

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Afsnit L2
Gastroenterologisk Afdeling L
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	189
Besvarelser fra afsnittets patienter:	95
Afsnittets svarprocent:	50%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

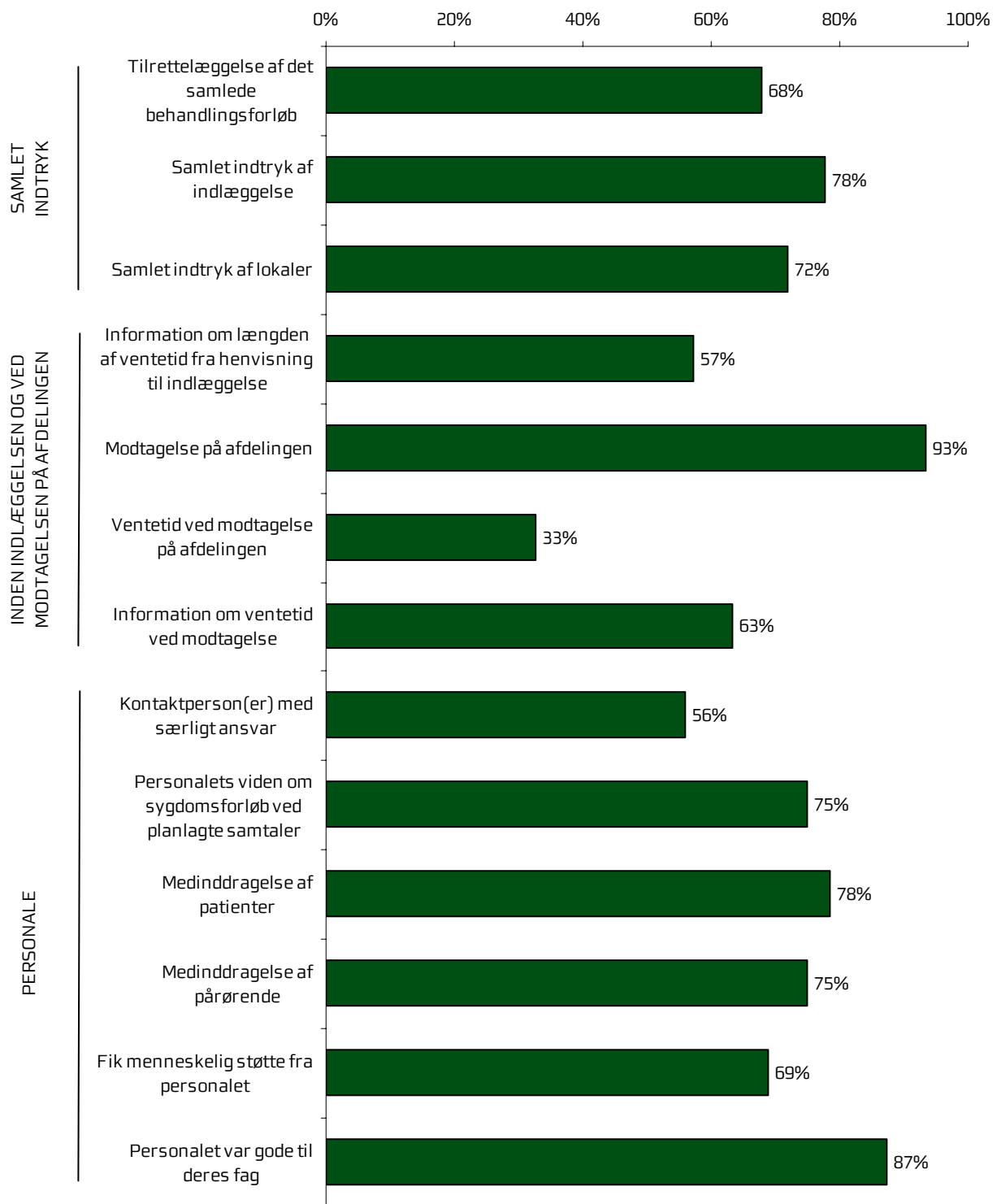
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

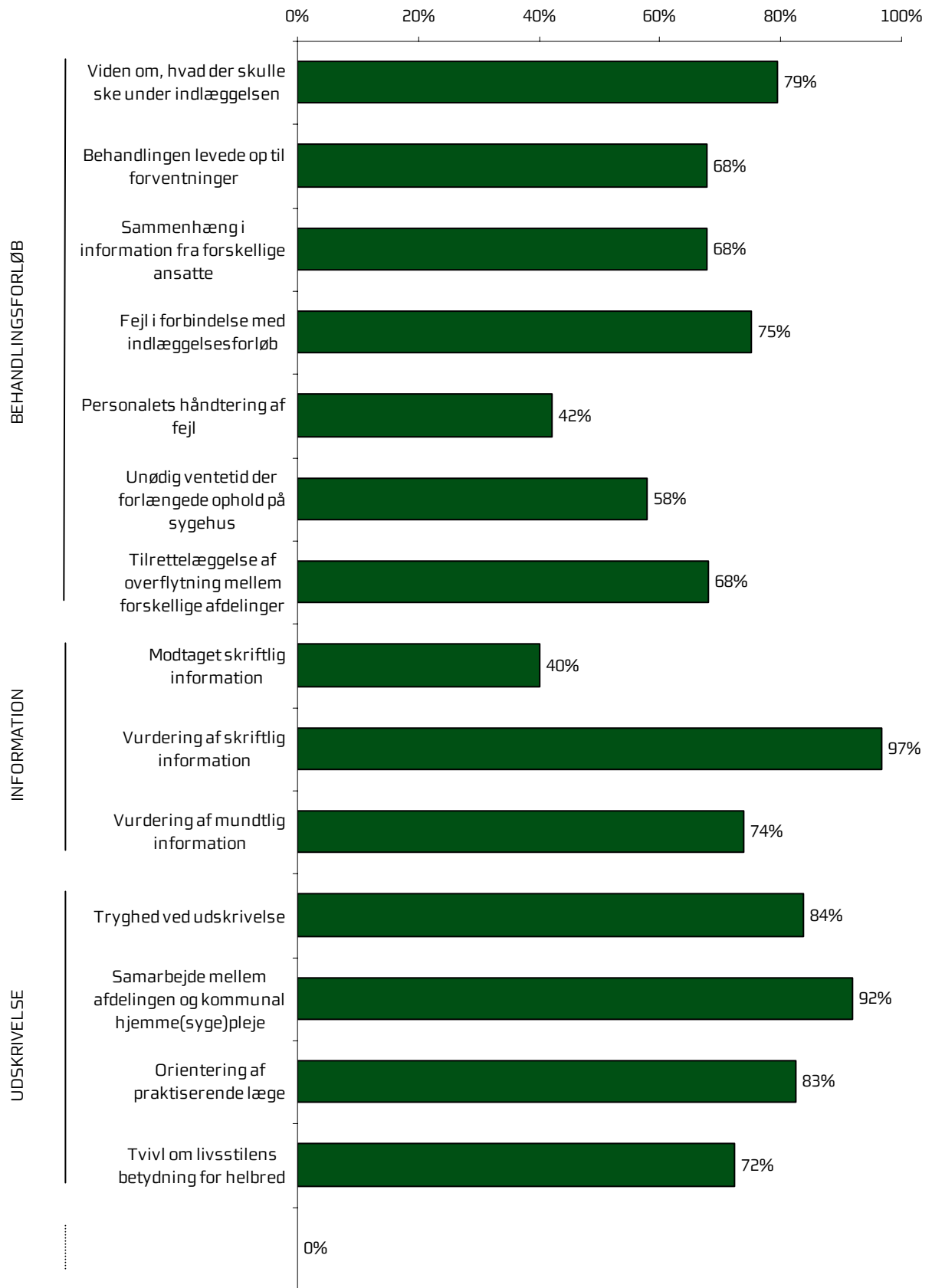
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

