

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Sengeafsnit P4 øst kirurgi**

**Kirurgisk afdeling**

**Hospitalsenheden Horsens**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# 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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	166
Besvarelser fra afsnittets patienter:	89
Afsnittets svarprocent:	54%

### **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 tests 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).



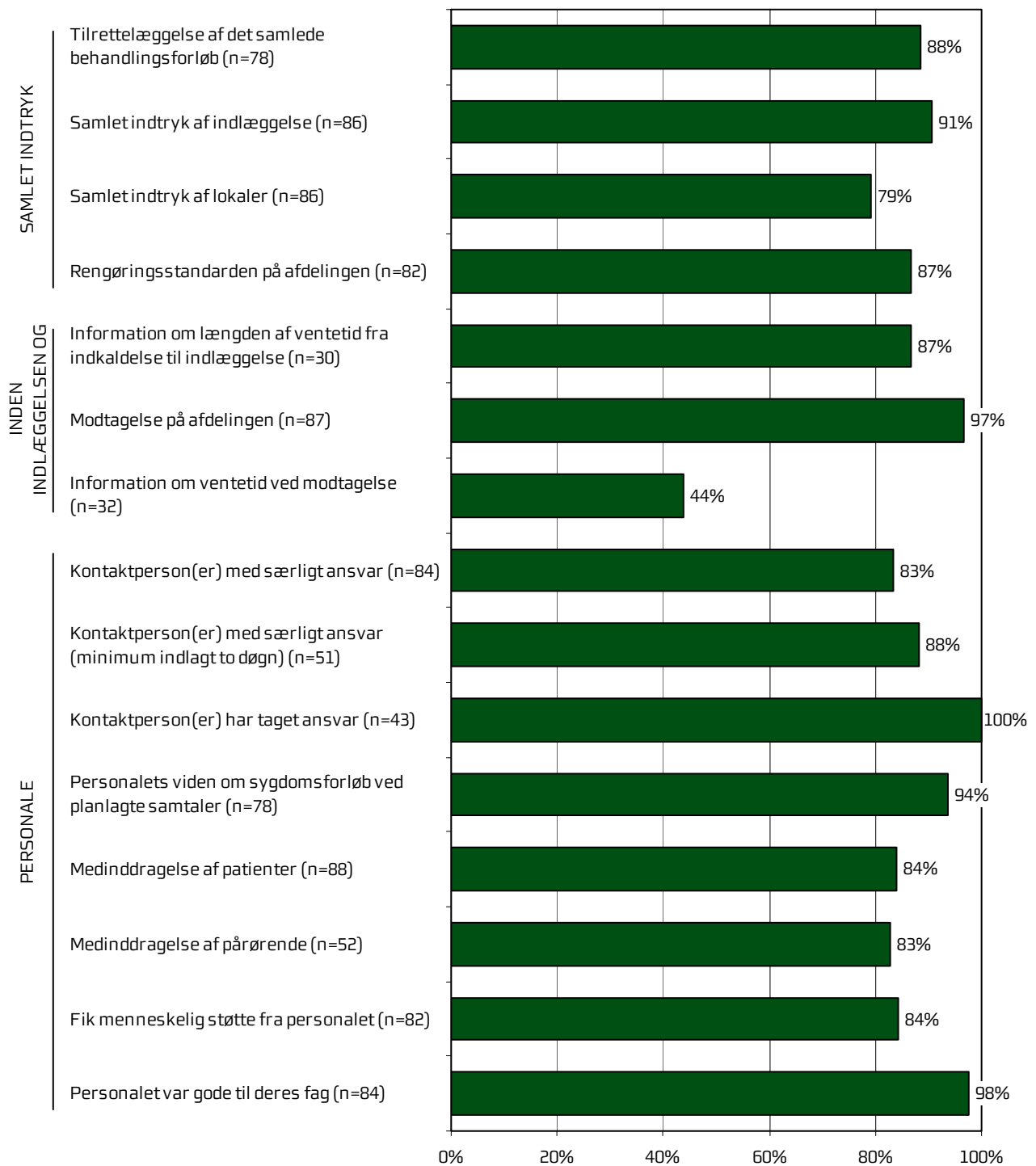


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

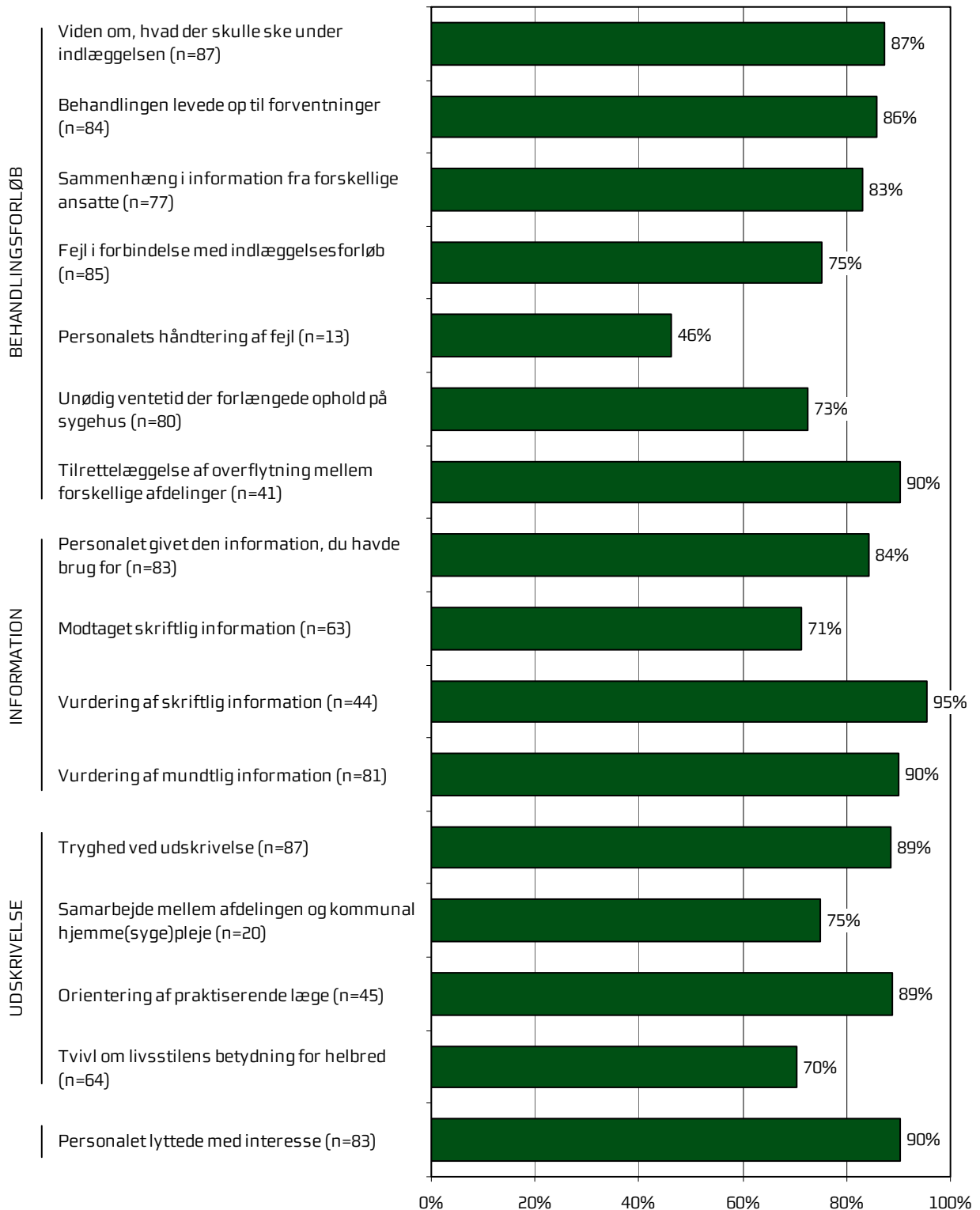
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Sengeafsnit P4 øst kirurgi

2010-tallet er for: Afsnit P4 øst, Horsens

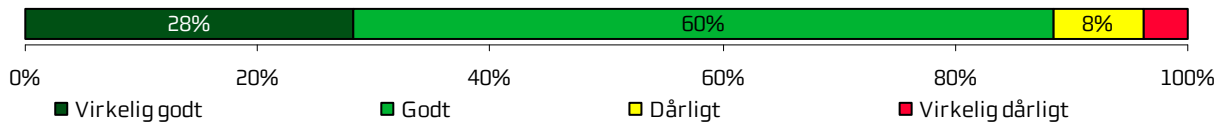
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

