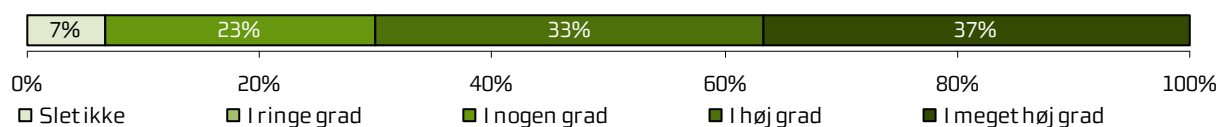
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=41)



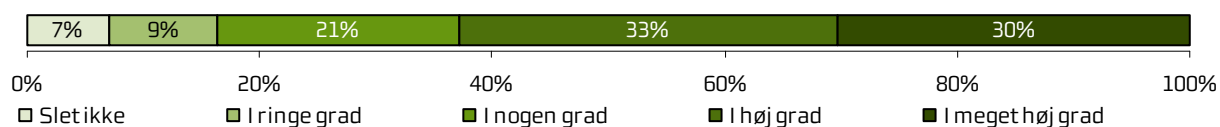
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=24)



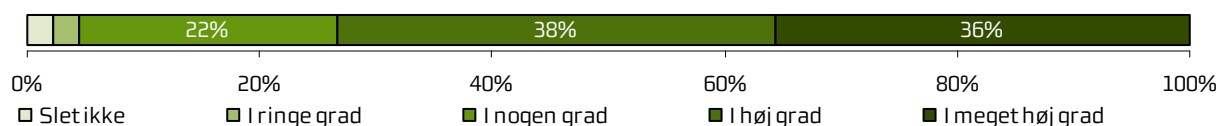
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=30)



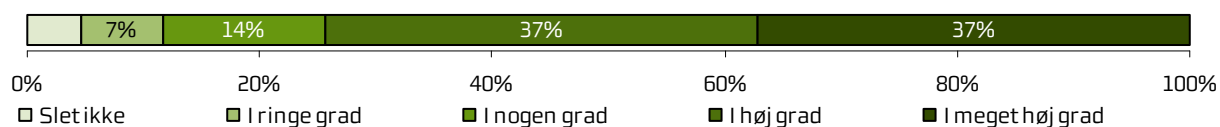
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=43)



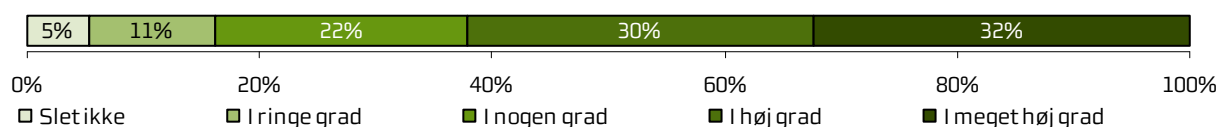
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=45)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=43)



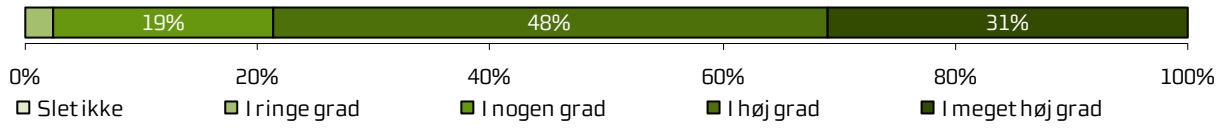
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=37)



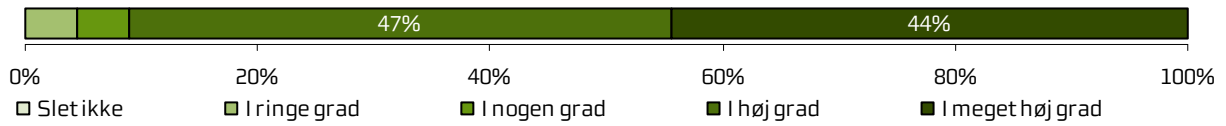
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,22		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,67		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,93		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,7		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,02		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,95		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,73		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

