

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Kirurgisk akutafd. A24

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenhed Midt

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

© 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:	147
Besvarelser fra afsnittets patienter:	74
Afsnittets svarprocent:	50%

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

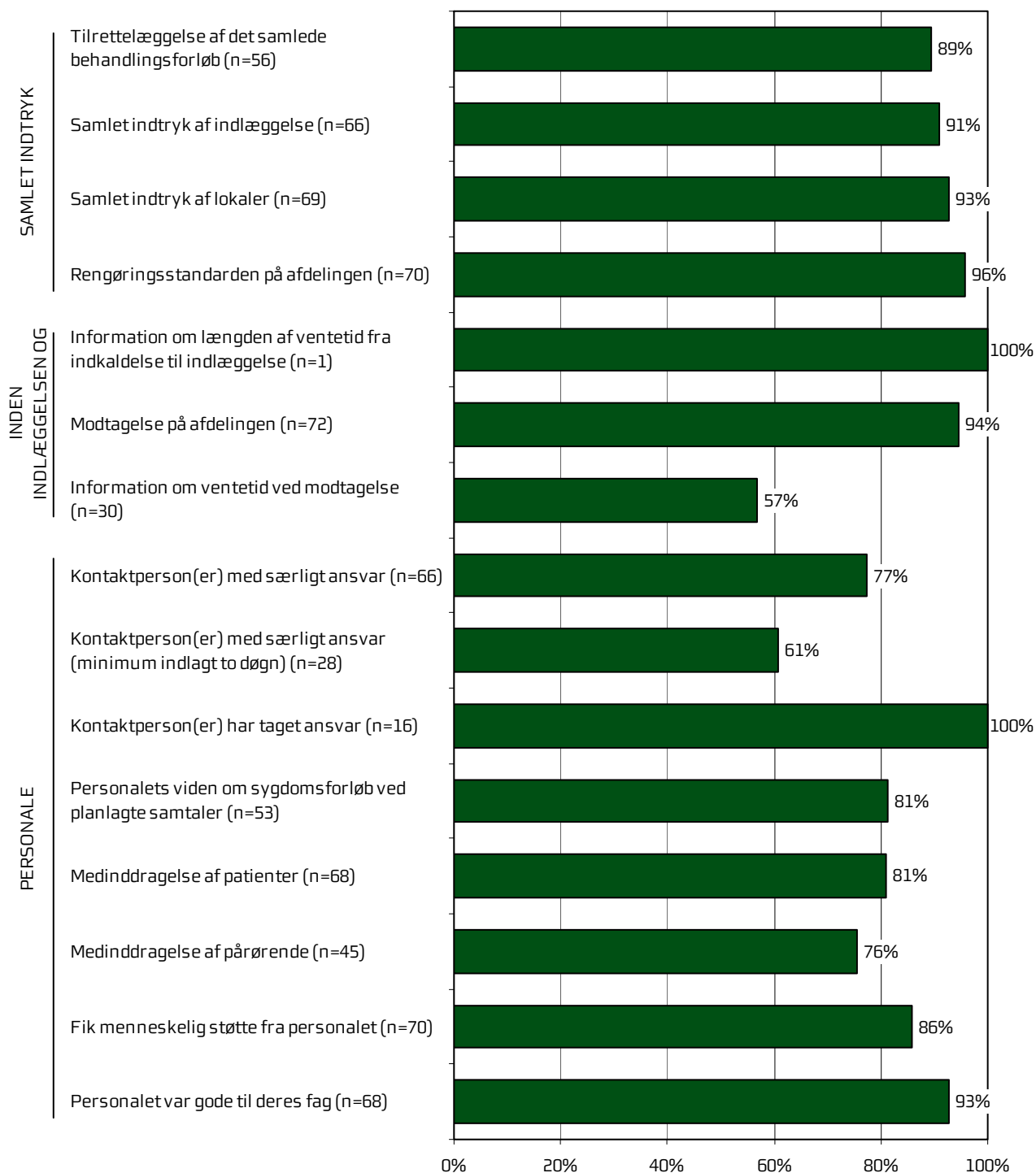
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

