

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit P4 vest, Horsens
Organkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	139
Besvarelser fra afsnittets patienter:	85
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

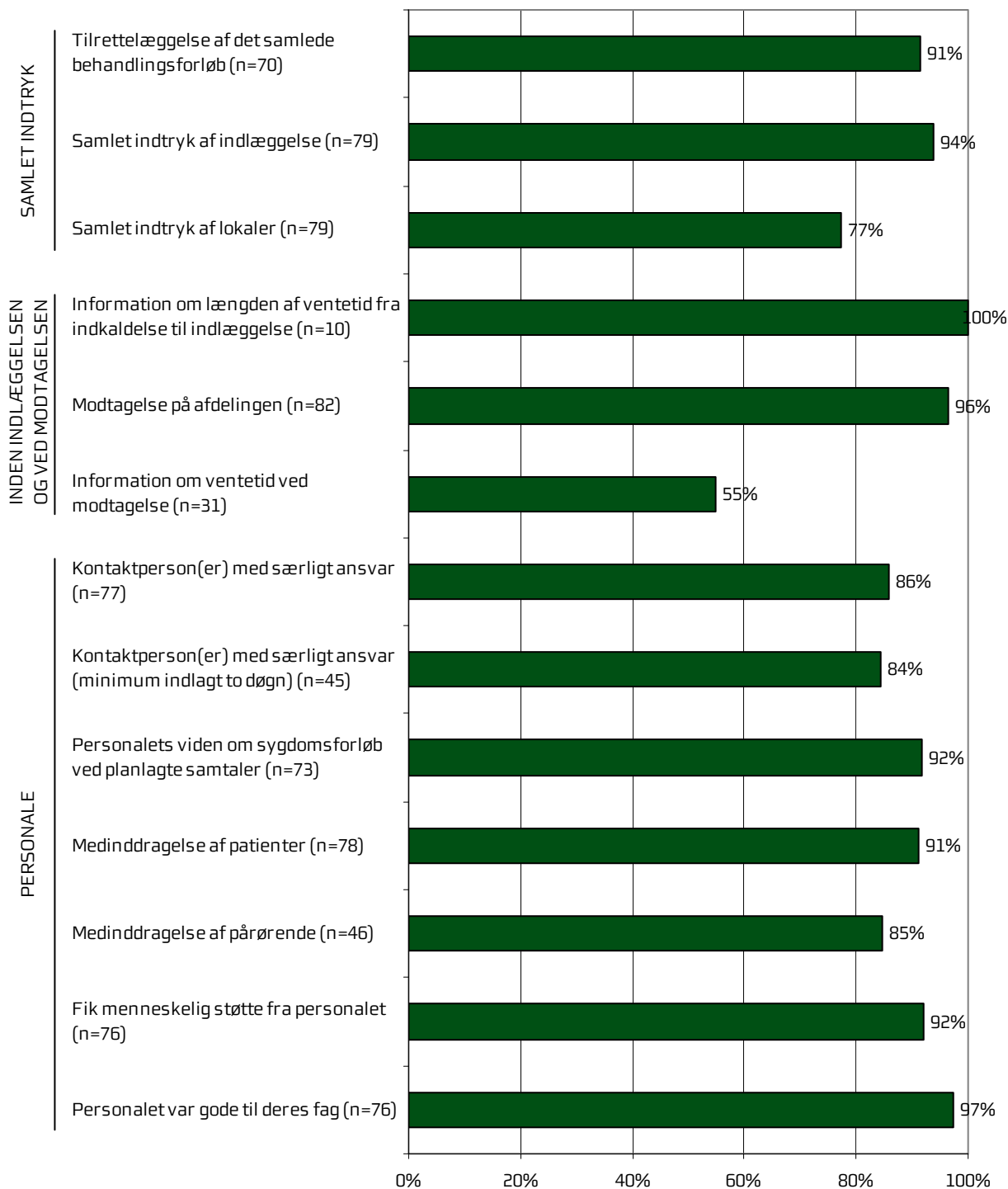
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

