

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Kirurgisk sengeafsnit K11-1**

**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](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:	216
Besvarelser fra afsnittets patienter:	122
Afsnittets svarprocent:	56%

### **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).



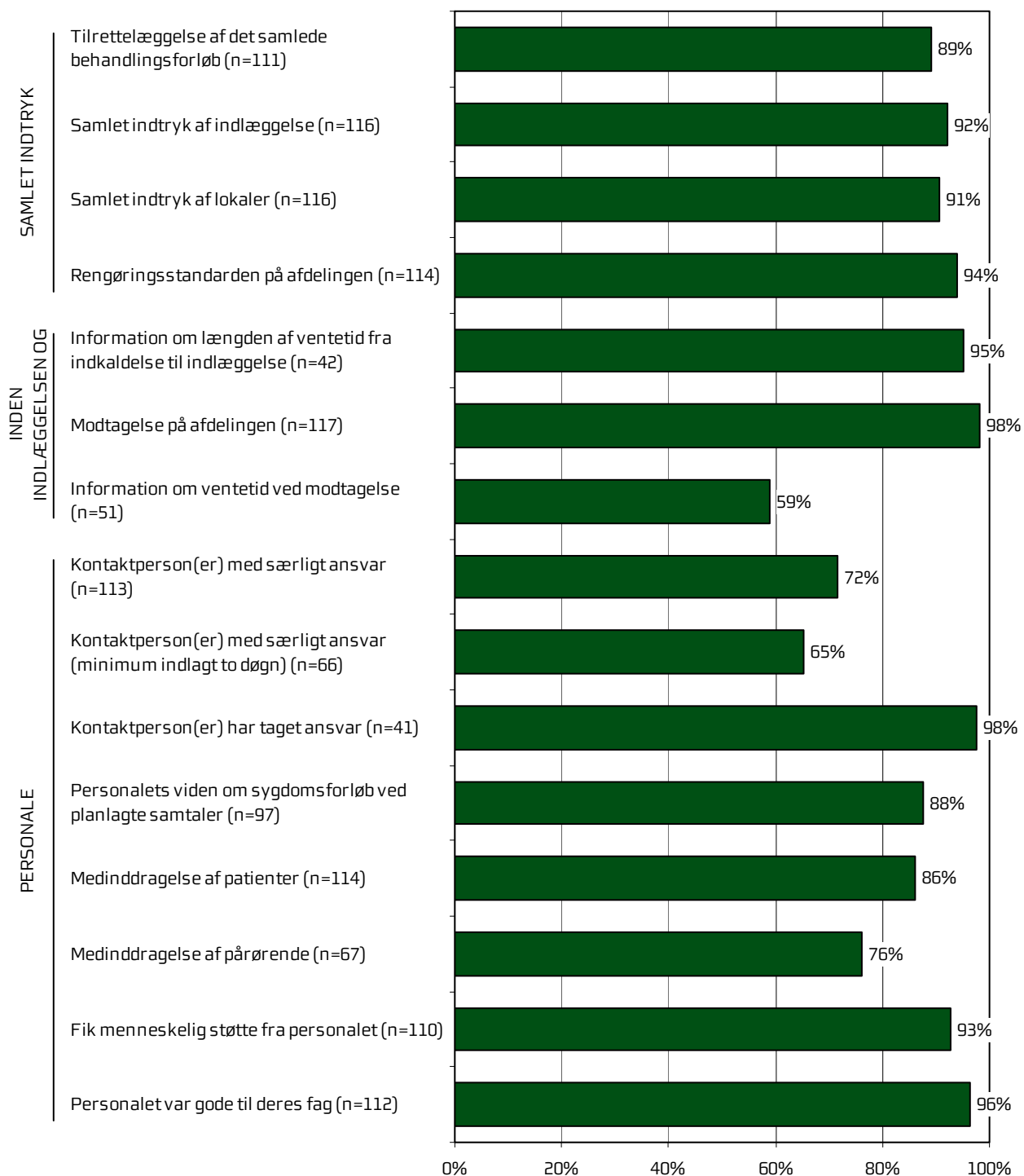


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

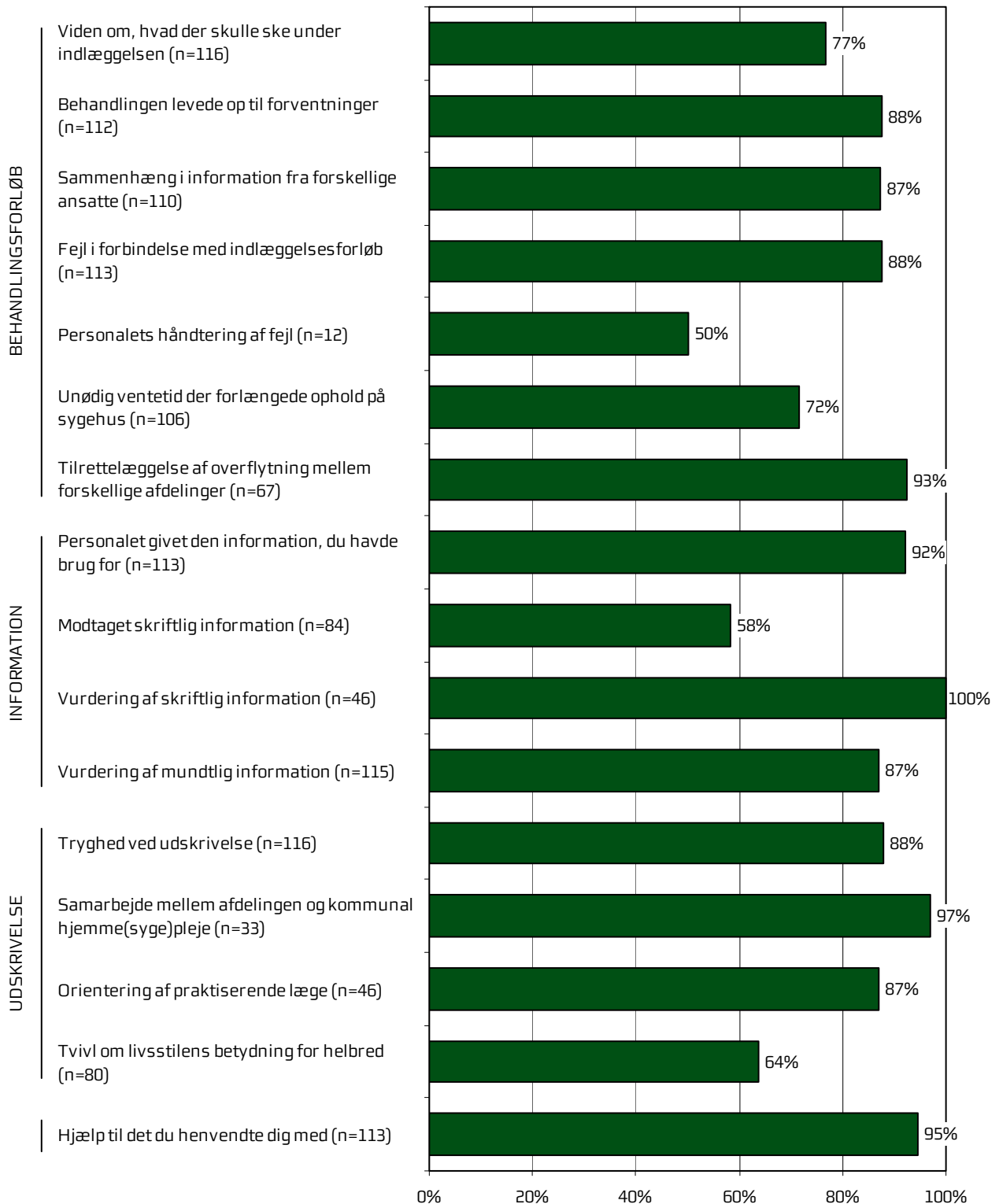
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

