

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Sengeafsnit P4 vest 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:	184
Besvarelser fra afsnittets patienter:	124
Afsnittets svarprocent:	67%

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

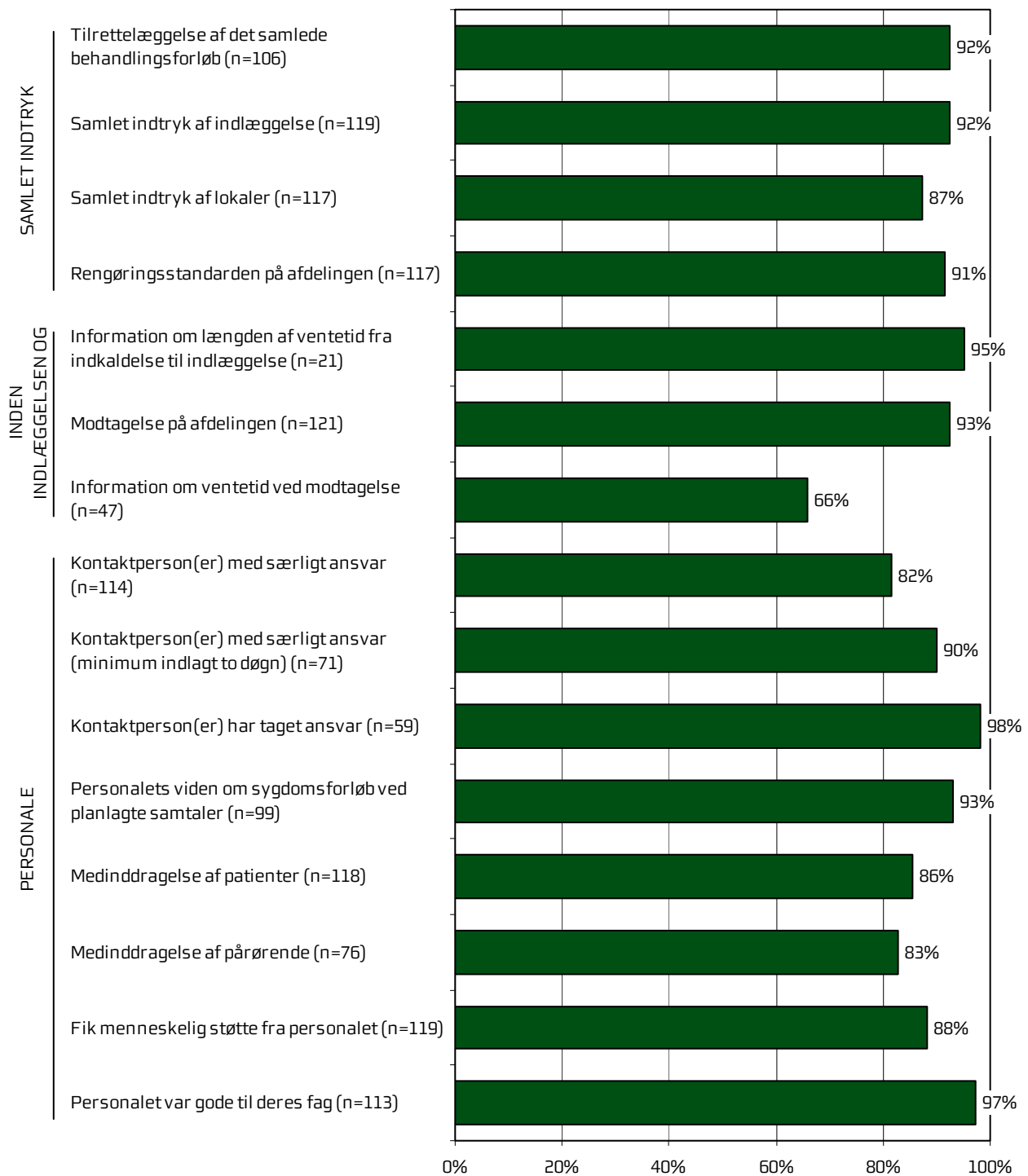
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

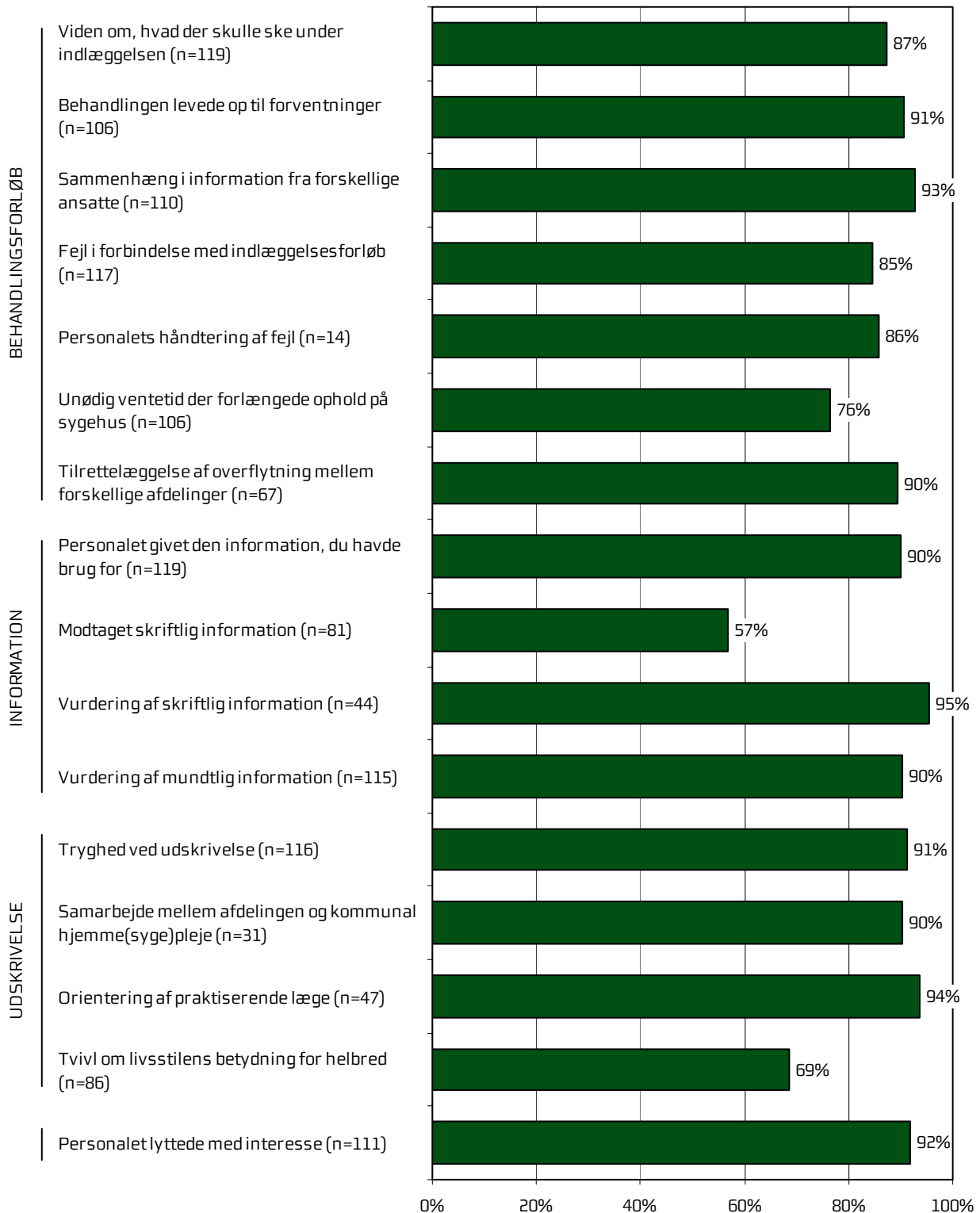
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 børn, Horsens, Afsnit P4 vest, Horsens