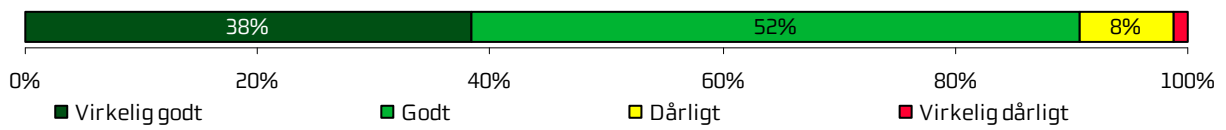
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

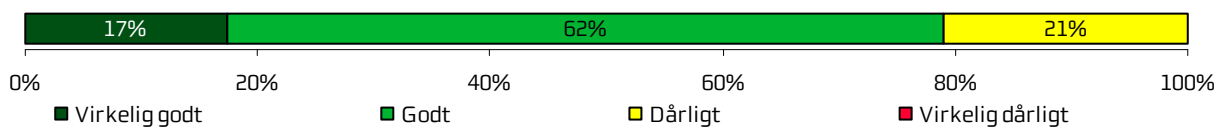
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=78)



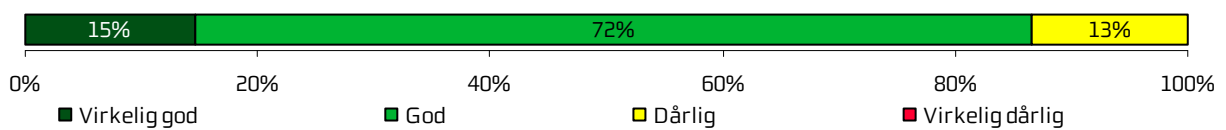
Samlet indtryk af indlæggelse (n=86)



Samlet indtryk af lokaler (n=86)



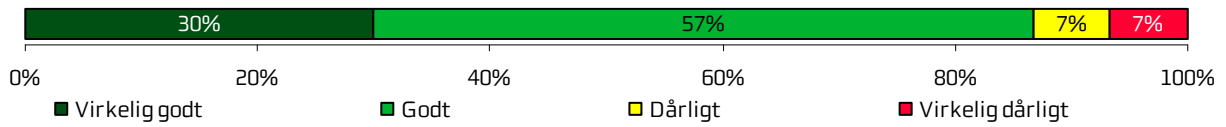
Rengøringsstandard på afdelingen (n=82)



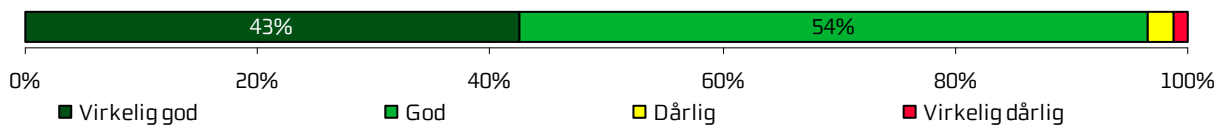
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	92 %	91 %	96 % *	83 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	93 %	90 %	97 %	83 %	88 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	79 %	90 % *	91 % *	88 %	81 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	87 %	86 %	-	91 %	80 %	85 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