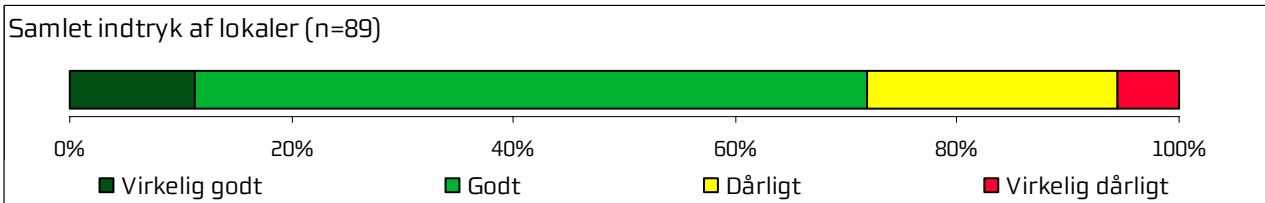
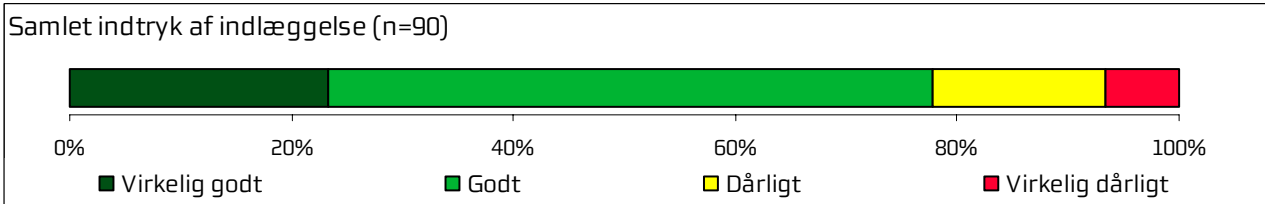
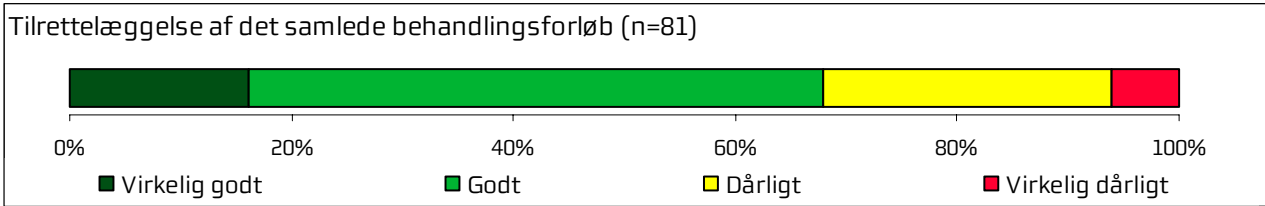
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

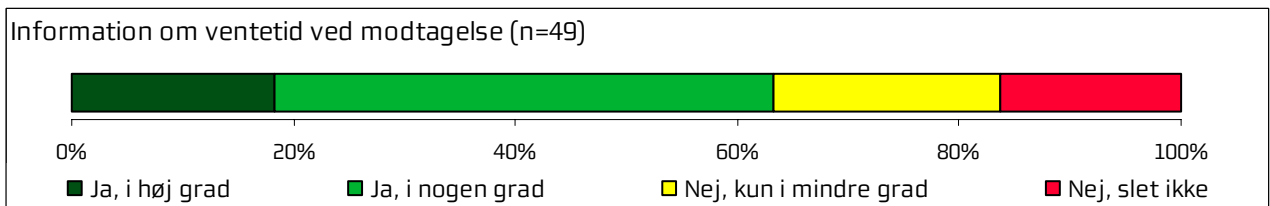
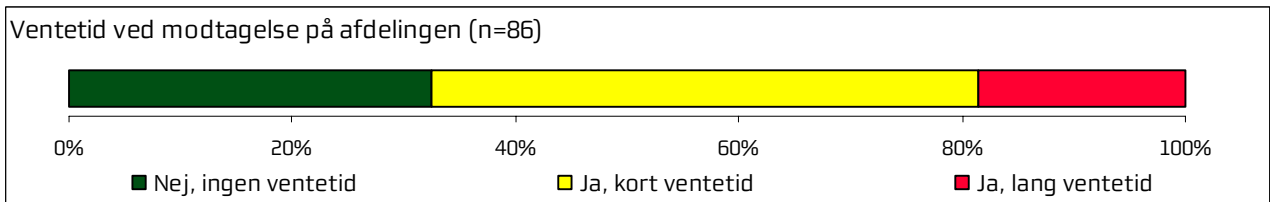
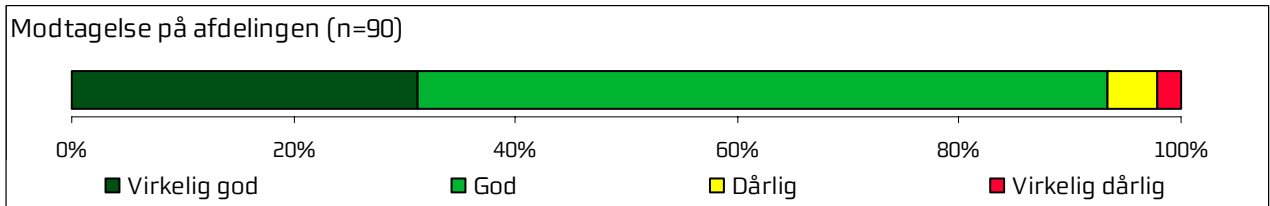
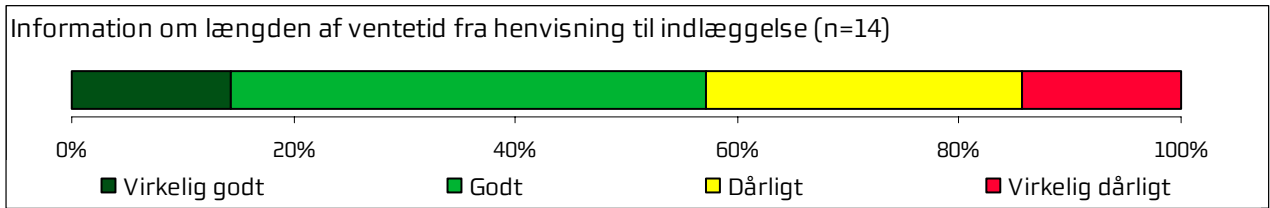
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	68%	-	-	100%*	76%	92%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	78%	-	-	100%*	77%	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	72%	-	-	97%*	54%*	76%

