

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
D3 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

©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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 Brugerinvolvering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	77
Besvarelser fra patienter:	55
afsnittets svarprocent:	71%

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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: D3

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 akut 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

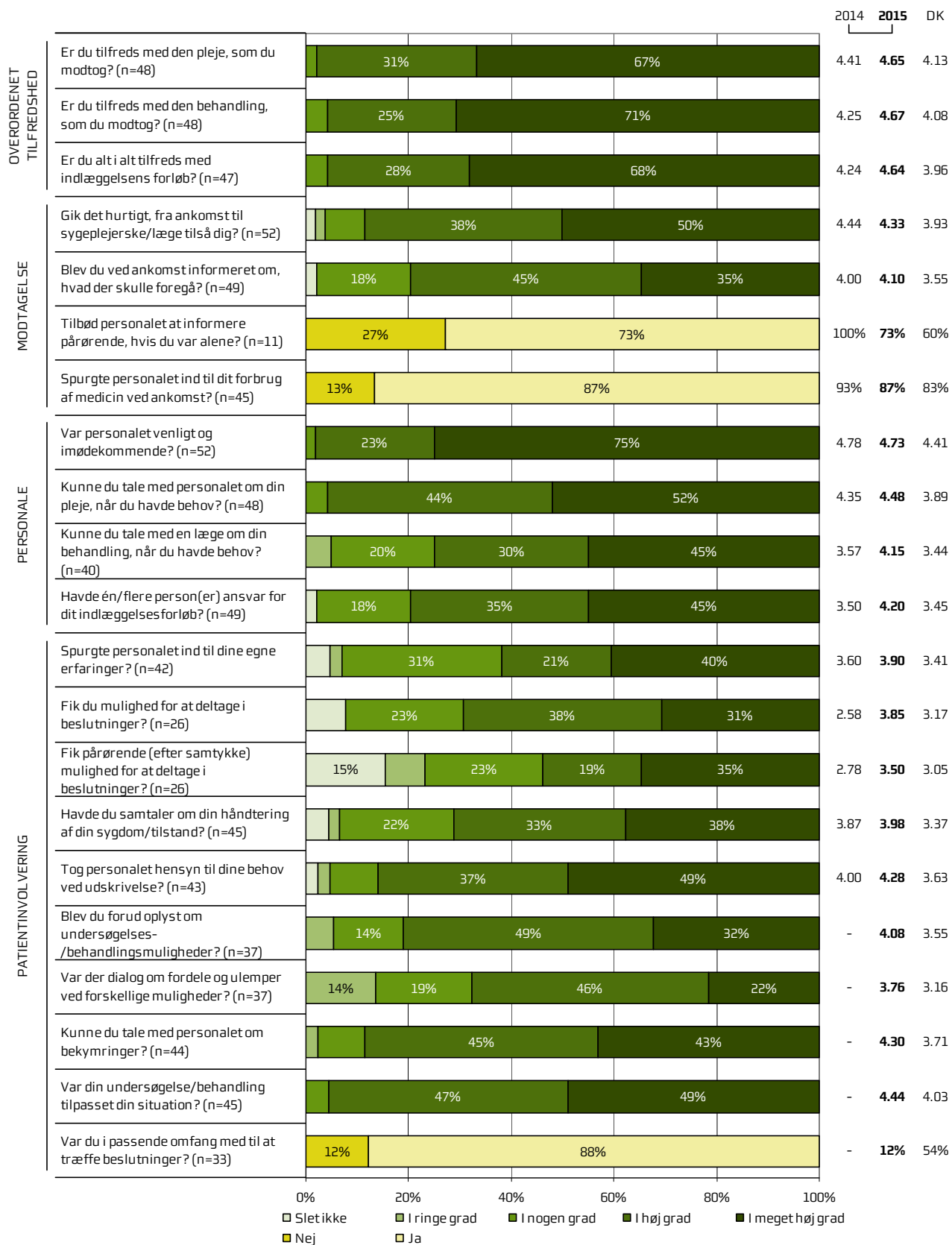
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