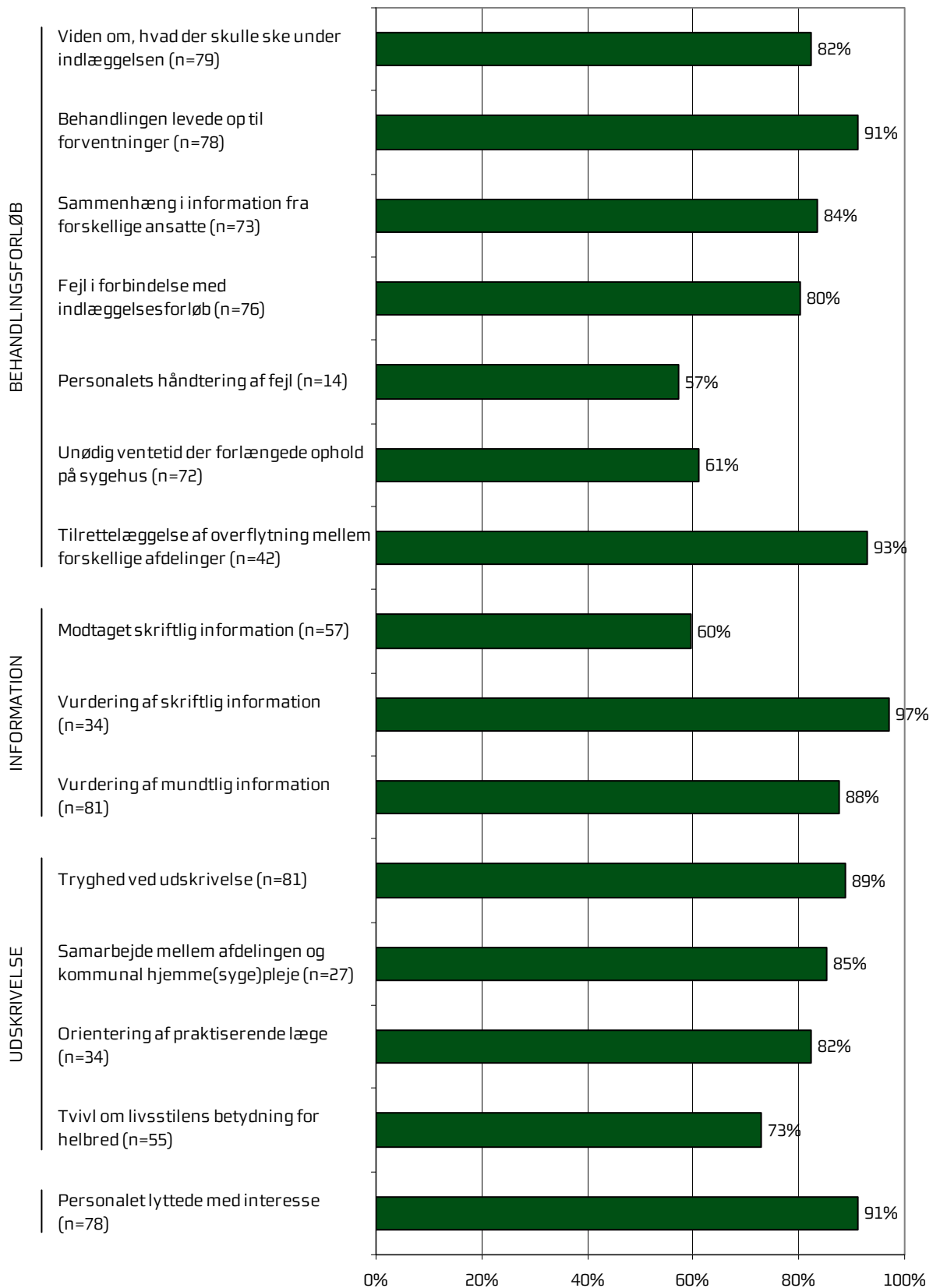
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Ingen sammenligning

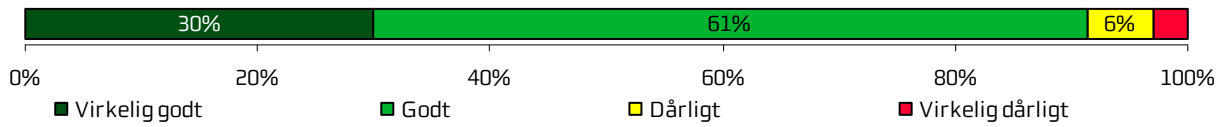
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

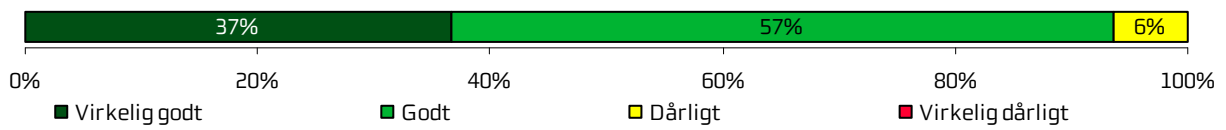
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

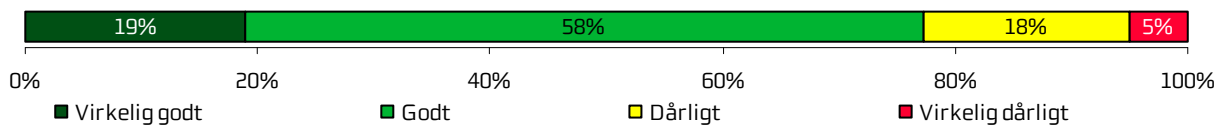
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=70)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=79)



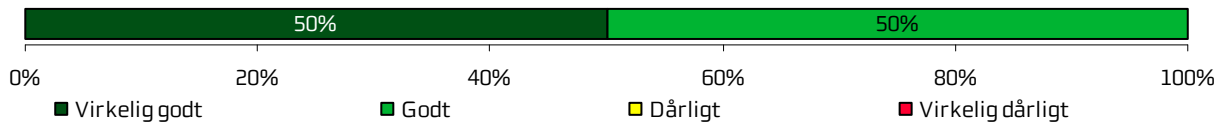
Samlet indtryk af lokaler (n=79)



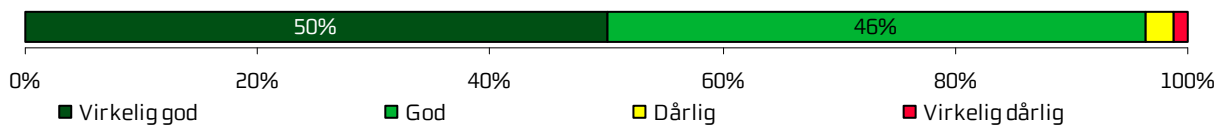
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	-	100 % *	74 % *	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		94 %	-	99 %	76 % *	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		77 %	-	98 % *	77 %	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