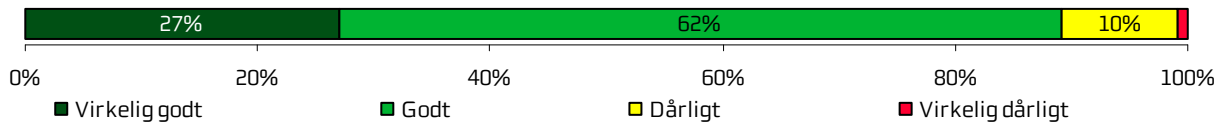
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

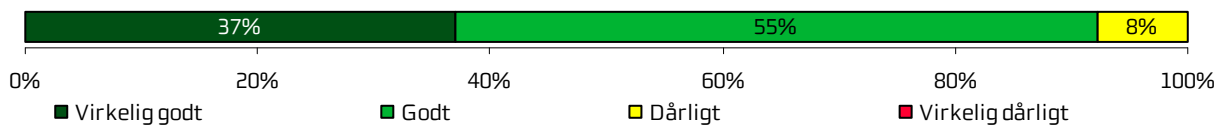
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=111)



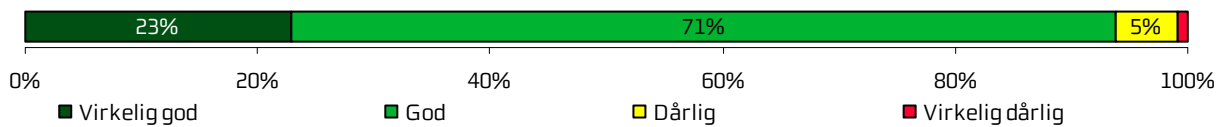
Samlet indtryk af indlæggelse (n=116)



Samlet indtryk af lokaler (n=116)



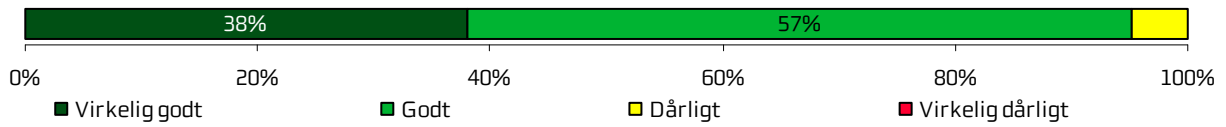
Rengøringsstandard på afdelingen (n=114)



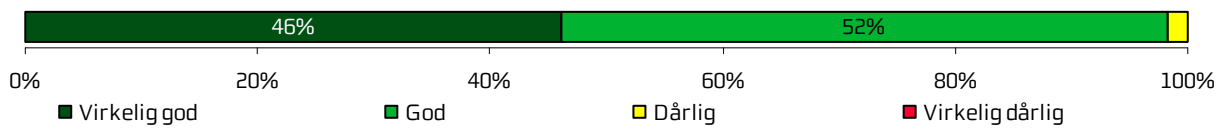
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	-	-	100 % *	85 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	-	-	99 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?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

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

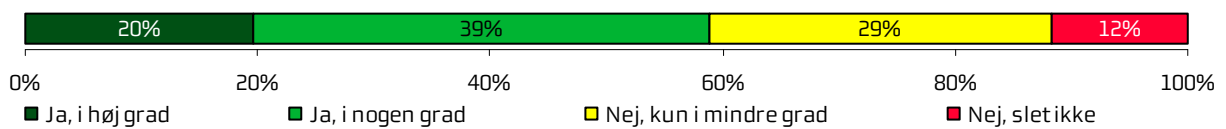
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=42)



Modtagelse på afdelingen (n=117)



Information om ventetid ved modtagelse (n=51)

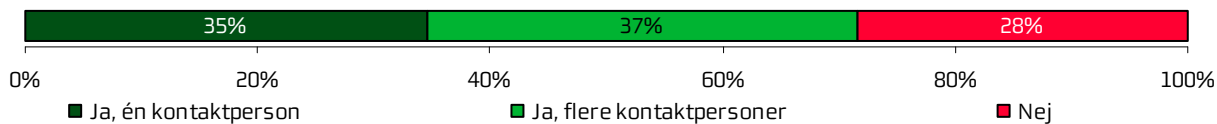




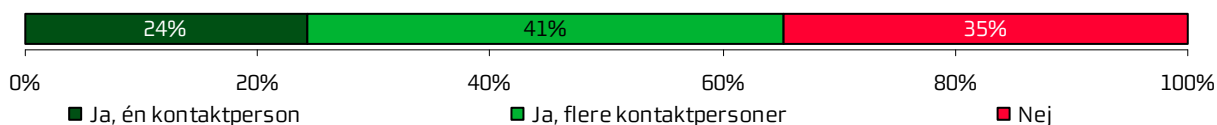
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	95 %	-	-	100 %	96 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	-	-	100 %	92 % *	96 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	59 %	-	-	89 % *	43 %	68 % *

## Personale

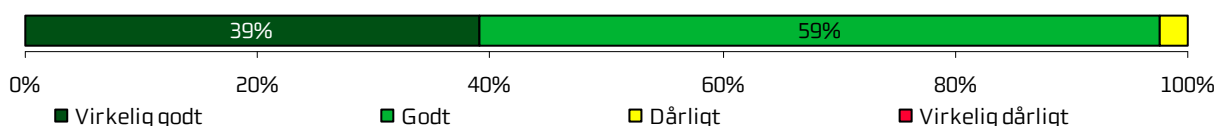
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=113)