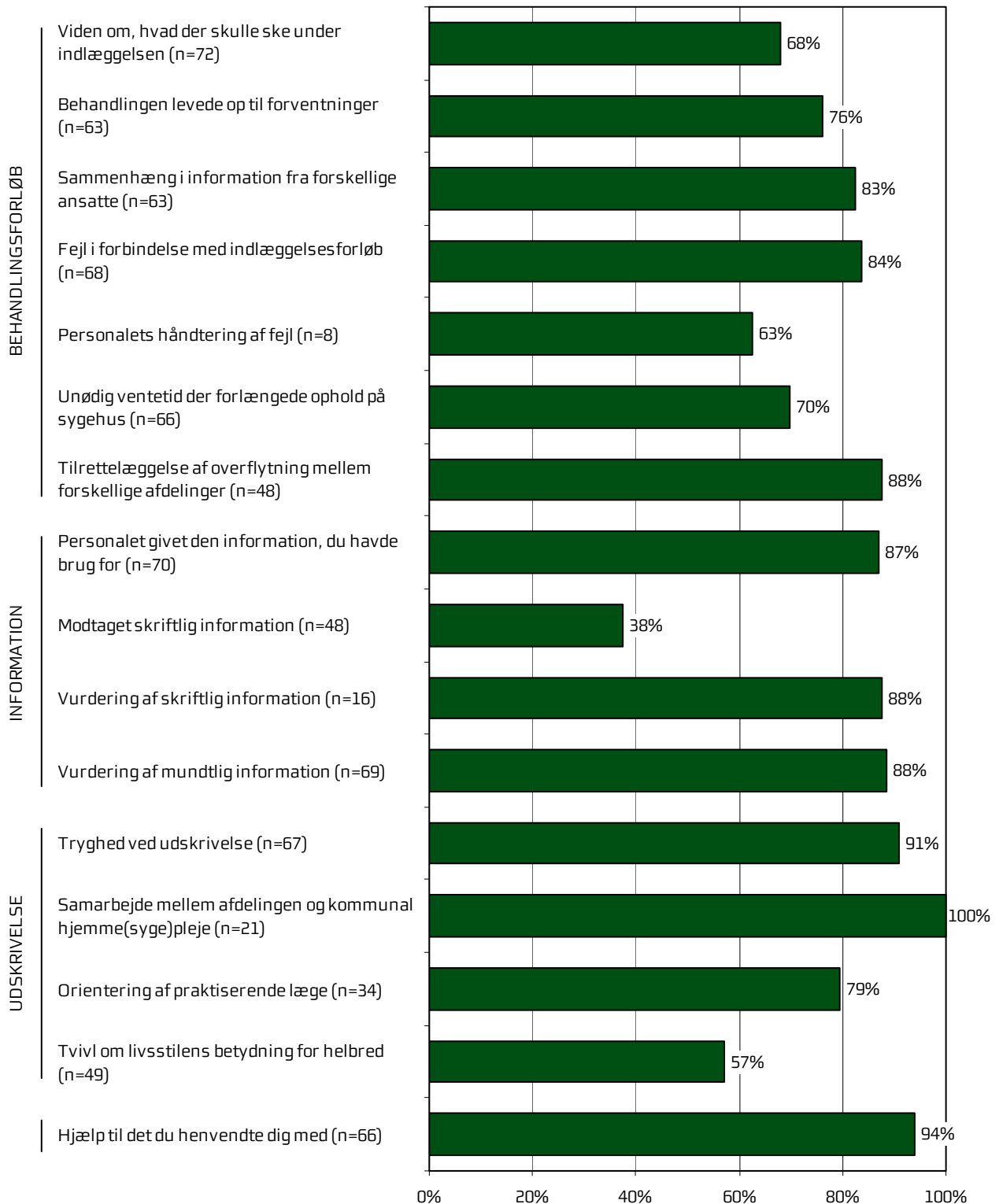
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Kirurgisk akutafd. A24

2010-tallet er for: Akut afdeling A24, organ kir. Viborg

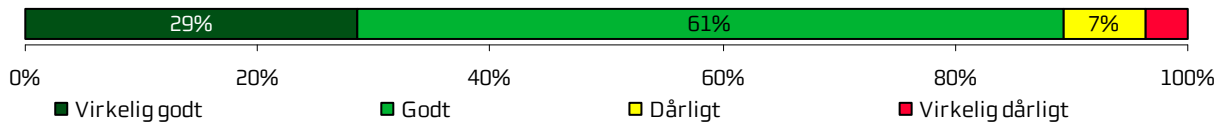
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

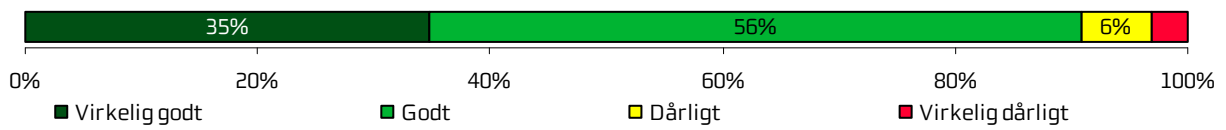
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

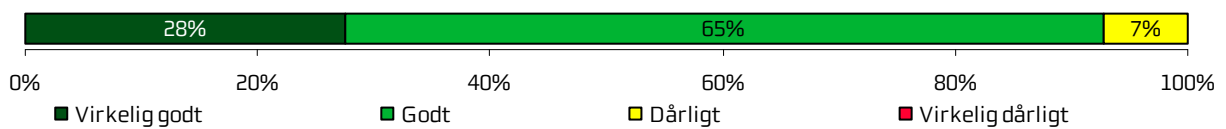
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=56)



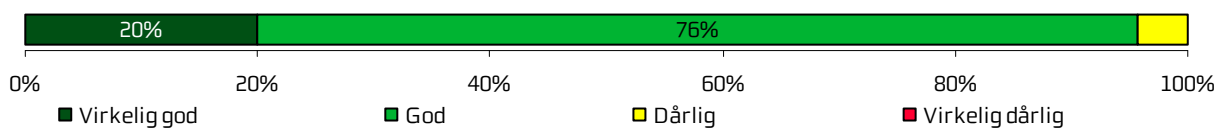
Samlet indtryk af indlæggelse (n=66)



Samlet indtryk af lokaler (n=69)



