

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Sengeafsnit P4 øst kirurgi
Organkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	171
Besvarelser fra afsnittets patienter:	99
Afsnittets svarprocent:	58%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

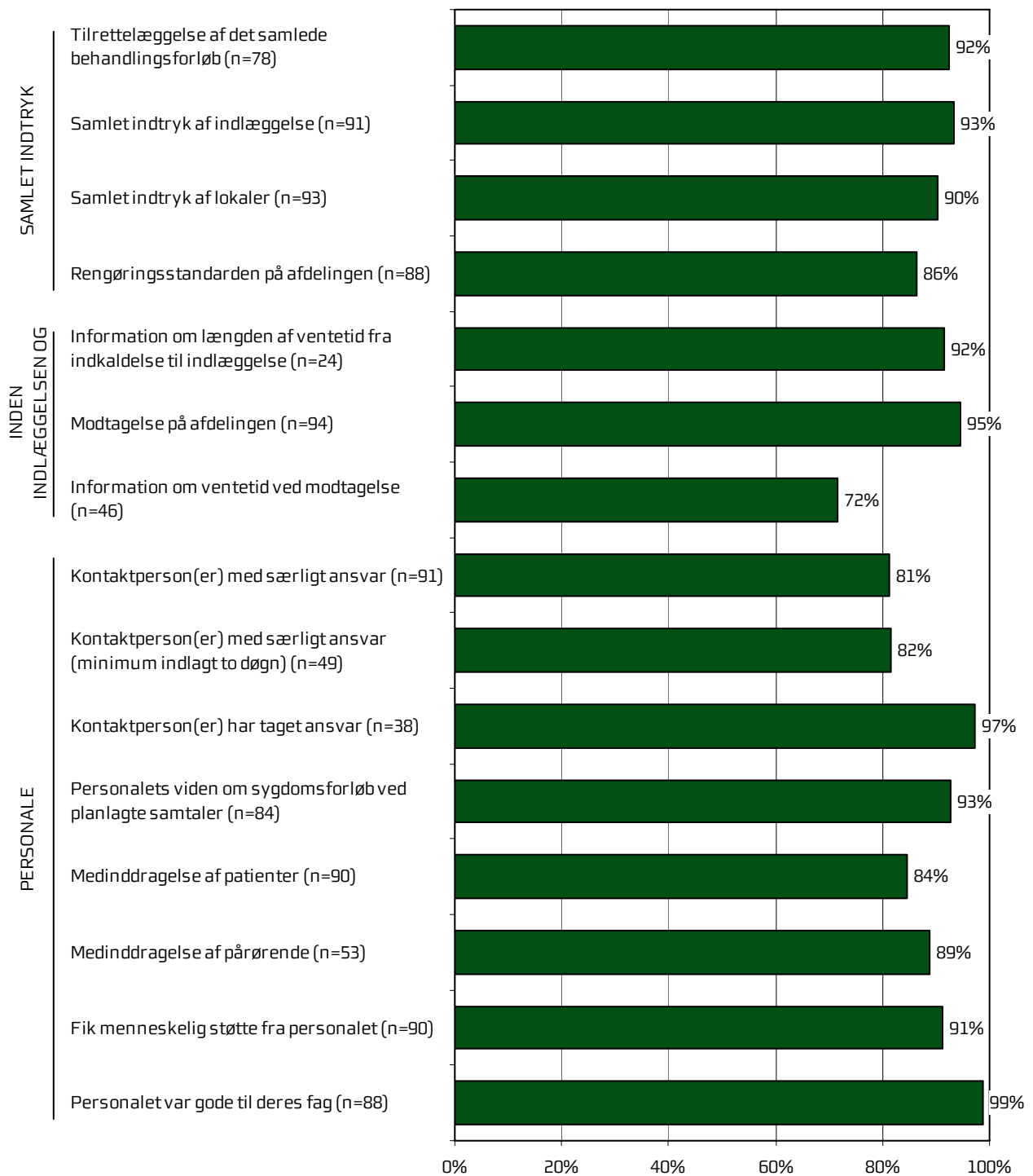
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

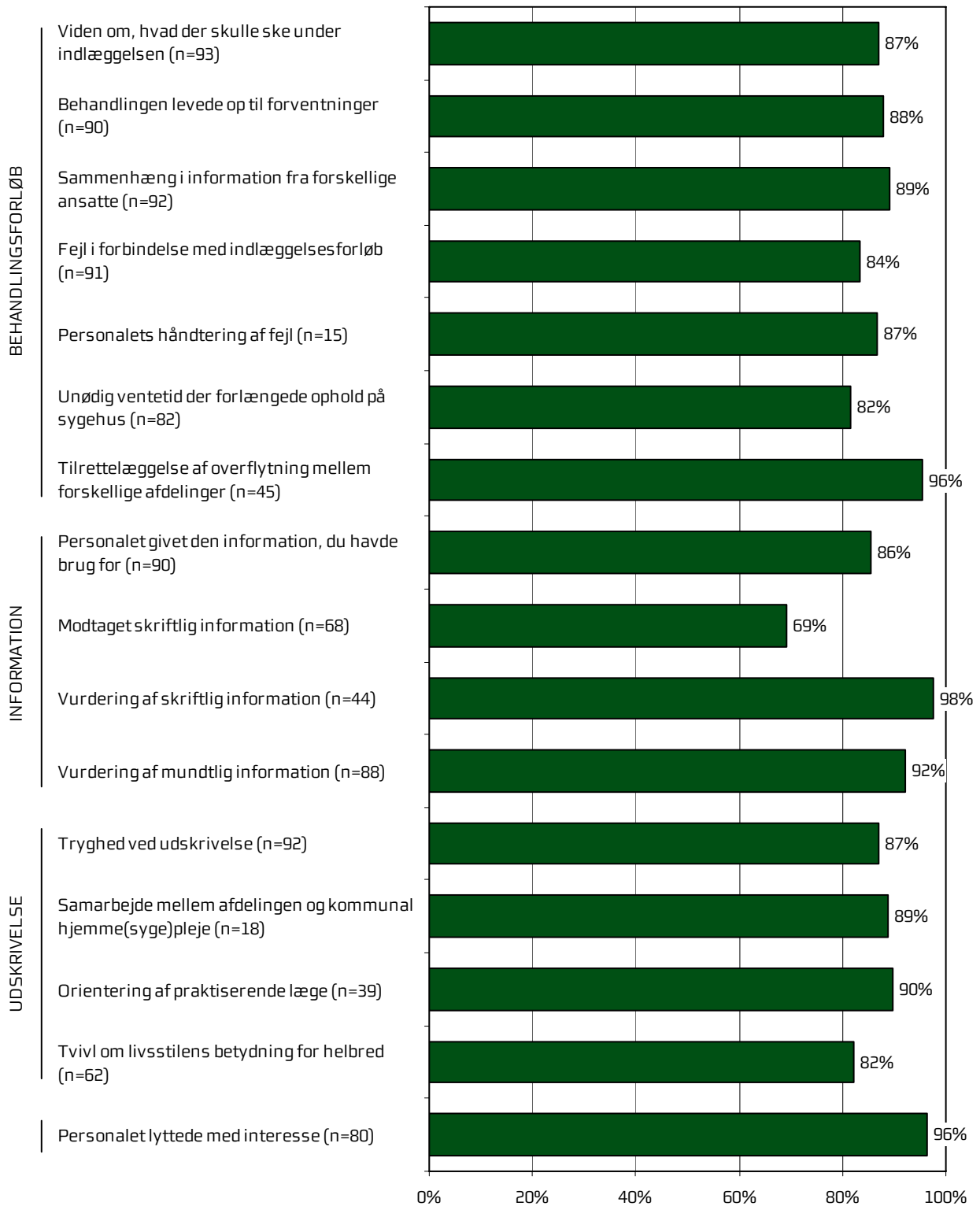
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Afsnit P4 øst, Horsens