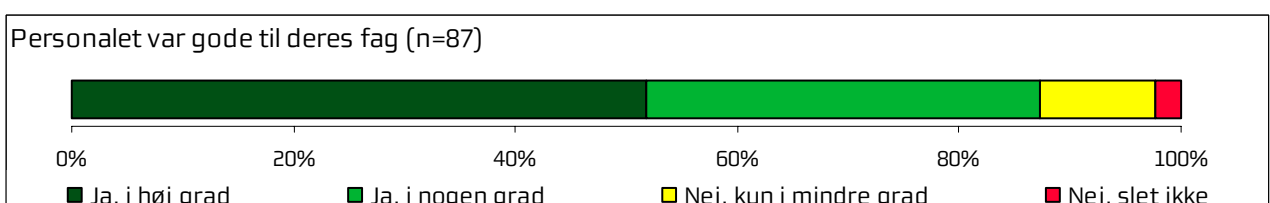
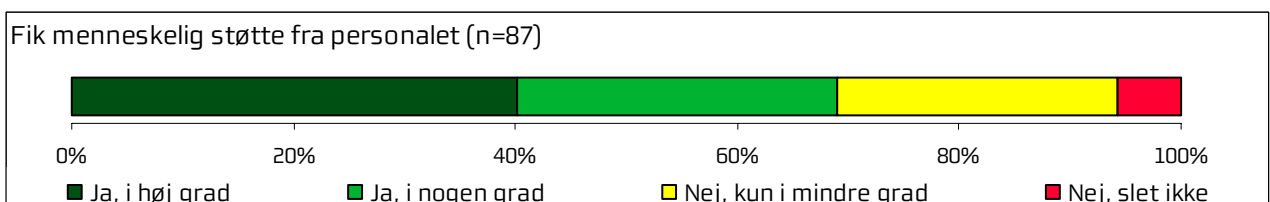
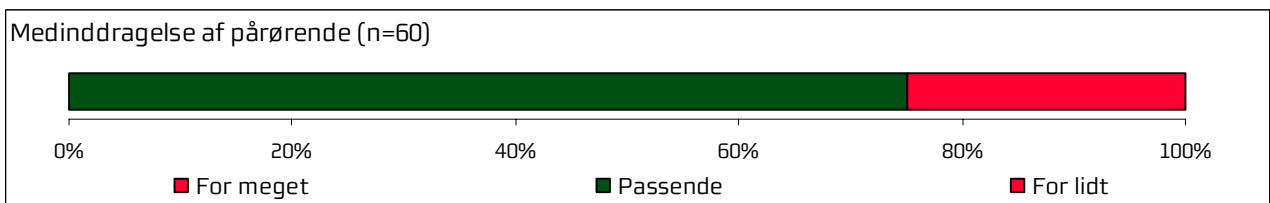
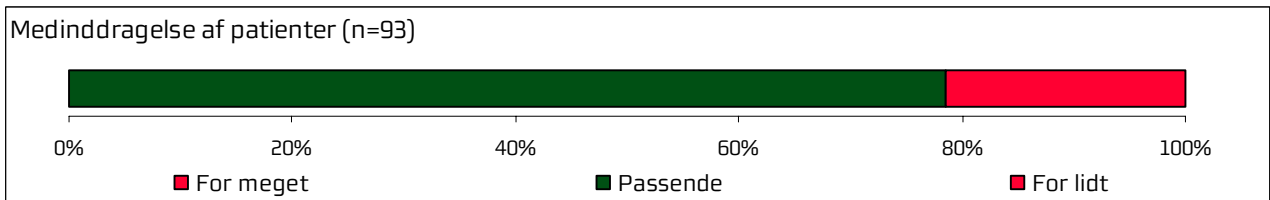
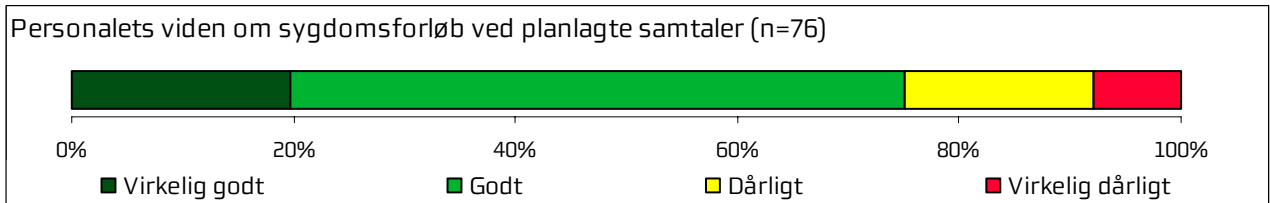
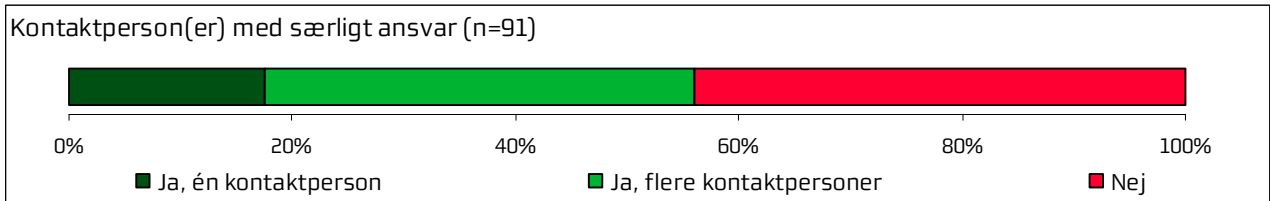
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