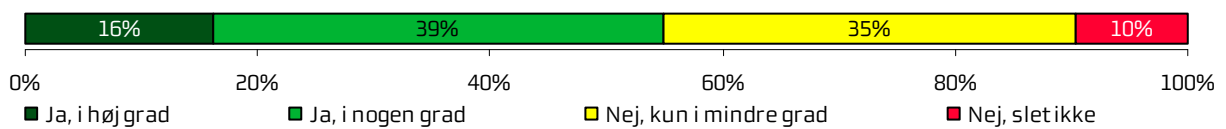
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=10)



Modtagelse på afdelingen (n=82)



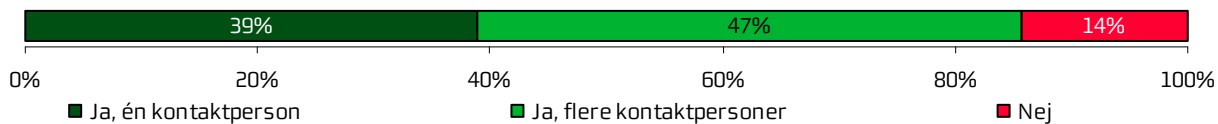
Information om ventetid ved modtagelse (n=31)



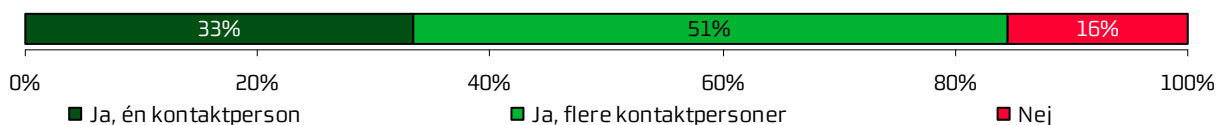
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		100 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	-	100 %	88 % *	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		55 %	-	80 % *	47 %	68 %

Personale

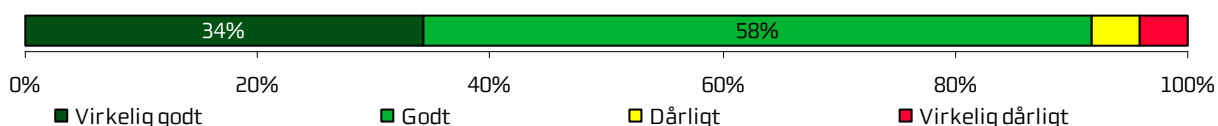
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=77)



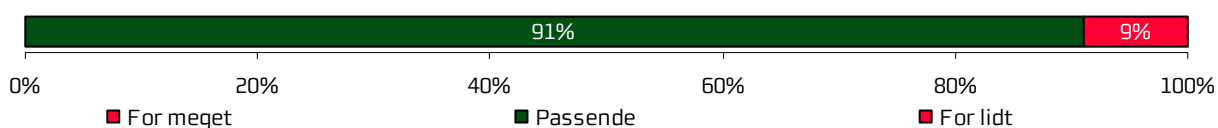
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=45)



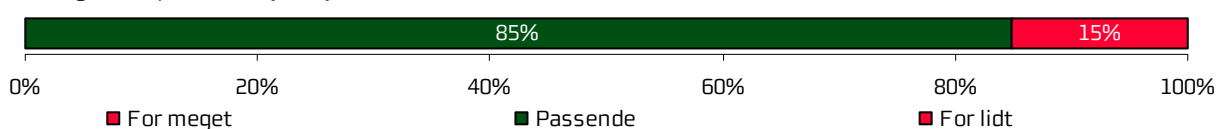
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=73)



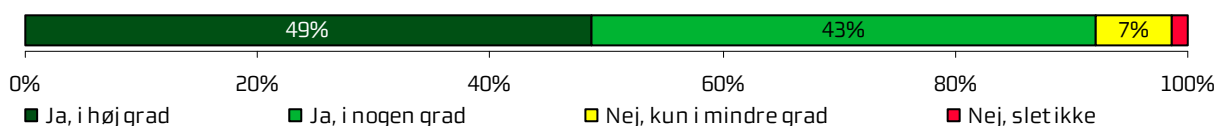
Medinddragelse af patienter (n=78)



Medinddragelse af pårørende (n=46)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=76)



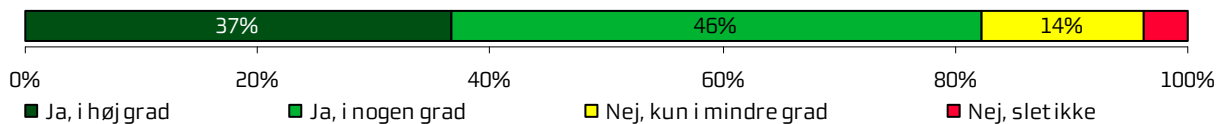
Personalet var gode til deres fag (n=76)



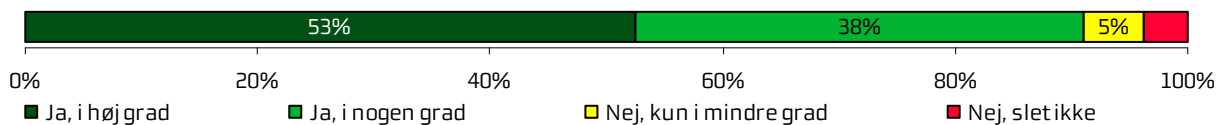
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		86 %	-	97 %	68 % *	80 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		84 %	-	86 %	69 %	81 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		92 %	-	97 %	78 % *	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		91 %	-	97 %	77 % *	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	-	91 %	72 %	81 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		92 %	-	95 %	77 % *	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	-	99 %	89 %	96 %