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

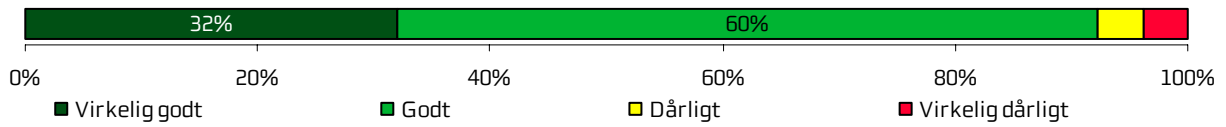
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

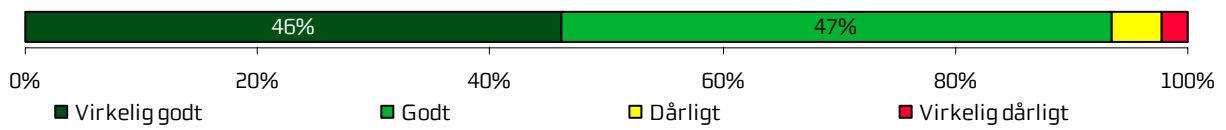
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

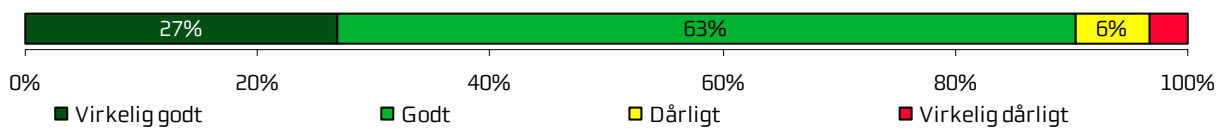
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=78)



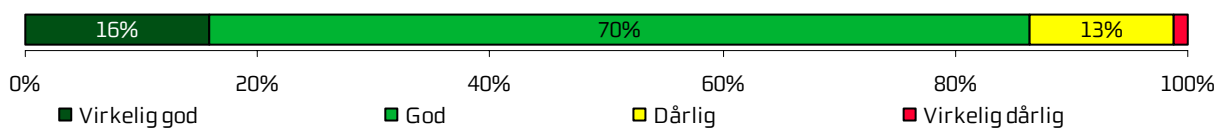
Samlet indtryk af indlæggelse (n=91)



Samlet indtryk af lokaler (n=93)



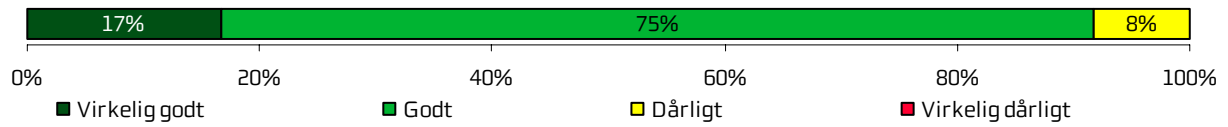
Rengøringsstandard på afdelingen (n=88)



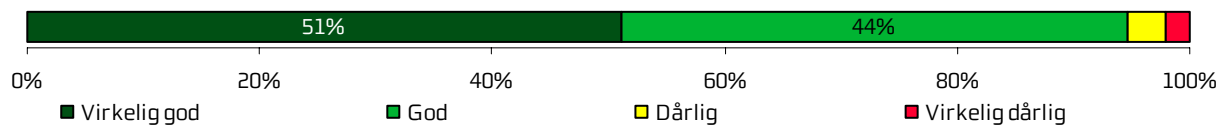
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	91 %	-	99 % *	86 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	90 %	-	99 %	87 %	93 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	91 %	-	93 %	83 %	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	-	-	95 % *	79 %	87 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

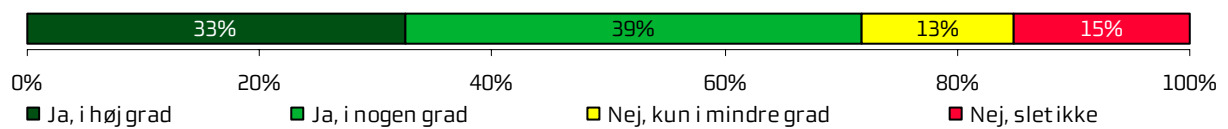
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=24)



Modtagelse på afdelingen (n=94)