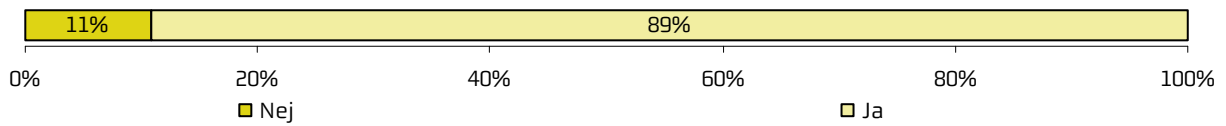
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=42)






Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=45)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=37)



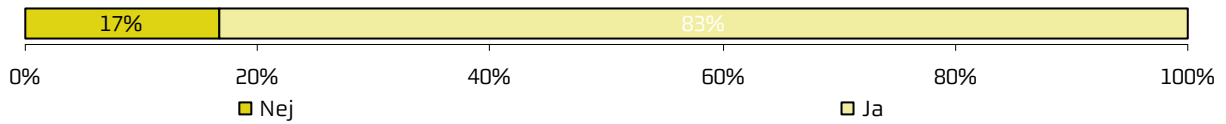
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,07		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,31		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		89 %	88 %	

## Fejl

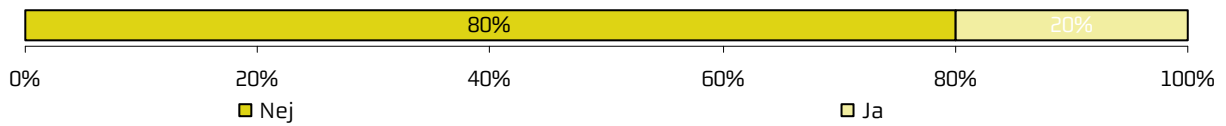
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=52)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=6)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=5)

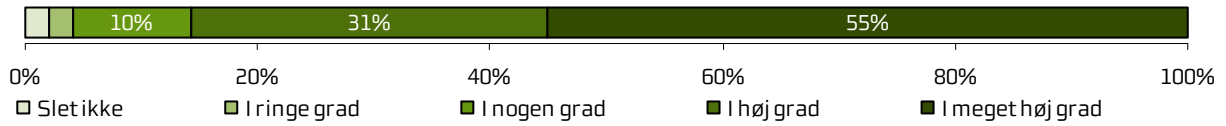




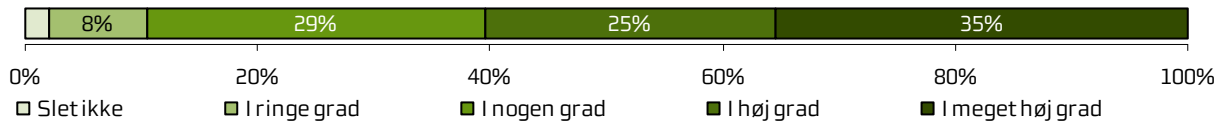
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		87 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		17 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		80 %	62 %	

## Servicestandard

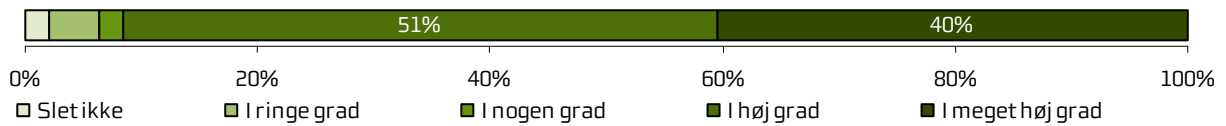
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=49)



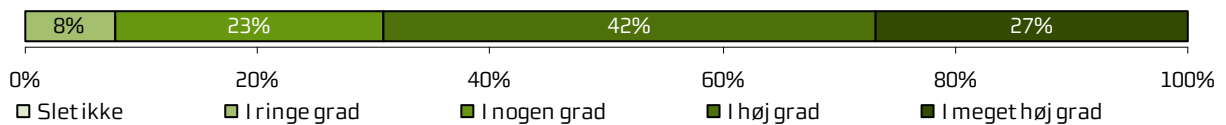
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=48)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=47)