Behandlingsforløb

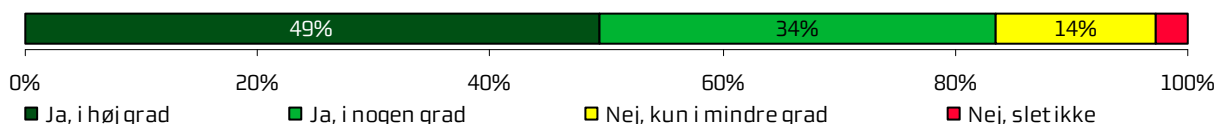
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=79)



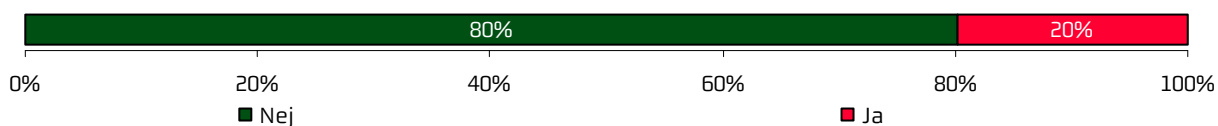
Behandlingen levede op til forventninger (n=78)



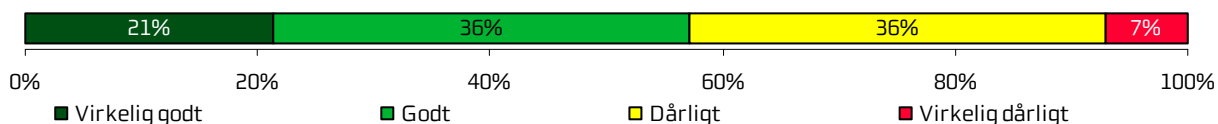
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=73)



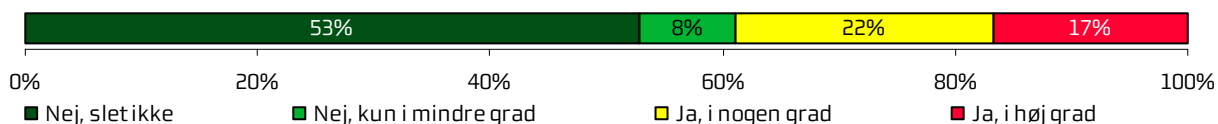
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=76)



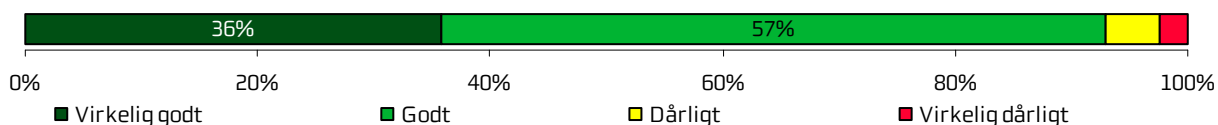
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=72)



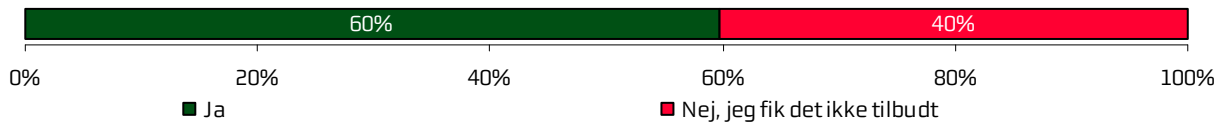
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



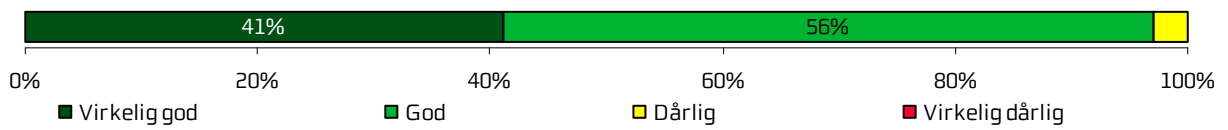
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		82 %	-	97 % *	66 % *	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	-	94 %	76 % *	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		84 %	-	98 % *	72 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		80 %	-	95 % *	67 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		57 %	-	73 %	50 %	63 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		61 %	-	97 % *	64 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		93 %	-	98 %	83 %	91 %

Information

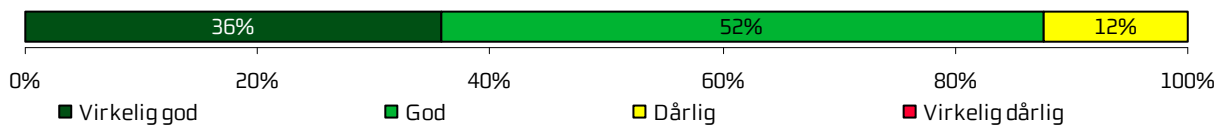
Modtaget skriftlig information (n=57)



Vurdering af skriftlig information (n=34)