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

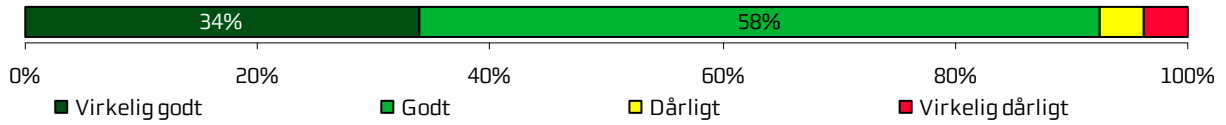
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

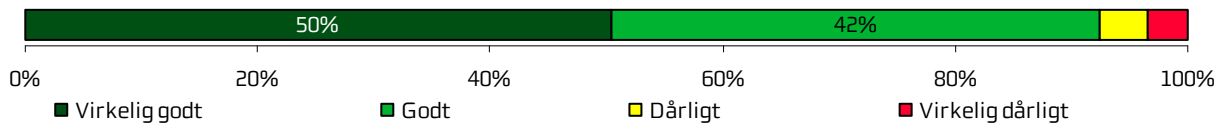
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

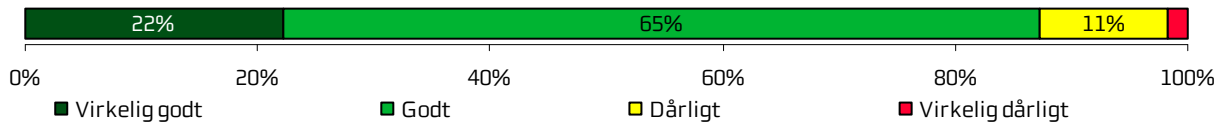
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=106)



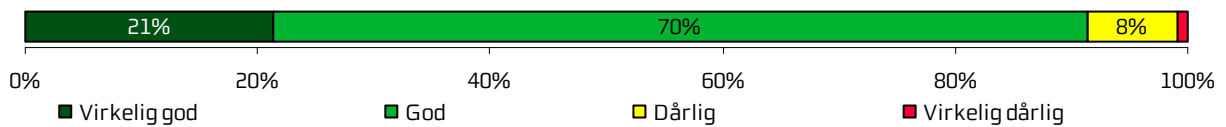
Samlet indtryk af indlæggelse (n=119)



Samlet indtryk af lokaler (n=117)



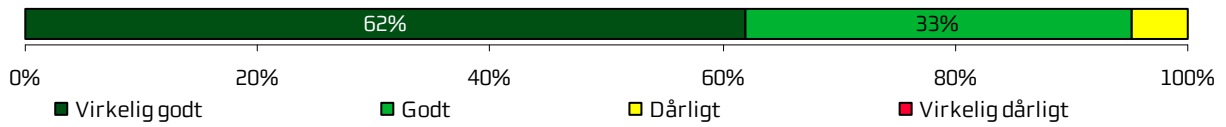
Rengøringsstandard på afdelingen (n=117)



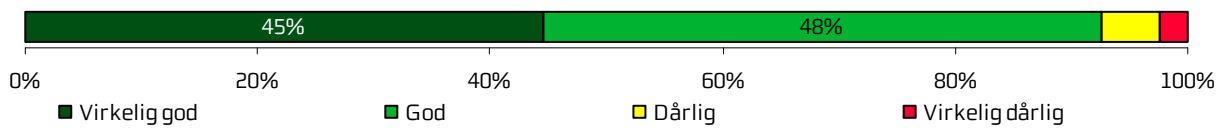
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	91 %	-	99 % *	85 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	93 %	-	99 % *	87 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	87 %	78 %	-	93 %	83 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	91 %	-	-	95 %	79 % *	87 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

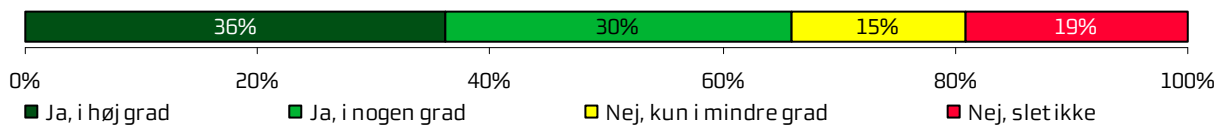
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=21)



Modtagelse på afdelingen (n=121)



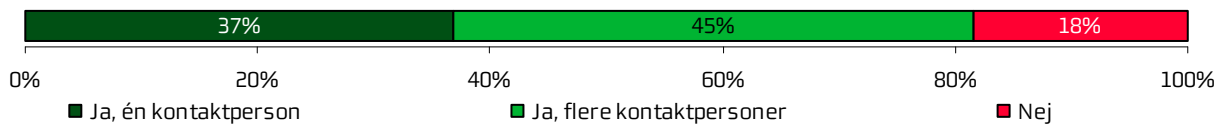
Information om ventetid ved modtagelse (n=47)



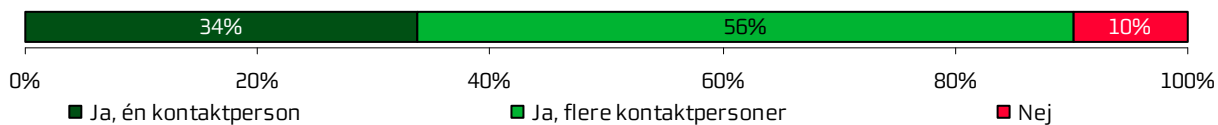
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	100 %	-	98 %	91 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	96 %	-	100 % *	93 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66 %	60 %	-	90 % *	61 %	71 %