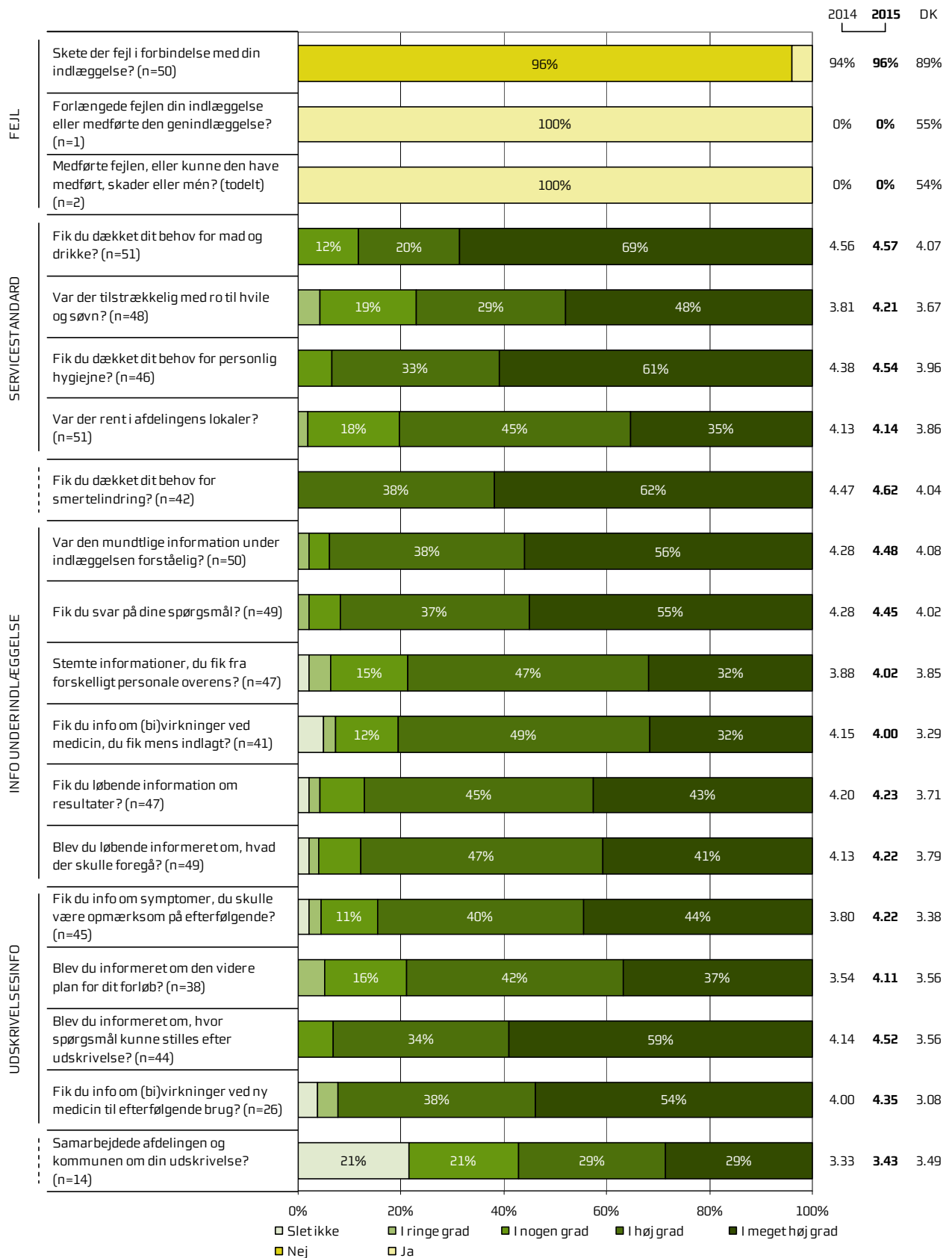
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

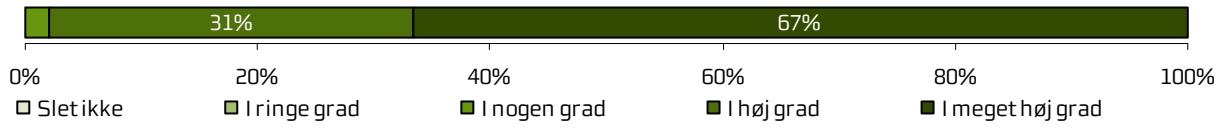
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

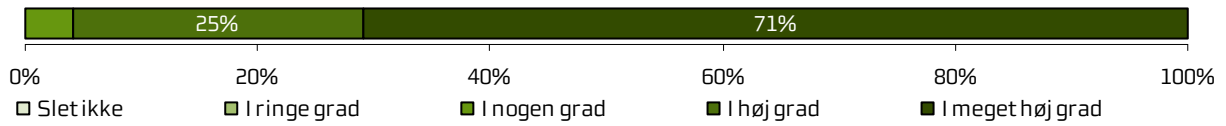
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

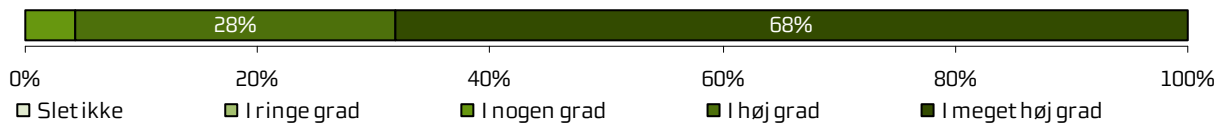
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=48)



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



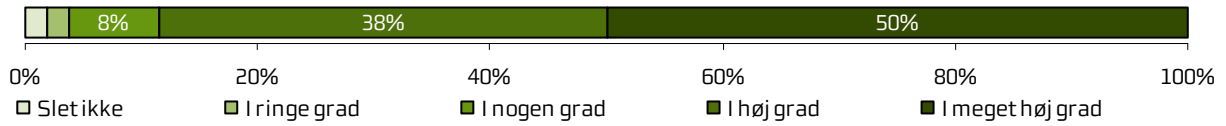
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=47)



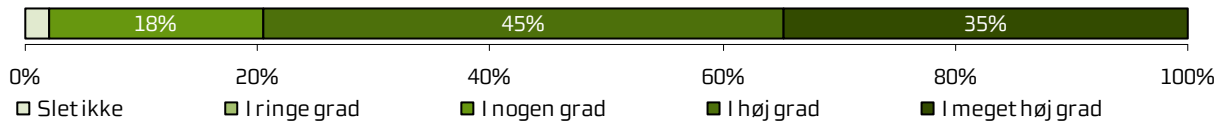
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,65		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,67		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,64		3,96	

Modtagelse

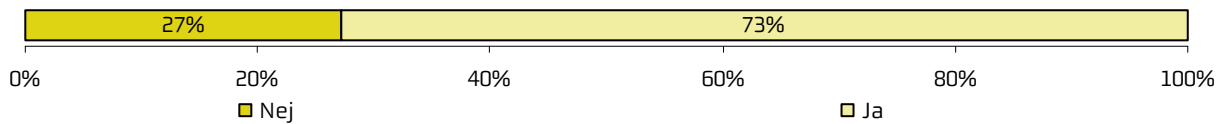
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=52)