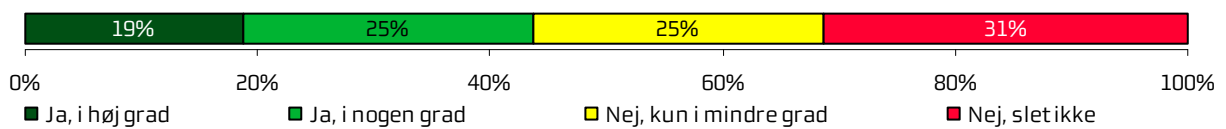
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=30)



Modtagelse på afdelingen (n=87)



Information om ventetid ved modtagelse (n=32)

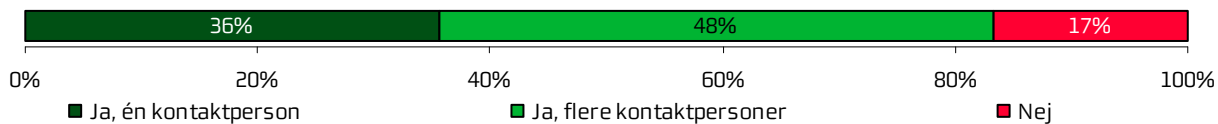




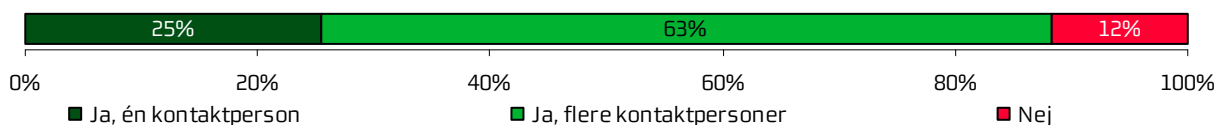
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	87 %	92 %	92 %	98 %	81 %	90 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	95 %	89 %	99 %	86 % *	92 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	44 %	72 % *	70 % *	75 % *	43 %	63 %

## Personale

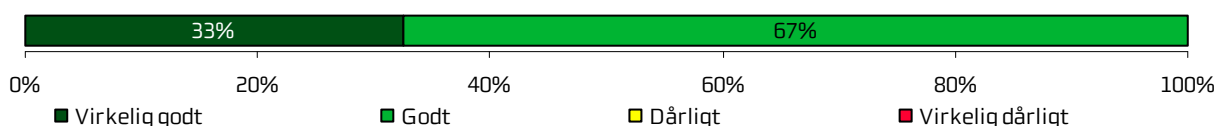
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=84)



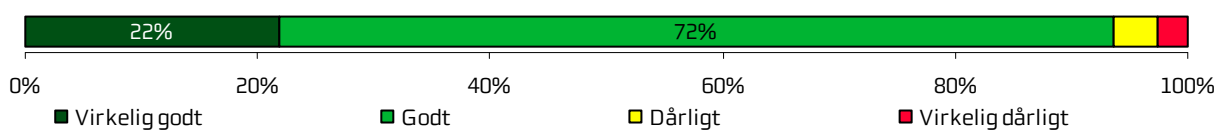
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=51)



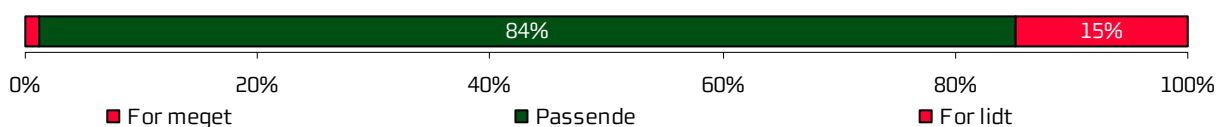
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=43)



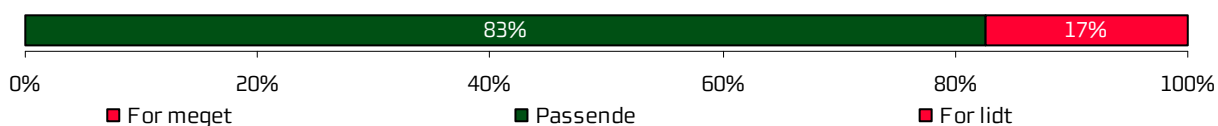
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=78)



Medinddragelse af patienter (n=88)



Medinddragelse af pårørende (n=52)



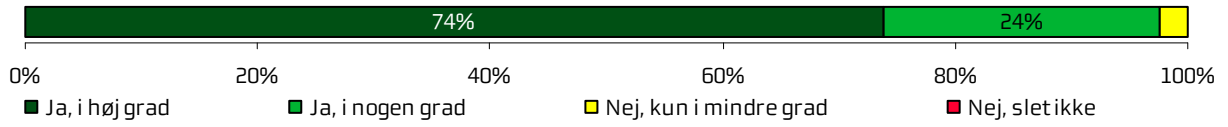
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=82)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	81 %	79 %	91 %	59 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	82 %	80 %	88 %	55 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	97 %	91 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	93 %	91 %	95 %	74 % *	84 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	84 %	84 %	82 %	94 % *	76 %	82 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	83 %	89 %	84 %	86 %	70 %	76 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84 %	91 %	89 %	94 % *	79 %	86 %