Personale

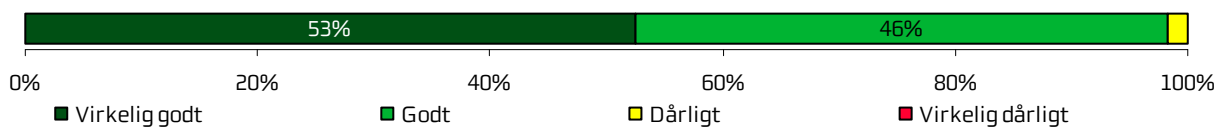
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=114)



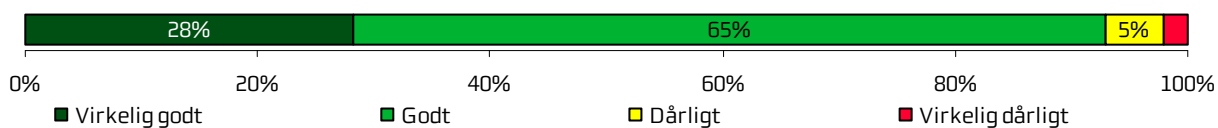
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=71)



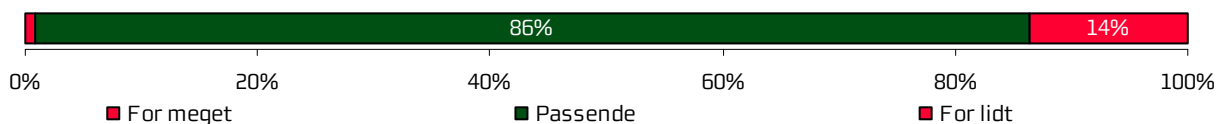
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=59)



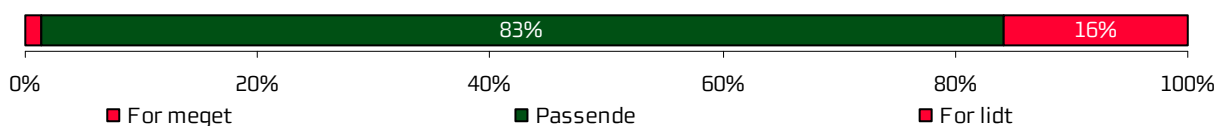
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=99)



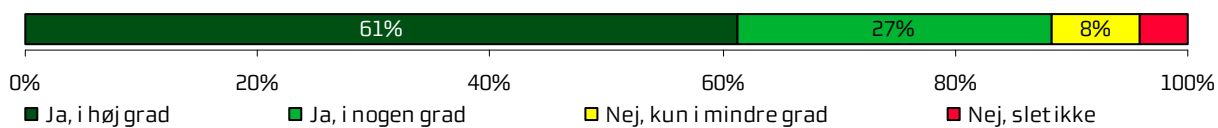
Medinddragelse af patienter (n=118)



Medinddragelse af pårørende (n=76)



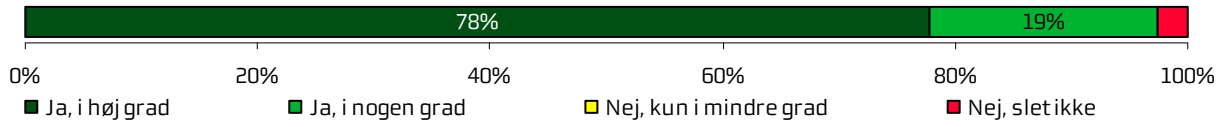
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=119)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	87 %	-	91 % *	71 %	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	90 %	85 %	-	92 %	62 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	93 %	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	90 %	-	97 %	78 % *	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	91 %	-	96 % *	79 %	87 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	85 %	-	92 %	72 %	82 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	88 %	92 %	-	96 % *	84 %	90 %

Personale (fortsat)

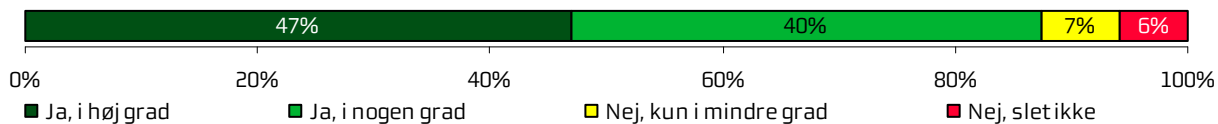
Personalet var gode til deres fag (n=113)



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

Behandlingsforløb

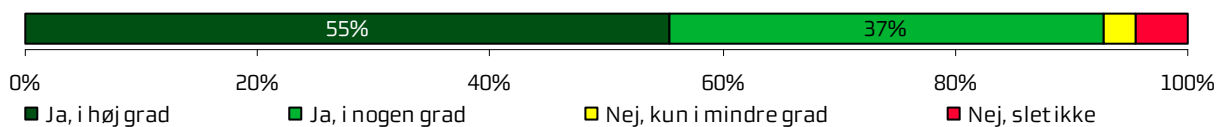
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=119)



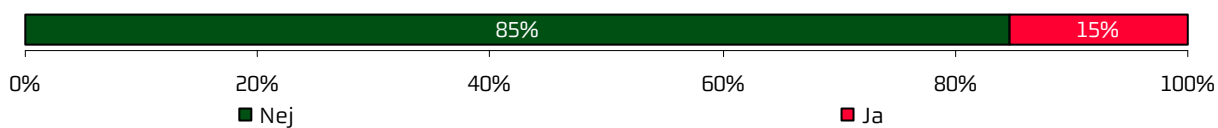
Behandlingen levede op til forventninger (n=106)



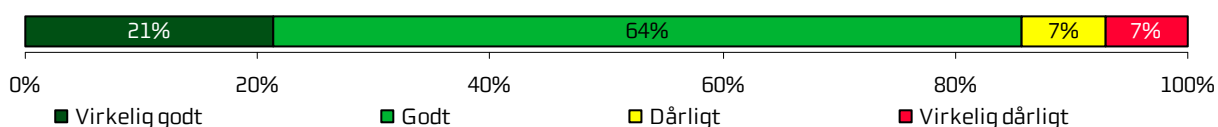
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=110)



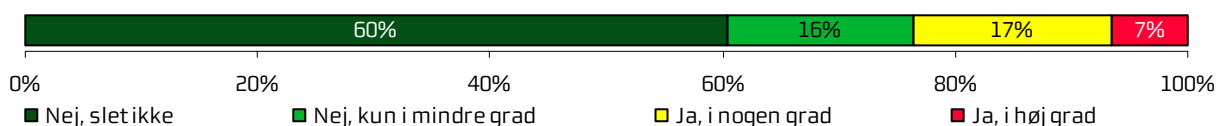
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=117)