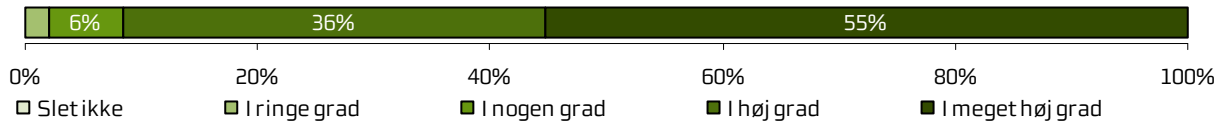
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=52)



	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?	4,35		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,83		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,23		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,88		3,99	

## Smertelindring

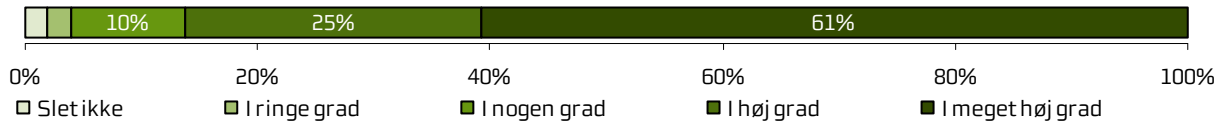
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=47)



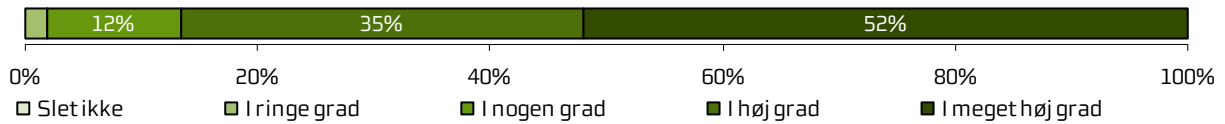
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,45		4,32	

## Info før og under

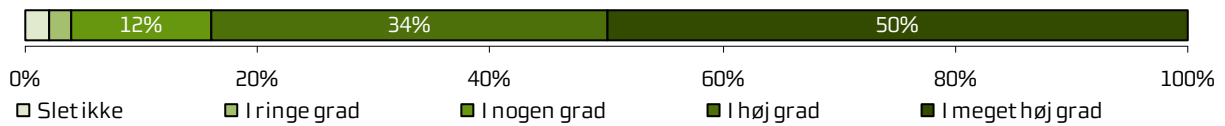
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=51)



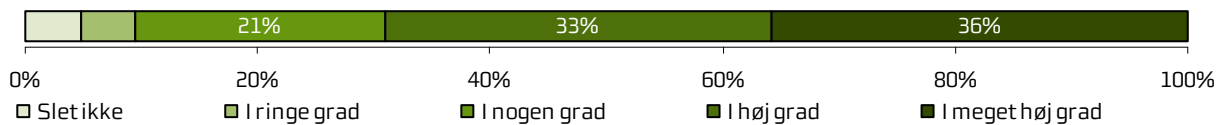
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=52)



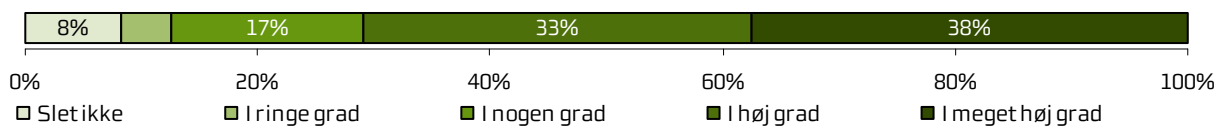
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=50)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=42)



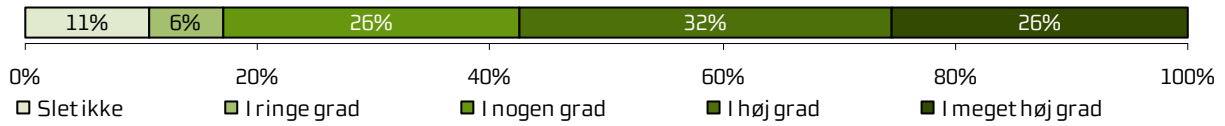
Fik du løbende information om resultater? (n=48)