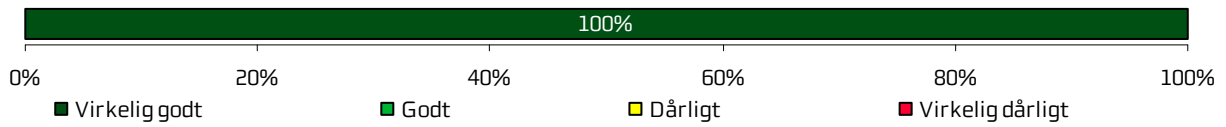
Rengøringsstandard på afdelingen (n=70)



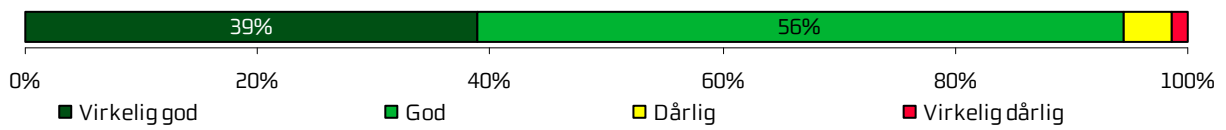
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	85 %	79 %	100 % *	85 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	91 %	88 %	87 %	99 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	93 %	92 %	91 %	99 % *	84 %	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	96 %	90 %	-	98 %	86 % *	92 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

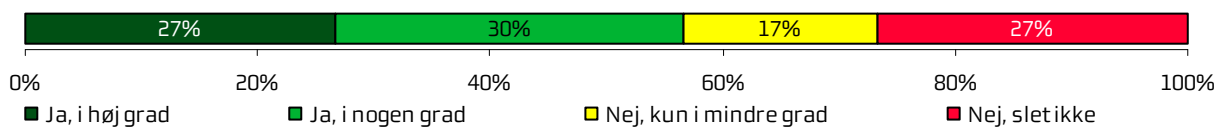
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=1)



Modtagelse på afdelingen (n=72)



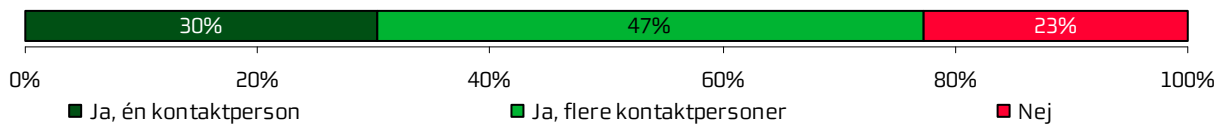
Information om ventetid ved modtagelse (n=30)



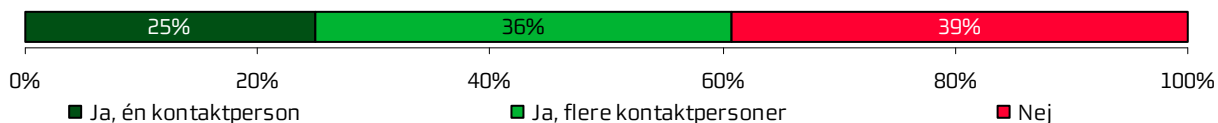
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	100 %	-	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94 %	97 %	96 %	100 % *	92 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	57 %	56 %	64 %	89 % *	45 %	68 %

Personale

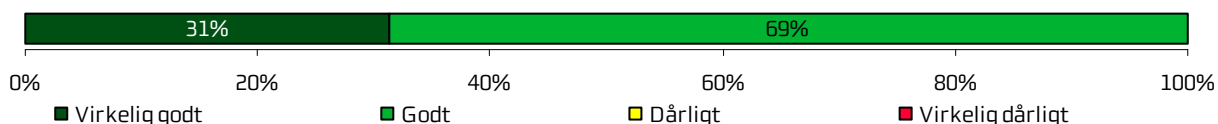
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=66)



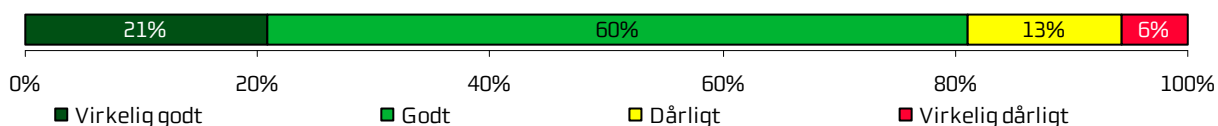
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=28)



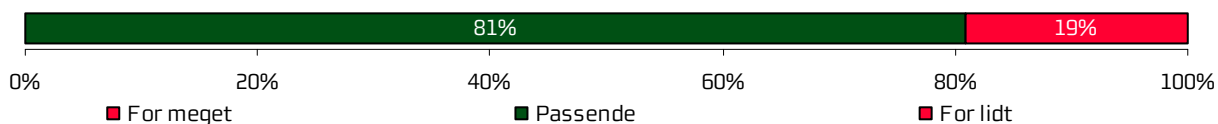
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=16)



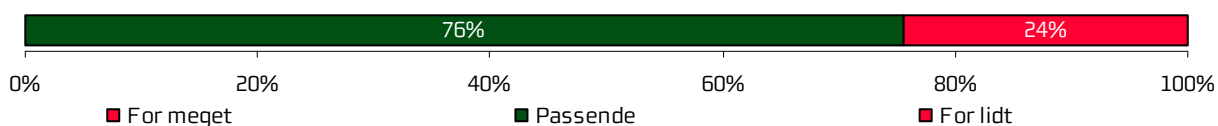
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