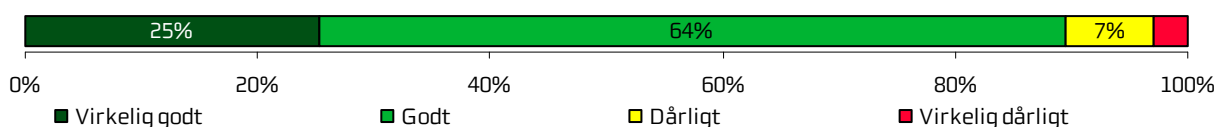
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=106)



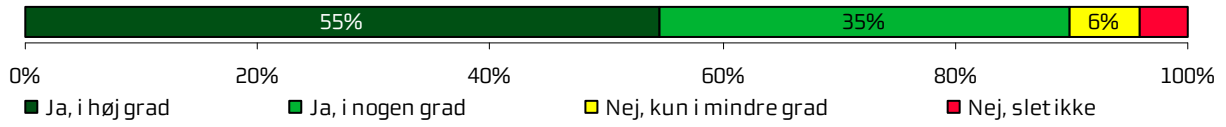
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=67)



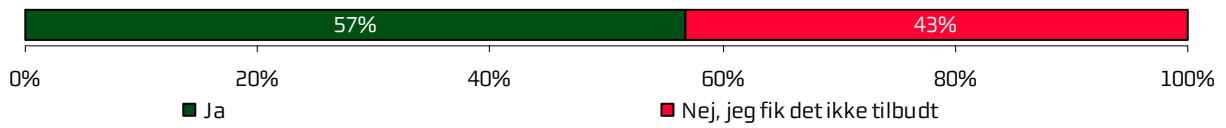
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	84 %	-	95 % *	69 % *	82 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	91 %	-	95 %	85 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	84 %	-	97 %	85 % *	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	79 %	-	95 % *	81 %	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	86 %	59 %	-	87 %	50 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	76 %	60 % *	-	96 % *	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	89 %	-	99 % *	80 %	92 % *

Information

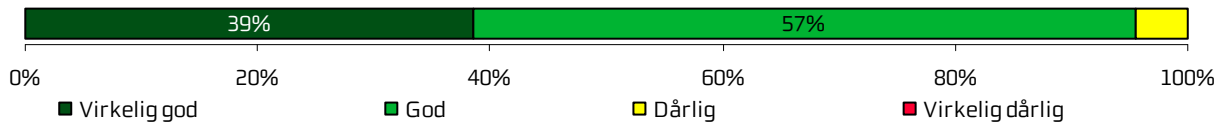
Personalet givet den information, du havde brug for (n=119)



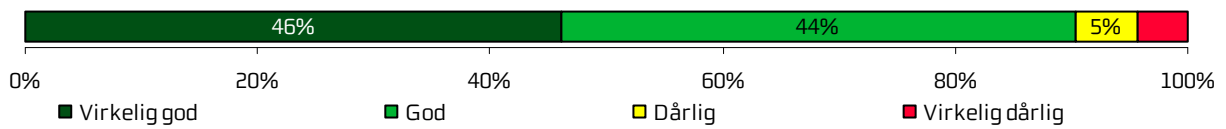
Modtaget skriftlig information (n=81)



Vurdering af skriftlig information (n=44)



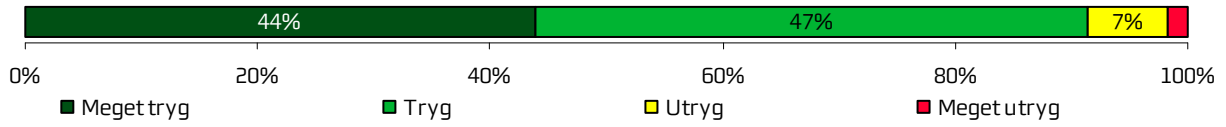
Vurdering af mundtlig information (n=115)



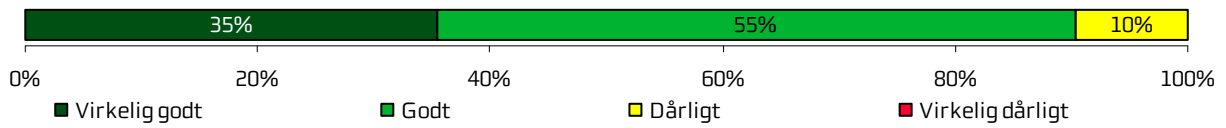
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	-	-	96 %	84 %	89 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	57 %	60 %	-	88 % *	40 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	97 %	-	99 %	92 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	89 %	-	98 % *	86 %	93 %

Udskrivelse

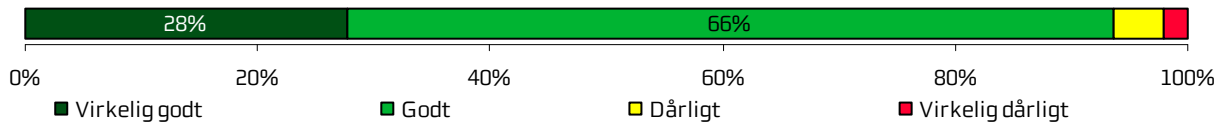
Tryghed ved udskrivelse (n=116)



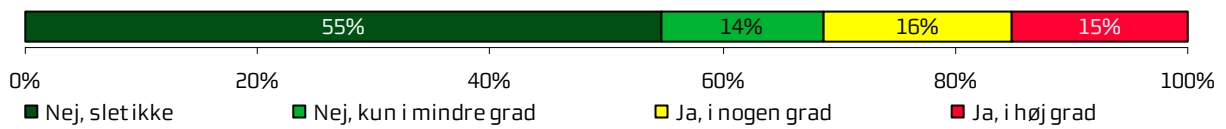
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=31)



Orientering af praktiserende læge (n=47)



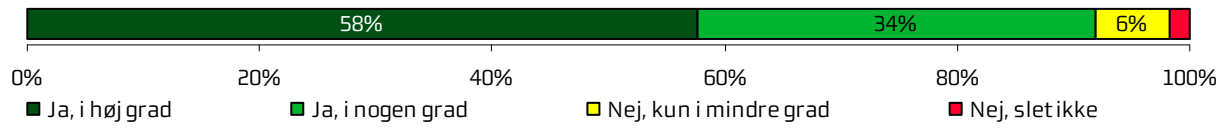
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=86)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	90 %	-	93 %	82 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	86 %	-	96 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	83 %	-	94 %	77 % *	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69 %	74 %	-	82 % *	72 %	77 %

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=111)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	91 %	-	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 vest kirurgi