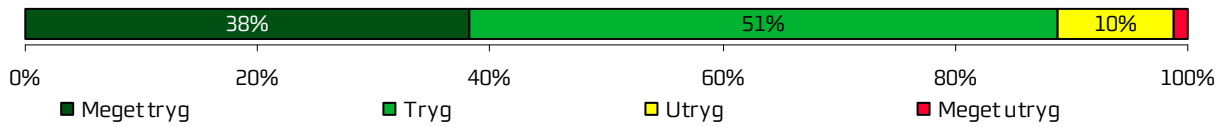
Vurdering af mundtlig information (n=81)



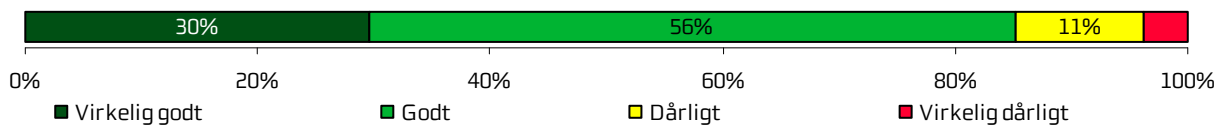
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		60 %	-	87 % *	36 % *	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		97 %	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		88 %	-	99 % *	77 %	92 %

Udskrivelse

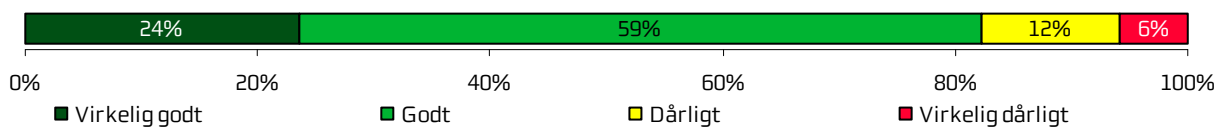
Tryghed ved udskrivelse (n=81)



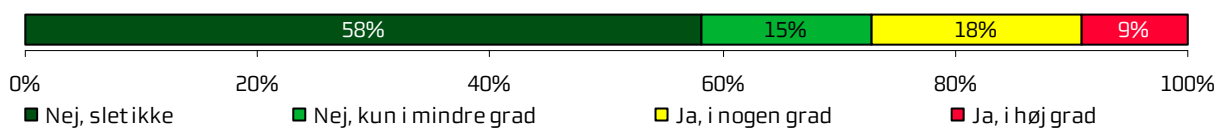
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



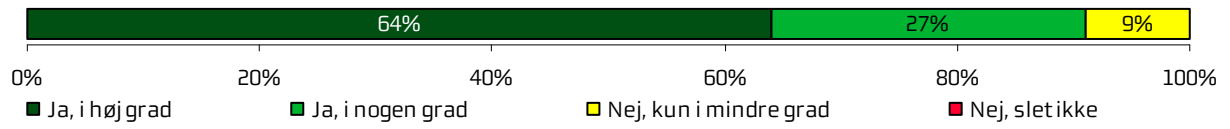
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=55)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		89 %	-	96 %	77 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		85 %	-	95 %	68 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		82 %	-	94 %	77 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	-	80 %	64 %	76 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		91 %	-	99 % *	77 % *	93 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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 P4 vest, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

















ID	Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens	Samlet indtryk
2	På afdelingen oplevede jeg meget motiverede medarbejdere, altid venlige, friske og havde stort overskud til os patienter. Det være sig alle forskellige faggrupper. TAK!!	Det kan jeg ikke vurdere
4	Jeg synes, at personalet var alt for pressede, og derfor var det ikke nemt at få hjælp, hvis man havde brug for det. Besparelserne på personalet er ved at være meget kritisable.	Godt
5	I småttingsafdelingen, så mangler der fjernsyn på stuerne.	Virkelig godt
7	Bemærkes: Bad og toiletforhold står ikke i forhold til standard. For få badeværelsesmuligheder og toiletter, ej til dagens standard.	Virkelig godt
8	Plejepersonalet var meget positive, imødekommende og omsorgsfulde. Selvom jeg er et barn, blev der snakket og forklaret til mig, hvilket var meget dejligt. Det synes jeg, I skal blive ved med, da jeg er sikker på, mange andre børn og unge vil mene det samme som jeg.	Godt
10	Tak til alle for et godt ophold.	Virkelig godt
11	Det ville have været rigtig dejligt med mere afskærmning omkring ens sygeseng - altså mere privatliv. Mere ro. Jeg kunne godt have brugt en præcis beskrivelse af operationen og eftervirkninger.	Godt
13	Har indtrykket af, at de ansatte gjorde alt, hvad de kunne for de indlagte, men besparelserne er tydelige, uforståelige og uacceptable for et velfærdssamfund som Danmark!	Det kan jeg ikke vurdere
14	Mere tid til den enkelte patient.	Godt
16	Jeg synes, at personalet gjorde, hvad de kunne. Var søde og flinke, men havde bare ikke tid nok. Dette betyder, at jeg, som patient, ikke vil "tage deres tid", selvom jeg har spørgsmål og er usikker. Der var ingen information om bademuligheder, mad, etc. og det kunne jeg godt savne. Hatten af for personalet, der kunne bevare ro og smil i det.	Godt
19	Vi har det indtryk, at mor var vældig tilfreds under indlæggelsen. Alle var søde og flinke og hun var glad for maden.	Intet svar
21	Kun indgriben fra pårørende eliminerede alvorlige fejl.	Dårligt
23	Virker til at være en god atmosfære/samarbejde blandt personalet på afdelingen.	Godt
25	Ros til det personale, som gav medicin m.v. Meget venlige og hjælpsomme. Jeg var indlagt i [cirka en uge], og antallet af læger i hele forløbet føler jeg som mange, men jeg har ikke rigtig noget at sammenligne med.	Godt
28	Når I skriver, at vores mødedag skal ændres, så husk at skrive, hvad dag I ændrer. Det havde I ikke gjort, så vi måtte til at ringe, da jeg skulle på sygehuset tre forskellige dage, og to dage blev lavet	Virkelig godt


om.