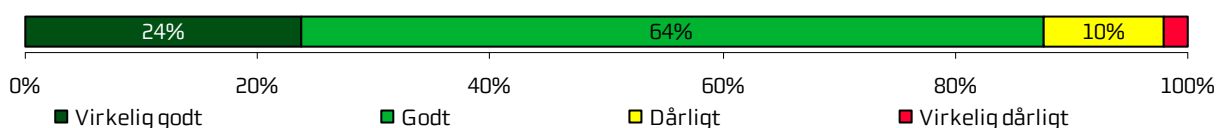
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=66)



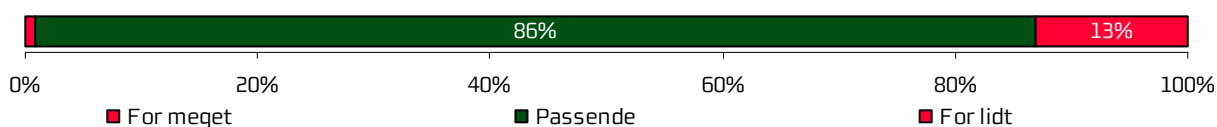
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=41)



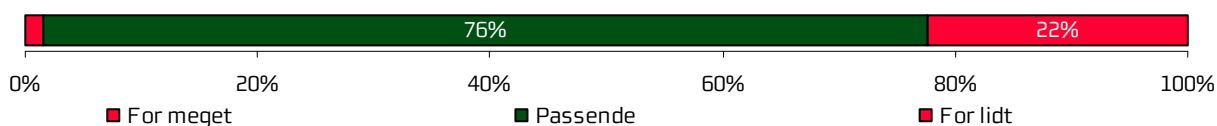
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=97)



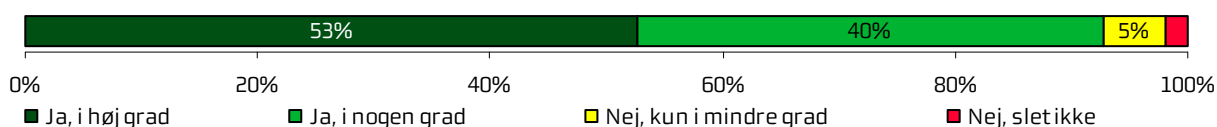
Medinddragelse af patienter (n=114)



Medinddragelse af pårørende (n=67)



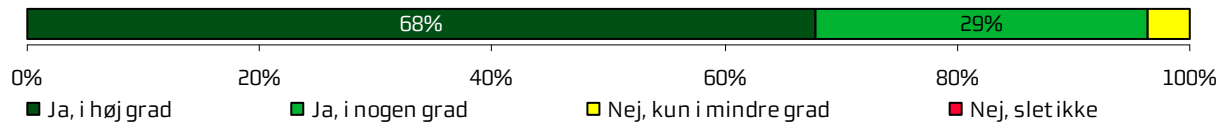
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=110)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	72 %	-	-	92 % *	63 %	79 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	65 %	-	-	94 % *	60 %	77 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	-	-	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	-	-	100 % *	80 %	89 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	-	-	97 % *	76 % *	86 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	-	-	96 % *	64 %	78 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	-	-	97 %	87 %	91 % *

## *Personale (fortsat)*

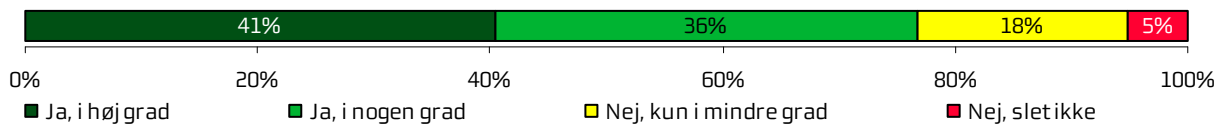
Personalet var gode til deres fag (n=112)



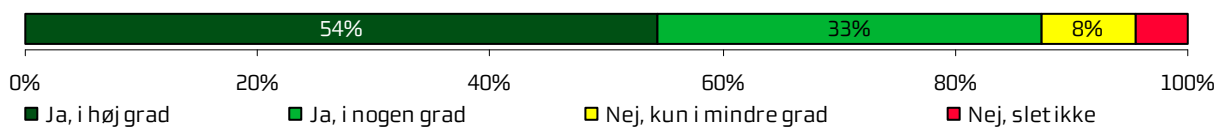
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	-	-	100 % *	90 %	96 % *

## Behandlingsforløb

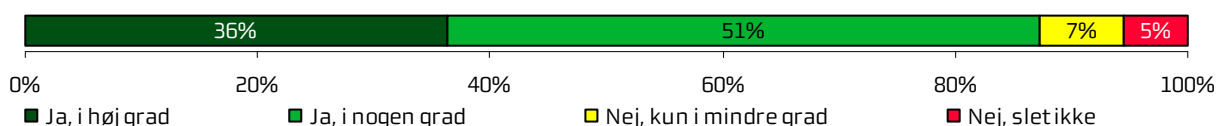
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=116)



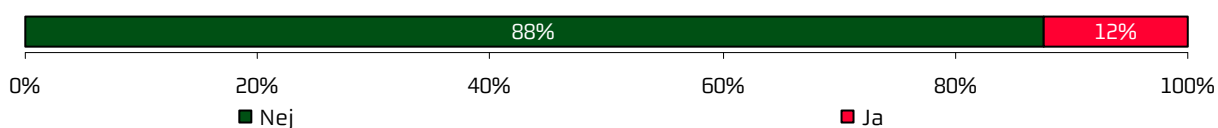
Behandlingen levede op til forventninger (n=112)



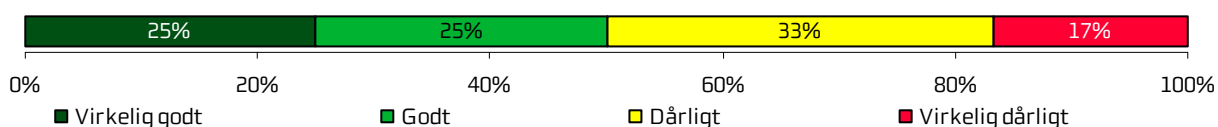
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=110)