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




ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
1	Det skete hurtigt. Men vagtlæge og skadestue snakker dårligt sammen.	Virkelig godt
4	Kontaktede skadestuen.	Virkelig godt
6	Indlagt akut.	Godt
7	Personalet var rigtig gode til at hjælpe og forklare, hvem de var, og hvad jeg skulle.	Virkelig godt
8	De var utrolig gode til at berolige mig på en utrolig professionel måde.	Godt
10	Usikkerhed omkring om mit forløb skulle være ambulante eller som indlagt.	Virkelig godt
12	Der er tale om akut indlæggelse.	Godt
14	Var til [en undersøgelse] på en anden afdeling og blev herfra indlagt.	Godt
15	Kom akut ind via 112. [].	Godt
16	Jeg fik en indkaldelse efter en forudgående undersøgelse.	Dårligt
18	Sad og ventede fra [om eftermiddagen] til [ud på aftenen]. Fik dog taget blodprøve [om eftermiddagen]. Ventede på en læge til [om aftenen]. Hun havde glemt mig. Blev sendt hjem.	Godt
21	Blev indlagt akut.	Godt
22	Blev sendt akut til sygehuset, og hende, der sad der ved modtagelsen, var meget ubehøvet. Min læge havde skrevet til sygehuset, at jeg skulle indlægges med det samme, men måtte vente tre timer i patientmodtagelsen.	Godt
25	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
27	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
32	Jeg blev indlagt og opereret akut på et andet sygehus, og [et par] dage senere overført til Horsens, efter eget ønske.	Virkelig godt
33	Venligt personale, der løber stærkt. Dårlig information eller slet ingen.	Intet svar
36	Jeg blev indlagt akut, så jeg havde ikke ventetid.	Virkelig godt
37	Blev indlagt akut. Var hos egen læge, som kontaktede afdelingen vedrørende indlæggelse. Fungerede perfekt.	Virkelig godt
39	Akut indlæggelse. Operation.	Dårligt
40	Blev akut indlagt.	Godt
41	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
42	Det var en akut indlæggelse.	Godt
43	Jeg blev indlagt akut.	Godt
45	I modtagelsen blev jeg placeret i et rum uden viden om, hvad der videre skulle ske og uden tidslinie...	Dårligt
46	Kunne ikke få noget at vide.	Godt
48	Akut.	Virkelig godt

- ✎ 49 Der var lang ventetid [to måneder]. Virkelig godt
- ✎ 54 Jeg blev akut indlagt, da min læge frygtede, at jeg havde blindtarmsbetændelse. Synes, at lægerne på sygehuset virkede til at have travlt, og jeg ventede et stykke tid på svar og på at komme på en stue. Godt
- ✎ 55 Synes ikke, at det er okay at vente i syv timer, inden en læge kommer og ser på en. Specielt ikke, hvis man har stærke smerter og ikke må få smertestillende (oplevede det [tidligere] ved indlæggelse på akutafdeling). Godt
- ✎ 56 Jeg blev akut indlagt. Virkelig godt
- ✎ 57 Kom fra lægevagten i Aarhus. Godt
- ✎ 58 Jeg blev overflyttet fra en anden afdeling. Jeg blev indlagt til observation på P7 [], og først [nogle dage senere] fandt man ud af, hvad jeg fejlede, og jeg blev hasteopereret. Jeg kan in-
genting huske fra [dagene inden] jeg blev overflyttet. Godt
- ✎ 60 Jeg blev indlagt fra andet sygehus. Godt
- ✎ 61 Behandlingen var fin, men kan slet ikke forstå, at vi bliver sendt til Horsens fra vagtlægen [i
anden by], når patienten tidligere har været indlagt og opereret i [den anden by]. Godt
- ✎ 62 Virkelig stor ros for modtagelse, behandling og ophold her. Tak til læge NN og sygeplejerske
NN. Den [et par uger senere] fik jeg voldsomt kummestprøjt af blod i forbindelse med afføring,
og min læge NN henviste mig til [] Akutmodtagelsen. Efter fem timers ophold her blev jeg
indlagt på P4 Vest organkirurgisk afdeling MEN på Akutmodtagelsen gav læge NN mig ukorrekte
oplysninger, idet hun meddelte mig, at jeg dagen efter [] skulle have foretaget en ny kik-
kertundersøgelse for at konstatere, hvorfra blodet kom. Så når jeg kom op på afdelingen,
kunne jeg bare spise aftensmad der. Dette undrede mig, idet jeg før den første kikkertunder-
søgelse skulle udtømmes []. Jeg henvendte mig til hende på Akutmodtagelsens gang, og jeg
udtrykte min undren over, at jeg måtte spise til aften, når jeg skulle kikkertundersøges dagen
efter. Hun udtalte, at det havde hendes "bagland" fortalt hende, og [han var dygtig]. MEN hun
ville da godt lige spørge den pågældende igen. Så kom hun lidt efter tilbage og UNDSKYLDTE
meget, at hun havde informeret mig forkert, for det var ikke dagen efter, [] jeg skulle kikkert-
undersøges, men først i overmorgen[]. Derefter kom en "ny" sygeplejerske "flyvende" og stak
mig en del dokumenter og sagde, at jeg skulle indlægges på andet afsnit, men at en portør []
ville hente mig. [Det var om eftermiddagen], men [en time efter] havde [portøren] stadig ikke
hentet mig. Jeg henvendte mig da til en sygeplejerske NN og sagde, at jeg vist var glemt af
[portøren], og om jeg ikke selv kunne gå op på [afsnittet]. Hun meddelte mig vejen derop, og så
tog jeg selv trapper og elevator. Da jeg kom til []kontoret, lagde jeg de medbragte papirer på
disken, og jeg meddelte, at jeg skulle indlægges på afdelingen. Den hvidklædte dame meddelte
mig, at det kunne man ikke bare blive, der var ingen læge pt. på afdelingen. Jeg henviste til de
medbragte papirer, og så kunne jeg selvfølgelig blive indlagt. Virkelig dårligt
- ✎ 66 Jeg kom fra en anden afdeling til jeres afdeling. Jeg husker intet fra tiden på den anden afde-
ling. []. Virkelig godt
- ✎ 68 Blev akut indlagt og kom på afdelingen med det samme. Virkelig godt