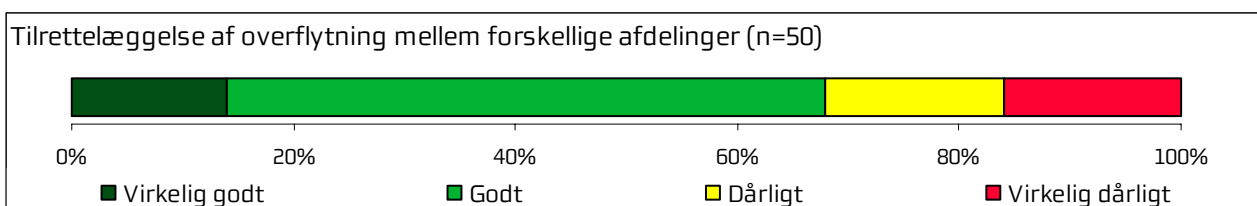
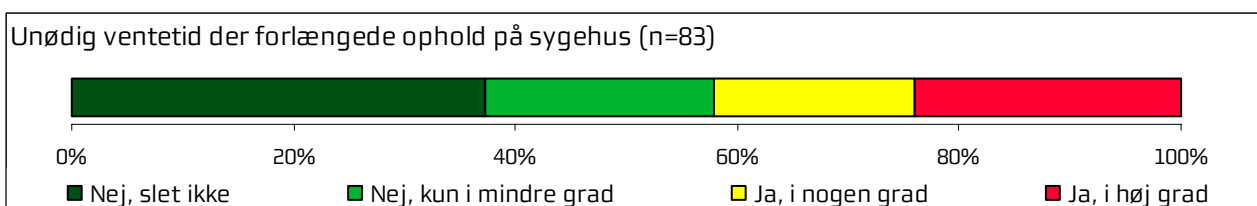
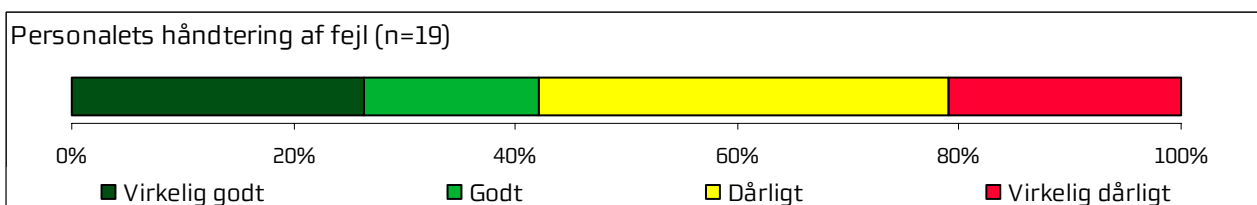
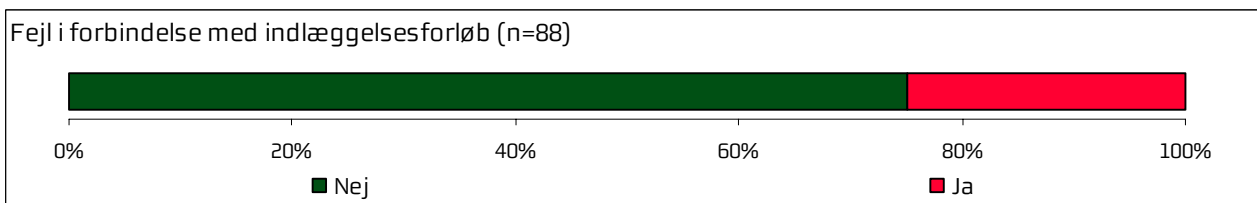
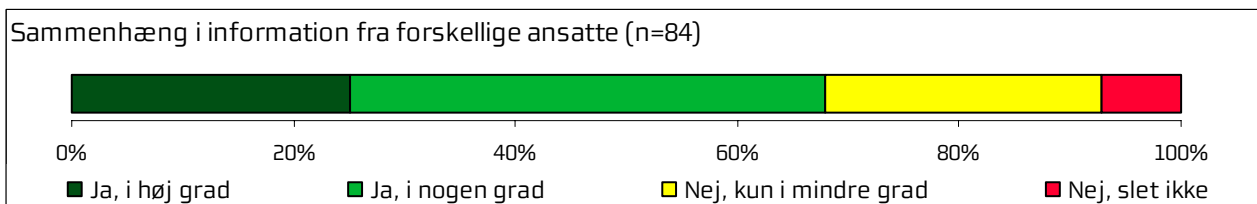
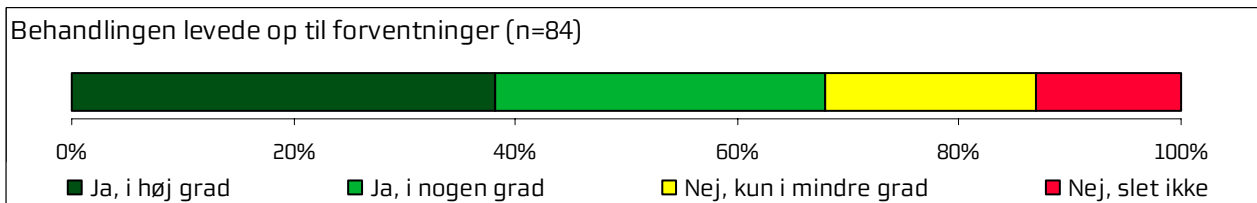
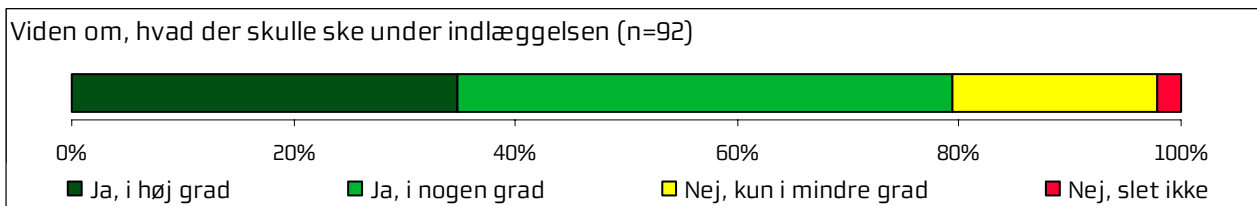
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	57%	-	-	100%*	62%	88%*
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93%	-	-	100%*	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	33%	-	-	83%*	30%	49%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	63%	-	-	100%*	32%*	66%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	56%	-	-	94%*	62%	82%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	75%	-	-	100%*	73%	90%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	99%*	70%	88%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	75%	-	-	100%*	62%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	69%	-	-	99%*	74%	90%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	87%	-	-	100%*	89%	96%*

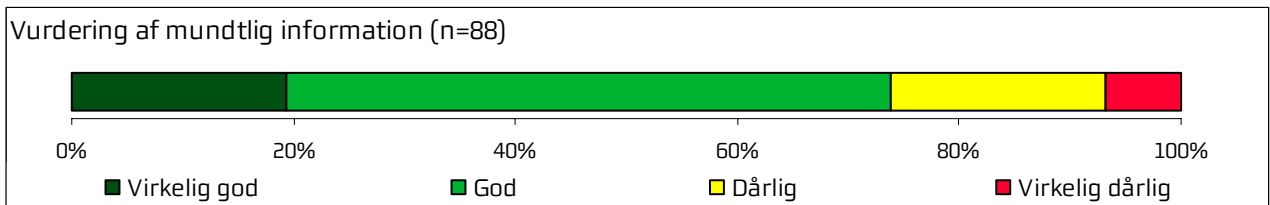
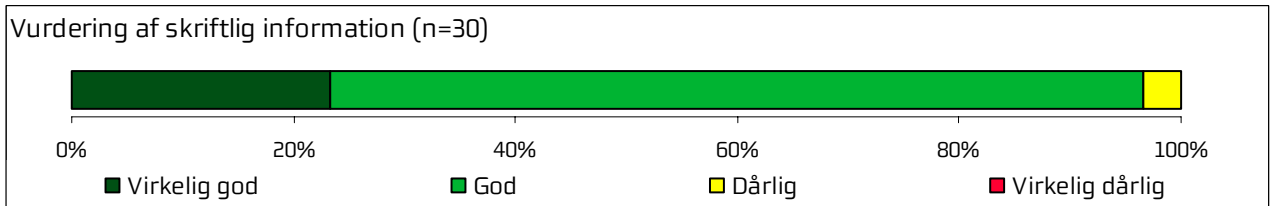
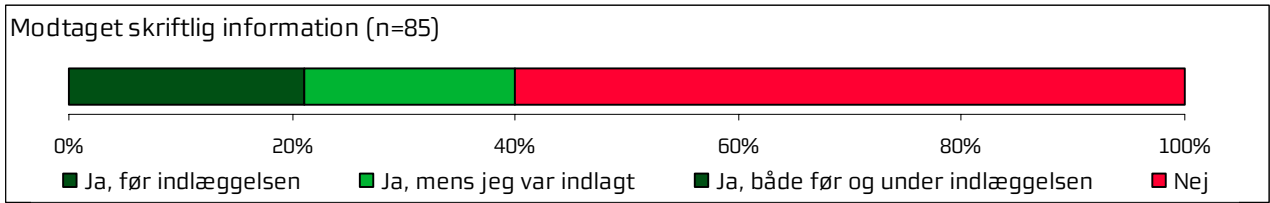
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