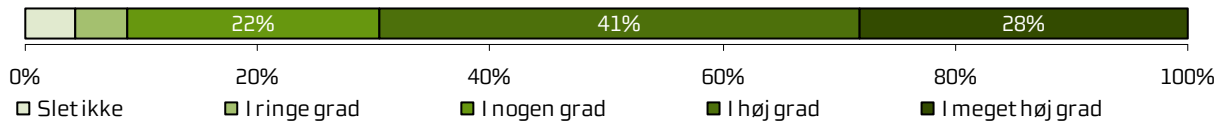
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,41		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,37		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,28		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,9		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,88		3,9	

## Udskrivelsesinfo

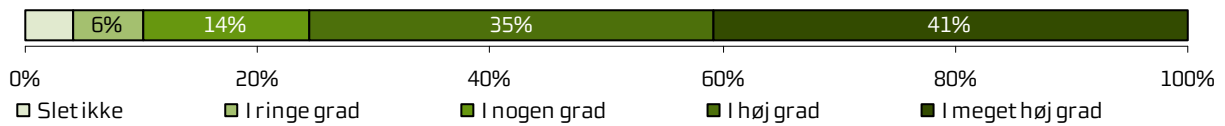
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=47)



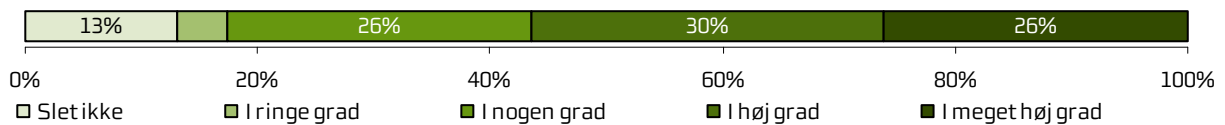
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=46)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=23)

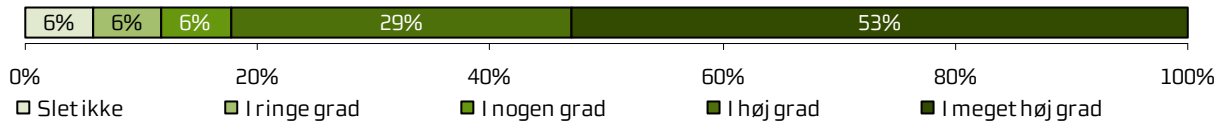




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,55		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,85		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,02		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,52		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=17)



	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?	4,18		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 [].

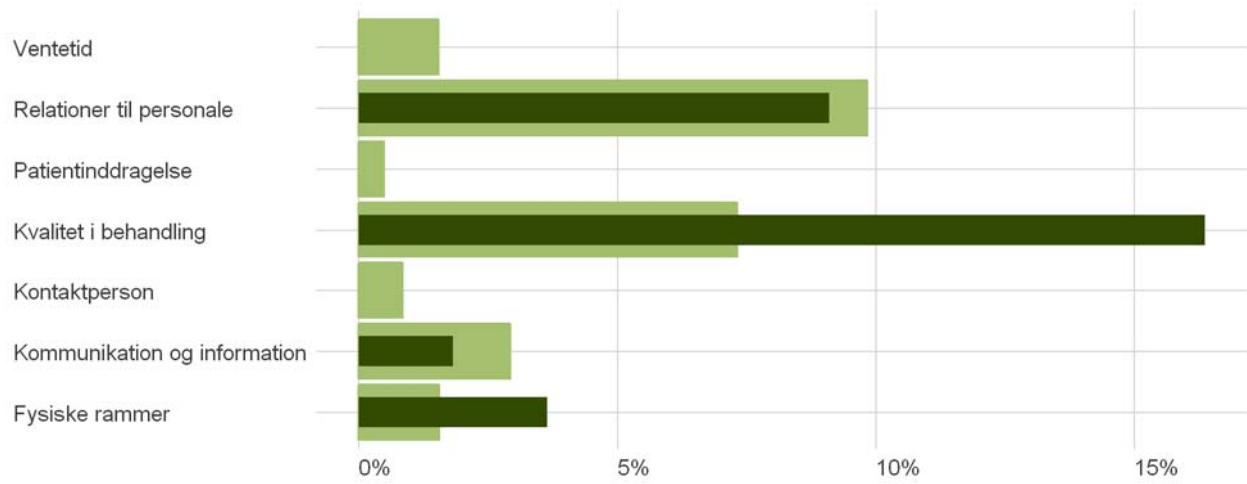
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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