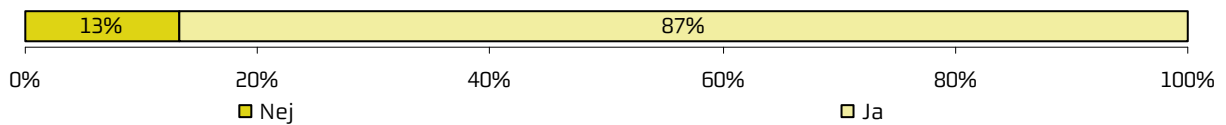
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=49)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=11)



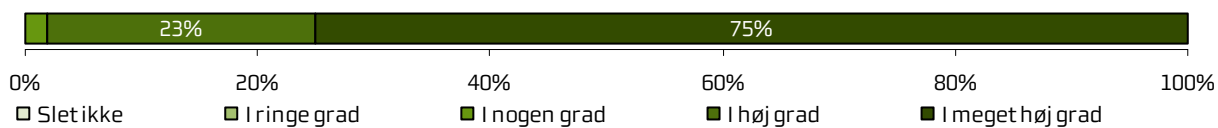
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=45)



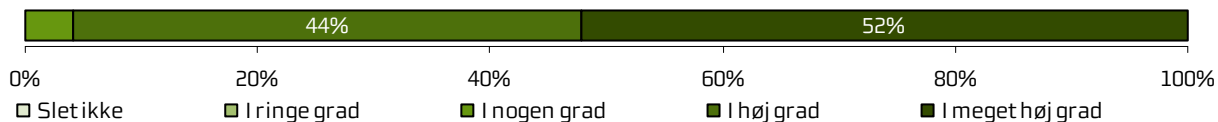
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	4,33		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	4,1		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		73 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		87 %	83 %	

Personale

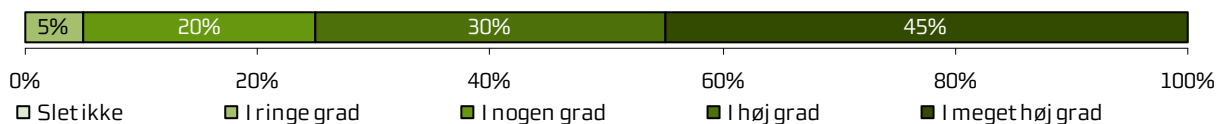
Var personalet venligt og imødekommende? (n=52)



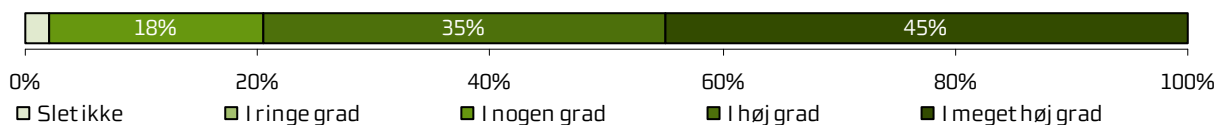
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=48)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=40)



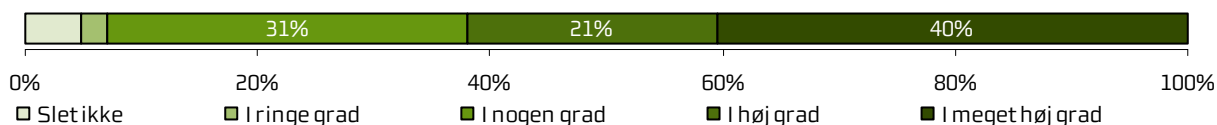
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=49)



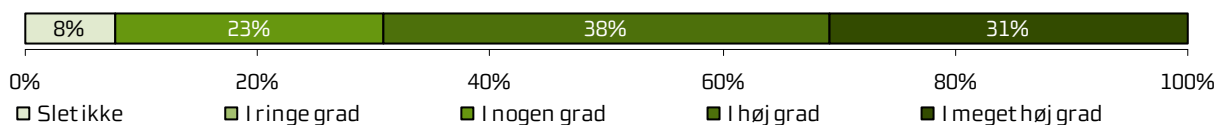
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,73		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,48		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	4,15		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,2		3,45	

Patientinvolvering

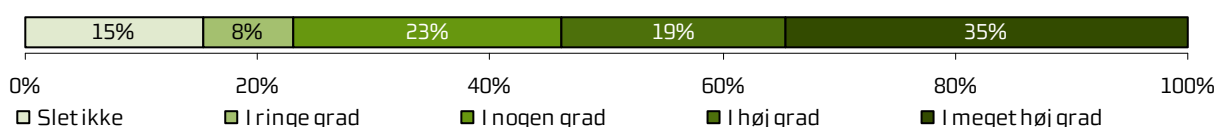
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=42)



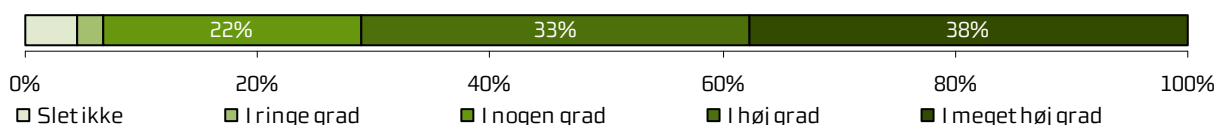
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