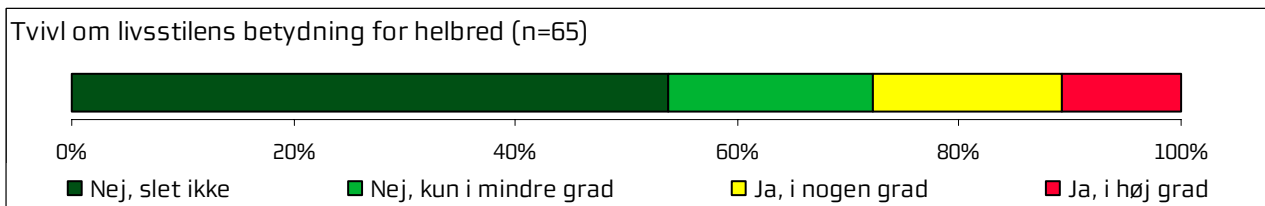
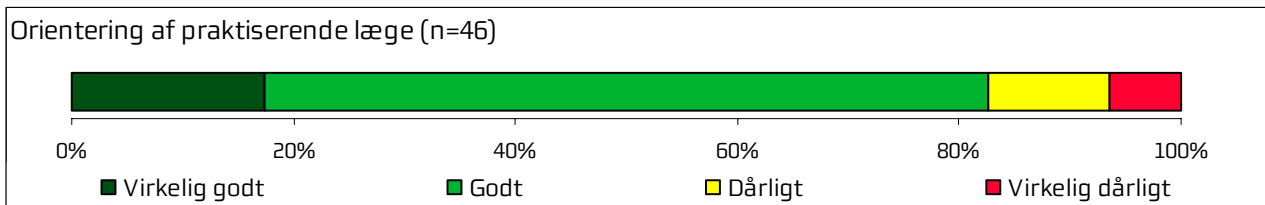
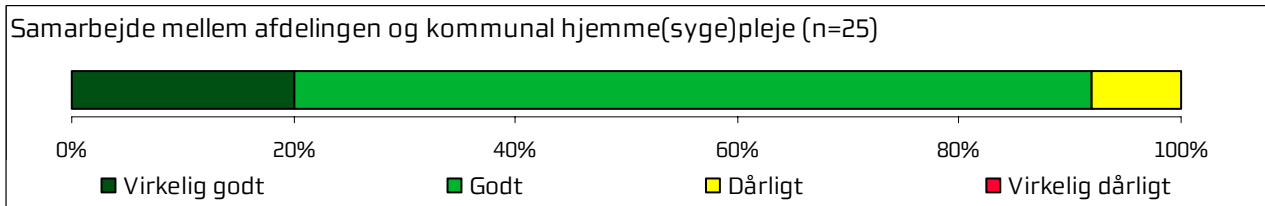
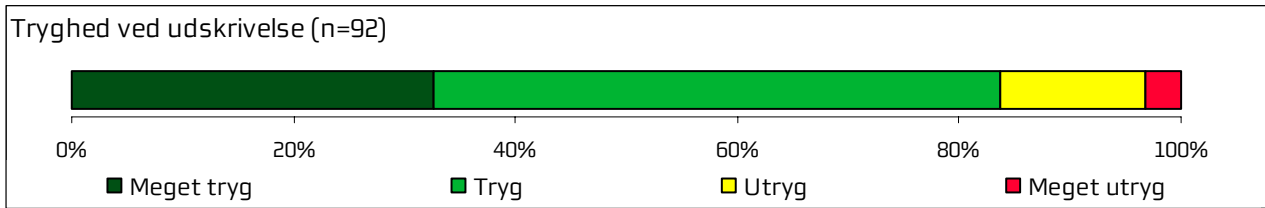
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	79%	-	-	100%*	70%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	68%	-	-	98%*	80%*	91%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	68%	-	-	100%*	76%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	75%	-	-	92%*	63%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	42%	-	-	100%*	0%*	68%*
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	58%	-	-	98%*	68%	85%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	68%	-	-	100%*	72%	90%*

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	40%	-	-	84%*	23%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	97%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	74%	-	-	100%*	76%	92%*

4.6 Udskrivelse

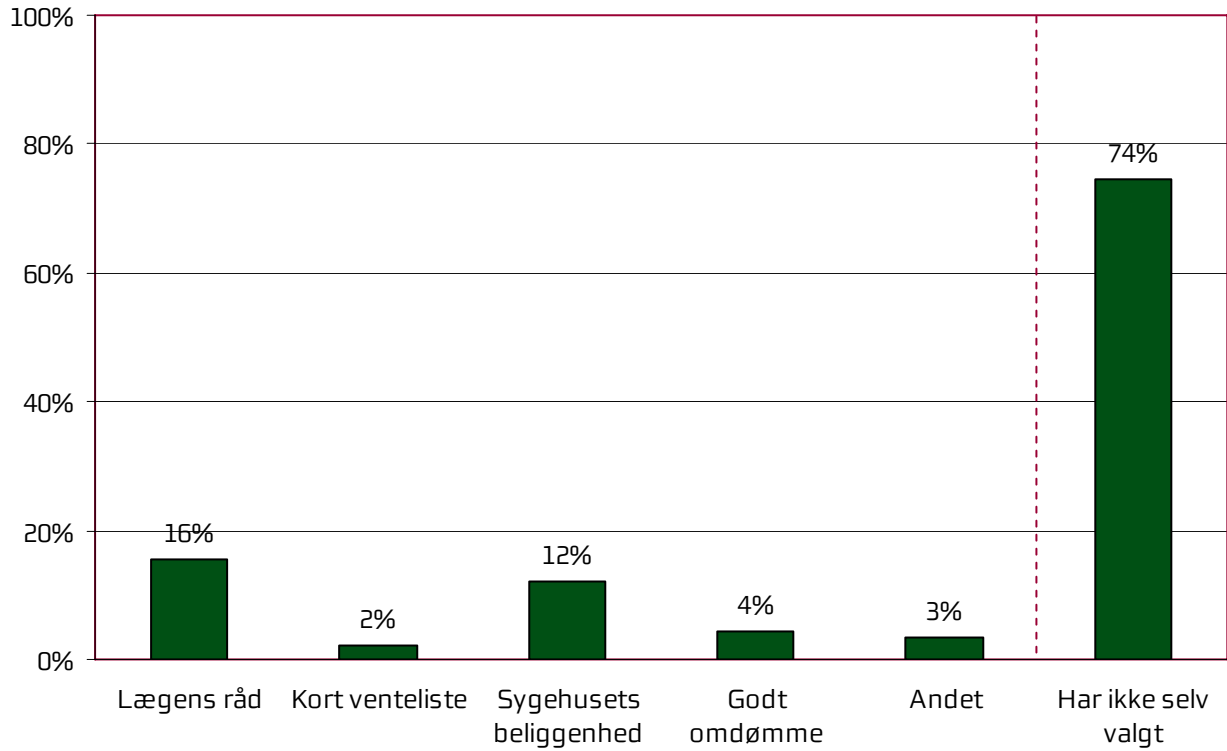


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	84%	-	-	100%*	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	92%	-	-	100%	64%*	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83%	-	-	100%*	63%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72%	-	-	86%*	55%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.





Afsnit L2

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Dag et, hvor jeg var på motilitets laboratoriet, havde et helt andet positivt forløb, end hvad angår indlæggelsen på dag to på endoskopisk laboratorium. Specielt var personalet og behandlingsforløbet helt i top.	Godt
4	Mindre sengestuer, for eksempel tosengsstue med eget toilet.	Godt
6	Mine utilfredsheder er tidligere uddybet. Jeg er særdeles tilfreds med at være blevet reddet fra at dø og endda blive gjort helt rask samt de professionelle dele af den behandling, jeg har modtaget.	Godt
7	Det virker som om, afdelingen er belastet af mangel på ressourcer - personale, senge og undersøgelses - og operationskapacitet, hvilket er et overordnet ledelsesproblem. Jeg tror, at alle ansatte er kompetente til deres arbejde, men ikke formår at bringe deres kompetencer i spil på en ordentlig og anstændig måde, fordi de hele tiden er bagud og skal slukke brande. Bedre vilkår vil give en større professionel stolthed og større arbejdsglæde. Det er mit gæt, at ingen af de ansatte kommer glad hjem fra job og beretter om oplevelser og resultater, der afspejler essensen af, hvorfor de i sin tid valgte det job. Og det har de ikke gjort længe - det kan vi som samfund og jer som ledelse ikke være bekendt, hverken overfor jeres medarbejdere eller overfor dem i er sat i verden for at betjene - os patienter.	Virkelig dårligt
9	Mere kontakt til plejepersonalet.	Godt
10	Det ville være dejligt, hvis man inden indlæggelse blev tilknyttet den samme sygeplejerske og læge.	Godt
11	Jeg blev uopfordret spurgt, om jeg ville over på patienthotellet på grund af fødselsdag i forbindelse med min indlæggelse. Det viser en eller anden form for overblik/overskud og var fantastisk positivt.	Godt
14	De var rigtig gode til at give sig tid, da jeg var super bange. Meget tilfreds med dem. Men mangel på forståelse fra den sidste læge, jeg snakkede med. Synes ikke, de tager sig af, at jeg har ondt hele tiden. Mærkede ikke på min mave, gav bare piller, som jeg har prøvet og så ikke hjalp så meget.	Godt
15	Når man er indlagt og er så dårlig, som jeg var, havde det været på sin plads, at der havde været adgang til badeværelset fra stuen, så man ikke skulle ud på gangen for at besøge sine ærinder. Endvidere var rengøringen under alt kritik, med skidt der flyder under ens seng samt åbne affalds-spande med blodbind.	Virkelig dårligt
16	Som nævnt oplevede jeg alle læger, sygeplejersker m.v. som yderst professionelle og yderst venlige. Alt i alt en meget positiv oplevelse at være indlagt godt et døgn på afdeling L på Århus Sygehus.	Virkelig godt
17	De må/behøver ikke være sure på mig, når jeg kalder på dem ved at trække i den røde snor ved sengen.	Godt
19	Knap så mange kaffepauser! For lang ventetid på at få udleveret medicin.	Godt