## Sengeafsnit 280

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	På Kirurgisk Afdeling P gik det planmæssigt. Jeg fik brev om operation, inden Onkologisk Afdeling havde informeret om, at en ny operation kom på tale. Lidt bedre koordinering afdelingerne imellem. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Alt foregik til ug+ på AUH, men tidligere i år har jeg været indlagt på et andet sygehus, hvor det bestemt var en helt anden oplevelse.	I høj grad
12	Godt generelt indtryk.	I høj grad
23	Meget imødekommende. Selv om der var travlt, viste personalet ikke stress udadtil, hvilket er en god egenskab for en afdeling, for at patienterne føler sig trygge. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
5	Det er min oplevelse, at samtlige ansatte gør, hvad de kan, og at de gør det godt. Der er for lidt personale. De løber benene af sig selv. Alle uden undtagelse er flinke og rare, og selvom de har travlt, er der altid tid til et smil og en kort sludder. Beder man om noget, får man det i løbet ingen tid. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg syntes, at afdelingen fungerede meget godt. Der var god stemning blandt personalet og et godt samarbejde. Altid behjælpelige. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
19	Meget ligeværdig og respektfuld kommunikation. Personale med humor er helsebringende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Sygeplejeskerne var søde og rare.	I meget høj grad
25	Jeg oplevede en fantastisk høj grad af kompetence og professionalisme både hos læger og sygeplejersker. Jeg oplevede stor omsorg, interesse og vilje til at hjælpe mig. Mine symptomer blev taget alvorligt. Jeg havde hallucinationer og angst pga. narkosen og den lange operation. Psykiatrisk læge NN blev tilkaldt, og jeg havde nattevagt i [flere] nætter. Jeg blev med det samme flyttet til enestue. Der blev i det hele taget mange hensyn. Samtidig blev der stillet krav til mig om, at jeg skulle op at gå hver dag. Jeg har kun roser til personalet på P280. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Mulighed for hjælp til bad, i weekenden, ville være dejligt. Jeg fik ikke vasket hår den første uge. Fantastisk plejepersonale, som var venlige, vidende, empatiske, samarbejdende. Jeg er imponeret. De gjorde opholdet nærmest hyggeligt for mig :-). [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
4	Der var ikke tid nok til at komme fra Skejby til Tage-Hansensgade. Scanning i Skejby [tidligt om morgenen] og samtale på Tage-Hansensgade [kort efter]. Vi var først færdig i Skejby [op af formiddagen]. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
24	Afdelingen var fantastisk på alle måder. Der var empati, professionalisme, tid til patienterne, og der var ualmindelig rent på afdelingen. Alt i alt en dejlig oplevelse på trods af en operation for cancer. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
20	Jeg synes, det hele forgår meget professionelt. Godt klaret. Smiler. [Kvalitet i behandling]	Ikke relevant for mig

## Bilag 1















---

 8	Jeg ved ikke, om afdelingen kunne gøre noget bedre, men jeg var udmærket tilfreds med den hjælp, jeg fik.	Uoplyst
 16	Var meget søde på opvågningsstue. [På studen var de] meget opmærksomme på én. Der kunne godt være lidt mere tid til at snakke med lægerne, så de ikke er for hurtigt væk. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 17	Patienthotellet er helt i top. [Fysiske rammer]	Uoplyst
 18	Ved første besøg blev ALT klaret, koordineret og tilrettelagt. Super samarbejde afdelingerne imellem! (Vi kom fra anden by, så det var rart). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
 13	Ved ikke, hvorfor jeg skal komme igen om et år. Fik ikke svar på mit spørgsmål! [Kommunikation og information]	Ved ikke