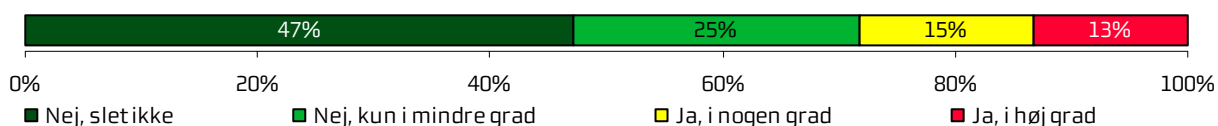
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=113)



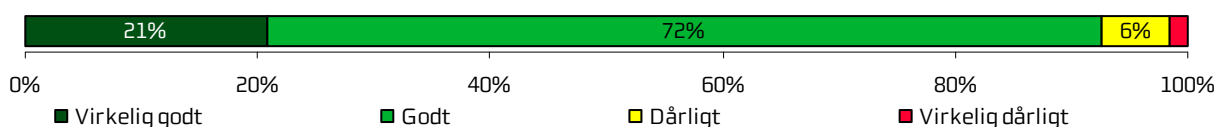
Personalets håndtering af fejl (n=12)



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



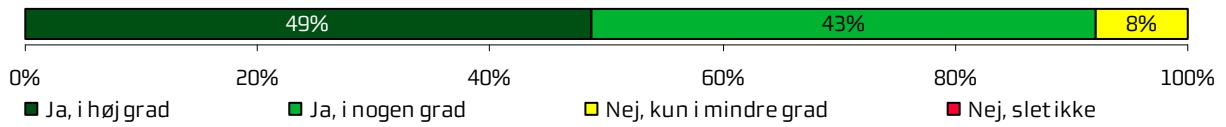
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=67)



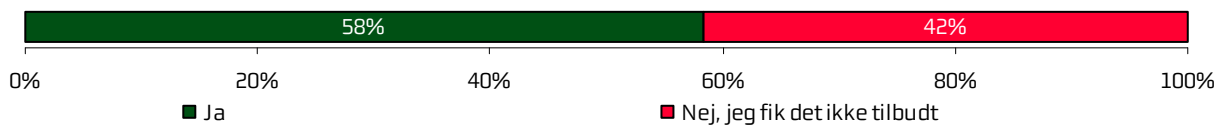
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	77 %	-	-	99 % *	65 % *	81 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	-	-	98 % *	80 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	87 %	-	-	98 % *	69 % *	85 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88 %	-	-	92 %	73 % *	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	56 %	25 %	40 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	72 %	-	-	95 % *	75 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	-	-	99 % *	80 %	93 % *

## Information

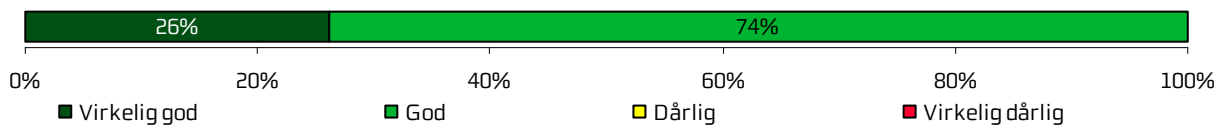
Personalet givet den information, du havde brug for (n=113)



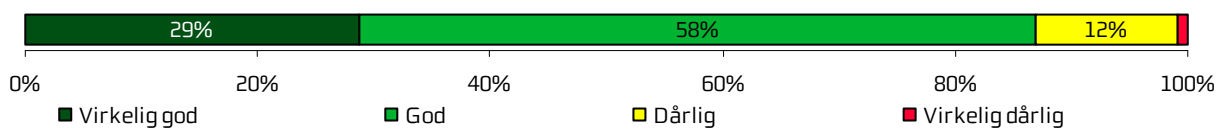
Modtaget skriftlig information (n=84)



Vurdering af skriftlig information (n=46)



Vurdering af mundtlig information (n=115)

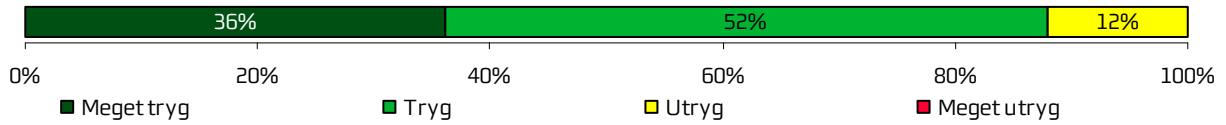




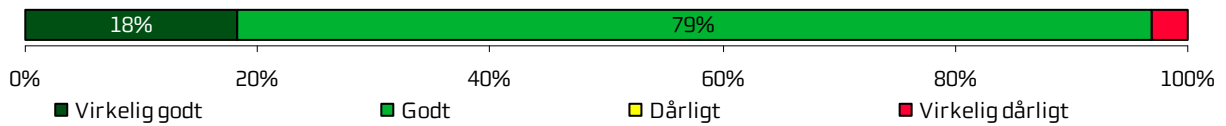
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	-	-	99 % *	78 % *	88 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	58 %	-	-	96 % *	41 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	-	-	100 %	86 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	-	-	100 % *	84 %	91 %

## Udskrivelse

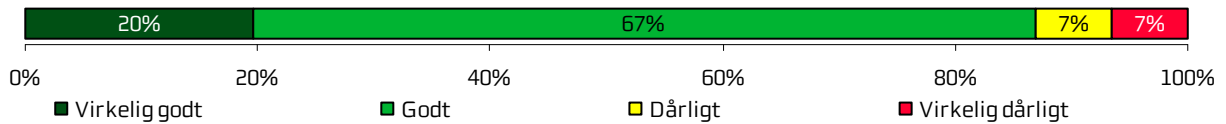
Tryghed ved udskrivelse (n=116)



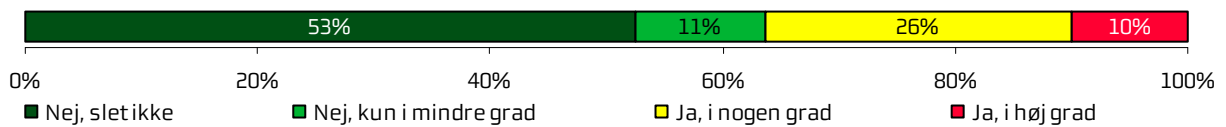
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