✎	21	Bedre og hurtigere information i forbindelse med megen ventetid! Senge forældede og nedslidte!!	Godt
✎	23	Personalet var virkelig imødekommende. Rengøring under al kritik - blod og betændelse på gulv m.m., som kun blev tørret nødtørftigt op.	Godt
✎	24	Alt personalet var venligt og imødekommende. Patienten er blind, og det blev der taget meget hensyn til af alle faggrupper.	Godt
✎	25	Bedre tid til patienter. Bedre informationer fra personale. Overholde lægens anbefalinger.	Virkelig dårligt
✎	26	Fint nok. Dog var den fysiske rengøring meget utryk. Der lå kæmpe nullermænd under alle sengene, og de blev kun fjernet på opfordring!!	Godt
✎	29	Hele personalet udviste stor tålmodighed og stor tolerance overfor en krævende og urimelig med-patient, imponerende! Trods travlhed var der tid til omsorg for den enkelte patient.	Godt
✎	31	Jeg lå på en tresengsstue sammen med en ung, (svær) tyrkisk mand. Det var meget generende med hans familiegæster en til otte personer i mange timer hver dag. De spærrede for min adgang til klædeskab og var meget støjende.	Godt
✎	32	Inden den akutte indlæggelse var jeg indkaldt flere gange til undersøgelse UDEN at blive undersøgt (spilddage for hospitalet og mig). Dette "smitter" jo af på denne besvarelse.	Godt
✎	33	Patienter, som ankommer SKAL registreres. Da jeg meldte mig hos en sygeplejerske, blev det ikke sagt videre, resultatet blev, at jeg ventede to timer, før jeg meldte mig igen. Min praktiserende læge indlagde mig med henblik på bestemt sygdom, derfor ville hun have mig ultralydsscannet. Dette blev ikke foretaget, da lægerne de først fem dage syntes, jeg så "frisk" ud!	Dårligt
✎	34	En af medpatienterne havde stort set besøg af hele familien (udenlandske) hele dag og aften. Talte i mobil højt hele tiden. Personalet reagerede dårligt.	Virkelig dårligt
✎	35	Jeg var tilfreds med opholdet og synes, at man også skal huske at rose og sige tak!	Godt
✎	37	Få patienterne til ikke at føle sig som et nummer i rækken. Yde mere omsorg. Lytte mere efter, hvad man egentlig siger. Virke mindre fortravlede, selv om det måske er svært.	Dårligt
✎	38	Sygeplejerskerne skal have bedre tje på væskeindtag. Så den ene ikke ved, hvad den anden har gang i.	Godt
✎	40	Det er som sagt meget individuelt fra plejer til plejer, men jeg manglede generel omsorg under hele mit ophold.	Godt
✎	41	De gør, hvad de kan.	Virkelig godt
✎	42	Jeg oplevede alt for mange forskellige læger.	Godt
✎	44	Det ville være en god ide, hvis personalet fik lidt mere viden om gastric bypass, og hvad man må spise. Og de måske var lidt mere opmærksomme. Afdelingen har et meget, meget dårligt ry blandt gastric bypass og banding patienter, hvilket jo er lidt sørgeligt.	Virkelig dårligt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 45 | Jeg var indlagt på patienthotellet - en virkelig god oplevelse. ALLE, jeg var i berøring med, var utrolig søde og venlige. | Virkelig godt |
|  | 46 | Jeg blev desværre flyttet i midten på en tresengsstue, hvor der ikke var plads til, at min mand kunne være hos mig. Det var ikke muligt at sove om natten på grund af en meget urolig medpatient og noget personale, der kommunikerede højtlydt hver gang, de kom ind på stuen og skulle hjælpe. Dette gav mig vildt meget stres og højt blodtryk. | Dårligt |
|  | 47 | At være patient kræver på stærk patientkarakter. Afdelingen gør, hvad er økonomisk, ressource- og personalemæssigt muligt. Som hjemmeforberedt opereret patient skal man ikke lade sig afvise og operationsudsætte på grund af fejlregistrering af cpr-nummer. Afdelingen improviserede og fandt på gangene en læge, som med bravour klarede lynoperation. Ros! Hospitalsvæsenets muligheder for at løse opgaverne inden uforklarlig ventetid er desværre økonomisk og politisk bestemt. Lægernes private privatpraksis skal jo passes. Penge! | Godt |
|  | 48 | Randers Sygehus havde ikke lægelig kapacitet efter eget udsagn. | Godt |












Afsnit L2

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Harvde fået indkaldelse til om formiddagen. Da jeg ikke var blevet kontaktet af personalet efter 45 minutter, henvendte jeg mig ved sekretæren. Han opdagede så, at jeg havde fået forkert tid. Var først sat til to timer efter den forventede tid! Da det ikke var muligt at tage mig ind før, fik jeg besked på at komme igen.	Godt
3	I løbet af et år, kontaktede jeg flere gange NN på grund af smerter. Det har hjulpet. Jeg skulle vente til kontrol året efter, og der blev jeg indlagt akut. Ventede 1½-2 timer i venteværelset.	Intet svar
7	Jeg blev i første omgang indlagt på en akut modtagerafdeling med intensiv overvågning, fast kontaktsygeplejerske og få patienter. Senere blev jeg overflyttet til en anden afdeling. Der er meget stor forskel på min oplevelse af de to 'afdelinger'. Der er absolut ikke noget godt at sige om den sidstnævnte afdeling - forvirrede personaler, dårlig kommunikation og kontakt med et stresset og ikke imødekommende personale. Ingen tydelig sammenhæng i behandling, ingen information og svar på spørgsmål samt lang ventetid, hvis der overhovedet kom et svar. For at give denne afdeling mulighed for at udvikle og forbedre kvaliteten af dens ydelser, er det med den i tankerne jeg svarer på spørgeskemaet. Til gengæld skal den førstnævnte afdeling/afsnit ikke snydes for rosende tilbagemeldinger og anerkendelser for at yde en god behandling, en kommunikation der gav tryghed og oplevelsen af, at jeg som patienten blev set som 'menneske'. Godt gået. Og tak.	Virkelig dårligt
8	Alle på afdelingen var meget venlige og gode til at forklare og give sig tid - også selvom de ikke præcis vidste, hvad der var galt før senere på dagen. Meget behagelig oplevelse!	Virkelig godt
15	Akut indlagt.	Virkelig dårligt
16	Jeg udviste "civil ulydighed" ved at møde op på afdelingen uden forudgående henvisning fra egen læge. Tidligt om morgenen kontaktede jeg vagtlægen, men hun henviste mig blot til egen læge. En time efter var mine smerter så store, at jeg trodsede alt og alle og mødte selv op. Samme dag blev jeg opereret.	Virkelig godt
18	Jeg blev med det samme modtaget af en sygeplejerske og fik en forklaring på, hvad der skulle ske efterfølgende.	Virkelig godt
22	Jeg blev modtaget af nogle meget søde mennesker, som gjorde, hvad de kunne for at hjælpe mig.	Virkelig godt
23	Lægevagt om natten, som henviste til egen læge næste dag. Egen læge sendte mig hjem igen - "det går nok over". Om eftermiddagen var smerterne så store, at jeg kontaktede lægen igen, som skrev en indlæggelse, og så kunne jeg tage på hospitalet, når jeg ville.	Godt
24	Var hos egen læge og blev indlagt samme dag.	Godt
26	Det var meget svært for vagtlægen at få indlæggelsen effektueret. Vagtlægen måtte overfor den	Godt