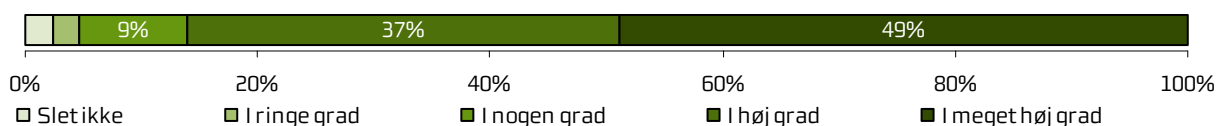
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



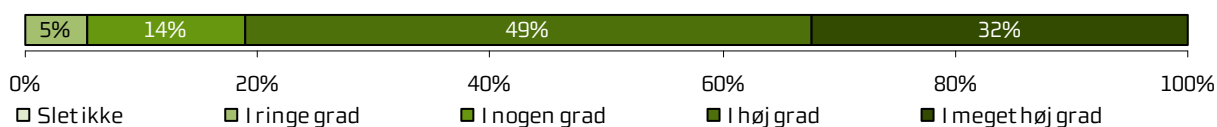
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=45)



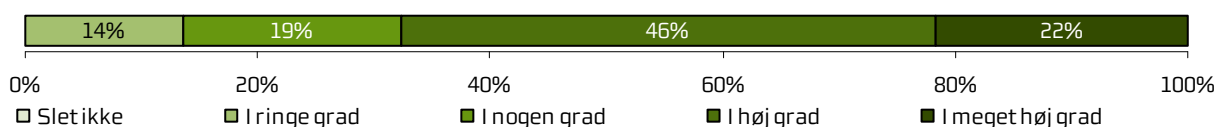
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=43)




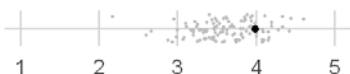





Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=37)



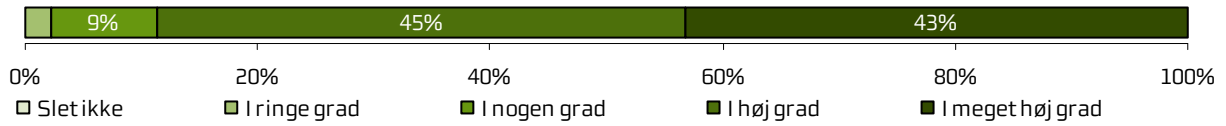
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=37)



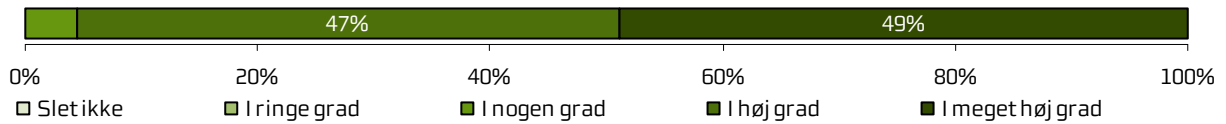
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,9		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,85		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,98		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	4,28		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,08		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,76		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

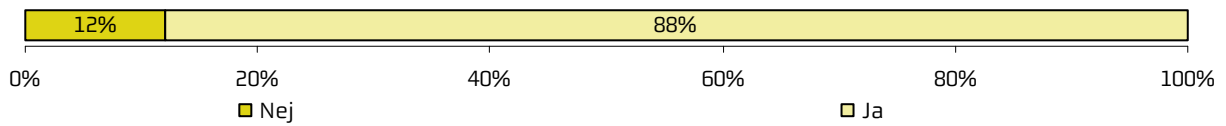
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=44)



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



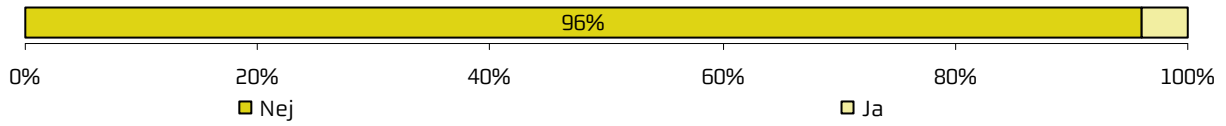
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=33)



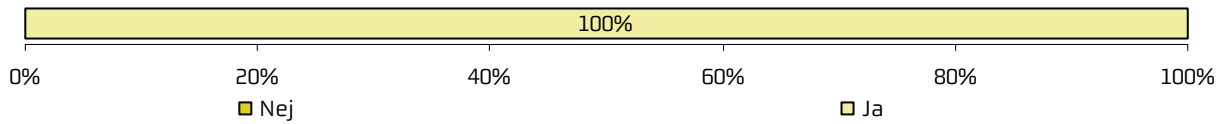
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,3		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,44		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		12 %	54 %	

Fejl

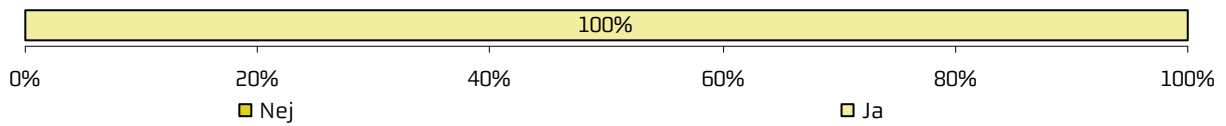
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=50)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=1)



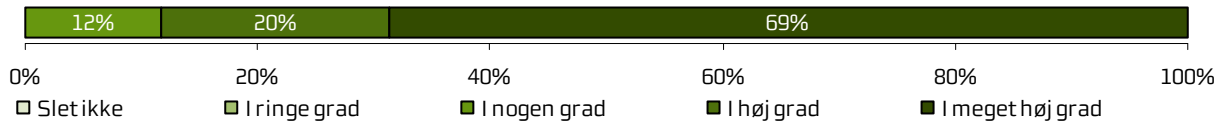
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