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Modtagelsen
1	Fik en kontaktperson, som jeg så én gang.	God
5	En god modtagelse.	Virkelig god
6	De glemte mig ikke, trods megen travlhed.	Virkelig god
8	Det var rart, de var så åbne og kom ind og snakkede ligeså stille og roligt til mig.	God
9	Der var lidt ventetid, inden der kom en og viste mig sengen.	God
12	En akut indlæggelse (ej ambulance) er vel altid en travlhedsfaktor.	God
15	Alle sygeplejersker var glade for at komme ind på stuen, hvor jeg lå sammen med tre andre mænd. Der var en god stemning.	God
16	Måtte vente to timer, før jeg kom ind på en stue.	Dårlig
17	Nej, jeg er selv positivt indstillet over for, hvad der skal ske.	God
18	Modtagelsen var fin, men jeg blev glemt igen. Ventede fra [morgen] til [fem en halv time senere]. Gjorde selv opmærksom på, at jeg ventede.	God
19	Blev lovet noget at spise, da jeg først skulle faste næste dag, men fik intet!	Dårlig
22	Der var ikke bestemt, hvilken stue jeg skulle ligge på, [og der var heller ikke] fundet nogen seng. Blev lagt ved siden af én, som var meget urolig. Fik derfor ikke den søvn, der var behov for.	Dårlig
23	Mødetider til operation kunne fordeles ud over dagen, så én der er sat til operation [over middag] ikke skal møde allerede [tidligt om morgenen]. Vil give mere tilfredse patienter, måske spare senge. Ved meget akut, hvor der skal aflyses, kan man måske nå at ringe til den sidste, inden han tager hjemmefra. Lig med mere tilfredshed.	Virkelig god
28	Min modtagelse var meget fin. Skønne, venlige og søde sygeplejersker og i det hele taget andet personale på afdelingen. Lægerne er også flinke til at orientere.	Virkelig god
31	Kan ikke være bedre.	Virkelig god
33	Jeg kom fra akutmodtagelsen [sent om aftenen]. Jeg blev mødt af venligt personale, men fik ingen information, hverken om bade- eller madforhold på afdelingen. Det var en anden patient, der fortalte det.	Dårlig
35	Søde, rare mennesker. Vi blev behandlet godt, og der var næsten ingen ventetid.	God
39	Oplevede, at sygeplejersken var skrap.	Dårlig
41	Omsorg.	Virkelig god
45	Var i kontakt med meget uoplagt sygeplejerske. :(Virkelig dårlig
51	Jeg vil gerne sige tak til alle, både læger og sygeplejersker m.m. for god behandling. Også fordi i talte klart og tydeligt, så jeg var med hele tiden efter operationen, det blev ved; på grund af min dårlige hørelse.	Virkelig god
54	Sygeplejerskerne var rigtig søde. De var gode til at forklare, hvad der skulle foregå.	God
55	Det er dejligt at blive taget godt imod, når man kommer. Og det blev jeg.	God
56	Alle er søde, rare. Begrænset ventetid. Stor tilfredshed :-)	Virkelig god

- | | | |
|--|---|-----------------|
|  61 | Fin. | God |
|  66 | Kan intet huske. | Intet svar |
|  67 | Lå lang tid uden at vide, hvor jeg skulle hen. Derefter på to forskellige afdelinger. | Virkelig dårlig |

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Fejlhåndtering
2	Operation slog fejl. Det medførte [flere] operationer.	Virkelig godt
6	En læge kom med konklusioner fra anden læge, som havde undersøgt mig, men jeg har aldrig mødt omtalte læge.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Der var en dag, de glemte at give mig en indsprøjtning.	Virkelig godt
11	Man må selv være obs. på, at man får den rigtige medicin. Oplevede fejl i det jeg fik.	Godt
13	Lægen udskrev mig ved formiddagens stuegang, dagen efter jeg var opereret/undersøgt for blindtarmsbetændelse. På det tidspunkt havde jeg stærke smerter i forbindelse med [] betændelsen.	Godt
18	At blive glemt [et par] gange på [få] dage er for meget, selvom det ikke var alvorligt, det jeg var indlagt for.	Virkelig godt
19	Modtagelsen havde glemt at bestille tid på OP til [undersøgelserne].	Godt
20	Ultralydsscanning, hvor læge NN vurderede, der ikke skulle foretages [en behandling]. Dette fik lægen på afdelingen heldigvis rettet senere!	Godt
22	Jeg fik en morfinsprøjte inden operationen. Jeg lagde mærke til, at det ikke kun var ved mig, men også ved andre patienter, at sprøjterne lå frit fremme, mere eller mindre halvfylde. Så hvilken som helst besøgende kunne have taget sprøjterne, uden at nogen opdagede det.	Virkelig dårligt
24	Jeg fik ikke det rigtige, så jeg bliver i tre dage og får lavet det hele om.	Intet svar
34	[Problemet] blev kun delvist ordnet.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
50	Henvisning til efterfølgende kemobehandling blev ikke sendt.	Godt
53	Det er for dårligt at blive indlagt om natten, og så tror dagholdet, at natholdet har styr på det. Skulle til scanning hurtigt, men måtte vente ca. 12 timer, grundet at personalet SNORK SOVER. Den ene tror, den anden har styr på det. Men nej. Totalt dårligt!	Godt
55	Fejl ved jeg ikke, om jeg vil kalde det, men oplevede til stuegang i slutningen af indlæggelsen, at en læge undrede sig over, at jeg havde fået antibiotika. Det havde jeg fået i drop hver dag. Det syntes vedkommende ikke, jeg skulle have. Så kan man godt føle, at der ikke er tjek på ens behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
59	Jeg skulle have afføringspiller [nogle dage] af min indlæggelse. Man kunne have sparet en dags indlæggelse.	Godt
62	Jeg kom i operationstøj [tidligt om morgenen] og fik af sygeplejersken at vide, at jeg kunne blive afhentet af en portør hvert øjeblik. Jeg var udtømt, MEN en sygeplejersken ([aftenen før]) havde fået den fejlagtige opfattelse, at jeg heller IKKE måtte DRIKKE noget fra [natten inden], da hun mente, at jeg skulle i fuld narkose. Hun fjernede om natten mit væskelager, og det skulle vise sig, at der skulle gå [næsten et halvt døgn], inden jeg fik væske igen. Jeg ventede og ventede, men [omkring middag] kom en sygeplejerske og meddelte mig, at operationsstuen ikke ville modtage mig, før de kendte mit INR-tal. Der skulle så komme en laborant og tage en NY blodprøve, hun kom ca. en time efter, og så skulle blodprøven derefter analyseres. Mit kummesprøjt af blod var ophørt [dagen inden operationen] og kom heller ikke igen [på dagen for operationen], hvilket jeg hver gang meddelte sygeplejersken, men jeg fik ingen reaktion på dette.	Dårligt