Bilag 1

sygeplejerske, som havde vagten, tale med meget store bogstaver for at få en ambulance. Han måtte flere gange pointere at HAN var lægen, før hun gav sig. Vagtlægen var meget vred over forløbet.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 27 | Kun at der var problemer med at få Falck til at køre mig derop, men det gik fint på hospitalet. | Dårligt |
|  | 29 | Diagnose i sommeren. Derefter scanning ca. to måneder senere. Efter yderligere fire måneder rykker jeg for tid til indlæggelse og indkaldes også kort tid efter. Dog aflyser hospitalet denne indkaldelse dagen før, og et par uger senere får jeg en ny tid og bliver behandlet. Ventetid over seks måneder! | Godt |
|  | 33 | Min læge henviste mig mht. mulighed for en bestemt lidelse. Min læge ville have, at jeg skulle scannes, men dette blev ikke foretaget. I stedet mødte jeg op hver morgen i ca. en uge for til sidst at få konstateret, at lidelsen var blevet forværret, hvilket gav akut indlæggelse i nogle dage. | Dårligt |
|  | 35 | God modtagelse og information om forløbet på sygehuset. Min læge sendte mig ind med indlæggelsesseddel akut. | Godt |
|  | 37 | Der var en del ventetid på Falck. | Dårligt |
|  | 39 | Min modtagelse på afdelingen var ok. | Dårligt |
|  | 40 | Jeg blev indlagt akut. Operationen blev hele tiden udsat pga. mere akutte opgaver, og jeg lå en lille uge, inden jeg selv blev sprættet op. | Godt |
|  | 44 | Personalet vidste ingenting, og jeg var bange. Aldrig har jeg oplevet så dårlig behandling. Først da jeg havde haft kontakt til privat klinik (hvor jeg blev opereret) skete der noget. Jeg lå flere dage, før nogen læge kom og snakkede med mig. | Virkelig dårligt |
|  | 45 | Der var lang ventetid fra henvisningen til indlæggelsen. Modtagelsen var meget, meget fin. | Virkelig godt |
|  | 46 | Min læge havde kontakt til vagthavende læge før indlæggelsen. Lægen blev gjort opmærksom på, at der forelå resultat fra en scanning på Rigshospitalet, som der kunne sendes bud efter. | Dårligt |
|  | 47 | Der er alt for lang ventetid fra det tidspunkt, der er foretaget undersøgelser indtil prøveresultaterne gennemgås med patienten. | Godt |

Afsnit L2

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")
















	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Lægen "glemte" at tage blodprøve.	Godt
	7	Bakterier i en prøve betød en akut ændring af antibiotikapreparat. Et døgn efter vurderede lægerne, at det måtte bero på en fejl - kontaminering af prøven, mens den blev taget, efterbehandlet eller analyseret. Jeg vendte tilbage til den oprindelige type antibiotika.	Virkelig dårligt
	9	Fik modstridende oplysninger før undersøgelser - en sagde jeg skulle faste og en anden, at jeg ikke skulle!	Godt
	15	Blev ikke underrettet om, at der var sket fejl under operationen, som senere udviklede sig til det værst tænkelige.	Virkelig dårligt
	19	Dårlig underretning om fejl under operation.	Godt
	25	Manglende iv-væskebehandling.	Virkelig dårligt
	29	Mere end to måneder mellem samtale og indkaldelse.	Godt
	37	Fik måske uden, at der var blevet målt værdi først. Sammenligningsgrundlaget var der derfor ikke (indrømmet af personalet).	Dårligt
	38	Væskeindtag.	Godt
	40	Et fremmedlegeme blev glemt.	Godt
	46	Der blev ikke sendt bud efter resultatet af scanningen.	Dårligt

Afsnit L2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det var i vinteren, jeg var indlagt og er stadig ikke kommet videre. Venter på en anden undersøgelse, men apparatur er ikke færdigt.	Godt
3	Lang ventetid til operation. Flyttet fra afdeling L2 til Esbjerg Sygehus en uge og kom tilbage til afdeling L3, i alt indlagt 3½ uge. Har haft det skidt efter operationen og venter på konsultation med opkast og smerte dagligt. Indlagt akut efter konsultation.	Intet svar
5	Blev overflyttet til Tage Hansens Gade Hospital uden at få besked om det.	Dårligt
6	Uddybende: Jeg oplevede (af og til med stor utilfredshed), at de "pædagogiske" aspekter af personalets praksis førte til misforståede opfattelser af min indstilling og ideer om en behandling af denne. Min interesse lå først og fremmest i at få det bedre og blive udskrevet og i løbet af denne proces at modtage professionel behandling, hvilket jeg også i stor udstrækning gjorde. Nævnte utilfredshed er over den af og til forekommende absurditet ved konfrontationen med medlemmer af personalets varierende holdninger til min korrekte opførelse i min fysiske elendige tilstand. Min overflytning til patienthotel var langt fra elegant: Jeg var uoplyst om ikke at måtte se syg ud og var derfor stadig iført sygehustøj. Dette var ikke velkomment, og via en telefonsamtale fik et medlem af personalet sygehusets personale til at bringe mine resterende ejendele over med den undskyldning, at jeg ikke selv var fysisk i stand dertil.	Godt
7	Urolig atmosfære, stresset personale, dårlig information. "Nu kommer lægen lige og gør...". Han kom aldrig. "Jeg får lige en sygeplejerske til at...". Hun kom aldrig. Måtte selv rykke for medicin, gøre opmærksom på, at kanylen i min hånd lækkede - op til flere gange. Oven i købet insistere på at få den skiftet på grund af smerter og hævelser fra medicinen, der løb 'forkert'. Havde hævelser, smerter og fik arvæv efter jeg blev udskrevet. Personalet virkede overbelastet og blottet for arbejdsglæde uden overskud til at forholde sig til patienterne. Stor aktivitet på gangene, skarpe ordvekslinger og irettesættende tone overfor de mere krævende patienter.	Virkelig dårligt
9	Læge udtalte en sen aften, at det tydede på, at jeg havde sygdommen to steder. Det medførte en frygtelig nat for mig uden søvn. Næste dag kom en anden læge efter endnu en undersøgelse, og fortalte, det handlede om sygdom et helt tredje sted. Jeg mener, man først skal sige til patienter, hvad de fejler, når man er sikker på diagnosen!	Godt
12	En natsygeplejerske havde virkelig dårlig aflæsning/lytning til min nabopatient, som var MEGET råbende og ulykkelig! Efter timers uro, ringen efter sygeplejersken, måtte JEG afkode, at nabopatienten ønskede sin inhalator - som lå i hendes bordskuffe! Rigtig dårlig personalestemning i øvrigt den nat.	Godt
15	Blev sendt hjem ca. et døgn efter operationen med store smerter og opkastning m.m., hvilket resulterede i indlæggelse på samme afdeling nogle døgn efter.	Virkelig dårligt
16	Jeg modtog en YDERST professionel behandling af samtlige ansatte. Oven i købet var alle MEGET	Virkelig godt