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 29 Alt i alt en fin behandling. God information under hele forløbet. | Godt |
| ✎ | 30 Intet fjernsyn på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Elsker deres humør på en "tung" gang. Det skal de virkelig holde ved. Super tilfreds med personalet - stor ros. | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Jeg har kun ros til afdelingen. God orientering om forløbet af undersøgelse forløb og virkelig godt forløb af undersøgelserne. Virkede meget effektivt. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 Som tidligere skrevet er jeg glad for den hurtige indlæggelse og udskrivelse. | Godt |
| ✎ | 34 Var i alt kun to dage indlagt, men oplevede engagerede medarbejdere, der vil det bedste for én. | Godt |
| ✎ | 35 Søde sygeplejersker. Men når man skal tarmudrenses, kunne et rum med eget toilet være rart. Fire personer og deres gæster er ikke det fedeste, når man sidder på stuens eneste toilet med tynd mave. | Dårligt |
| ✎ | 36 Trænger til opgradering på stuerne, men det kan personalet IKKE gøre for. Bygningerne er ved at være slidte. | Godt |
| ✎ | 39 Jeg savnede i høj grad at tale med den læge, der havde opereret mig. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 42 Badesforhold er for dårlige og især for patienter med stomi, som også skal skifte i baderum. | Godt |
| ✎ | 43 Der kunne gøres mere for at dele patienterne op på stuerne, så de passede lidt bedre aldersmæssigt. [Den unge patient] kom til at ligge sammen med en gammel mand, der havde [sygdom], og hans apparat larmede, så [den unge patient] ikke kunne sove. Der var ingen mulighed for tv på stuen, ej heller pc. Alligevel så vi mange stuer, hvor der lå ældre mennesker, der var så dårlige, at de ikke brugte tv. Der må kunne vurderes, inden de kommer på en stue, om de har noget ud af et tv på stuen. Tiden er lang for en ung fyr uden tv/pc. | Intet svar |
| ✎ | 44 Der blev taget hånd om mig og mine "problemer" på en kompetent og "kærlig" måde, så jeg har kun rosende ord til de personer, jeg har mødt under min indlæggelse. | Virkelig godt |

Afsnit P4 vest, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens	Samlet indtryk
	1	Blev indlagt akut.	Godt
	2	Jeg blev akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Hasteindlagt.	Godt
	11	Blev indlagt om natten af vagtlægen.	Godt
	13	Blev af egen læge akut indlagt på Horsens Sygehus med mistanke om mavesår.	Det kan jeg ikke vurdere
	14	Har været indlagt to gange indenfor kort tid. Begge gange har modtagelsen virket meget kaotisk og ustruktureret. Personalet har virket til at have kritisabelt mange opgaver at se til. Så kritisabelt, at jeg tænker det er uforsvarligt. Jeg blev ikke informeret om, at det var vanligt, at jeg f.eks. skulle sove på modtagelsen, før jeg ville blive overført til afdelingen. Dette ville have gjort, at det ikke havde føltes som abnorm lang ventetid. Men personalet virkede meget stresset.	Godt
	15	Akut indlagt.	Det kan jeg ikke vurdere
	22	Havde jo ikke nogen akut sygdom, så kan godt forstå, at man tager akutte syge ind før mig, men derfor er fem timer på en stol lang tid at vente.	Godt
	26	Jeg blev indlagt direkte fra lægehuset.	Godt
	32	Akut indlæggelse. Blødning [].	Virkelig godt
	33	Ventetiden var ikke rar, da jeg havde smerter.	Godt
	36	Blev indlagt akut, og alt virkede godt.	Godt
	40	Akut indlæggelse []..	Det kan jeg ikke vurdere
	42	Er begge gange indlagt akut, og det lange ophold i modtagelsen K.-Fame var en meget dårlig oplevelse.	Godt
	43	Vagtlægen kom og kunne ikke komme hurtigt nok af sted igen. Patienten kastede op og havde diarre, da vagtlægen kom. Lå/sad på toilettet og havde det virkelig dårligt. Alligevel skyndede han på ham, ellers gik han igen.	Intet svar
	44	Jeg fik en god information og blev modtaget af kompetente og venlige personer.	Virkelig godt

-  46 Ved forundersøgelsen blev patienten glemt, da vi ventede på narkoselægen. Så der blev ekstra timers ventetid (akutafdelingen). Godt














Afsnit P4 vest, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?