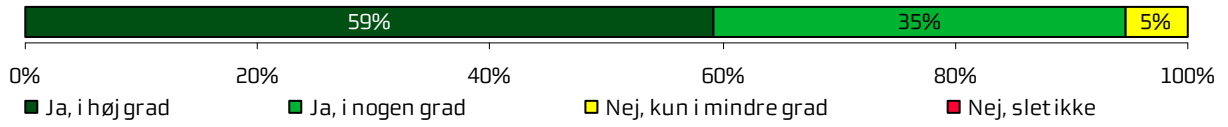
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=80)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	-	-	96 % *	77 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	97 %	-	-	100 %	83 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87 %	-	-	96 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	64 %	-	-	80 % *	57 %	67 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=113)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	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	7
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	3
Kvalitet i behandling	8
Pleje	6
Relationer til personale	13
Ventetid	0

## Kirurgisk sengeafsnit K11-1

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
4	Jeg blev akut indlagt pga. mavesår. Der blev virkelig taget hånd om mig. Har kun rosende ord.	Virkelig godt
5	Jeg gjorde opmærksom på, at jeg var underlagt [en specifik afdeling] pga. min [sygdom]. Det tog man imidlertid ingen notits af.	Dårligt
9	Hasteindlagt [i sommers].	Uoplyst
12	Fik besked på, at jeg havde sygdommen brok.	Virkelig godt
16	Jeg blev akut indlagt en aften efter lidt ventetid i hjemmet. Jeg er ellers utilfreds med vagtlæger [efter] sidste gang [i efteråret], hvor vi måtte vente [flere] timer, til min mand blev indlagt. Faktisk bevidst.	Godt
22	Fik en super behandling på skadestuen.	Godt
28	Indlagt direkte af lægevagten.	Virkelig godt
29	Indlagt akut.	Godt
30	Akut indlæggelse.	Dårligt
31	Akut indlagt.	Godt
32	Akut indlagt, derfor ingen indkaldelse.	Dårligt
33	Det gik stille og roligt.	Godt
37	Lige fra besøget af lægevagten, ambulancefolk til indlæggelsesforløb: Alt var over al forventning.	Virkelig godt
38	Bortset fra jeg blev [et par] måneder forsinket til operationen, pga. jeg blev glemt i systemet, gik alt godt.	Virkelig godt
39	Jeg blev flyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
40	Jeg blev indlagt akut.	Godt
41	[Vedrørende samlet indtryk]: Jeg havde været der oppe en gang. Skulle have en kikkertundersøgelse af [ ]tarmen. Det fik jeg. Den var ikke god nok. De sagde, at tarmen ikke var rensset ordentlig ud. Men de ringede efter mig igen. Var så godt nok, og tarmen var fin. [ ] Jeg var der kun en overnatning. Men det var også rigeligt. Der var et par læger og et par kontaktpersoner, som havde travlt med, at jeg skulle have en kikkert ned igennem halsen og til maven, men det har der aldrig været snak om. Så måske stod det i mine papirer. Jeg troede mobning ikke måtte findes på et sygehus. Det er lige til en erstatning.	Uoplyst
44	At der er alt for lang ventetid.	Godt
45	Er meget tilfreds. Kom ind på fem minutter, da det var tydeligt, at jeg havde store smerter.	Virkelig godt
48	Har haft mange indlæggelser siden [sommeren] 2012. Alle gange har personalet været fantastisk.	Virkelig godt
50	For lang ventetid på at få besøg af vagtlægen! Bad til sidst om at få sendt en ambulance, uden først at få besøg af vagtlæge, pga. meget stærke smerter!	Godt
53	Det er usandsynligt forvirrende med tre hospitaler involveret [ ]! På et tidspunkt var jeg på vej til scanning [på et sygehus]. Det skulle så foregå [på andet sygehus]!	Godt
58	Der var heldigvis ikke lang ventetid.	Godt



## Kirurgisk sengeafsnit K11-1

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Modtagelsen
6	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig god
7	Personalet havde meget travlt, og der blev en del ventetid, da de ingen seng kunne finde. Kom som nummer tre på en to persons stue.	Uoplyst
11	Alle var venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
12	Fik besked på, at jeg skulle opereres på sygehuset (det er jeg blevet flere gange på [adskillige] år).	Virkelig god
16	Læge og sygeplejerske stod parat til at undersøge mig, og efter en tid hvor læge NN forsøgte at [behandle mig], fik jeg at vide, at de måtte operere.	God
17	Søde, rare og professionelle mennesker. God oplevelse!	Virkelig god
22	De var super flinke alle sammen.	Virkelig god
24	Det var en god oplevelse trods overbelægning på afdelingen.	God
30	Der var ringe interesse, eller den var ringe. Der var ikke klarhed over, hvem der var tilknyttet mig. Det, der var interessant for personalet, var, at jeg snart skulle hjem??	Dårlig
32	Meget ordentligt personale med respektfuld tilgang og tale til patient.	God
34	Kan ikke huske så meget pga. smerter.	God
38	Fin modtagelse. Blev meget godt orienteret om alt vedrørende behandling, trin for trin.	Virkelig god
40	Jeg fik ingen samtale, da jeg blev indlagt. Blev bl.a. ikke tilbudt røntgen.	God
41	Godt nok sagde de, at tarmen ikke var rensset ordentligt ud, men da de ringede efter mig igen var det så godt nok.	Uoplyst
45	Det gik stærkt, og jeg blev taget seriøst.	Virkelig god
58	NN var virkelig god til at informere om forløbet. Hun "mødte mig", hvor jeg var i processen.	Virkelig god
59	Der var meget travlt på afdelingen. Jeg blev indlagt akut om aftenen. Blev først tilset af en læge [fem timer senere]. Personalet var opmærksomt og informerede om ventetid på læge.	God