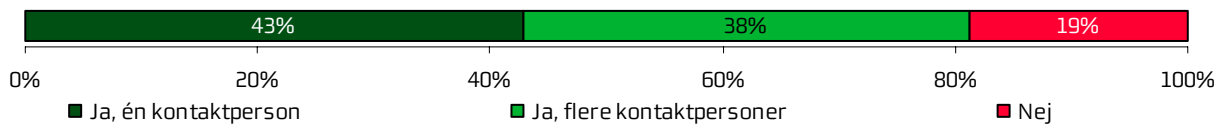
Information om ventetid ved modtagelse (n=46)



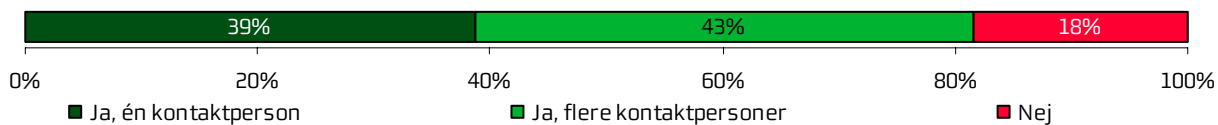
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	92 %	-	98 %	91 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	89 %	-	100 % *	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	72 %	70 %	-	90 % *	61 %	71 %

Personale

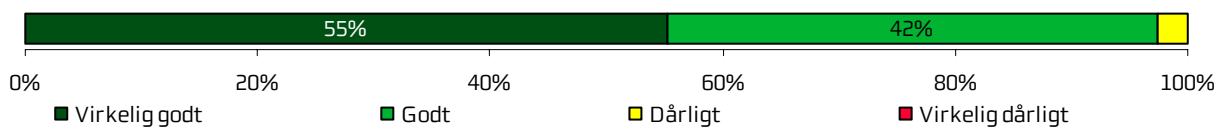
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=91)



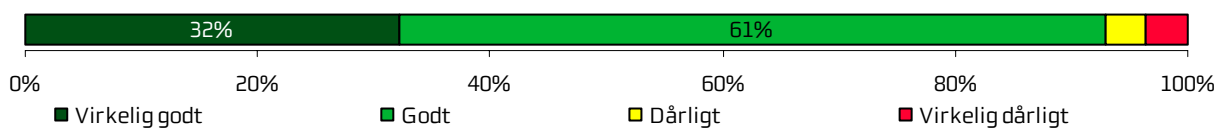
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=49)



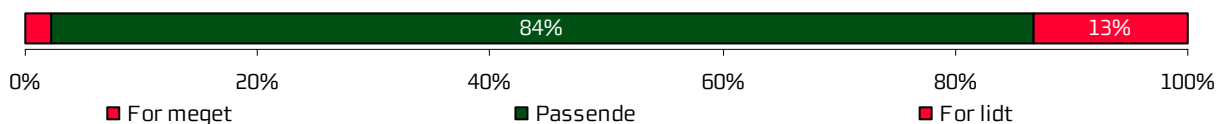
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



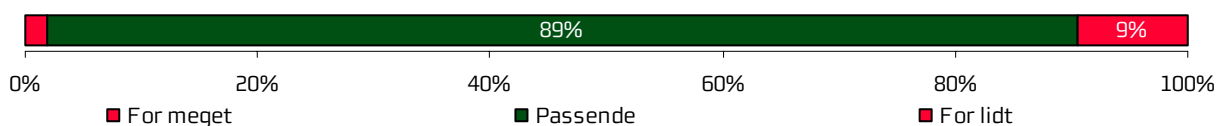
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=84)



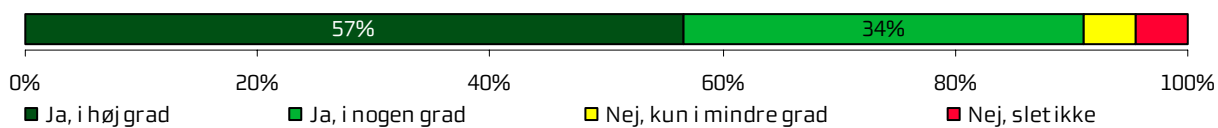
Medinddragelse af patienter (n=90)



Medinddragelse af pårørende (n=53)



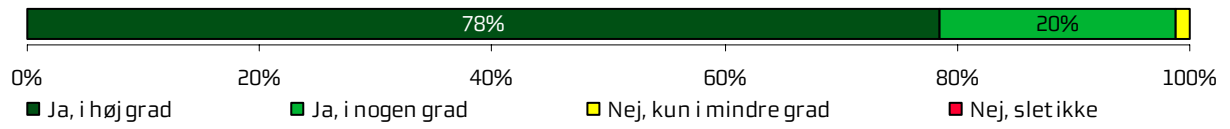
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=90)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81 %	79 %	-	91 % *	72 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	82 %	80 %	-	92 %	62 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	91 %	-	97 %	78 % *	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	82 %	-	96 % *	80 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89 %	84 %	-	92 %	72 % *	81 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	91 %	89 %	-	96 %	84 %	90 % *

Personale (fortsat)

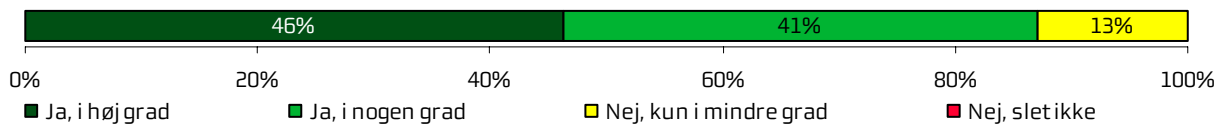
Personalet var gode til deres fag (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	-	100 %	91 % *	96 % *

Behandlingsforløb

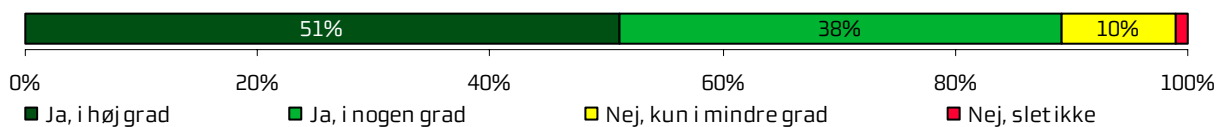
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=93)