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
2	Lå på intensiv i tre uger, hvor behandlingen og omsorgen var helt i top.	Virkelig godt
5	Det var tilfredsstillende.	Virkelig godt
9	Kunne nogle gange have brugt lidt mere kontakt. Men på grund af travlhed, kunne der være meget lange perioder, uden kontaktpersonalet kom forbi. Det kunne ønskes, at de bare lidt oftere kom forbi for at høre, om alt var o.k. Men når de var der, var de o.k.	Virkelig godt
10	Følte, at jeg blev taget alvorligt, når jeg fortalte om symptomer m.m.	Virkelig godt
11	Ved flytning fra én afdeling til en anden var der ingen til at modtage mig. Jeg blev bare anbragt på stuen af portøren, hvorefter han afleverede mine papirer på kontoret. Der gik meget lang tid, inden der kom en og ønskede mig velkommen på afdelingen.	Godt
12	En akut indlæggelse op til en weekend kræver overblik og beslutningsdygtigt personale, hvilket jeg i høj grad oplevede! Undersøgelsen på OP, [tre forskellige undersøgelser], gennemførtes på forbilledlig vis ved "her og nu"-beslutninger. BRAVO!	Godt
14	Er udskrevet, men ikke færdigbehandlet. Forløbet på den videre behandling er for lang.	Godt
15	Jeg har været godt tilfreds med forløbet. Har ingen klager, alle var hjælpsomme og et smilende personale.	Godt
22	Når man er ved sine "fulde fem", som det hedder, skal man respektere patienternes ønsker ved en evt. behandling. Når man siger, man ikke vil, respekteres det ikke.	Godt
33	Modtagelsen på akutafdelingen var under al kritik. Ventetiden var unødigt lang. Jeg fik ingen oplysninger fra [formiddag til aften]. Skulle faste, hvilket var o.k., når diagnosen var ukendt. Men jeg fik ingen information, før min mand blev vred. Patienten ved siden af mig var [hæmmet], hun kunne ikke nå snoren til kabelsystemet. Hun råbte i en time på et bækken. Det er frustrerende, at man ikke kan hjælpe som medpatient, men også en belastning, når man er indlagt med stærke smerter.	Intet svar
42	Lang ventetid på at tage hjem, da det var blevet besluttet, at jeg skulle udskrives. Ventedet [et par] timer på et enkelt svar.	Godt
53	Det var for dårligt at komme ned til operation for at konstatere, man ikke er klar. Den afdeling, jeg kom fra, skulle fjerne hår [], men havde glemt det. For dårligt igen!	Virkelig dårligt
54	Jeg blev forvirret, da to forskellige læger sagde to forskellige ting til mig. Det skabte lidt tvivl hos mig.	Godt
56	Der var et fint samspil mellem indlæggelse, forundersøgelse, operation, opvågning og selve afdelingen.	Virkelig godt
62	Jeg blev så kørt til operation [i efteråret]. Jeg blev lagt på operationsbordet, og tre grønklædte sygeplejersker (meget søde) gjorde klar til undersøgelse, medens de talte beroligende til mig. Døren går op, og ind træder en læge NN og mumler vistnok sit navn. Bagefter fik jeg af sygeplejerskerne at vide, at hans navn var NN []. Herefter sagde han ordret: "Hvad laver du her?". Jeg var efter dagens oplevelser for omtumlet til at kunne svare ham. Jeg må gå ud fra, at han havde læst min journal []. Herefter udtalte han: "Vi aflyser", hvorefter han gik uden nogen som helst forklaring eller ord. Jeg havde nået at fortælle en sygeplejerske om mine oplevelser på Horsens Sygehus, og hun opfordrede mig til at skrive om det, og det gør jeg så nu, idet jeg ikke har haft overskud til det før.	Virkelig dårligt
63	Manglende information fra lægeligt hold i forbindelse med, at jeg [nogle] gange måtte i fuld narkose inden for [få] dage grundet kraftig udsivning fra operationssåret.	Virkelig godt

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
5	De var gode til at informere mig.	Virkelig godt
8	De var gode til at få det ned på jorden i stedet for at blæse det op.	Godt
9	Meget fin.	Virkelig godt
11	Følte, der var meget spildtid, hvor jeg ikke blev informeret om, hvad jeg ventede på.	Godt
16	Jeg talte faktisk ikke med noget personale før til stuegang dagen efter.	Dårligt
17	Jeg har været godt tilfreds med den behandling, jeg har fået.	Godt
30	Ved ikke, hvad min læge har fået at vide.	Virkelig godt
33	Jeg fik stort set ingen informationer. Svarene på mine blodprøver var "det er faldende", og her tales om infektionstal. Der var ingen oplysninger om, hvad konsekvensen kunne være eller om, hvad CT-scanningen viste. Lægen oplyste, at hans kollega havde set på billederne, altså kendte han ikke selv min sag.	Intet svar
39	Oplevede egentlig meget lidt kontakt til personalet. Virker pressede på mig, men igen meget forskellige. Nogle er meget kompetente og andre kolde og ikke nærværende.	Dårligt
41	[I efteråret] modtog jeg brev med tid til kikkertundersøgelse [noget tid senere]. Brevet indeholdt nøjagtige oplysninger om, hvordan alt skulle foregå.	Virkelig godt
52	Den vejledning, jeg fik, omkring rasering var ikke fyldestgørende.	Virkelig godt
53	Jeg blev noget overrasket, da jeg skulle udskrives. Lægen sagde: "Det var da godt, vi tog blindtarmen, eller var det gået galt". Ventetid! For dårligt igen!	Virkelig dårligt
54	Jeg fik først at vide af min læge, hvad jeg fejlede, men det skete først, da jeg selv spurgte efter det. Jeg fik ikke information om, hvad jeg fejlede, da jeg var på sygehuset.	Godt
56	Stor tilfredshed. Også stor venlighed og hurtig behandling, da jeg efter indlæggelsen blev i tvivl om noget og kom på afdelingen igen.	Virkelig godt
58	Jeg fik udleveret medicinkort ved udskrivningen og tilstrækkelig mundtlig information.	Godt
62	Efter indlæggelsen fik jeg et glædeligt brev fra læge NN om, at de udtagne polypper efter analyse viste godartede forhold.	Virkelig dårligt
64	Jeg vil sige mange tak til den læge, som opererede mig. Samtalen før og efter operation var beroligende. Jeg skylder ham mange tak.	Virkelig godt
65	Jeg følte, at man ikke vidste, hvad jeg fejlede. Faste, ikke faste, flere gange uden, at der skete noget.	Dårligt
66	Fik journal med hjem over hele forløbet.	Virkelig godt