## Kirurgisk sengeafsnit K11-1

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Fejlhåndtering
14	Angående min indlæggelse til operation: Det var en dårlig oplevelse. Efter operationen blødte det ret meget, uden at det blev tilset af en læge. Jeg blev udskrevet næste dag, stadig uden at jeg blev tilset af lægen. Blødningen blev ved i [længere tid], hvorefter der gik betændelse i såret, som jeg har fået penicillin for. Jeg er stadig meget hævet og øm efter nu [yderligere en periode]. Jeg forventer at få en reaktion på mit brev.	Uoplyst
15	Ingen.	Uoplyst
17	Blev ikke orienteret om håndhygiejne/vask, hvad vist burde var sket. Er dog ikke raketvidenskab, så gik endda. :-)	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
18	Mine sting faldt ud.	Dårligt
20	Var ankommet til indlæggelse og behandling [om formiddagen]. Jeg fik at vide, at behandlingen ville ske i løbet af dagen. [Omkring midnat] fik vi besked om, at det først ville ske den følgende dag [om eftermiddagen] (fastende i et døgn!). Kørte herefter hjem og sov natten over og mødte til den aftalte tid [om eftermiddagen].	Virkelig dårligt
22	Ingen.	Uoplyst
29	1) Jeg oplevede, at lægerne flere gange kom med forskellige udmeldinger. Meget frustrerende. En læge kunne sige, at jeg kom hjem i morgen, hvorefter en ny læge 15 minutter senere sendte mig til operation.  2) Lægerne havde virkelig forskelligt niveau. Lægen, der blot foretog kontrol af mig [et par uger] efter udskrivning, overså [en komplikation]. Kun fordi hjemmesygeplejersken kom, blev jeg behandlet i [flere] uger. Sygeplejersken var OK.	Godt
30	Jeg fik forskellige meninger om min operation af forskellige læger, og der blev lovet, at operationslægen ville komme og fortælle efterfølgende. Jeg var der i [næsten en uge], men lægen kom aldrig.	Dårligt
32	Der er flaskehalsproblemer på scanneren. Røntgenafdelingen burde planlægge bedre, så man ikke faster 18-20 timer på en lille undersøgelse. Røntgen - og sengeafdelingen burde tale sammen om det problem, der skaber dårlige vibrationer blandt patienter. Jeg blev vred/frustreret over ikke at få besked, så fasten kunne have været indskrænket til otte timer.	Uoplyst
34	Jeg blev indlagt med galdesten [om natten]. Blev scannet [dagen efter]. Lægen havde ikke tid til at snakke/informere mig om svar/videre forløb. Først [på andendagen] blev jeg gjort klar til operation. Snakkede KORT med læge om operation. [Om] eftermiddag blev operation aflyst. [På tredjedagen blev jeg] gjort klar til operation. Køres op på operationsgang. Her kommer jeg på operationsstue, er helt klar til operation, hvorefter de to læger [] begynder at betvivle, om jeg overhovedet er "kvalificeret" til operation. Jeg ligger allerede på operationsbordet! TRÆLS situation!!!	Dårligt
38	Ingen. En god oplevelse.	Uoplyst
41	[] Tarmen var fin. [] Jeg var der kun én overnatning, men det var også rigeligt. Der var et par læger og et par kontaktpersoner, som havde travlt med, at jeg skulle have en kikkert ned i.	Uoplyst
42	Under operationen blev det ikke syet godt nok sammen, og jeg skulle opereres igen.	Virkelig godt
43	Jeg skulle have en undersøgelse [], hvor det gik galt []. Jeg blev akut opereret []. Det var en meget ubehagelig oplevelse.	Godt
50	Blev indlagt to gange med en uges mellemrum. Ved første indlæggelse blev jeg scannet. Denne viste, at min "tyndtarm er påvirket". Blev dog udskrevet få timer efter UDEN, at der blev fulgt op på, hvad denne påvirkning betød. Ved anden indlæggelse en uge efter fik jeg konstateret en forsnævring på tyndtarmen og tarmslyng, hvorefter jeg blev opereret. Kunne dette ikke	Virkelig godt

have været konstateret ved første indlæggelse??? Fik konstateret [specifik diagnose].

 53 Det er lidt underligt med flere/så mange læger involveret. Uoplyst

A) Én laver analyse [].

B) Én forklarer scanningsresultat [].


C) Én forklarer, hvad der skal ske.


D) Én foretager operationen [].

E) Én forklarer, hvad der videre skal ske. Det skaber altså nogen løbsagtighed!

Det medfører en hvis manglende mulighed for at koncentrere sig om MIT tilfælde, og hvis mulighed for overfladiskhed i analyse.

ABSOLUT INGEN FEJL!

 56 Ikke direkte fejl, men det var meget forvirrende at alle tre patienter på stuen blev udskrevet på én gang. Bl.a. fik jeg at vide, at jeg skulle henvende mig til min egen læge med henblik på at få taget blodprøver om nogle dage. Dette viste sig imidlertid ikke at passe!! Lægens tid spildt med at ringe flere gange til afdelingen for at få klarhed over det udmeldte. Uoplyst

 57 - For meget morfin, selvom jeg havde informeret om, at jeg tåler det dårligt. Dårligt

- To gange glemte personalet at få mig til scanning.

- Lægerne informerede forskelligt.

## Kirurgisk sengeafsnit K11-1

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
8	Kun godt. Sødt personale og sød læge.	Godt
15	Nej!	Godt
16	Jeg blev flyttet fra [specifik afdeling] til operation og derefter på opvågning og så op på [anden specifik afdeling], og efter [en del] dage ned og opereres igen. Et stykke [legemsdel] klæbede til det første sår og var drejet, så der ikke var passage igennem.	Godt
17	Var imponeret over, at læge NN kunne huske mit navn, da jeg mødte ham i kantinen efter to dage. Lille ting, men det virkede rart/betryggende og som om, man ikke kun var et "nummer i rækken". God oplevelse.	Godt
21	Jeg fik en god behandling og havde tillid til personalet og de behandlende læger.	Virkelig godt
30	Hele forløbet bar præg af vodlsom travlhed og overbelastet personale, som virkelig var påvirket af et dårligt arbejdsmiljø. Missionen var at få patienterne udskrevet hurtigst muligt. Især plejepersonalet. Det var konstant i fokus: "du kan komme hjem snart."	Dårligt
32	Tanker om undersøgelse [og behandling] fadede ud uden forklaringer. Der var for mange forskellige læger om informations- og samtalearbejdet, og nogle præsenterer sig ikke, endsige lytter. [En del var svære at forstå].	Dårligt
37	Fra jeg blev indlagt til operationen forløb ca. et døgn, og jeg blev opereret for perforeret blindtarm.	Virkelig godt
38	DET VAR SÅ FINT.	Virkelig godt
40	- Det er hårdt at vente på operation, når man har ondt, og det blev flere gange udsat. - Indimellem for lang tid fra jeg bad om noget smertestillende, til personalet kom med det.	Godt
42	Forløbet på A24 var helt uden anmærkninger, meget professionelt. Forløbet på en anden afdeling var under al kritik. Ualmindelig lang ventetid, når der blev rykket i snoren.	Dårligt
44	Det var et minus, at jeg ikke kunne tåle [en genstand], jeg fik lagt ind efter operationen. Men det er der jo ikke nogen, der kan, så det forlængede jo forløbet meget, på grund af at jeg skulle reopereres.	Godt
52	Manglende henvisning til den ene efterfølgende undersøgelse (ud af tre) på en anden afdeling.	Godt
53	(Tre dage: Standardoperation).  Effektivt og med generelt GODT PERSONALE og især de TO ENESTÅENDE sygeplejersker. Organisation generelt: HMM!? Skal jeg nok ikke udtale mig om?!	Godt
56	Efter konsultation hos egen læge, finder jeg ud af, at lægen ikke er orienteret om, at man fandt en [KRÆFTKNUDE]! Dette er efter min mening meget relevant at oplyse om i et udskrivningsbrev.	Godt
59	Jeg ville have haft problemer med den medicin jeg får, hvis jeg ikke havde haft egen medicin med hjemmefra. Får [] hjertemedicin. Om morgenen fik jeg at vide, at det havde de ikke på afdelingen.	Dårligt