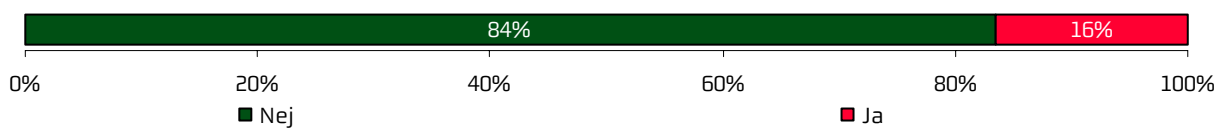
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



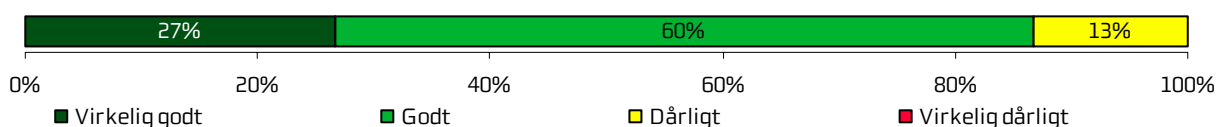
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=92)



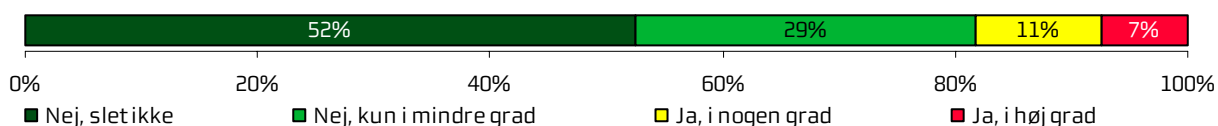
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=91)



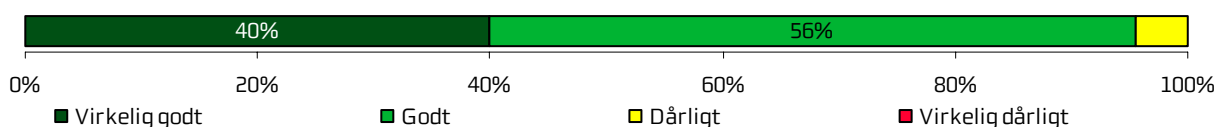
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=82)



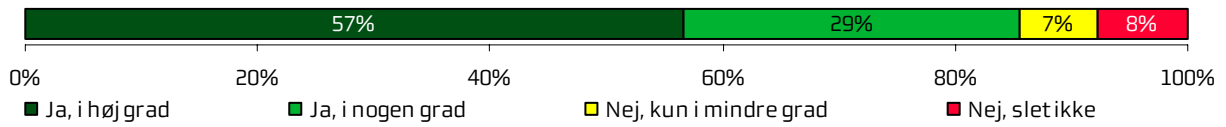
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=45)



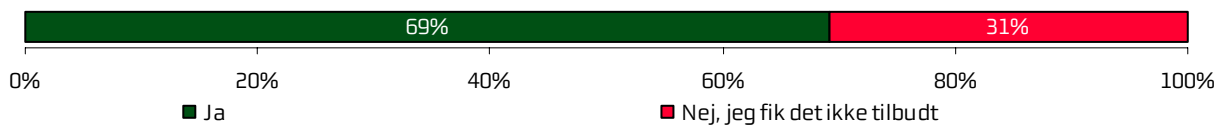
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	86 %	-	95 % *	69 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	91 %	-	95 %	85 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	93 %	-	97 % *	84 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	88 %	-	95 % *	81 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	87 %	75 %	-	86 %	50 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82 %	73 %	-	96 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96 %	90 %	-	99 %	80 % *	92 % *

Information

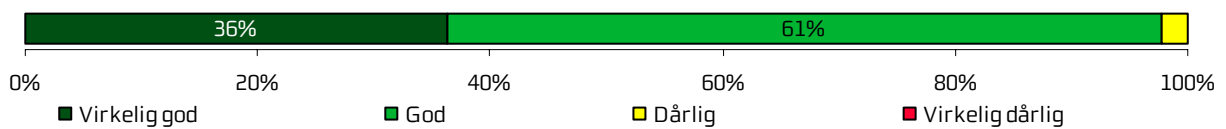
Personalet givet den information, du havde brug for (n=90)



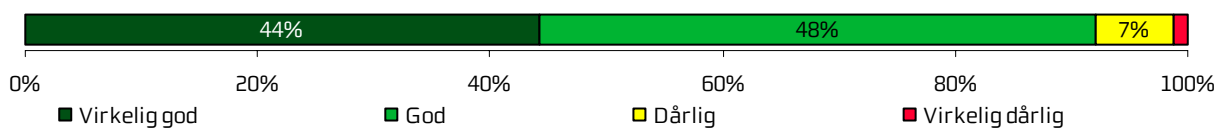
Modtaget skriftlig information (n=68)



Vurdering af skriftlig information (n=44)



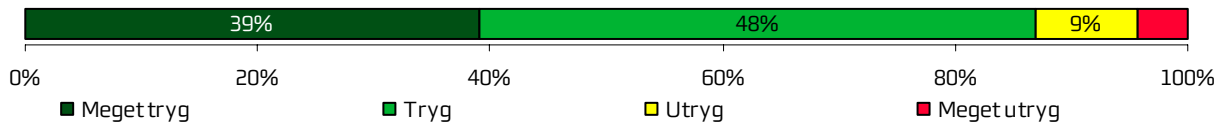
Vurdering af mundtlig information (n=88)



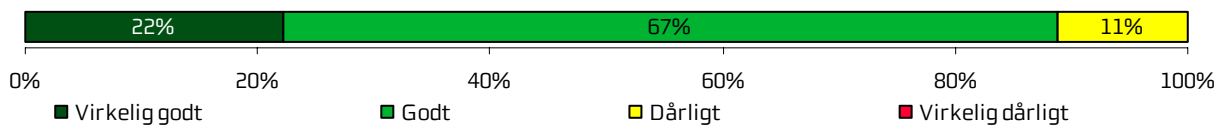
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	86 %	-	-	96 % *	85 %	90 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	69 %	64 %	-	88 % *	44 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	98 %	100 %	-	99 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	90 %	-	98 % *	86 %	93 % *