### *Personale (fortsat)*

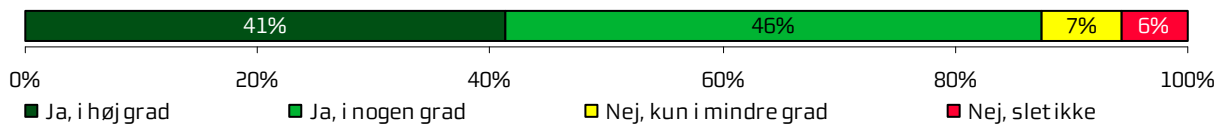
Personalet var gode til deres fag (n=84)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	97 %	98 %	89 % *	94 % *

## Behandlingsforløb

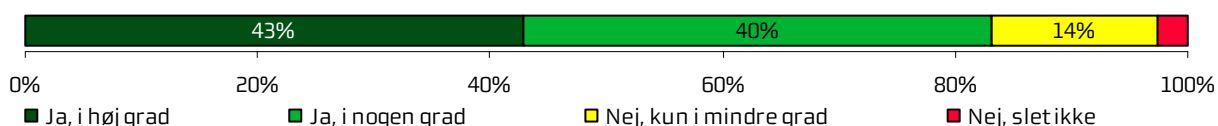
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=87)



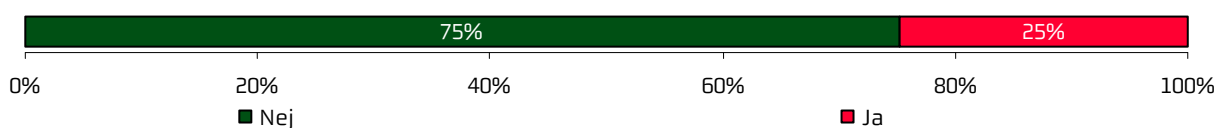
Behandlingen levede op til forventninger (n=84)



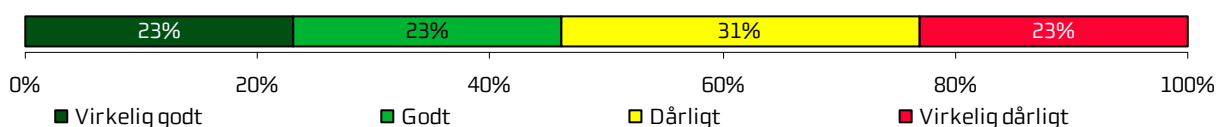
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=77)



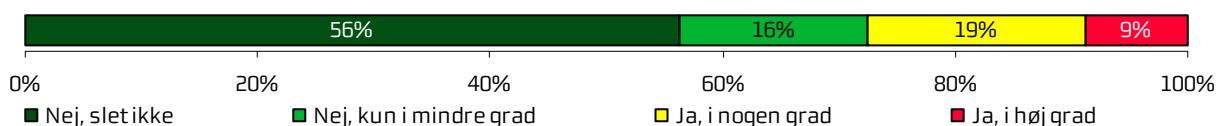
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=85)



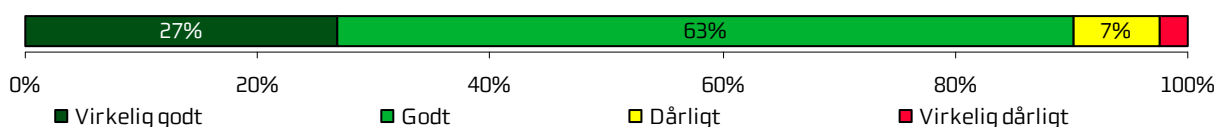
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=80)



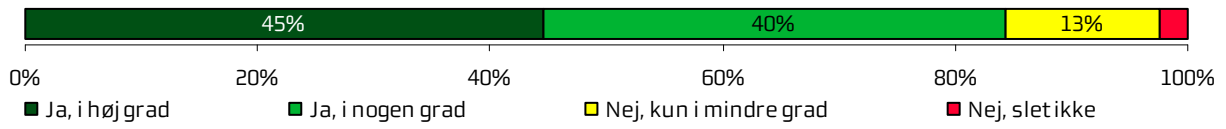
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=41)



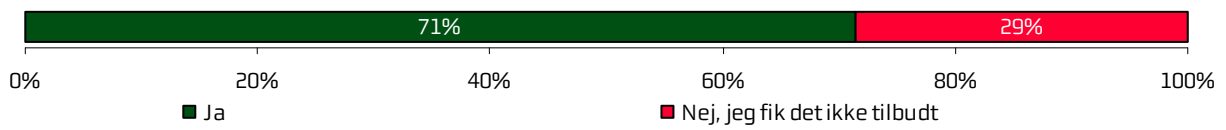
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	87 %	86 %	94 %	65 % *	76 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	88 %	91 %	95 % *	80 %	87 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	89 %	93 %	95 % *	75 %	83 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	75 %	84 %	88 % *	88 % *	77 %	84 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	46 %	87 % *	75 %	73 %	33 %	52 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	72 %	82 %	73 %	94 % *	77 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	96 %	90 %	95 %	75 % *	83 % *

## Information

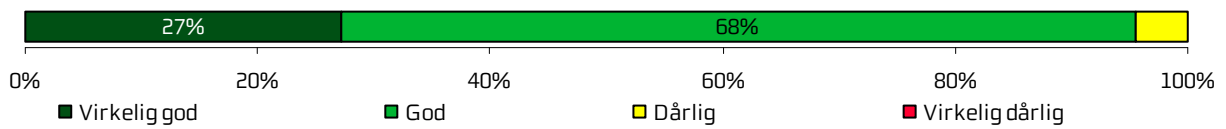
Personalet givet den information, du havde brug for (n=83)



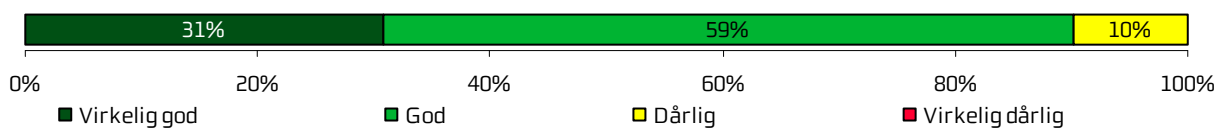
Modtaget skriftlig information (n=63)