Medinddragelse af patienter (n=68)



Medinddragelse af pårørende (n=45)



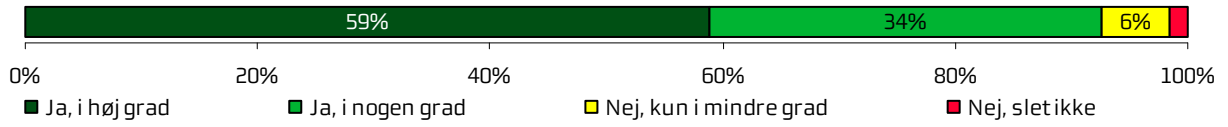
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=70)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	72 %	71 %	92 % *	63 % *	78 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	61 %	76 %	73 %	94 % *	62 %	77 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	98 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	81 %	77 %	79 %	100 % *	80 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	84 %	80 %	97 % *	76 %	86 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	80 %	66 %	96 % *	64 %	78 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86 %	82 %	88 %	97 % *	87 %	92 %

Personale (fortsat)

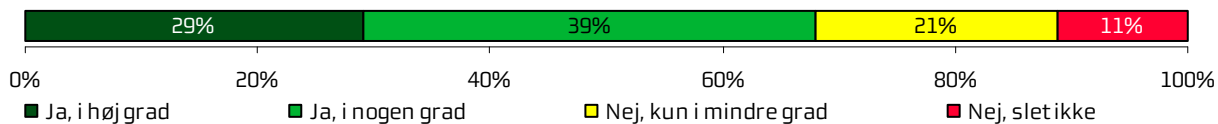
Personalet var gode til deres fag (n=68)



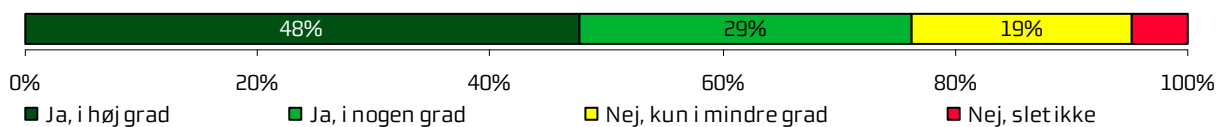
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93 %	94 %	94 %	100 % *	90 %	96 %

Behandlingsforløb

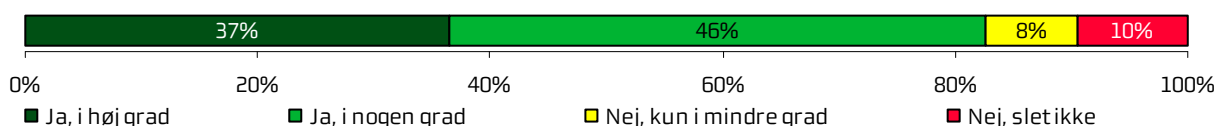
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=72)



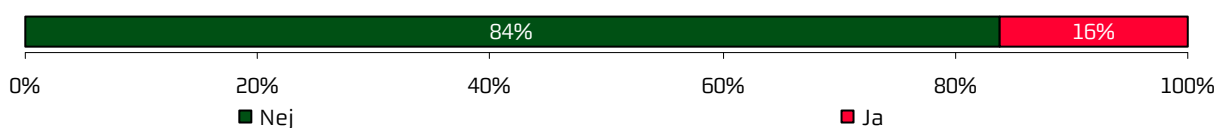
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



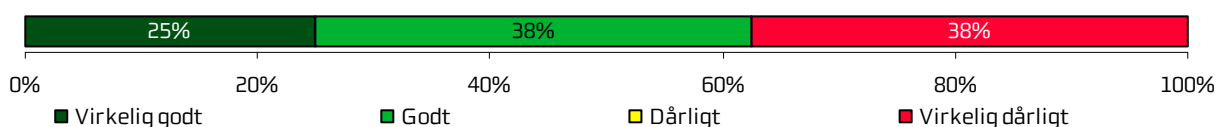
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=63)



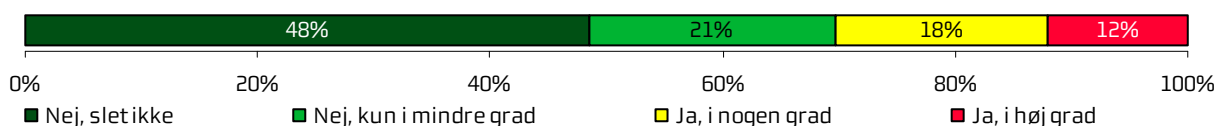
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=68)



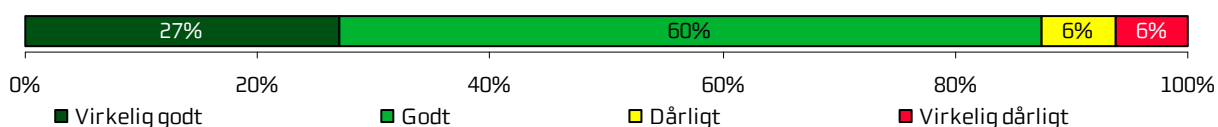
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=66)