Udskrivelse

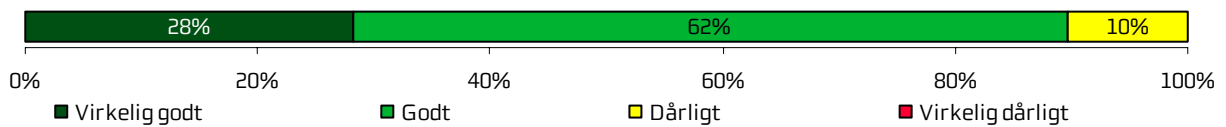
Tryghed ved udskrivelse (n=92)



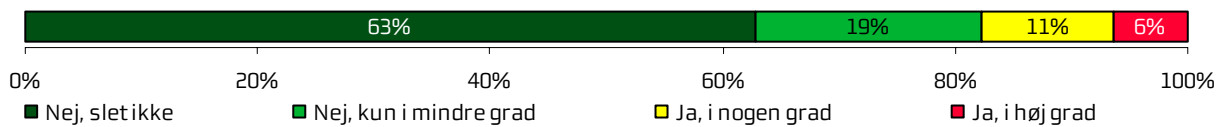
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=18)



Orientering af praktiserende læge (n=39)



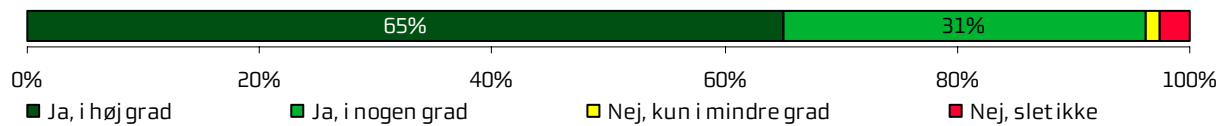
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=62)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	85 %	-	94 %	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	89 %	90 %	-	96 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90 %	97 %	-	96 %	77 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82 %	78 %	-	82 %	69 % *	75 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=80)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	90 %	-	99 %	86 % *	92 % *

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.

Sengeafsnit P4 øst kirurgi

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
2	Blev sendt direkte fra lægen akut. Sad og ventede længe i venteværelset.	Virkelig godt
4	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
5	På grund af ventetiden på undersøgelse, blev indlæggelsen akut.	Godt
6	Akut indlæggelse flere gange med godt resultat.	Godt
7	Blev sendt på hospitalet af egen læge og blev modtaget meget positivt.	Virkelig godt
11	Jeg var akut indlagt, kun et døgn, og i den korte tid var jeg vældig tilfreds på alle områder.	Intet svar
12	For mange forundersøgelser.	Dårligt
14	Der var meget kort ventetid, så ikke meget at sige.	Virkelig godt
16	Jeg blev indlagt akut.	Dårligt
21	Jeg havde forinden fået foretaget en ambulant operation på sygehuset. Efterfølgende stødte der komplikationer til, så min læge indlagde mig til ny operation med efterfølgende indlæggelse på [anden afdeling].	Godt
24	Efter at jeg blev raskmeldt og atter blev syg [] og skulle genindlægges på Horsens Sygehus, var der nogle kiksere. Mødte op to gange for at blive indlagt, men blev hjemsendt pga. helligdag.	Virkelig godt
25	Der var lang ventetid, da jeg ankom i akutmodtagelsen - cirka fire timer.	Virkelig godt
27	Blev akut indlagt med egen transport.	Godt
28	Akut indlæggelse via egen læge og sygehus. Overordentligt tilfredsstillende forløb. Det gælder såvel diagnosticering som transport fra det ene sygehus til det andet og akutmodtagelsen.	Virkelig godt
29	Akut indlæggelse. Utrolig lang ventetid ved sidste indlæggelse. [Om natten] i modtagelsen og først [om eftermiddagen] på P4. Tilset rimeligt hurtigt af læge, men trods blodprøvesvar [tidligt om morgenen], blev jeg først tilset igen af læge [om eftermiddagen].	Godt
30	Jeg blev akut indlagt.	Godt
32	Jeg var selvfølgelig træt af en udsættelse på tre uger, som så igen betød udsættelse af en planlagt rejse til [] i [efteråret]. (forsikringsspørgsmål).	Virkelig godt
37	Indlagt akut på akutafdelingen. Galdesten.	Godt
42	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
43	Blev overflyttet fra et andet sygehus. Blev opereret dagen efter ankomst.	Godt
45	Kom via lægevagten til skadestuen, hvor jeg måtte vente igen, selvom jeg blødte kraftigt. Måtte gøre opmærksom på, at jeg blev dårlig, men så fik jeg en seng og derefter flyttet i modtagelsen, hvor en læge stoppede blødningen med et mindre indgreb.	Godt
47	Akut overført.	Godt
51	Akut indlæggelse.	Godt
53	Følte mig godt modtaget.	Virkelig godt
54	Indlagt akut.	Virkelig godt