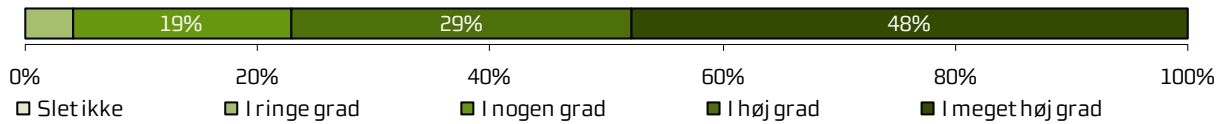
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		96 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		0 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	54 %	

Servicestandard

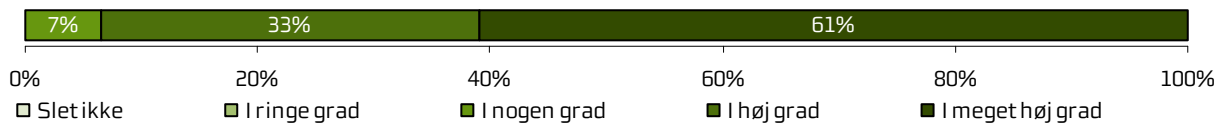
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=51)



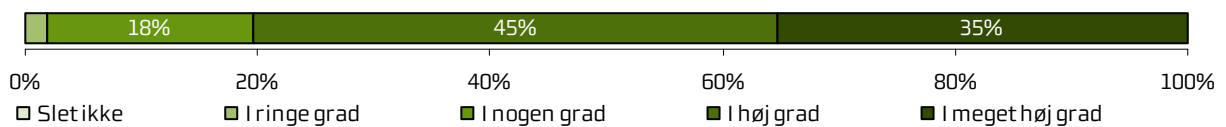
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=48)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=46)



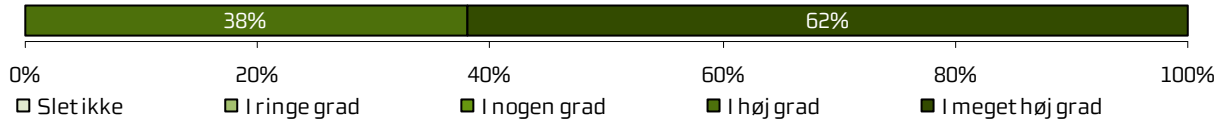
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=51)



	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?	4,57		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,21		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,54		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,14		3,86	

Smertelindring

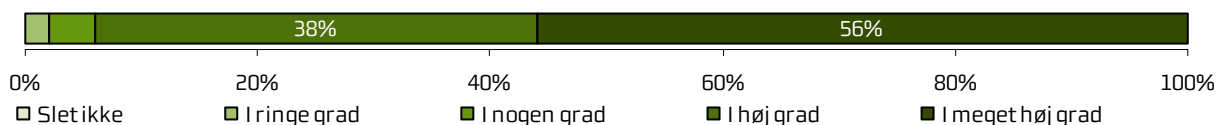
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=42)



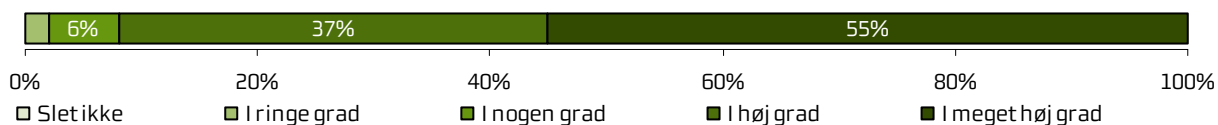
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,62		4,04	

Info under indlæggelse

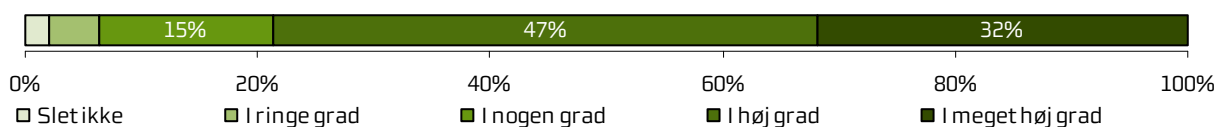
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=50)



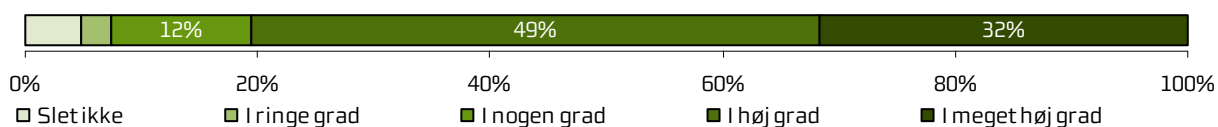
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=49)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=47)



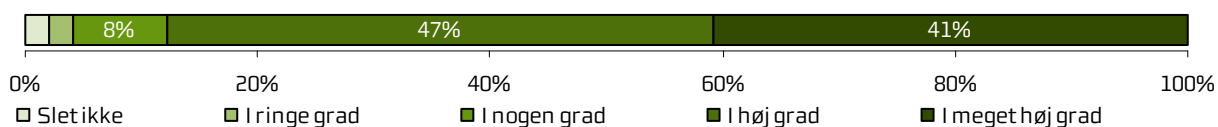
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=41)



Fik du løbende information om resultater? (n=47)