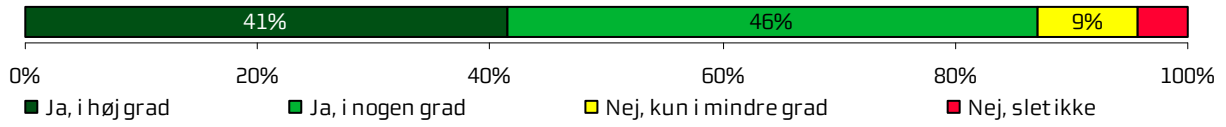
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=48)



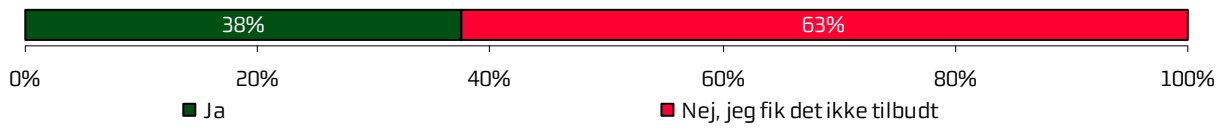
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	68 %	81 % *	68 %	99 % *	65 %	81 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	76 %	81 %	80 %	98 % *	83 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	83 %	82 %	98 % *	69 %	86 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	83 %	83 %	92 %	73 %	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	53 %	88 %	50 %	25 %	40 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	70 %	73 %	68 %	95 % *	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88 %	89 %	86 %	99 % *	80 %	93 %

Information

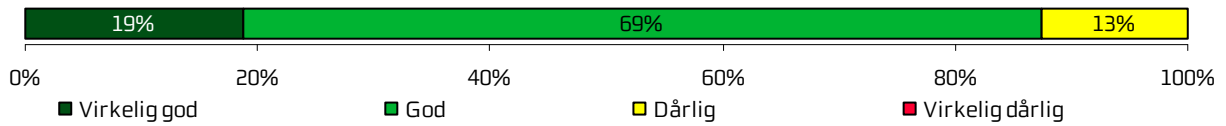
Personalet givet den information, du havde brug for (n=70)



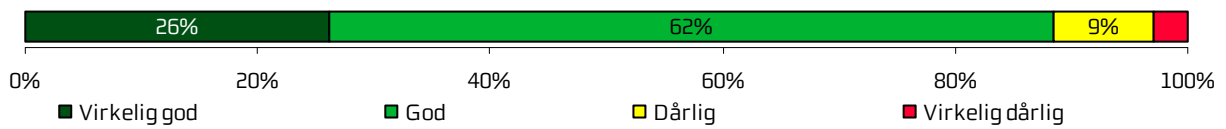
Modtaget skriftlig information (n=48)



Vurdering af skriftlig information (n=16)



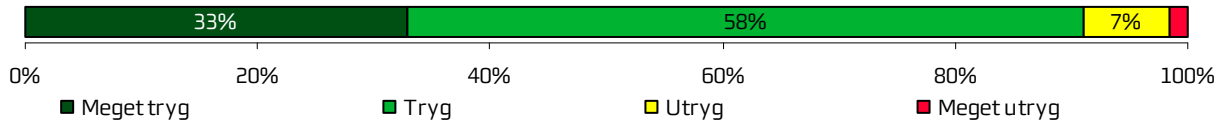
Vurdering af mundtlig information (n=69)



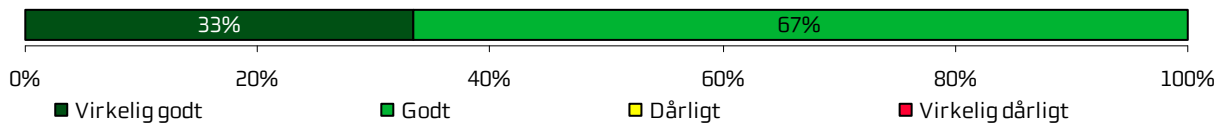
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	87 %	84 %	-	99 % *	78 %	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	38 %	47 %	38 %	96 % *	43 %	66 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	88 %	94 %	96 %	100 %	86 %	96 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	85 %	88 %	100 % *	84 %	91 %

Udskrivelse

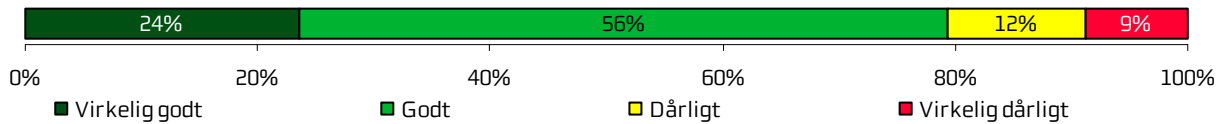
Tryghed ved udskrivelse (n=67)



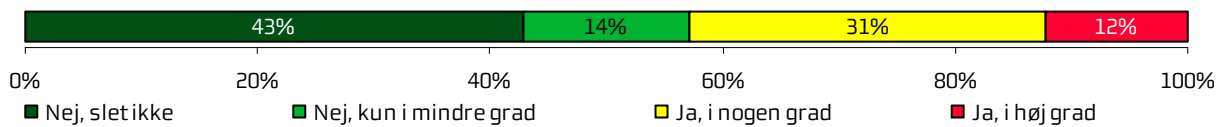
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=34)