ID	Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens	Samlet indtryk
1	Alle var professionelle, søde og forstående. Fik god smertebehandling.	Godt
4	Personalet havde alt for travlt og var meget stressede. Der var alt for lang ventetid.	Godt
5	Selvom der var meget travlt, fik jeg hurtigt hjælp.	Virkelig godt
10	Alle var meget søde og venlige.	Virkelig godt
11	Husker ikke så meget.	Godt
12	Jeg blev meget venligt modtaget - af en sød sygeplejerske!	Godt
18	Venlig og imødekommende. Betydeligt bedre end andet sted for to år siden.	Godt
20	Der var en fantastisk sygeplejerske, der tog imod mig, jeg kom akut, nede fra Ambulatoriet med voldsomme smerter og bekymring for [akut skade] og mødte en sygeplejerske, der virkelig forstod at håndtere situationen. Hun gik hjem om eftermiddagen, men var mødt ind igen næste morgen, hvor jeg igen oplevede fantastisk professionalisme og empati fra hendes side. Jeg kan desværre ikke huske hvad hun hed, men jeg håber virkelig hun kan genkende sig selv, en helt igennem suveræn oplevelse at møde en sådan sygeplejerske på et sted, hvor jeg bestemt ikke mener, arbejdsbetingelserne fuldt ud lever op til det, hun leverer.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Modtagelse god, men efterfølgende planlægning - kaotisk med uacceptable ventetider og "den ene hånd vidste ikke, hvad den anden gjorde og tænkte".	Dårligt
25	Jeg blev indlagt akut [med lidelse], og jeg synes naturligvis, at der gik alt for lang tid, før der skete noget reelt.	Godt
28	Jeg har fået en perfekt modtagelse og alle, der har passet mig, har været så søde - også læger.	Virkelig godt
34	Fin information om afdelingen.	Godt
43	Ja, [patienten] kom [om morgenen] med akut blindtarmsbetændelse og havde virkelig ondt. Skulle vente meget længe, inden han kunne blive scannet. Måtte hele tiden spørge om hvornår. Han blev først kørt ned til operation [om eftermiddagen], og da var der perforering på blindtarmen.	Intet svar
44	Den var virkelig flot.	Virkelig godt
45	Alle var meget rare og søde.	Virkelig godt
47	Jeg lå i modtagelsen i cirka otte timer, inden at der kom en læge.	Virkelig dårligt

Afsnit P4 vest, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens	Håndtering af fejl
	1	Et dræn, der var syet fast, blev REVET ud, med blødning i bughulen til følge.	Virkelig godt
	2	En læge sagde jeg skulle have en kikkertundersøgelse, som jeg nogle dage forinden havde fået. Derefter var det uddebatteret.	Intet svar
	6	De opererede det forkerte sted [], men ugen efter blev jeg opereret det korrekte sted [].	Virkelig dårligt
	13	Var de første ca. fem timer på en afdeling, hvor der var to læger inde hos mig. Min mand var der hele tiden. En af lægerne tog mig ind i et rum sammen med en sygeplejerske og min mand. Han skulle foretage en gynækologisk undersøgelse af mig. Det gjorde forfærdelig ondt og føltes som et overgreb. Det var en frygtelig og voldsom oplevelse, og han måtte også opgive undersøgelsen. Dagen efter, hvor jeg var kommet op på anden afdeling, kom der en af afdelingens læger og undskyldte. Den foromtalte læge måtte ikke foretage gynækologiske undersøgelser!	Dårligt
	17	Nogle lægestuderende fik lov til at lægge drop på mig. Da de var færdige, gik de bare og jeg var fyldt med blod, så sygeplejersken måtte gøre det om igen.	Virkelig godt
	20	Jeg er ikke sikker på, om jeg vil kalde det en decideret fejl, men der var i forbindelse med fjernelse af en polyp i Ambulatoriet anvendt clips til at stoppe blødningen. Det havde lægen (en af dem jeg mødte) aldrig hørt om. Det, synes jeg, var mystisk. Det betød, at hun nævnte, det kunne være min spiral, der var set på en scanning, eller at lægen fra Ambulatoriet havde glemt noget inde i tarmen.	Godt
	21	Meget slinger med tidspunkter for medicingivning, og manglende overblik over den information, der var medsendt.	Dårligt
	23	Efter [næsten en uges] antibiotikabehandling intravenøst, mente plejepersonalet, at der skulle opstartes [medicinbehandling i [anden form]] ved udskrivelsen. Hun iværksatte behandlingen, men med almindelig penicillin, som var oplyst, at jeg ikke tålte. Dette medførte allergisk reaktion og en ekstra dags indlæggelse samt ubehag til følge.	Dårligt
	24	En scanning, som var bestilt af en læge, var gået tabt. Henvisningen nåede ikke frem.	Godt
	27	Blev orienteret af personalet om tidspunkt for aftenslægens stuegang - det blev glemt! Besøg af læge på stue næste dags formiddag.	Godt
	37	Der var hul på [organet] efter operationen, hvorved der opstod en byld efter [et par uger].	Intet svar
	38	Bedøvelsen forkert. Bedøvede [ét organ i stedet for et andet]. Efter flere dage opdagede en sygeplejerske fejlen []. Forinden var der NOGLE sygeplejersker, som havde været vrede over, at jeg fik for meget smertestillende.	Dårligt
	41	En udskrivelse, hvor jeg selv skulle finde hjem, selvom jeg ikke kunne gå...	Godt

Bilag 1



- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 42 | Ved indlæggelse nummer to, to måneder efter første indlæggelse, troede man fejlagtigt, sygdommen var den samme, som så senere viste sig at være noget andet. | Virkelig godt |
|  | 46 | Scanningen mislykkedes to gange. | Intet svar |
|  | 48 | Armbånd på forkert arm. | Godt |