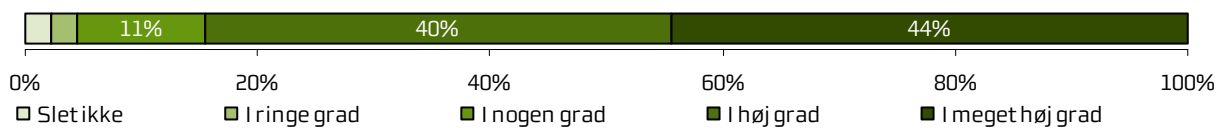
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=49)



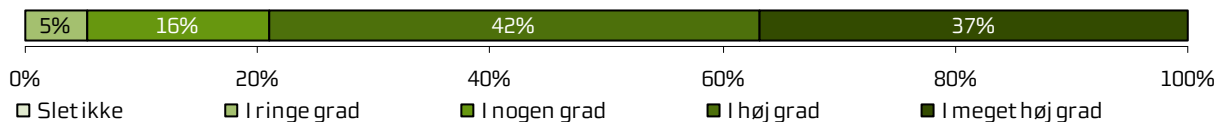
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,48		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,45		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	4,02		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	4		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	4,23		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	4,22		3,79	

Udskrivelsesinfo

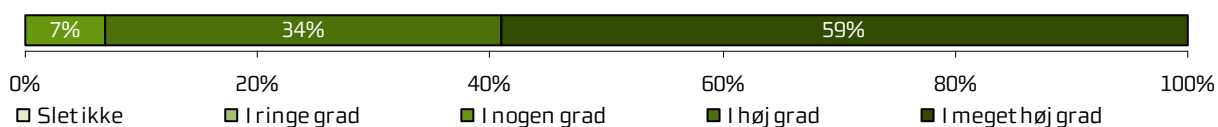
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=45)



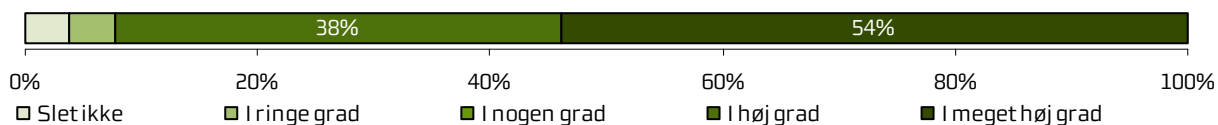
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=38)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=44)



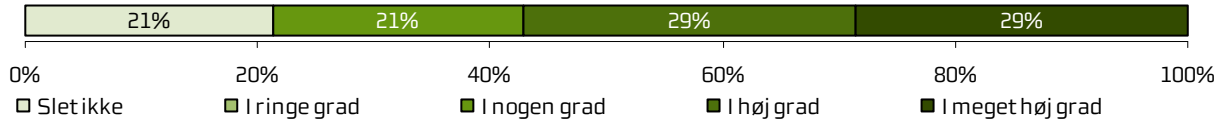
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=26)



	Gennemsnits-score	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?	4,22		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	4,11		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4,52		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	4,35		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=14)



	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?	3,43		3,49	

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 "Ankomst", "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 [].

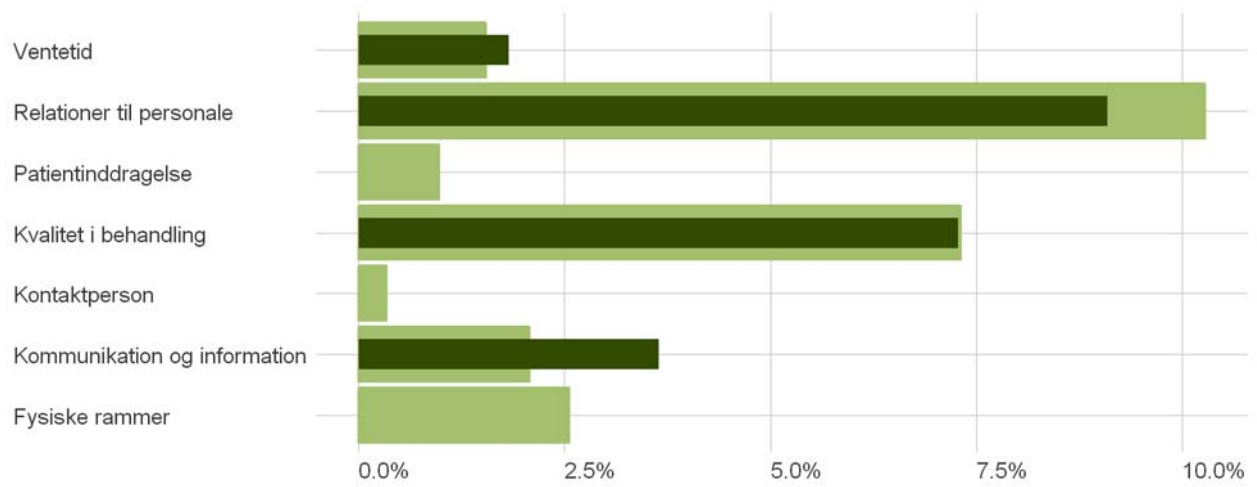
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