 56 Jeg var kun indlagt i tre dage, så jeg synes ikke, jeg havde noget at klage over.

Intet svar

Sengeafsnit P4 øst kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Modtagelsen
2	Blev modtaget godt. Lå godt på en tosenstue.	God
6	Søde, kompetente og imødekommende personaler.	Virkelig god
7	Rigtig glad for at være på afdelingen. God hjælp fra sygeplejersker og læger. Gav sig tid til at lytte til én og trøste, når der var behov for det.	Virkelig god
8	Blev ikke modtaget, før jeg selv bad om det, efter at have siddet i venteværelset over en time.	Virkelig dårlig
12	Men først ventede man. Og så skulle det gå stærkt.	God
14	Blev straks modtaget og henvist til venteværelset. Igen MEGET kort ventetid. FINT!	Virkelig god
20	Rigtig god service og omsorg.	God
21	Det var ud på aftenen, og jeg fik faktisk ingen modtagelse. Ej heller næste morgen, hvor jeg først sent fik svar om morgenmad (havde da fastet et døgn). Måtte selv stå op trods foregående aftens operation, iføre mig tøj og begive mig af sted til spisestuen...	Dårlig
22	Fin.	Virkelig god
23	Der var en god og "humoristisk" stemning, der hjalp til at gøre mig tryk.	Virkelig god
24	Jeg har fået en rigtig fin modtagelse og pleje på afdelingen. Altid mødt af et dygtigt og professionelt team.	Virkelig god
25	Det var søde og venlige personer, jeg mødte. Aldrig et surt svar. Det var lige fra portører til sygeplejersker, sundhedsassistenter og læger.	Virkelig god
28	Kompetent og meget venligt personale. Højt informationsniveau. Tryghedsskabende.	Virkelig god
29	For meget forskelligt personale.	God
30	Jeg blev akut indlagt. Havde feber og følte mig dårlig. Havde [betændelse]. Blev sat i venteværelse i skadestuen blandt mange mennesker. Der var ingen drikke i venteværelset. Efter to timer henvendte jeg mig ved skranken og gjorde opmærksom på, at jeg ikke ventede på skadestue, men på akut indlæggelse, samt at jeg trængte til at ligge ned. Først herefter blev jeg taget ind. Der blev sagt, det var normalt. Det er for dårligt.	Virkelig dårlig
36	Det var godt.	Virkelig god
38	Alle var meget søde og hjælpsomme.	Virkelig god
42	Her oplevede jeg en læge NN et sted sige, at han mente, det var [betændelse], jeg havde, og kunne godt tage hjem og komme igen næste dag til undersøgelse. Det kunne jeg virkelig ikke, jeg havde mange smerter. Fik da lov til at blive indlagt.	Virkelig god
47	Mange smerter, og forvirret travlhed i modtagelsen.	Dårlig
57	Godt, hurtigt og kompetent!	Virkelig god

Sengeafsnit P4 øst kirurgi


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Fejlhåndtering
2	Jeg ved ikke, om det var en fejl fra operationen, men efter [få] dage bliver jeg sendt til et andet sygehus og får sat dræn i. Smertekateter fik jeg sat i dagen efter operation [].	Godt
3	Jeg havde det utrolig dårligt, som om jeg blev ved med at have narkose i kroppen. Det hele var sløret. Jeg var svimmel og havde voldsom kvalme. Mit blodtryk var meget lavt, også da jeg blev sendt hjem. Lægen, som udskrev mig, ville da heller ikke se mig i øjnene. Da jeg blev udskrevet lå min blodprocent [meget lavt]. Det er jeg rystet over.	Dårligt
12	Man bliver udskrevet for tidligt.	Godt
14	Operation et slog fejl, og jeg måtte genopereres.	Virkelig godt
15	Det var på sygehus 2, at der var et problem og en skod læge! De kom til at røre ved min bugspytkirtel på sygehus 2, og der var nogle problemer bagefter, men ikke pga. at jeg blev opereret på sygehus 1.	Intet svar
16	Glemte medicinering.	Godt
18	Fik mindre blødning i spiserøret under [indgrebet].	Godt
24	Jeg blev taget ud af den planlagte medicinering pludseligt, og blev herefter meget syg igen. Jeg fik også et præparat, jeg blev syg af.	Virkelig godt
26	Forundersøgelsen var ikke gjort godt nok, idet man var nødt til at ændre operationsformen inden bedøvelsen. I journalen står [beskrevet en særlig tilstand], og det burde man kunne have set i forundersøgelsen.	Godt
29	Ved behandling/undersøgelse i Randers var der ikke styr på blodprøver, så den ene gang [] kørte vi forgæves. Der var UTROLIG lang ventetid.	Godt
33	Sygeplejersken, som "passede" mig om aftenen, glemte at give mig mit smertestillende, trods det at jeg havde fat i hende flere gange. Til sidst blev det for ulideligt, og min medpatient måtte finde en, som kunne hjælpe. Fandt ud af dagen efter, at hun var vikar, men stadig meget utilfredsstillende! :-{	Godt
39	En ultralydsscanning gav unødigt lang ventetid på cirka otte timer, idet læge NN glemte at bestille scanningen. Dette blev først opdaget, da [en pårørende] påpegede, at der måtte være tale om en fejl, og bad afdelingen tjekke, om den overhovedet var bestilt, hvilket den ikke var. Afdelingen beklagede fejlen, og scanningen blev herefter hurtigt gennemført. Patienten havde været fastende i cirka 11 timer.	Virkelig godt
46	Skulle opereres for galdesten. Galdeblæren kunne ikke findes, og patienten blev derfor ikke opereret. [].	Godt
49	Blev tilbudt mad inden en undersøgelse, hvor man skulle faste [].	Dårligt
52	Hjemvendt, før jeg var ret meget bedre.	Intet svar
55	Jeg blev indlagt for at få noget væske, men fik ingen intravenøs væske, mens jeg var der.	Intet svar