## Kirurgisk sengeafsnit K11-1

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
2	Fik en god information fra plejepersonalet, men dårlig information fra læge NN!	Virkelig godt
4	Men jeg venter nu på at blive indkaldt til kikkertundersøgelse om seks uger. Blev indkaldt [i efteråret], men har ikke hørt noget [her over en måned senere].	Virkelig godt
6	Det papir, jeg fik, da jeg skulle til koloskopi, var beregnet til patienter, der skulle udrenses hjemme. Jeg måtte ikke drikke vand to timer før undersøgelsen, men jeg fik at vide til undersøgelsen, at det ikke passer. Jeg måtte gerne have drukket.	Virkelig godt
12	Den sygdom har jeg ikke haft før hele livet.	Virkelig godt
22	Synes, det var en god information, jeg fik.	Godt
26	Ingen gjorde mig opmærksom på, hvordan det ville være bagefter med luft i kroppen efter kikkertundersøgelsen. Intet om forløbet bagefter!	Godt
29	Der var forskellige meldinger fra lægerne.	Godt
30	Jeg fik ingen information. Når jeg spurgte, bar svaret præg af en personlig vurdering og ikke en faglig. Jeg kom hjem med lidt feber og rødme i såret, og fik betændelse efterfølgende. Var i behandling hos egen læge i [nogle uger].	Dårligt
31	Akut.	Godt
32	Der er sprog- og kulturproblemer mellem visse af lægerne og patienter.	Dårligt
34	Fik aldrig en forklaring på, hvad galdesten var, hvorfor de opstår, følgerne af operationen...	Uoplyst
40	Den bedste information, jeg fik, var af lægen, før han skulle operere mig.	Godt
41	MÅ IKKE FINDE STED PÅ ET SYGEHUS. Det er lige til en erstatning.	Uoplyst
53	Det var standard, alt for megen irrelevant information. Kræver sin mand at sortere! Min behandling var standard, forløbet var standard.	Godt
58	Min alder taget i betragtning (ældre), ville det være dejligt med noget skriftligt om forløbet.	Godt
59	Hver gang jeg blev flyttet, og der var nye, der så i papirerne, fik jeg forskellige informationer, lige fra eventuel stomi til, at sådan noget sender vi da hjem uden behandling.	Dårligt

## Kirurgisk sengeafsnit K11-1

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
2	Læge NN udtrykte tvivl om diagnose lige før bedøvelse. Afdeling lovede, at jeg ville få kopi af journal for at få klarhed. Det er ikke sket!	Virkelig godt
5	Jeg blev ikke udskrevet fra A24, men overført til anden afdeling, som jeg påpegede, den dag jeg blev modtaget.	Dårligt
8	Ventede ret længe på besked om senere behandling.	Godt
11	Det blev meddelt, at jeg ville blive indkaldt til ambulans [undersøgelse]. Har været til de første og [den næste operation] ventes [i efteråret].	Virkelig godt
12	Helt i orden.	Virkelig godt
22	Synes, jeg fik noget ud af udskrivelsen.	Godt
26	Manglede måske lidt information om, hvordan kroppen ville reagere efter sådan en kikkertundersøgelse. En opfølgningssamtale ville have været rart.	Godt
30	Plejepersonalet har misforstået noget. Når de f.eks. siger til en alvorlig syg patient, at denne skal se positivt på situationen, for det gør de selv, så blander de tingene sammen. Syge patienter skal vel have pleje og omsorg??? Og selvfølgelig skal plejepersonalet se positivt på situationen. Her kom det tydeligt frem, at arbejdet var for belastende, og det fik konsekvens for en endnu dårligere pleje.	Dårligt
32	I og med der tilsyneladende ikke blev planlagt ambulans opfølgning, kan indlæggelsen opleves som spildt. Egen læge må justere efterfølgende.	Dårligt
35	Ventetid [i to dage]. FASTEN. [På den tredje dag] kom der telefonbesked fra en læge til sygeplejersken, at jeg godt måtte tage hjem.	Virkelig godt
38	Jeg har haft en god oplevelse af hospitalet gennem hele forløbet.	Virkelig godt
40	Jeg fik intet at vide om, hvorvidt der var noget, jeg skulle tage hensyn til.	Godt
42	Meget utrygt for pårørende, at de ville udskrive, når patienten stadig var smertepåvirket og svimmel. Pårørende måtte presse på, for at patienten forblev indlagt.	Dårligt
44	Ja, det var lidt bekymrende for mig. Hvordan skulle det nu gå, da det nu skulle hele indefra, så det var måske ubegrundet, men det kunne jo springe op igen. Men det er jo gået godt, gudske-lov.	Godt
45	Sårene fra operationen var fem uger om at gro sammen. Det er ikke helt godt, men det er vist min evne til at hele, der er problemet.	Virkelig godt
47	For tidlig. Indlagt dagen efter.	Godt
53	Generelt rigtig godt tilfreds!!! Der var to FREMRAGENDE sygeplejersker! GULD VÆRD! []. De skaber en rigtig god institutionskultur på en ellers umulig arbejdsplads. "Folk" ryger ud og ind! Hulk! Havde problemer med opkast efter udskrivelse. Dog ikke alvorligt!	Godt
59	Det ville være rart, hvis den behandling, jeg modtog på afdelingen, efter jeg var flyttet til hotellet, ikke skulle foregå på gangen, hvor nye patienter og pårørende ventede på indlæggelse, og hvor der igen dårligt var tid til behandling og information.	Dårligt