D3 Sengeafsnit

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


ID	Kommentarer - D3 Sengeafsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
19	Jeg er en tilfreds patient, der har været indlagt flere gange på D3.	I høj grad
7	Super god pleje og professionel omsorg. Til alle jeg mødte på afdelingen, det være sig patienter samt pårørende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Jeg fik super god behandling. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
12	Jeg har været indlagt af to omgange, og jeg kan på ingen måde finde noget negativt at sige om afdelingen. Al personale var hjælpsomme, omsorgfulde og havde altid god tid. Det er meget betryggende, når jeg har den sygdom, jeg har. TAK for god behandling. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	De var gode.	I meget høj grad
16	Der var tid til samtale, hvilket virkede beroligende.	I meget høj grad
18	Der er absolut ikke nogen grund til negativ kritik. Jeg har været indlagt over flere omgange, og det virker som om, at personalet har overskud, også selvom, at man kan mærke, at der er nok at se til. Helt sikkert, at alle ansatte virker som om, at de nyder deres job. Så husk at passe på dem. En god bonus vil være på sin plads :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Jeg har kun positivt at sige om min korte indlæggelse på afdelingen. Personalet, i særlig grad min personlige plejer, var der, når der var behov for det. Alle tog sig den fornødne tid til at informere om forløbet, hvad der skulle foregå, og hvad der var gjort. Sikkerhed for, at jeg forstod det. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Alle forsøgte at gøre det godt under de givne omstændigheder. Men ventetiden mellem undersøgelser, scanninger m.m. og lægelige besvarelser forekommer jævnligt, især når en eller flere læger skal finde tid til at mødes. Når to eller flere afdelinger eller afsnit er involveret samtidigt, kan logistikken ikke følge med. Men det er forståeligt med de givne organisatoriske forhold. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
8	Det er utrygt, at man snakker med en ny læge hele tiden og alle starter forfra med at ville høre ens historie. Stort plus til sygeplejerskerne, som er supersøde [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Min mand og jeg kan ikke udfylde dette, da jeg intet husker fra den tid.	Ikke relevant for mig
21	Har været udsat for to læger, der var gode til at sige tingene på dansk, men mangler information om, hvor jeg står i forløbet. Hvad skal jeg være opmærksom på nu, hvor Kemo og den medicin er fjernet til der er set om det har bredt sig til næste scanning [i vinter]. Har spurg om knogler, er der noget (i ryg/lænd/andet sted). Har haft tendens til knogleskørhed og har påtalt det. Afdelingen skal nok spørge mere til tidligere sygdom, man glemmer dem man har haft for år tilbage, har fået [flere operationer], som jeg har glemt at oplyse. Der er så meget jo, og syntes, at afdelingen er for travlt til, at man vil genere med, når der dukker sådan noget op i hukommelsen. Ellers bliver man behandlet godt af personalet på afdelingen. Stor ros til de sygeplejersker, der har lidt trøst og forkælelse til en. En har dog ikke været særlig venlig, og har ligesom sagt ved stuegang, at det man sagde ikke var rigtigt. Det har man slet ikke brug for, da ens psykiske tilstand ikke er bedst. Ellers rigtig god behandling også fra madpersonale og andre.	Ved ikke

[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]

D3 Sengeafsnit



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

ID	Kommentarer - D3 Sengeafsnit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Jeg var henvist fra Stråleafdelingen i Skejby til at modtage blod. Alt var ok.	I høj grad
13	Det gik bare, som det skulle. Ikke nogle problemer.	I høj grad
15	Jeg erindrer min indlæggelse på sygehuset som værende rigtig fin og professionel.	I høj grad
22	Jeg syntes i det store hele, at det var en god oplevelse. Ingen forslag.	I høj grad
23	Sygeplejeren, der modtog mig, gjorde det på en fin og rolig måde.	I høj grad
2	Jeg blev reelt ikke indlagt [om sommeren], men fik en seng til samtale på afsnit NN og senere en seng på D3, mens jeg ventede på ultralydsscanning. Blev sendt hjem igen derefter.	I meget høj grad
4	Alt fungerede godt.	I meget høj grad
5	Jeg er da meget tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
6	Jeg syntes, at alt fungerede ok.	I meget høj grad
9	Jeg fik en super behandling begge gange af et rigtig sødt personale.	I meget høj grad
11	Jeg blev indlagt via en telefonsamtale med sygeplejerske på Onkologisk Afdeling. Og det er det mest positive, jeg overhovedet har oplevet i hele mit sygdomsforløb. Ligesom at lande i frirum og blive understøttet, behandlet og taget hånd om på en ganske enestående måde. Hele min store familie var på ferie []. Alle mine naboer og egen læge var også på ferie. [] I hele mit liv har jeg ikke været i så umulig en situation, så jeg kan sige, at jeg nåede bunden, og det har så betydet, at jeg er kommet videre i mit liv. Jeg blev enke [for nogle år siden] efter [mange] års samliv med min dejlige mand og havde ikke kunnet finde ud af, at han ikke var her mere, dvs. følelsesmæssigt. Forstandsmæssigt udførte jeg økonomiske transaktioner, tog mig af min store familie og fik gennemført arvesagen []. Men den ekspertise, parret med enestående takt og hjælpsomhed og forståelse fra afdelingspersonalet på C3, har fået mig i gang med livet igen. Fra bunden er der kun en vej, nemlig opad. Jeg har jo desværre måttet lade mig indlægge flere gange, men har følt det som at komme hjem. Tak.	I meget høj grad
12	Ingen kommentarer til indlæggelsen. Alt fungerede perfekt.	I meget høj grad
20	Jeg var MEGET tilfreds med mit ophold på sengeafsnittet. Omhyggeligt og venligt personale, rolig og velovervejet behandling.	I meget høj grad
21	Der er en del mangler hver gang ved indlæggelse. Forstår ikke lægernes udtalelser, hvor står jeg pt. i forløbet, hvad skal der helt klart ske efter næste scanning. Jeg må have oversat alt hos egen læge, af det han har fra hospitalet. Forvirret over alt for mange forskellige læger og sygeplejersker, der tilser en. Ansvarlige læger fra start var fem, ifølge mit kontaktkort. Der har været mange flere. Forvirret over, at en kontaktperson, som man fik i starten af forløbet, ikke har været til stede andet end en gang. Har læst, at hun skulle være med til undersøgelser/samtaler? Jeg tilmeldte mig et [projekt], har ikke hørt, hvad de evt. siden har noteret. Bliver forvirret over mange forskellige meldinger på afdelingen, så skal I have [prøve] siger en, en anden siger nej, igen en anden ja. Så skal man have [redskab] med hjem og ikke [redskab] med hjem alt efter, hvilken sygeplejerske man snakker med. Ville gerne, at de kunne snakke sammen og finde ud af nøjagtigt, hvad jeg skal. Fortælle noget mere om, hvad der skal ske med en i et sprog, man kan forstå. Gik tilfældigvis, for første gang, på e-journal, pludselig læser jeg der, at efter sidste indlæggelse på D3, [kunne jeg] ligeså godt indlægges på medicinsk. Det er der ingen, der har fortalt mig om. Kan ikke klage over personalet som sådan. De er søde.	I ringe grad
10	Har ikke været indlagt, men udelukkende fået ambulans behandling. Jeg har under alle mine	Ikke relevant for