Vurdering af skriftlig information (n=44)



Vurdering af mundtlig information (n=81)

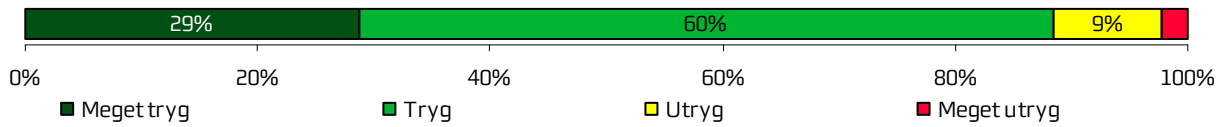




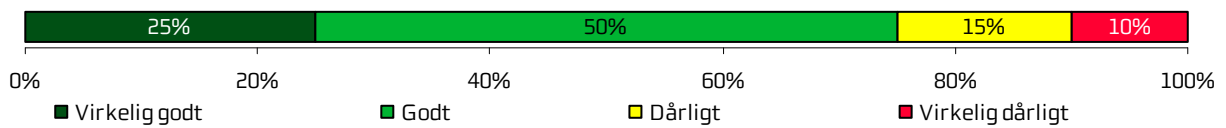
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	84 %	86 %	-	94 % *	76 %	85 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	71 %	69 %	64 %	86 % *	31 % *	53 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	98 %	100 %	100 %	88 %	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	90 %	92 %	90 %	97 % *	81 % *	88 % *

## Udskrivelse

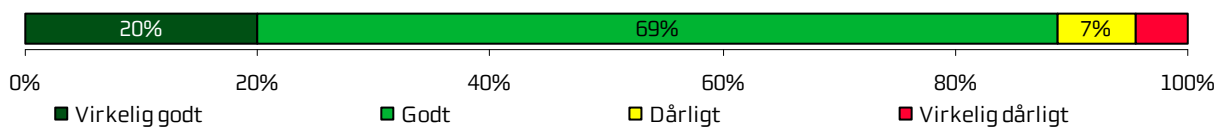
Tryghed ved udskrivelse (n=87)



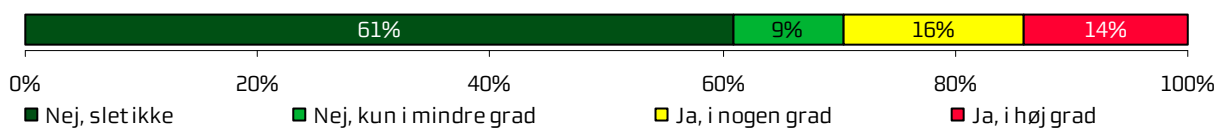
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



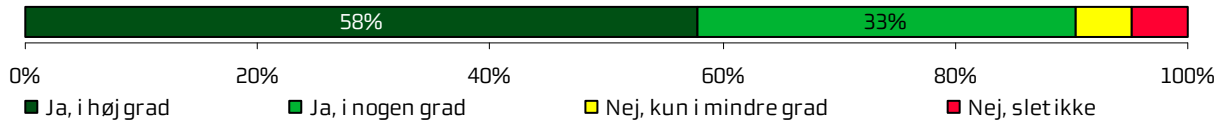
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=64)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	89 %	87 %	85 %	94 %	74 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	75 %	89 %	90 %	85 %	72 %	78 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	89 %	90 %	97 %	95 %	81 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	70 %	82 %	78 %	85 % *	57 %	70 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=83)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	90 %	96 %	90 %	96 %	86 %	89 %



## 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	10
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	8
Pleje	7
Relationer til personale	5
Ventetid	1

## Sengeafsnit P4 øst kirurgi

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
1	Akut indlæggelse.	Godt
4	Blev indlagt akut. Fandt modtagelsen og fik besked om at vente i venteværelset. Ingen besked om, at jeg ville blive afhentet. Tvivl om, jeg var gået rigtigt/forkert.	Godt
5	Det var læge NN, der selv stod for det.	Godt
6	Akut indlagt.	Godt
7	Jeg blev overført fra andet sygehus, hvor jeg blev opereret.	Virkelig godt
10	Det husker jeg ikke.	Godt
11	De kunne godt have fortalt, at jeg skulle i isolation.	Dårligt
12	Jeg blev henvist af egen læge for akutindlæggelse med mavesmerter. Jeg ventede i tre timer, inden en læge havde tid til mig! Og lavede lidt undersøgelse m.m.	Godt
16	Nej.	Dårligt
20	Hvis det er praktisk muligt, at orientere (brev) om datoen for operation, i umiddelbar forlængelse af undersøgelsen (evt. bare en måned), ville det have betydet meget i min situation. Også selvom datoen ligger et halvt år fremme. Ventetid føles ikke nær så lang (uvis), hvis der er en slutdato. Uvisheden har for mig virket meget traumatisk. Forsvandt så snart jeg fik en dato.	Virkelig godt
25	Blev overflyttet fra [anden afdeling].	Godt
27	Ja, mange tak for hjælpen med fjernelsen af polypper []. Jeg har det bedre, før gjorde det ondt. Jeg vil helst til kontrol, da jeg er bange for at det kommer igen.	Dårligt
37	Blev indlagt akut.	Godt
38	For lang ventetid ([over et halvt år]).	Godt
39	Jeg blev undersøgt af [flere] forskellig læger i akutmodtagelsen. Generelt flinke mennesker. Jeg blev dog forundret over, at den ene under undersøgelsen pludselig spørger mig om, hvorfor jeg overhovedet var kommet.	Virkelig godt
40	Dette var på akutmodtagelsen. Jeg var udsat for en læge, der absolut ikke fulgte de aftalte regler for, hvordan man oplyser patienten om sin mistanke om alvorlig sygdom. Han kom alene ind til mig og fortalte, at jeg havde en tumor [], og det ikke så for godt ud. Han havde bestilt tid til en scanning senere på dagen for at se, om der var spredning. Da han gik, sagde han, at vi jo kunne håbe, det var en storm i et glas vand, og så forlod han mig bare, uden at der var en til at tage hånd om mig. Jeg var totalt intetanende om det, så det var hårdt.	Godt
41	[Over 30] timer før jeg blev indlagt.	Godt