Sengeafsnit P4 øst kirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
1	Behandlingen var god, men det gav ikke svar på nogen af hendes smerter.	Godt
2	Det var ubehageligt, da jeg blev sendt til Aarhus for at få dræn i. Jeg ventede [ti timer] før dræn. Blev lagt ind på et rum og vente. Der var ingen kontaktperson, men mange forskellige. Det var virkelig utrygt, når man er bange.	Virkelig godt
3	Ingen kom med friskt vand. Ingen kom med mad. Jo, et par mariekiks. Sygeplejersken var ikke med ved udskrivelsen, så jeg måtte selv fortælle hende om det.	Virkelig dårligt
5	Jeg fik navnet på min kontaktperson på afdelingen, men så ikke vedkommende i den følgende uge. Jeg blev i tvivl om min behandling dvs. undersøgelse blev besluttet, fulgt af medicinsk eller kirurgisk afdeling.	Godt
9	Følte mig tryk ved operationen både før og efter, og har det godt. Herligt.	Virkelig godt
12	Hvis de havde lyttet, skulle jeg måske ikke indlægges igen.	Dårligt
14	Jeg vil gerne rose pleje- og servicepersonalet på P4 Øst helt op i skyerne. De er TYDELIGT underbemandet, men ekstremt venlige og professionelle. Har kun ros og beundring tilovers for dem. Well done!	Virkelig godt
16	Ventede unødigt længe på svar på [scanning]. Svaret på scanningen var af stor vigtighed for mit forløb (scanningsbillederne blev undersøgt andet sted).	Dårligt
19	Jeg kastede op rigtig meget. Det var rigtig dårligt for mig.	Godt
20	Det er mit første besøg hos hospitalsvæsenet, og jeg har kun rosende ord til overs for den behandling, jeg fik på afdelingen.	Godt
21	Det viste sig, at heller ikke denne indlæggelse med operation(er) gav optimalt resultat, idet jeg ca. en uge senere igen måtte på sygehuset for bekæmpelse af betændelse i såret.	Godt
28	Trods travlhed var forløbet præget af ro, kompetence og god tid til at informere. Jeg vil særligt fremhæve ultralydsscanningen, hvor der var tid til at få svar på alle spørgsmål.	Virkelig godt
29	Ved undersøgelse i Randers blev patienten lagt på en briks. Efter [et par] timer bad jeg om en seng til hende, det var ikke tilpas, men fik dog en. Jeg kan frygte, hvordan det var gået, hvis hun havde været alene af sted, med bleskift, mad og drikke. Under al kritik.	Godt
32	Jeg fik en fin behandling, mens jeg var indlagt.	Virkelig godt
35	Utroligt rare og venlig mennesker, som også havde plads til humor ind imellem. Det er vigtigt, da et sygehus ikke er det mest spændende sted at opholde sig!	Virkelig godt
36	Det var i orden.	Godt
38	Der var en del ventetid, da jeg skulle på et andet sygehus. Ikke Horsens skyld.	Virkelig godt
39	Patienten skulle under indlæggelsen til behandling på andet sygehus. Her blev patienten glemt/væk, så undersøgelsen først blev foretaget [sent på dagen]. Dette gav [en forlænget] indlæggelse på det andet sygehus og [noget ekstra tid] i Horsens. Afdeling P4 beklagede meget for oplevelsen på det andet sygehus.	Virkelig godt
42	Forløbet på afdelingen kunne ikke være bedre.	Virkelig godt
47	Personalet havde forfærdeligt travlt!	Godt
48	Der manglede en enkelt gang sengeplads. Jeg kan dårligt sidde på en stol i længere tid.	Intet svar

 52 PLUS til personalet!

Dårligt

Sengeafsnit P4 øst kirurgi**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
2	Jeg var tilfreds på sygehuset. Jeg manglede meget informationer om, hvordan forløbet bliver med hensyn til heling/komplikationer, når man kommer hjem. Det har været/er meget utrygt, da man ikke ved, om det er ok.	Virkelig godt
3	Der var ingen, der undrede sig over, at jeg var så svimmel, at jeg næsten ikke kunne gå. Burde der ikke ringe nogle klokker, når man nærmest bare ligger passivt hen efter en simpel operation!	Virkelig dårligt
5	Det krævede, at jeg selv eller min [pårørende] var opsøgende. Så fik vi god information af sygeplejerske NN.	Godt
12	Man skal ikke havde besked, mens man dårligt er vågnet efter narkose. F.eks. kunne man få det per brev på maven.	Dårligt
14	Nej/ja, det var uddybende og godt.	Virkelig godt
17	Mit problem er, at jeg har sygehusfobi. Det er min hustru, der taler med læger og sygeplejersker. Alt for mange læger med forskellige svar.	Godt
21	Jeg havde svært ved at få kontakt til lægen.	Godt
28	Jeg fik svar på alle spørgsmål. Såfremt den person, jeg spurgte, ikke kendte svaret, varede det ikke længe, før den kompetente person kom ind på stuen med svar.	Virkelig godt
36	Det var godt.	Godt
46	Patienten er [handikappet], og informationer er derfor gået gennem [hjælpere].	Godt
47	Det eneste skriftlige, jeg fik, var information med træningsøvelser, og først da jeg selv bad om det.	Godt

Sengeafsnit P4 øst kirurgi
















Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
5	Jeg var utryk ved udskrivelsen, fordi man ikke havde fundet årsagen til min [lidelse], og der ikke kunne opgives tidspunkt for den manglende undersøgelse, kikkertundersøgelse. I udskrivningsbrevet til lægen tales om [et særligt problem]. Kikkertundersøgelse opgives.	Godt
7	Behandlingen afsluttes. Jeg skal have kikkertundersøgelse, som de foretager på et andet sygehus.	Virkelig godt
28	Da jeg jo ikke var syg længere, er det selvfølgelig helt ok, at jeg skulle klare mig selv. Smerterne fra kikkertoperationen var absolut til at udholde.	Virkelig godt
29	Ønske om bedre information til plejehjemmet. Efter første indlæggelse var der ikke udskrivelsesbrev med til plejehjemmet.	Godt
43	Er folkepensionist. Bor alene [i etageejendom] uden elevator. Er ikke-ryger.	Godt
52	Ved brevudskrivelse følte jeg utryghed og skuffelse over, at sygdomsårsagen ikke var opklaret. Tabte i alt [nogle] kilo. Mistede balanceevne ved mine sædvanlige gåture. Begyndte på genoptræning ca. en måned efter udskrivelse.	Dårligt