	ambulante besøg følt mig tryk og godt behandlet.	mig
 14	Jeg er kræftpatient og indlæggelsen skete i forbindelse med bivirkninger af kemobehandlingen.	Slet ikke

D3 Sengeafsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - D3 Sengeafsnit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
	19 I forbindelse med vagtskifte blev der fejlmedicineret [ved at ville give] den samme medicin to gange, men jeg nåede at reagere.	Uoplyst
	21 Fik en lungepunktering to gange i starten, først af en kvindelig læge, så af en ung mand anden gang som efterfølgende blev guidet igennem (min søn var der) af den læge. Det gjorde frygteligt ondt, da han prøvede at få det presset igennem, spurgte efter om han var uddannet, ville gerne se hans navn og hvad han og den læge har skrevet om det, har ikke kunnet få det oplyst. En anden patient sagde, at han dagen før havde overværet, hvordan en læge foretog den undersøgelse på hende, og han ikke var læge. Jeg skal ikke være prøveklud og hvorfor den lukkethed omkring det forløb, nu er det lang tid siden, har stadig et par punkter i brystet der kan mærkes og gør en smule ondt når jeg trykker der. Så mener det er [en] fejl. Manglende oplysninger om min situation som jeg kan forstå, er til tider meget dårlig herhjemme, dog ikke de sidste par dage, pga. af antibiotika fra egen læge, føler at jeg tager deres tid ved at være på den kræftafdeling, især nu hvor jeg ved hjemsendelse fik beskeden, at min egen læge samt vagtlæge skulle overtage, og at jeg har læst det med medicinsk afdeling, føler [at] kræftafdelingen opgiver mig, dog siger egen læge, at det skal jeg ikke føle.	Ved ikke

D3 Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - D3 Sengeafsnit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Fik næsesonde og manglede information om, hvordan og hvornår jeg får/fik den ud.	I høj grad
9	Jeg manglede ikke noget.	I høj grad
13	Manglede ikke noget.	I høj grad
15	Jeg føler ikke, at jeg mangler informationer i forhold til ovenstående.	I høj grad
11	Jeg spurgte adskillige gange om, hvorfor jeg led så meget af kramper i hænderne og benene, om nogen kunne sige, hvilken medicin der eventuelt kunne være årsagen. Først efter at have konsulteret egen læge, som gav mig Furix, fordi mit [ene] ben var meget rødt og hævet, blev jeg klar over, at det var de vanddrivende midler, der var årsagen. Jeg undgik muligvis en blodprop i benet pga. af behandlingen med Furix, det tror jeg, men bivirkningerne af Furix er dog næsten den værste af alle de bivirkninger, jeg har været ude for, med ulidelige kramper og smerter døgnet rundt, og fuldstændigt tab af kontrol over situationen sidst på eftermiddagen, hvor jeg mere end én gang er nået inden for døren og ud på badeværelset og har måttet smide alt tøj og vaske det inkl. skoene. Plus mangel på nattesøvn pga. kramper i alt: ben, fødder, hænder, arme, der har tvunget mig ud af sengen hver time. De blev seponeret ved sidste kontrol [i anden afdeling]. MEN de kramper jeg havde, lige fra første indlæggelse, kan jo ikke have skyldtes Furix, [tror jeg]. Alt i alt er jeg uendelig taknemmelig for, at min kræft er blevet bekæmpet. Men behandlingen med binyrebarkhormoner har været meget belastende både fysisk, men ikke mindst psykisk, og jeg tror selv, at jeg aldrig har skullet være oppe på så høje doser. Jeg hører til de mennesker, som kan nøjes med en enkelt paracetamol for at tage en hovedpine. Men det er naturligvis et lægeligt spørgsmål, og jeg tvivler ikke på, at alt er gjort i den bedste mening.	I meget høj grad
16	Ingen kommentarer. Alt i skønneste orden.	I meget høj grad
21	Man føler sig forvirret/angst af alle de forskellige informationer, der er forskellig fra læge til læge, føler ikke der bliver samlet op på det fra læge til læge, da de spørger om det samme, hver gang der kommer en ny. Har svært ved at huske de mange meldinger, det kan man ikke forlange af en syg person.	I ringe grad