## Sengeafsnit P4 øst kirurgi

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Modtagelsen
3	De var alle rigtig søde.	Virkelig god
4	RIGTIG SØD SYGEPLEJERSKE! Men måtte "strippe", da jeg skulle have sygehusets tøj på. Fire mennesker indlagt samtidig, og én af dem gloede. [Det var] ubehageligt.	God
7	Jeg blev godt modtaget, trods stor travlhed blev der taget vare på mig med det samme.	Virkelig god
10	Jeg har ingen kommentarer.	God
11	Der var ikke en seng på værelset.	God
19	Jeg ventede i [mange] timer og blev sendt hjem, da de ikke kunne nå at tage mig, så jeg fik en ny tid.	God
24	Venlig. Professionel.	Virkelig god
27	Ja det er dejligt hurtigst muligt at overstå det. Husk altid at tage tolk til døve, da det er problem.	Virkelig god
31	Jeg skulle møde [om morgenen] på afdelingen men kom derind [en time tidligere end aftalt] [] og sad i et venterum til omkring middag, inden jeg blev kontaktet af en sygeplejerske og blev indlagt på en stue.	Dårlig
36	Akut indlæggelse.	Virkelig god
42	Præcist!	Virkelig god
46	Jeg blev overflyttet fra andet sygehus med henblik på operation hurtigst muligt. Personalet på den afdeling jeg var på, var ikke gode. Nogle var svære at "råbe op", angående det smertestillende jeg bad om. Jeg fik det ikke, før jeg bad om det igen.	Uoplyst
47	Jeg fik tildelt en kontaktperson, som jeg kun kort talte med en eftermiddag. Derefter så jeg hende ikke under min indlæggelse.	Virkelig god

## Sengeafsnit P4 øst kirurgi

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Fejlhåndtering
4	Først afviste man, senere fandt man en [anden sygdom]. Jeg var indlagt akut med blødninger. [Efter kort tid] ville man hjemsende mig (stadig blødende), men i sidste øjeblik fortrød man. [Sygdommen] gjorde, at jeg blev weekenden over. Onsdag blødte jeg igen. Da afviste man, at jeg skulle have den pågældende sygdom og sendte mig til [anden læge i en anden by].	Virkelig godt
10	Det kan jeg ikke huske.	Uoplyst
11	Jeg blev sendt hjem uden svar!	Virkelig dårligt
16	De fortalte mig ikke, hvad der skulle ske, eller hvad de fandt ud af. Manglende forklaring.	Dårligt
18	At min operation skulle have været tre år tidligere og [] muligvis ikke kan rettes.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Jeg konstaterede tilfældigt, at der var lagt [en bestemt slags medicin] sammen med den medicin [], jeg fik udleveret på hospitalet. [Denne medicin] havde jeg fået i forvejen sammen med [noget andet medicin], som jeg havde med hjemmefra. Jeg gjorde opmærksom på det, men [medicinen] var også med ved næste udlevering af medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	I anden omgang ankom jeg fredag ved middagstid og skulle scannes. Måtte hverken få vådt eller tørt. Scanningen blev hele tiden udsat indtil søndag, hvor den blev aflyst. Mad mandag morgen.	Uoplyst
30	Jeg fik ikke hjælp eller blev hørt på, efter jeg kom fra opvågning. Først da natpersonalet kom, så fik jeg en snak med hende, og hun kunne godt forstå mig.	Virkelig godt
32	Der var planlagt en forundersøgelse, som smuttede.	Godt
33	Jeg blev ikke informeret om, at jeg skulle tage Panodil forebyggende fremover hver dag for at undgå kroniske smerter. Det blev jeg først informeret om til kontrolsamtalen i [efteråret].	Dårligt
40	[] Det var på akutmodtagelsen. Håber aldrig, [vedkommende] laver sådan en uheldig handling over for andre patienter. Det har været rigtig hårdt for både mig, min familie og omgangskreds.	Godt
43	1: Lægen sætter tid af, og så er der ikke en læge denne dag. 2: Ikke bestilt blodprøve fra afdelingen, så der skal først tages kontrol fra anden afdeling. 3: Bestilte tid til scanning, og det bliver rykket nogle dage. 4: Nogle sygeplejersker vil ikke dække en ind med medicin på grund af store smerter, andre vil gerne, for jeg skulle ikke have ondt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
45	Jeg informerede sygehuset inden min indlæggelse om, at jeg ikke var i stand til at indtage det flydende afføringsmiddel, jeg ville få tilbudt. Alligevel fik jeg en flaske tilsendt med posten samt fik af vide, at jeg skulle indtage det, da jeg ankom til sygehuset. Da jeg nægtede at tage det, fik jeg af en anden sygeplejerske at vide, at jeg kunne være forsøgskanin til et nyt produkt. Det gjorde jeg, og det fungerede godt.	Godt
47	Jeg synes, at lægerne var dårligt informerede. Den første læge ville sende mig hurtigt til operation uden at have tjekket min medicin []. De to næste læger havde overhovedet ikke læst min journal, inden de talte. Sådan følte det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
48	Efter en brokoperation opstod der en byld. En meget ubehagelig oplevelse, som jeg godt kunne være foruden.	Dårligt