Sengeafsnit P4 øst kirurgi

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
2	Det er ok, at der ikke er tv på stuerne, men så SKAL der være radio. Tiden kan føles lang, hvis man ikke kan komme ud af sengen. Jeg måtte selv få radio bragt ned, da jeg lå alene i en week-end.	Virkelig godt
3	Der blev ikke gjort rent. Der blev plettørret, hvor man nu lige kunne se noget snavs/nullermand.	Virkelig dårligt
4	Det var nogle dejlige og friske personaler på afdelingen.	Virkelig godt
5	Der var en meget venlig og hjælpsom atmosfære på afdelingen. Udemærket "forplejning" (mad, tøj, pasning). Personalet var kompetente.	Godt
7	Jeg synes, de har gjort det bedste, de kunne for mig. Trist, sygehuset ligger så langt væk fra mig [].	Virkelig godt
10	Det mangler i den grad et sted, man kan sidde, hvor der er tv og nogle behagelige stole. Der er tv på afdelingen, men det er bare ikke hyggeligt at sidde på dårlige stole i "spisestuen". Der kommer jo også pårørende om aftenen.	Godt
12	Man kunne fortælle, hvad man fik af piller. Man kunne også sende med hjem, så det var efter mandag morgen. Da jeg var utryk ved at skulle hjem samme dag, fik jeg lov at blive en dag. De kunne også fortælle, at tarmen skulle i gang igen, så man ikke tror, man har tarmslyng eller hul på tarmen.	Dårligt
13	Ved afhentning af forskellige drikkevarer i opholdsstuen til afdelingen kunne man ønske sig flasker med skruelåg, da man, som dårligt gående med mere, nemt kommer til at spilde, hvilket kan få alvorlige følger. Mange gange mener jeg, det er for lang tid, der går, fra man ringer efter hjælp, til der kommer nogen.	Virkelig godt
14	Som sagt, mener jeg, at både pleje- og servicepersonalet er underbemandet. Men alle gjorde sit yderste for at vi, de indlagte, ikke skulle lide under det. Alle var engagerede og professionelle. Det var en fornøjelse.	Virkelig godt
20	Det er min samlede vurdering, at afdelingens personale yder en flot indsats, og det virker som om, at der er et godt samarbejde personalet imellem. Som patient har jeg kun rosende ord tilovers for den service og behandling, jeg har modtaget. Med andre ord; klart over forventning, så tak for det.	Godt
21	Sygeplejersker og sygehjælpere var flinke og omsorgsfulde, men de kunne ikke give megen information om forløbet, og som sagt var lægerne nærmest usynlige.	Godt
23	Jeg mødte kun søde og engagerede sygeplejersker og læger :-)	Virkelig godt
24	Jeg har været indlagt i [udlandet] i en uge for det samme, som hos jer her. Der er så stor forskel på læger, sygeplejersker og sygehus, så det er helt utroligt. Jeg kan kun sige, at jeg er fuldt tilfreds med indlæggelsen. Det kunne vist ikke gøres bedre.	Virkelig godt
25	Meget god og alsidig forplejning.	Virkelig godt
27	Jeg følte mig godt behandlet på Afdeling 4, Horsens. Personalet kan ikke gøre for, at afdelingen er nedslidt.	Godt
28	Med mine erfaringer fra Horsens mener jeg, at de, der klager over det danske sygehusvæsen, burde skamme sig. Bedre end man gør det på Afsnit P4 øst i Horsens, kan det næppe gøres.	Virkelig godt
29	Generelt rart og venligt personale, men der er alt for lang ventetid alle steder: modtagelsen, Afdeling P4 og RANDERS SYGEHUS.	Godt
31	Jeg synes, det er for dårligt, der ikke er fjernsyn på stuen, og jeg synes, det er dårligt med	Godt

- firemandsstuer. ISÆR, NÅR man lige er opereret og ikke må gå ud af sengen i to dage. Jeg synes, at personalet var søde og lyttende. Der var andre firemandsstuer, der havde fjernsyn.
-  33 Jeg synes, at det er rart, at man har en bestemt sygeplejerske som kontaktperson. Det skaber ro og tryghed, at man ikke hele tiden skal tale med "nye" ansigter. Følte mig tryk og godt tilpas, trods operation. Et godt "ophold" for mig, og det blev derfor også godt for min familie. Virkelig godt
-  34 Jeg synes godt at rengøringen af toiletterne kunne være bedre. Virkelig godt
-  36 De var gode at tale med. Godt
-  37 Madplanen og madudvalget var overraskende godt. Godt
-  38 Har været indlagt flere gange i løbet af året. Det har hver gang været meget søde sygeplejersker. Meget hjælpsomme. Jeg har intet at klage over. Virkelig godt
-  39 Vi har oplevelsen af en 100 procent kompetent afdeling P4. De har behandlet og taget vare på sygdommen til vores fulde tilfredshed. De har samarbejdet med vores anden afdeling på en god måde. Vi har været rigtig tilfredse med vores kontakt med P4. Det er nok det sygehus, vi har følt os mest trygge ved, både fagligt og menneskeligt. Virkelig godt
-  40 Jeg har været meget tilfreds med både læger, sygeplejersker og portører. Alle har været hjælpsomme og venlige. Intet svar
-  41 Virkelig meget spildtid ved [scanning]. Ventetid var et døgn. Ventetid på tilhørende svar var et døgn. Manglede [forskellige informationer i forhold til min tilstand]. Manglede lægelig kontakt, eksempelvis stuegang eller lignende. Godt
-  42 Toiletforholdene er ikke optimale. Kun ét toilet til fire "mavepatienter". Virkelig godt
-  44 Det kunne være godt med tv på stuen. Godt
-  45 Det var rart at have samme sygeplejerske pr. dag. Den, der kom om morgenen, hjalp mig i hele vagten. Ligeledes aften- og nattevagt. God orientering til patienten, ligeledes til eventuelle læger. Det var altid den sygeplejerske med, som passede mig. Det giver tryghed. Og tryghed giver nemmere patienter. Godt
-  48 Rimeligt. Intet svar
-  50 Jeg har været godt tilfreds. Virkelig godt
-  52 Ved [] indlæggelserne [] oplevede jeg hver gang FOR LANG ventetid på dage med akutmodtagelse. Under indlæggelserne mødte jeg flere flinke og omhyggelige læger og sygeplejersker (ROS til NN). Dårligt
-  55 Dagen før, jeg skulle hjem, blev jeg flyttet til en tosengsstue [], men vi lå tre personer på stuen. Den ene af dem var så dårlig, at han havde mange pårørende på besøg, helt frem til [sent om aftenen]. Senere [på aftenen] havde de kørt ham ud, så jeg kunne komme i seng. Virkelig dårligt