## Sengeafsnit 280

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Var personalet forberedt på din ankomst?
 18	Jeg kom om aftenen, da jeg næste dag skulle opereres som nummer ét. Tidligt.	I høj grad
 23	Blev henvist til ventepads, og efter fem minutter kom der en sygeplejerske, efter de var færdig med at rapportere.	I høj grad
 2	Meget venlig og imødekommende modtagelse, der gør, at man føler sig i gode hænder og er tryk.	I meget høj grad
 4	Kan ikke være bedre.	I meget høj grad
 9	Det ville havde været rart hvis man på forhånd viste, hvor lang tid det vil tage med samtaler, og hvor mange mennesker man skulle snakke med på forhånd. Så man mentalt også var forberedt.	I meget høj grad
 11	Personalet var venligt og forberedt. Jeg følte, der blev taget hånd omkring min situation på en yderst kompetent måde. Ventetiden var under det forventede.	I meget høj grad
 14	Jeg måtte forklare min "livshistorie" til flere forskellige personer. Det medbragte spørgeskema, som jeg havde udfyldt hjemmefra, havde ikke megen interesse.	I meget høj grad
 15	Fin og hurtig ekspedition :).	I meget høj grad
 21	Meget pæn modtagelse.	I meget høj grad
 22	Jeg synes, alt gik, som det skulle. Jeg fik en seng med det samme efter modtagelsen. Jeg har kun rosende ord [at sige] om personalet og oplevelserne omkring min indlæggelse.	I meget høj grad
 24	En afdeling der var præget af professionalisme, empati, og der var styr på tingene.	I meget høj grad
 3	Jeg fik vigtige og overraskende oplysninger om mit helbred og min behandling under en samtale med en sygeplejerske, som skulle have drejet sig om praktisk forberedelse til operation. Jeg blev overrasket, chokeret og havde ingen pårørende at dele oplevelsen med, da jeg jo blot var kaldt ind til en "praktisk" samtale og derfor ikke havde taget en ledsager med. Jeg mener, at det er afgørende vigtigt, at man som patient får vigtige oplysninger om helbred og behandling (i mit tilfælde, at jeg skulle behandles med kemo) af lægen under en samtale, hvor man har en pårørende med. Mit råd er, at man kigger på at forbedre kommunikationen til patienten og evt. laver en procedure, der sikrer, at informationen er givet til patienten.	I nogen grad
 7	Var indkaldt [til om eftermiddagen]. Fik henvist en seng [seks timer efter].	I nogen grad
 16	Hurtig.	Ikke relevant for mig

**Sengeafsnit 280****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Sengeafsnit 280</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?</b>
 5	Knust to tandkroner under bedøvelse/operation. Har siden første operation haft "mærkelig" susen for ørerne. Kan det være tinnitus?	Ja
 10	Jeg havde fået forkert medicin udleveret ved forundersøgelsen.	Ja
 12	Ved kontrolscanning efter indgrebet blev en blodansamling overset.	Ja
 13	Blev ikke behandlet på indlæggelsesdagen!	Ja
 17	Efter indgrebet, som ikke kunne gennemføres, blev jeg ikke informeret om, hvad årsagen var, før dagen efter ved en udskrivningssamtale, som foregik på gangen.	Ja
 21	Min tarm sprang.	Ja
 23	Vil ikke kalde det en fejl, men min operation blev udskudt []. Fik først klar besked ved selv at henvende mig til personalet [flere] timer efter, at jeg skulle være kørt til operation. Et godt råd er hele tiden at være ærlig om, at der er opstået ventetid, og at operationen muligvis bliver aflyst.	Ja

## Sengeafsnit 280

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
6	Jeg fik oplyst, at den nye medicin ville bevirke, at jeg ville tabe håret. Dette er ikke korrekt.	I høj grad
18	Jeg blev overført til et andet sygehus. Jeg var på fjerdedagen begyndt at have diarre og kaste op, og det fortsatte på det andet sygehus. Ugen efter [] blev jeg med [feber] opereret for [min lidelse]. Hver dag kastede jeg op 14 til 20 gange samt toiletbesøg lige så ofte.	I høj grad
9	Jeg synes, at jeg blev godt informeret.	I meget høj grad
12	Ved udskrivelsen glemte personalet at give mig noget af den medicin, som jeg skulle tage de første dage, efter udskrivelsen. Der var flere og værre bivirkninger ved nedtrapning af smertestillende medicin, end jeg havde fået stillet i udsigt.	I meget høj grad
16	Fin.	I meget høj grad
24	Der manglede intet i forbindelse hermed. Ærgerligt at spørgeskemaet ikke skal besvares med udgangspunkt i de oplevelser, jeg havde på [det andet sygehus], før jeg kom til Aarhus. Så ville karakteren på alle spørgsmål være DUMPET.	I meget høj grad