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
10	Min udskrivelse blev udsat en smule, fordi jeg var dårlig og utryg ved at skulle hjem. Ved at blive lidt ekstra i afdelingen nåede jeg at blive fysisk tilpas igen og var derfor tryk ved at forlade afdelingen.	Virkelig godt
16	Efter stuegang spurgte jeg, om jeg så bare kunne tage hjem. Det var ok. Jeg kunne bare gå. Ingen talte om forbindelse, smertestillende eller om der var tråde, der skulle fjernes. De næste tre dage ringede jeg på det telefonnummer, der stod som kontaktnummer til afdelingen, men det viste sig, at nummeret ikke fandtes. Fedt. Om mandagen kom jeg igennem til afdelingen via omstillingen, og da fik jeg at vide, at forbindingen skulle have været taget af dagen efter, jeg var kommet hjem.	Dårligt
19	Ja, jeg var lige så dum/klog, som da jeg blev indlagt. Fik ingen konklusion på, hvorfor jeg havde haft de smerter, jeg blev indlagt med.	Virkelig dårligt
26	Jeg var utryg ved udskrivelsen, fordi jeg langt følte mig rask.	Virkelig godt
33	Jeg fik hurtigt indkaldelsen til kikkertundersøgelse. Den var vedlagt en god forklaring.	Intet svar
38	Ingen røg, ingen alkohol. Men men... Jeg bor alene og får ikke altid den kost, der gør forskellen. Ensidigt.	Virkelig godt
39	Var lidt i tvivl om, hvornår det var passende eller okay at dyrke sport igen. Jeg træner meget, og det var svært at vurdere, og meldingen var ikke hel klar efter operation.	Dårligt
41	God samtale med lægen, som beroligede mig meget.	Virkelig godt
44	Ved udskrivelsen blev jeg informeret om, at jeg nok ville blive indkaldt om ca. en måned. Da jeg ikke hørte noget, ringede jeg til afdelingen []. Man vidste ikke noget. [Ti minutter senere] blev jeg ringet op, at jeg da havde en tid [en time efter]. Jeg kom naturligvis [til denne tid]. Et administrativt problem.	Virkelig godt
45	Synes ikke jeg har fået vejledning om, hvordan jeg skal forholde mig, for at komme mig.	Dårligt
50	Læge NN glemte at sende den henvisning til kemobehandling, han havde skrevet, videre. En forespørgsel [over en uge] senere bekræftede dette, hvorefter efterbehandlingen kunne startes op.	Godt
52	I burde have anbefalet nogle dages sygemelding efter operationen. Jeg fik at vide, at jeg kunne starte på arbejde dagen efter. Men jeg fik morfin og smertestillende, så det var ikke forsvarligt at gå på arbejde.	Virkelig godt
54	Jeg har stadig dårlig mave, og nogle gange kramper i maven.	Godt
66	Jeg blev overflyttet til et andet sygehus fra jer. Det var først efter tre dage, jeg fik at vide, at jeg kun kunne få træning der i en uge. Det synes jeg, at jeg skulle have været informeret om før overflytningen, i stedet for at få at vide, at jeg skal hjem i løbet af en uge.	Virkelig godt

sengeafsnit P4 vest 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 vest kirurgi	Samlet indtryk
2	Jeg har kun oplevet en stor, stor hjælpsomhed. Og altid personale i godt humør og parate til samtale.	Virkelig godt
3	De fik mig til at føle mig tryk.	Virkelig godt
5	De var opmærksomme på, om man havde det godt.	Virkelig godt
8	Jeg synes f.eks. at til tider blev det for meget, da der hverken var nogle på min alder, intet TV eller internetforbindelse.	Godt
9	Der kunne godt være flere toiletter. Angående rengøringen er det nok de manglende toiletter, der gør det. De to toiletter, jeg brugte, kunne godt være lidt mere rene, men der var mange personer, der brugte dem. Mange der var i gang med en udrensning. Men ellers et godt ophold med dygtigt personale.	Virkelig godt
11	Bedre koordination, når man flytter fra en afdeling til en ny, så man er sikker på, de ved, at man er kommet. Jeg vil gerne give ros for, at personalet for det meste gav sig tid til en, hvis man var lidt nede eller havde brug for lidt omsorg.	Godt
13	Venlige og hjælpsomme sygeplejersker overalt, hvor jeg kom.	Godt
19	Personalet bør ikke bære snavset tøj op ad deres kitler eller lade det ligge og flyde på toiletterne eller i tomme senge. Sæt et stativ til snavset tøj op i stedet, eller tag snavsetøjsposen med rundt på stuerne, så der ikke ser så rodet ud!	Virkelig dårligt
22	Hvorfor skal man lægges sammen med meget dårlige og urolige patienter? Man får ikke den søvn, som man plejer, og man skal have en stærk psyke for at kunne holde ud at høre på deres råben, skrigen og beklagelser.	Godt
29	Jeg synes, man skal tænke på, at man ikke lægger unge og ældre sammen på stuen. Og at man giver forældre en ordentlig seng at sove i. Og at man ikke overlader pasning af den syge til de pårørende.	Virkelig dårligt
33	På en firesengsstue bør der være én sygeplejerske tilknyttet og ikke fire. Det vil give mere ro. Alvorligt syge bør ikke være på firesengsstuer, maksimum tosengsstuer. Man kan måske godt vente med at tage temperatur, til dagholdet kommer. At blive vækket klokken seks giver en lang dag. Det er jo ikke alle, der kan sove igen.	Intet svar
36	Jeg ville ønske, at madras og hovedpude var af en anden kvalitet. Jeg "kogte" pga. det materiale, som sengetøjet var lavet af (gummi?). Jeg kunne IKKE få en bedre pleje og omsorg end den, jeg fik, og efterfølgende skal der være en kæmpe ros til stomiklinikken. NN er suveræn!	Virkelig godt
39	Noget af personalet skal blive bedre til at håndtere patienter. På et dårligt tidspunkt for mig stod der en sygeplejerske og assistent for enden af sengen og rørte den ikke, imens jeg lå og græd. Jeg følte mig ydmyget, og den oplevelse sidder stærkt i mig. Det virkede utroligt at græde foran to mennesker, der stod på to meters afstand, og man skal alligevel åbne sig op for dem!	Dårligt
41	Min oplevelse af forløbet var god og tryk.	Virkelig godt
44	Specielt i mit tilfælde ville det have været en fordel med bidet på toilettet. Ellers er det ok. Men ellers min varmeste tak til alle for en fremragende indsats.	Virkelig godt
47	Mangler flere toiletter.	Godt
52	Jeg var glad for den søde og omsorgsfulde tone, jeg blev mødt med.	Virkelig godt
54	Var ikke meget for, at jeg skulle indlægges. Men det var fint nok.	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 55 Rengøringen er for overfladisk efter min mening. Synes også, det er for mange med fire på én stue. Det kunne også være rart med et tv. | Godt |
| ✎ | 56 Stor tilfredshed. Jeg lå på en firemandsstue, og selvfølgelig ville det være optimalt med enestue, men det, er jeg klar over, ikke muligt :-) | Virkelig godt |
| ✎ | 59 For megen støj om natten. Døre, der smækkes i medicinrum, personale med sko, der klapper. Der tales for meget af de ansatte på gangene om natten. | Godt |
| ✎ | 63 Behandling og omsorg helt i top. | Virkelig godt |
| ✎ | 66 Afdelingen gjorde det godt, men om natten kunne der godt være et par hænder mere. Personalet havde hænderne fulde, så ventetiden kunne godt føles lidt lang, men det var absolut ikke personalets skyld. | Virkelig godt |