Afsnit P4 vest, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens	Samlet indtryk
1	Sygeplejersken erkendte kort tid efter, at hun havde begået en fejl og var dybt ulykkelig og undskyldte. Ved en efterfølgende scanning prøvede lægen at bagatellisere hændelsen og kom med flere bud på, hvad [komplikationen] kunne skyldes (jeg havde nyst eller strakt mig). Det kunne lige så godt være min egen fejl. Disse udtalelser irriterede mig voldsomt.	Godt
2	Operation [] blev udskudt en dag.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Jeg følte mig i trygge hænder.	Virkelig godt
10	Jeg blev indlagt akut [] - meget smertepåvirket, så det var ret diffust, hvad jeg opfangede.	Virkelig godt
13	Jeg endte med at have fastet i 24 timer pga. ventetid. Så syntes de, jeg skulle scannes, så skulle jeg først have taget nogle prøver. Det gjorde bestemt ikke min tilstand bedre, og det var mig selv, der til sidst sagde, at nu skulle de finde ud af, hvad jeg skulle, for jeg skulle have noget mad i min mave!	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg ventede flere timer på en udskrivesamtale. Det, synes jeg faktisk, er spild af tid og ressourcer for alle parter.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Dårlig ledelse. Dårlig planlægning. Dårlig informationsformidling.	Dårligt
23	Henvendte mig straks til personalet, da jeg mærkede de første tegn på allergisk reaktion. Måtte selv bede om antihistamin. Personalet orienterede lægen, som opholdt sig på kontoret og bad om tilsyn. Dette blev afvist med begrundelsen, at hun ikke havde tid, men at de blot skulle give antihi-stamin. Fik denne i hånden. Først efter min ægtefælle henvendte sig på grund af utryghed, kom lægen samt sygeplejersken.	Godt
27	Godt!	Godt
32	Omgående undersøgelse. Fredag indlæggelse, videre undersøgelse lørdag, afsluttende undersøgelse af tarmsystem mandag, udskrevet tirsdag. Virkelig effektiv arbejdsgang.	Virkelig godt
33	Sygeplejerskerne virkede, som om de havde travlt, og jeg blev derfor først hjulpet op lang tid efter, jeg blev vækket, på trods af, at jeg fik andet at vide.	Godt
35	Jeg synes, det var anstrengende, at de forskellige læger havde forskellige meninger om, hvordan jeg skulle behandles. Det resulterede i forlænget behandlingstid, da den ene satte noget i gang den ene dag, og den anden stoppede det dagen efter.	Dårligt
37	Godt tilfreds.	Virkelig godt
41	Jeg bor [et sted] og blev overført til [hospital et stykke væk], grundet blindtarmsbetændelse.	Godt

Bilag 1

-  43 Ja, hvordan pokker kan man lade en [teenager] med store smerte på grund af blindtarmsbetændelse vente i [mange] timer på scanning. Der må være akut patienter, der går forud for andre. Det står der også på afdelingen, men patientens store smerter var åbenbart ikke nok! Intet svar
-  44 En fin behandling af kompetent personale. Virkelig godt

Afsnit P4 vest, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Afsnit P4 vest, Horsens	Samlet indtryk
1	Utryghed i forbindelse med blødningen [], der voldte store problemer i [flere uger] efter udskrivelsen.	Godt
3	Ja, manglende information.	Godt
6	Måtte selv ringe til hjemmesygeplejerske, de havde ikke fået at vide, de skulle ud til mig?	Godt
10	Jeg synes, mit tredages ophold på hospitalet var betryggende. Det er et virkelig dejligt sted, når man har brug for hjælp. Jeg følte ikke, at personalet var stressede. Alle var søde og professionelle.	Virkelig godt
11	Manglede lidt mere information om forløbet/smerter efter operationen.	Godt
16	Jeg manglede meget information om, hvad man må/ikke må efter en operation. Det eneste, jeg fik at vide, var, at mine sår skulle have luft, og at jeg kunne dyrke sport/løbe efter [en vis periode] (efter at jeg selv spørger). Det med løb var meget urealistisk for mig efter [længere tid en angivet], men pyt nu med det. Alt i alt savnede jeg information om tiden hjemme.	Godt
21	Den afdeling har behov for et kvalitetsløft vedrørende planlægning, ventetider og informationsoverdragelse.	Dårligt
23	Trods min orientering til lægen om smerter, og utilpashed blev dette "slået" hen som "ganske normalt". Lægen afviste blodprøvekontrol, måtte indlægges igen dagen efter med komplikationer. Derfor LYT til patienten. IKKE alle er pylrede eller hypokondere.	Godt
25	Jeg har ikke efterfølgende været i kontakt med egen læge.	Godt
31	Kunne godt have tænkt mig en "farvelsamtale" om, hvad der var godt for mig, samt hvad jeg ikke må. - Ingen information overhovedet.	Virkelig godt
33	Er meget glad for, at jeg både blev indlagt og udskrevet utrolig hurtigt.	Godt
35	Syntes det var for dårligt, at jeg skulle vente et døgn på, at læge kunne komme og sige, at jeg kunne blive udskrevet, da jeg havde fået at vide, at jeg skulle udskrives. Horsens Sygehus må have virkelig have råd, når de kan have folk liggende så længe og vente på, at læger kommer og siger, at man er udskrevet, før man kan skrive folk ud.	Dårligt
37	Okay! - Helt fantastisk!	Virkelig godt
47	Den lovede indkaldelse til yderligere undersøgelse har jeg aldrig modtaget.	Virkelig dårligt