## Sengeafsnit P4 øst kirurgi

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
4	Ville have sat pris på at være blevet bedre orienteret!!  Men enormt søde mennesker hele vejen igennem forløbet.	Godt
5	Rigtig flot af NN efter så store smerter i [mange måneder] efter en rigtig dårlig behandling og operation hos jer i [] 2010. Har i de mange måneder været til mange undersøgelser og samtaler uden held.	Godt
9	Akut indlagt.	Godt
11	Jeg er stadig syg og har ikke fået svar!	Dårligt
12	Min undersøgelse [] blev udsat 24 timer, grundet travlhed for lægerne.	Godt
16	Det ene øjeblik fandt de noget, og det andet øjeblik var det ikke noget. Man blev skræmt hele tiden, og det er altså unødvendigt.	Dårligt
20	Meget tilfredsstillende.	Virkelig godt
25	Var indlagt på [en anden afdeling] af egen læge pga. mavesmerter [om eftermiddagen]. [Næste dag til middag] overflyttet til P4. Der fik jeg foretaget en scanning af maven og en kikkertundersøgelse af tyktarmen. Ellers ingen behandling.	Godt
26	Det var min [pårørende], [flere] dage efter første operation, der gjorde opmærksom på, at jeg blev mere og mere syg. Det mente personalet ikke. Jeg blev opereret to dage senere. Igen.	Dårligt
27	Det er svært at sige.	Dårligt
33	For lidt information om de komplikationer, der kan forekomme med clipsene i nettet. At de kan genere nerverne.	Godt
34	Jeg har stadig ikke fået besked fra [undersøgelsen i efteråret]. Vi har ringet om svar [flere] gange. Det er for dårligt.	Godt
35	Jeg blev opereret og fik fjernet overflødig hud fra maven, men jeg er i tvivl om det kaldes overflytning mellem afdelinger fra opvågningen til Organkirurgisk afdeling, men kaldes det en overflytning, så følte det som om, alt gik som planlagt.	Godt
43	Familien havde bedt om en samtale med lægen, som var blevet lovet med dato og klokkeslæt, men da tiden kom, kunne de få tre minutter under stuegang. DER ER FOR MEGET VENTETID. SELVOM DER ER FERIE. Kan ikke forstå, at jeg ikke blev sendt til det førstnævnte sygehus i stedet for det andet sygehus, når jeg ender på det første sygehus til sidst?	Uoplyst
46	Ja, sygeplejerske NN nægtede at give mig smertestillende, på grund af at jeg gik lidt rundt. Hun vurderede, at det havde jeg ikke brug for. Virkelig under al kritik.	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
3	Alt var godt. Var meget tryk ved at komme hjem.	Virkelig godt
4	på grund af den manglende orientering var jeg usikker på stort set alt. Havde foretrukket en mere bred orientering, bl.a. omkring ting jeg eventuelt skulle undgå. Følte mig ikke taget særligt seriøst, bl.a. fordi jeg ikke var præget af situationen. Men jeg er vant til at tage tingene, som de kommer! Var dog utryk, fordi informationen var stort set manglende.	Godt
5	NN var der selv og fortalte, hvad der var sket både første og anden dag.	Godt
8	Jeg gør opmærksom på, at jeg kun var indlagt i [et par] døgn til observation.	Godt
15	Indlagt akut [].	Godt
16	Information var for dårlig og i sidste øjeblik. Var ikke for god. Mangler fagligt personale under indlæggelsen.	Dårligt
25	Informationen om forløbet af scanning var god. Informationen om forløbet af [anden] undersøgelse var dårlig. Fik efter udskrivning [] brev fra den medicinske [afdeling] om resultatet af undersøgelsen samtidig med besked om behandlingen. (Jeg får piller hjemme).	Godt
27	Jeg ved det ikke rigtig selv. OK. Hvad betyder det at sige undskyld.	Dårligt
28	Mundtlig information efter undersøgelsen ok.	Godt
33	Kunne godt have brugt information om gener efter operation. At der kan forekomme smerter, når clipsene generer nerverne, og at en sammenvoksning kan hive tarmen op og give en følelse af, at den bliver klemt. Den information kunne have sparet mig for anden operation.	Godt
35	Jeg manglede oplysninger om såret, hvordan jeg skulle behandle det, om der var noget, jeg ikke må, og hvad jeg måtte.	Godt
47	Den sygeplejerske, jeg havde mest med at gøre, var virkelig professionel. Tid til at lytte. Men lægerne har jeg tabt fidusen til. Jeg måtte sige til lægen, at jeg skulle have en ambulans tid, ellers havde jeg aldrig fået en.	Virkelig godt