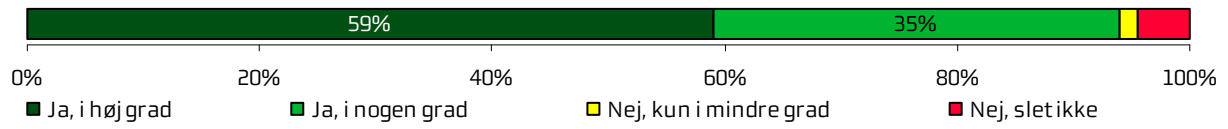
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=49)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	82 %	84 %	96 %	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	91 %	89 % *	100 %	83 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79 %	78 %	88 %	96 % *	79 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	57 %	72 %	68 %	80 % *	57 %	68 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=66)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	91 %	89 %	100 % *	85 %	93 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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

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	3
Kommunikation og information	1
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	3
Relationer til personale	3
Ventetid	2

Kirurgisk akutafd. A24**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Da jeg kommer akut og lider af højdeskræk. Har været der meget ofte. Kun rosede ord.	Virkelig godt
3	Har aldrig oplevet dårligere modtagelse i lægevagtens telefon. Det krævede tre dage med tre opringninger, før de overhovedet ville se mig. Godt, man ikke var døden nær.	Godt
4	Vagtlægen ringede op og sagde, at jeg kom.	Godt
6	Akut indlagt.	Uoplyst
7	Jeg var kun indlagt i tre dage, så jeg synes ikke, at jeg rigtigt kan svare på spørgsmålet.	Uoplyst
8	Blev indlagt akut med stærke mavesmerter (opereret for tarmslyng i [sommeren 2012]).	Godt
10	Indlagt [akut] på Silkeborg med stærke smerter i ryg, bryst og mavetarm. Første røntgen af lunger var ok. Anden røntgen af mave var ok. Tredje [røntgen var en CT-scanning af] ryg, [som viste] sammenfald [], som ikke var så gode. En læge var bange for tarmslyng og sørgede for at billederne kom til [et andet hospital] og kørte med til den anden afdeling, og afleverede mig. Næste dag kom en læge, og skældte Silkeborg ud, i mit påhør, over at der ikke var kommet nogen billeder. Det var to gange, at det var sket for mig, med den samme læge.	Uoplyst
11	Jeg blev indlagt via egen læge og indlagt på akutafdelingen [om eftermiddagen]. Jeg blev udredt i løbet af eftermiddagen og aftenen og blev næste formiddag indlagt på kirurgisk afdeling.	Virkelig godt
12	Søde og rare alle sammen! Men føles SÅ UTROLIG KAOTISK for personale og patienter!	Uoplyst
15	Blev akut indlagt.	Godt
18	Akut indlagt af praktiserende læge.	Godt
20	Blev indlagt akut med ambulance. Var samme dag blevet opereret på et andet hospital. [].	Virkelig dårligt
22	Blev overført fra [anden behandling].	Godt
27	Blev akut indlagt.	Virkelig godt
28	Kirurgisk Ambulatorium: Informerede mig om indlæggelse i ugen efter. Dette blev rykket en måned frem. Bliver i mellemtiden indlagt akut.	Uoplyst
29	Jeg kom akut.	Godt
32	Der var ingen information. Blev undersøgt hos egen læge, der kontaktede hospitalet. Fik derefter brev med dato for indlæggelsen.	Dårligt
33	Fra egen læge havde ringet til de kunne modtage mig, var hurtigt, næsten med det samme.	Godt

Kirurgisk akutafd. A24

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Modtagelsen
1	Dejligt personale. Smilende og søde.	Virkelig god
3	Der var lang ventetid.	God
10	Kørte med til [specifik afdeling] og blev afleveret der. Næste dag kom en læge og skældte andet sygehus ud, i mit påhør, over, at der ikke var kommet nogle billeder. Det var anden gang, det skete for mig, med den samme læge.	God
11	Jeg har den allerstørste ros til min sygeplejerske, som venligt og pædagogisk satte mig ind i min diagnose og forklarede proceduren. Jeg kunne selv gøre noget.	Virkelig god
13	Det kunne ikke gøres bedre.	Virkelig god
14	Meget fin modtagelse (akut).	Virkelig god
16	Blev straks informeret om, hvad der skulle ske.	God
20	Den [] sygeplejerske, der modtog mig, kvitterede med: "Hvad laver du så her?!!!", da jeg fortalte, hvorfor jeg var blevet indlagt. Hun virkede irriteret og vendte sig om og gik. Meget modbydelig "velkomst".	Virkelig dårlig
24	Sygeplejerske stod klar. Fik lavet de vigtigste prøver.	God
32	Sygeplejersken, der modtog mig, tog godt imod mig. Der var meget kaotisk på afdelingen. Især kontakten med lægen forløb meget utilfredsstillende.	Uoplyst
33	Der blev undersøgt min sygdom fra alle sider.	Virkelig god

Kirurgisk akutafd. A24

Hvilke(n) fejl oplevede du?










ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Fejlhåndtering
3	Fejl med at stikke med kanyle. Det skal øves, og jeg har meget synlige årer, men hun kunne stadig ikke ramme efter [flere forsøg].	Godt
8	Der var ikke enighed blandt lægerne, om der skulle opereres eller ej. Jeg havde indtryk af, at man ikke var sikker på, om det var ok (det var kun to måneder siden sidste operation []).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
20	Skulle hele indlæggelsen virkelig kæmpe for at få smertedækning nok. Uden resultat. Skulle også kæmpe i lang tid for at komme op på en afdeling, da der var så meget larm og uro på anden afdeling, at det var umuligt at sove. Havde så massive smerter, at det også umuliggjorde det at sove.	Virkelig dårligt
22	For lang faste/ventetid på scanning.	Godt
24	Fik penicillin af sygeplejerske/læge efter at have fortalt, at jeg er allergisk over for penicillin.	Virkelig godt
25	Jeg skulle have undersøgt [et organ]. Kom i narkose, og da jeg vågnede, fortalte lægen mig, at de havde klippet hul i [organet], da de tog [et andet organ], fordi der sad en cyste på det. Jeg blev skåret op og lukket med klemmer. Dagen efter sad jeg på min seng på stuen, nøs jeg, sprang såret op, og jeg blev straks kørt op på operationsstuen og fik hullet lukket. Men jeg måtte blive på hospitalet [] i flere dage, inden jeg kunne komme hjem. [Her] havde [jeg] hjemmehjælpere og sygeplejersker hver dag, [som hjalp] med at skifte forbindingen, og så fik jeg et korset, som jeg skulle gå med i [nogle] uger.	Virkelig godt
26	Jeg oplever at blive sendt hjem efter to dages indlæggelse. Tager dog hjem fra sygehuset med smerter i maven. Tre timer efter udskrivelse bliver jeg igen indlagt med store smerter, så dette var lidt en dårlig oplevelse. Følte mig egentlig ikke rask til at blive sendt hjem, og bliver også opereret sidst på ugen.	Uoplyst
28	Jeg fik ikke præmedicin inden operation. Fik heller ingen væske (lå på sengebordet).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Ikke på akutafdeling.	Uoplyst
30	For eksempel hvornår man skulle i scanner, blodprøve, faste med mere. Efter en scanning fik jeg endnu en indkaldelse til []scanning, fordi de ikke vidste, jeg havde været derinde en gang.	Godt
32	Jeg oplever, at de fejlinformationer der er skrevet ind i min journal, skyldes at lægen ikke lyttede til mig. Det var, som om lægen havde besluttet sig for, hvad han mente om mig og mine symptomer. Ikke noget af det jeg har sagt, er skrevet ind. Min datter forsøgte at stille et spørgsmål. Det afvises med, at hun skulle tie stille og lytte til ekspertisen. I journalen er det skrevet som "patientens datter klagede over tidligere forløb". Hvordan hænger det sammen?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

Kirurgisk akutafd. A24

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
4	Jeg synes, at lægerne godt måske kunne være lidt hurtigere til at informere sygeplejerskerne om, hvad der skal ske med patienten, så de har en mulighed for at kunne svare, når man spørger:).	Godt
11	Jeg er så imponeret over, at lægerne fandt frem til den rette diagnose så hurtigt. Jeg følte mig passet på og nøje overvåget af sygeplejersken, som også informerede mig om alle de prøver, de tog flere gange dagligt.	Virkelig godt
14	Alle ydede en fantastisk indsats.	Virkelig godt
19	Over al forventning. Super.	Virkelig godt
20	Føler mig virkelig dårligt behandlet! Det kan godt være, at jeg blev opereret på et andet sygehus i første omgang, men derfra og så til slet ikke at blive lyttet til, der er langt!	Virkelig dårligt
24	Lå ude på gangen ved personalelokale/spisested [hele dagen] (fra akutafdeling til stue) med feber m.m.	Godt
26	Synes, der var en del ventetid, og oplevede at faste næsten et døgn, og blev herefter udsat til operationen.	Godt
28	Sagde, at mangel på vandladning skyldtes, at jeg ikke havde fået nok væske før operationen. Dette ville personalet ikke høre tale om. Sagde, jeg ikke skulle have penicillin sidste dag, hvilket jeg var informeret om. Beskeden var ikke gået videre til plejepersonalet, så derfor fik jeg det alligevel.	Uoplyst
29	Bortset fra, at jeg fik stjålet øretelefoner.	Godt
30	[Mange] forskellige læger de første dage, nogle uforståelige. Blev udskrevet efter [nogle] dage og indlagt igen dagen efter. Der kom først gang i det, da jeg blev scannet [efter nogle dage], tror jeg, det var.	Uoplyst
32	Håber aldrig jeg får brug for at skulle på akutafdelingen igen.	Dårligt

Kirurgisk akutafd. A24**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
 1	Flere vurderinger med meget forskellige læger.	Virkelig godt
 4	Jeg synes, sygeplejerskerne var rigtig søde (de fleste af dem i hvert fald). Men jeg synes også, der er en kommunikationsbrist et sted, da der går længe mellem man spørger sygeplejerskerne, til de rent faktisk kan give et svar.	Godt
 8	Jeg bad selv om kopi af journal.	Godt
 10	Fik ikke at vide, hvorfor jeg ikke måtte spise og drikke i [flere dage].	Uoplyst
 11	Jeg er dybt taknemmelig, og har ved enkle råd undgået flere udbrud af min sygdom.	Virkelig godt
 20	I lang tid (flere døgn) fik jeg at vide, at jeg "snart" skulle scannes og "snart" skulle flyttes til en anden afdeling.	Virkelig dårligt
 26	Jeg havde en meget dårlig oplevelse efter narkosen og lå mange timer på opvågning, idet mit hjerte galoperede af sted. Efter forløbet kunne min læge ikke læse eller få information om dette, trods jeg fik at vide, at det var noget, der yderligere skulle undersøges.	Godt
 28	Rigtig god og meget professionel lægeorientering. Orienteringen fra plejepersonale mindre god. Føler ikke, de lytter til mig som patient.	Uoplyst
 32	Blev indlagt fra en anden afdeling, samt udskrevet derfra.	Dårligt