venlige.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
|  | 19 | Meget dårlig underretning af læge NN i forbindelse med fejloperation. | Godt |
|  | 20 | Jeg talte med en ny læge, hver gang jeg var til samtale. Det virkede ikke godt! | Godt |
|  | 24 | Opstramning med hensyn til patientallergi etc. I forbindelse med samtale forud for operation, plaster-, nikkel-, kontrastof- "allergi". | Godt |
|  | 26 | Man fandt ikke helt sikkert frem til en diagnose. Men man gjorde vidst, hvad man kunne. | Godt |
|  | 28 | Ret spøjs situation at blive isoleret - og ikke måtte få så meget som et ugeblad, men alene en fjernbetjening pakket ind i plastic. Men alle tog det med fin humor og distance. Så det var ok. | Godt |
|  | 29 | Efter ankomst til operationsstuen blev jeg klargjort inklusiv start på bedøvelse. Så blev lægeholdet kaldt ud til en anden operation og FORLØD stuen. Jeg måtte vente... UBEHAGELIG situation... Søde sygeplejersker, var meget opmærksomme. NY opstart på operation! ET MEGET FRUSTRERENDE FORLØB!!! | Godt |
|  | 30 | Jeg blev overflyttet fra gastroenterologisk afdeling, da det viste sig, at min sygdom var mindre alvorlig end først antaget. Oplevelsen af at blive overflyttet fra en firesengsstue, som ikke var fuldt belagt, til en overfyldt afdeling og 16-sengsstue, hvor der oven i købet er epidemi, er dybt utilfredsstillende og virker for udenforstående ganske forrykt! | Virkelig godt |
|  | 33 | I mit behandlingsforløb havde jeg kontakt med cirka 10 læger. Dette var meget frustrerende, da jeg hver gang skulle berette om min sygehistorie. Flere læger foretog gang på gang samme undersøgelser. Tredje gang nægtede jeg undersøgelsen. Meget ventetid. | Dårligt |
|  | 37 | For lidt omsorg og menneskelighed. Personalet virkede fortravlede. | Dårligt |
|  | 39 | Ventede længe (ca. 36 timer) først på en undersøgelse og derefter på en anden undersøgelse, og ingen havde på noget tidspunkt overblik over, hvor mange timer, der ville gå, før jeg kom til de nævnte undersøgelser. Det skal bemærkes, at jeg under hele forløbet havde stærke smerter, men at jeg først fik noget smertestillende, da jeg efter 12 timers venten spurgte en sygeplejerske om jeg ikke kunne få noget smertestillende. (Da jeg havde gået frem og tilbage på gangen hele natten!). | Dårligt |
|  | 40 | Det var meget individuelt, alt efter hvilken plejer, der tilså mig. Jeg oplevede stor empati fra nogle, mens andre slet ikke virkede som om, de brød sig om os patienter. | Godt |
|  | 43 | Jeg blev indlagt under et vagtskifte, så der var ventetid på at få smertestillende medicin. Forståeligt nok, men stadig ubehageligt. | Godt |
|  | 44 | Igen virkelig dårligt. Skal lige siges, at der var en enkelt sygeplejerske, der var sød og virkede til at have styr på det. Jeg er selv uddannet indenfor sygehussektoren, så det var skræmmende at se så dårlig en afdeling. | Virkelig dårligt |
|  | 46 | Jeg ventede næsten 24 timer, fastende, på at få en undersøgelse på grund af travlhed. | Dårligt |
|  | 47 | Man lukker ikke en narkosebedøvet patient ud på gaden, fordi der mangler sengepladser. Desuden er det indtrykket, at operationsstuerne langt fra anvendes optimalt. Bivirkninger af receptmedicin | Godt |

Bilag 1

gennemgås ikke.


Afsnit L2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Skulle selv finde vej til patienthotellet ad kældergange, elevator etc. Almindeligvis ikke noget problem, men lidt "omtumlet" efter bedøvelsen, burde personalet have hjulpet mig over. Havde IKKE pårørende med.	Godt
3	Ernæring ok.	Intet svar
6	Det var fantastisk dejligt.	Godt
12	Yderst tilfreds med kommunikationen med opererende læge både før og efter operationen.	Godt
13	Fik efter hjemsendelsen besked om, at der var celleforandringer. Det er nogle måneder siden, og der er ikke sket noget. Blev sendt fra læge til læge til læge, uden der skete noget.	Virkelig dårligt
15	Efter mange undersøgelser hvor jeg fik forskellige meddelelser om operationsforløbet, og indlagt flere dræn, fandt man endelig ud af at give mig antibiotika. Sygdommen var herefter meget voldsom, hvilket medførte, at jeg til sidst blev indlagt på specialafdelingen på Amtssygehuset.	Virkelig dårligt
24	Ved ikke, om egen læge er orienteret.	Godt
28	Jeg er rigtig glad for, at lægen hørte på mig, og lod mig komme hjem, selvom jeg ikke var færdigundersøgt! Dejligt med den lydhørhed og fleksibilitet.	Godt
36	Der var divergerende opfattelse af, om hvornår jeg skulle hjem. Men efter lidt snak frem og tilbage fik jeg lov til at blive til næste dag.	Godt
37	Blev sendt hjem med åndedrætsbesvær, som da jeg blev indlagt, og ikke meget klogere. Fik en tid til en test tre måneder efter, dvs. jeg skulle gå rundt med vejrtrækningsproblemer, dels uden at få svar, og dels med en ventetid på tre måneder for at komme nærmere en løsning. For mig at se, bliver man indlagt med en forventning om, at der er gjort ALT for at finde årsagen. Heldigvis for mig har jeg en fremragende læge, og jeg er tilknyttet en specialist i forvejen på grund af en anden lidelse, og han har forfulgt mine symptomer, og taget mig i behandling, og jeg skal have taget en anden test. Ifølge ham vil den scanning, som jeg fik, ikke give nogle svar på mine symptomer, ligesom den test de ville foretage heller ikke ville vise noget. Hvis jeg ikke gik hos ham i forvejen, ville jeg stadig gå rundt med vejrtrækningsproblemer, trykken for brystet, smerter m.v. og tro, at det bare er mig, der er noget i vejen med, og at sygehuset havde gjort ALT for at finde en årsag. Så autoritetstro er jeg nemlig... Det er meget utilfredsstillende og utrygt at blive sendt hjem. Lige så skidt som da jeg blev indlagt et døgn tidligere. Jeg var grædefærdig. Heldigvis for mig er der mange, der har det langt mere alvorligt, men I spørger om min mening, og så må jeg også være ærlig. Desværre.	Dårligt
40	Ja, jeg har nu ved selvsyn erfaret, at man skal have et godt helbred for at være indlagt - og dette er ikke ment som en smart bemærkning. Der efterlyses mere empati fra det plejende personale. Jeg	Godt

Bilag 1

havde været til kontrol på afdelingen om torsdagen, hvor jeg fortalte, jeg havde ondt og blev akut indlagt tirsdag. Hvis lægen havde hørt efter, hvad jeg sagde til kontrolbesøget, havde jeg formentlig ikke behøvet at blive opereret igen, hvilket jeg er meget utilfreds med.

-  46 Jeg måtte selv kontakte lægen for at få klarhed over min situation. Jeg skulle møde på Rigshospitalet til besked om scanningen og start på behandling. Lægen vurderede, at det var vigtigt, at jeg kom i behandling hurtigst muligt, så jeg blev udskrevet, da det ikke var muligt for lægen at indhente oplysninger fra Rigshospitalet, da afsnittet er lukket i weekenden. Vi kørte den lange vej til Rigshospitalet efter udskrivelsen. Her fik vi at vide, at de ikke kunne behandle mig, og sendte mig tilbage til behandling på afdelingen. Jeg er ikke i stand til at vurdere, i hvor høj grad dette har resulteret i unødigt udsættelse og forlængelse af mit behandlingsforløb, men kun sige, at det har taget lang tid og mange kræfter at komme videre i behandlingen. Dårligt