## Sengeafsnit P4 øst kirurgi

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 øst kirurgi	Samlet indtryk
4	Manglende information.	Godt
5	Kom hjem med kanyle i hånden og havde absolut ikke fået noget at vide, blot modtaget nogle smertestillende tabletter. Jeg kontaktede afdelingen næste dag for at få lidt at vide.	Godt
7	Der blev gjort meget ud af udskrivelsessamtalen, så man vidste, hvor man stod, og hvad man skulle gøre.	Virkelig godt
10	Ingen kommentar.	Godt
16	Ville gerne have snakket med en læge, inden jeg blev udskrevet. Følte mig tom og forladt. Der manglede et udskrivningsforløb med en læge.	Dårligt
20	Sygeplejersken havde sagt, at der ville komme en fysioterapeut. Jeg rykkede flere gange, men fik ikke talt med nogen, hvilket jeg havde ønsket for ikke at gøre skade.	Virkelig godt
21	Manglede en lægesamtale angående operationsforløb, som skete akut.	Godt
25	Med hensyn til udskrivelsen. Var blevet lovet oplysning om [undersøgelse], som blev foretaget [en eftermiddag], ved stuegang [dagen efter]. Men der var ingen stuegang. Blev først orienteret af sygeplejersken, der mødte [senere på dagen].	Godt
28	Lidt stressende information omkring udskrivelsen, ligesom en afslutning manglede. Skyldes formentlig travlhed på givne tidspunkt.	Godt
35	Jeg skulle selv ringe til hjemmesygeplejen og træffe aftale om pasning af mine sår.	Godt
40	Jeg blev overflyttet til et andet sygehus.	Godt
42	Flot, at jeg blev transporteret hjem.	Virkelig godt
46	Meget god fra den sygeplejerske, der varetog mig.	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	Badeforholdene: kunne gøres bedre rent. Bl.a. rense riste i bruserum for gamle hår og andet snavs i hjørner m.m. [Fysiske rammer]	Godt
3	De passede godt på mig! :) Alle var søde, selvom de havde meget travlt. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
4	Menneskeligt set var alle fantastiske! Eksempel: Måtte kun få flydende, og suppen var med indhold. [Hende], som serverede maden, siede den. SØDT GJORT. Og tak til alle de søde mennesker, som jeg mødte! [Pleje, Relationer til personale]	Godt
5	Ros til personalet den første og anden dag, men det stik modsatte tredje dag, da jeg blev sendt hjem.	Godt
7	Jeg synes, at det er en god afdeling. Der bliver gjort alt for, at man skal have det så godt som muligt.	Virkelig godt
10	Offentligt hospital..	Godt
12	Toiletterne på stuen kunne godt trænge til en kraftig renovering (nye fliser på gulve m.m.). [Fysiske rammer]	Godt
13	Kunne godt få nogle blødere madrasser. De, der er, er meget hårde. Jeg ville have været ked af at skulle ligge på dem, hvis jeg skulle være indlagt i længere tid pga. dårlig ryg []. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	Vedrørende rengøringen kunne jeg konstatere, at det kom an på, hvem der gjorde rent. Ellers var det helt igennem en positiv oplevelse. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Modtagelsen: Virkelig godt. Dårlige toiletforhold (gammelt). [Fysiske rammer]	Godt
16	Behandl os patienter menneskeligt, og tænk på, at vi patienter ikke er ens. Mangler omsorg og pleje. [Relationer til personale]	Dårligt
17	Rengøring på toilettet til stuen. [Fysiske rammer]	Godt
20	Dejlig, rolig atmosfære.	Virkelig godt
22	Det var en medpatient, der sagde, jeg skulle opereres, når jeg havde grønt tøj på. Jeg vidste ingenting. Det var ydmygende, især når man er [ældre]. Jeg måtte ustandseligt rende på wc, selv mellem besøgene, og intet var forberedt på wc til udtømningsproblemer. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	Dårligt
23	Jeg overnattede på Afdeling P4 én nat. Personalet var venligt. Det samlede indtryk af mit ophold er, at der mangler sammenhæng mellem operations-, opvågnings- og sengeafdeling. Desværre er det centrale, nemlig selve operationsresultatet, ikke tilfredsstillende. [Der er opstået komplikationer efter operationen]. Hvor eller hvem skal jeg sige det til? [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Altid smil på læben uanset hvad, der blev gjort eller skulle gøres. Professionelt arbejde. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
25	Denne sygeplejerske fik kontakt med en læge på P4 [om aftenen]. Resultat af [undersøgelsen] var betændelse [] (medicinsk behandling). Læge NN sagde, at behandling kunne foregå ambu-	Godt

	lant. Sygeplejersken arrangerede udskrivning i samarbejde med anden læge NN, så jeg kom hjem [efterfølgende]. [Kvalitet i behandling]	
✎ 27	Det er ikke orden på badeværelse. . [Man skal] samle sit tøj op, tage det med på plads.	Dårligt
✎ 28	Kontaktpersonen er kompetent og empatisk, hvis også det øvrige personale er. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
✎ 29	Jeg har fået en enestående god behandling, både hvad helbredelse angik, og også især maden var prisværdig god. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
✎ 31	Toiletrum og W.C. er ildelugtende og ikke rent. Rengøring af stuen (gulvet) gøres dårligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 34	Venligt personale. God og smagfuld mad. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
✎ 35	Så længe jeg ikke selv kunne stå ud af sengen, var personalet utrolig søde til at hjælpe med ALT, så send endelig min ros og tak til personalet på P4 Organkirurgisk Afdeling. [Pleje]	Godt
✎ 36	Jeg er rigtig taknemmelig for/imponeret over, at I opdagede den tumor! Tak! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 40	Jeg synes, at personalet på afdelingen var virkelig professionelle og kompetente. De havde empati og humor. I kan ikke have et bedre personale. Det kan I være stolte af. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 42	Desværre var der en ventetid på 21 uger! [Ventetid]	Virkelig godt
✎ 43	Farver på væggene. Noget at kigge på, såsom fotos. Mere personale. Man kan mærke, at de er spændt godt op, både læger og sygeplejersker. Nogle sygeplejersker virkede stressede og andre havde et godt overskud. Især en særlig tak skal der lyde til NN, som var en SUPERHELT. [Fysiske rammer, Pleje]	Uoplyst
✎ 44	Generelt gjorde hele personalet alt for, at patienterne havde det godt og trives. Dog burde man renovere flere af stuerne på Afdeling P4 (bare lidt maling og farver ville gøre det endnu mere behageligt at være indlagt). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 46	Noget af personalet synes jeg ikke var der for patienterne. Kunne gå en god rum tid, inden de reagerede, når man kaldte via den snor, som er ved sengen. [Pleje]	Dårligt
✎ 47	Jeg har rost sygeplejerskerne, men ris til lægerne	Virkelig godt