Kirurgisk akutafd. A24

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Da jeg ikke selv vil være [på afdelingen], når jeg er blevet hjulpet, tager jeg gerne hjem.	Virkelig godt
2	Ude 24 timer efter indlæggelse for blindtarm. Godt gået. Ros til personalet!	Virkelig godt
5	Efter lægen havde udskrevet mig, kom en sygeplejerske og fortalte, hvordan jeg skulle forholde mig efter operationen i forhold til operationssår, hvad jeg måtte/ikke måtte og at jeg skulle kontakte egen læge 12 dage efter, for at få fjernet stingene. Jeg følte mig helt tryk ved at tage hjem.	Godt
10	Skulle tilbage til et andet sygehus, men de ville ikke have mig. Jeg kunne komme hjem og så få smertepiller fra egen læge. Hjem med taxa og trappetransport, som han ikke turde bruge. Han ville tage mig tilbage til det første sygehus, og så stod jeg af.	Uoplyst
11	Jeg blev så grundigt informeret om, hvad jeg skulle gøre, at jeg skønnede, at jeg sagtens kunne udskrives og udføre sagen hjemme, og lægen gav mig ret og udskrev mig derfor.	Virkelig godt
17	Fik infektion i såret [], men tænker, det er min egen skyld. Men tænkte, at når der nu stod, at man kunne arbejde hurtigt efter operationen, gik jeg i sving dagen efter. Men tror, det er en last for dem, der er hyper :)	Virkelig godt
20	Var meget utryk, og var stadig ikke smertedækket nok. Valgte dog at tage hjem, da et smertehelvede hjemme virkede bedre end at blive i larmen og også være i smertehelvede.	Virkelig dårligt
22	Da jeg er dialysepatient, er egen læge ikke med i behandling.	Godt
26	Da jeg anden gang blev udskrevet, var jeg helt tryk, men første udskrivelse efter [få] dage var jeg bange, havde ondt og var IKKE klar til at komme hjem.	Godt
29	Jeg blev ikke udskrevet fra akutafdelingen.	Godt

Kirurgisk akutafd. A24

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk akutafd. A24	Samlet indtryk
1	Afdelingen har for små baderum og er ikke altid ren.	Virkelig godt
3	Bedre rum. Øvelse i at stikke. Mere information vedrørende ventetid. Mere information vedrørende, hvornår man kan forvente en læge. [Fysiske rammer, Ventetid]	Godt
4	Rengøringspersonalet går kun lige hurtigt tingene igennem. Fejer lige der, hvor det er nemt at se eventuelt skidt, og tørrer ofte kun borde af. En grundig rengøringsassistent fandt en ske med mug på under radiatoren, og ingen havde siddet derovre og spist i de dage, jeg var indlagt. Så savner jeg også, at personalet lærer at vaske hænder (det gælder såvel læger som sygeplejersker), da en afspritning IKKE fjerner alt skidt! [Fysiske rammer]	Godt
5	Sygeplejerskerne gjorde det godt :) Forløbet trak ud pga. megen ventetid på stuegang og for megen skift af læger med forskellige meninger om diagnosen, indtil anden sidste aften/eftermiddag, hvor en læge kom og tog beslutning til at lave kikkertoperation. Dagen efter var jeg klar til at tage hjem :) [Pleje, Ventetid]	Godt
9	Vi mangler tv på stuen. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Jeg kan ikke andet end sige tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
14	Der blev ydet en formidabel indsats, selvom der var travlt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
19	Jeg er meget taknemmelig for den hurtige udredning på A24, Region Midt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
21	Jeg synes, plejepersonalet er enestående. Det er utroligt, at de kan være så imødekommende, når de skal nå så meget. Dejligt. Lægerne er blevet rigtig gode til at informere om behandlingens forløb. Det giver trykthed at vide det. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
23	Alt i hele behandlingen var virkelig godt.	Virkelig godt
29	Stor ros til læge NN. Ok humør, men meget travlt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
30	Super betjening. Når man stoppede med at faste, om det var tidlig morgen eller sen aften, så blev der lavet mad til en :-) [Pleje]	Uoplyst
31	Både læger og sygeplejersker var meget imødekommende og professionelle på den menneskelige måde. [Relationer til personale]	Virkelig godt
32	Jeg kan ikke vurdere om der er for lidt personale, det gav personalet udtryk for, at der var. Jeg kan heller ikke vurdere om personalet havde meget travlt, hvilket de også fortalte mig. Jeg ville ønske, at der var en kommunikationsform, hvor der blev lyttet og at der var en forståelse for, at jeg ikke kom for at forstyrre dem. Jeg kom fordi jeg var rigtig syg/skidt tilpas. Så en smule empati ville have beroliget mig. [Pleje]	Dårligt
33	At de var hurtige, og jeg oplevede kun gode resultater med at få gang i min behandling. [Kvalitet i behandling]	Godt