## Kirurgisk sengeafsnit K11-1

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
1	Jeg var så kort tid på afdelingen og oplevede både positivt og negativt. Sådan vil det nok altid være, men det er dejligt, når man møder imødekommenhed.	Godt
2	Alle personalegrupper har, selvom der var stor travlhed, udvist stor medføling, venlig og hjælpsomhed. Det hele til UG! [Relationer til personale]	Virkelig godt
3	Det ville være dejligt, hvis man mødte den samme læge og ikke fire forskellige, som har hver deres mening. Samtidig sidder jeg tilbage med en fornemmelse af, at i alt fald to af disse ikke forstod eller hørte efter, hvad jeg sagde! [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
6	Jeg synes, at alle var rigtig søde og meget behjælpelige. [Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Mødte altid op når det påkrævedes.	Godt
10	Ved den ambulante lægesamtale [i sommeren] 2012 var lægen ikke forberedt. [Vedkommende] sad med ryggen til mig [og mine pårørende] og talte et sprog, jeg ikke forventede i den situation. [En anden ansat] var heldigvis med og hjalp os på allerbedste vis. [Relationer til personale]	Virkelig godt
11	Jeg skal aldrig glemme personalets omsorg og hjælpsomhed i alle døgnets 24 timer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Alt var godt, mens jeg var indlagt. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
13	Fik en super god og omsorgsfuld behandling :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
15	Virkelig god.	Godt
16	Jeg synes, toilettet kunne være bedre. [Fysiske rammer]	Godt
19	Der er ingen grund til alle de krydser. Jeg har ingen klager over noget. Alle, både læger, sygeplejersker og rengøringspersonale, alle er enestående og har været det, hver gang jeg har været indlagt.	Uoplyst
21	Under min [flere] måneder lange indlæggelse, havde jeg efter eget ønske kun kontakt med læge NN. Det fungerer meget godt, da han jo også var den opererende og behandlende læge. Som patient står man overfor mange forskellige behandlingsforslag, som kun ville være med til at gøre en forvirret. Jeg var også så heldig, at det var de samme fem-seks sygeplejersker, som passede mig i hele perioden. Det kan varmt anbefales at have en kontaktlæge og et antal sygeplejersker. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
22	Bedre rengøring. De springer nemt over tingene. [Fysiske rammer]	Godt
23	Opholdsrum kunne være mere hyggeligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
25	Der mangler en rød tråd i opfølgende behandling. Flere forskellige læger, som ikke snakker sammen eller ved noget om næste konsultation. Jeg har været tilset/behandlet af [flere] forskellige læger samt egen læge. [Kvalitet i behandling]	Godt

✎ 26	<p>Var desværre indlagt af to gange, da man den første gang opdagede for sent, hvad der var galt, og derfor ikke kunne gøre noget. Personalet om dagen var mere opmærksomt og hjælpsomt, end personalet om aftenen/natten var. Måske fordi de var færre til at varetage de samme opgaver/patienter. [Relationer til personale]</p>	Godt
✎ 27	<p>Der er en god atmosfære på afdelingen, og personalet virker til at have det godt sammen. Det var vist den afdeling, jeg blev flyttet til []. [Relationer til personale]</p>	Godt
✎ 30	<p>Efter tre nætter/døgn sammen med en anden meget syg patient, som græd/skreg døgnet rundt, fik jeg enestue []. Det var rart. Det var mit indtryk, at det også var rart for plejepersonalet, at de kunne tilbyde mig enestue i situationen. [Fysiske rammer, Pleje]</p>	Dårligt
✎ 32	<p>Samarbejdet med røntgenafdelingen SKAL optimeres, bl.a. med henblik på individuelt tilrettede faste forløb. Det er ikke et spørgsmål om ressourcer, men kommunikation. [Kvalitet i behandling]</p>	Dårligt
✎ 33	<p>Mødte kun imødekommende og positive mennesker/personale, som gjorde, hvad de havde ressourcer til.</p>	Godt
✎ 36	<p>Der var specielt én sygeplejerske, som gav sig ekstra god tid til patienterne. Hun tog sig rigtig godt af en ældre dame [], satte sig ned og bare talte med hende. [Relationer til personale]</p>	Godt
✎ 38	<p>Jeg fik ved udskrivelsen at vide, at jeg ville blive indkaldt til kontrol. Jeg blev udskrevet [i sommers], og nu [i efteråret] har jeg intet hørt om det, men har det fint. [Kommunikation og information]</p>	Virkelig godt
✎ 40	<p>Maden kunne godt være bedre. [Pleje]</p>	Godt
✎ 42	<p>Visne blomster på stuen. Brugt service blev ikke afhentet. Intet TV. [Fysiske rammer]</p>	Dårligt
✎ 45	<p>De var meget søde og var gode til at komme jævnligt og tjekke op på min tilstand. [Pleje, Relationer til personale]</p>	Virkelig godt
✎ 46	<p>Planlægning kan klart forbedres. [Kvalitet i behandling]</p>	Dårligt
✎ 47	<p>Uro. Patienters MANGE besøgende på én gang plus tv. [Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 48	<p>STOR ROS TIL AFDELING K11-1 :)</p>	Virkelig godt
✎ 49	<p>Der var mere ro og fred og ikke tre senge på en tomandsstue. Og der var tv, så alle kunne se. [Fysiske rammer]</p>	Godt
✎ 51	<p>En sygeplejerske eftergav mit behov i forbindelse med et spørgsmål efter behandlingen, tak.  (Jeg bad om lavement i stedet for at få sveskejuice for at sætte maven i gang og komme af med luft. Det hjalp.) [Pleje]</p>	Godt
✎ 52	<p>Maden er alt, alt for SALT og meget gammeldags. Dette er ikke afdelingens skyld, men køkkenets. Alt personalet var utroligt venligt, også når der i perioder var meget travlt. [Pleje]</p>	Godt
✎ 53	<p>Organisationen virker utroligt forvirrende. Måske fordi folk ryger ud og ind. Gode sygeplejersker kompenserer fantastisk herfor. Jeg mener dog, det er spild af tid, når tre forskellige grupper af sygeplejersker interviewer min medpatient om stort set det samme samme dag! [Kvalitet i behandling]</p>	Godt
✎ 54	<p>Et travlt personale havde ALTID tid til at besvare spørgsmål, oven i købet også med et smil og kommentaren: "Spørg endelige igen, såfremt du har noget på sinde".</p>	Virkelig godt



[Kommunikation og information, Relationer til personale]

- |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |
|---|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ✎ | 55 | Trods megen travlhed på afdelingen oplevede jeg kun et meget venligt og menneskeligt personale. Har slet ingen negative oplevelser!<br>[Relationer til personale]                                                                                                                                                                                                  | Uoplyst |
| ✎ | 56 | Ved udskrivelse ville det være godt, hvis sygeplejersken havde den fornødne tid til at orientere om det videre forløb, uden at de øvrige på stuen behøvede at høre på.<br>[Kommunikation og information]                                                                                                                                                           | Godt    |
| ✎ | 59 | Det er meget forvirrende at blive flyttet rundt så meget og dermed møde sygeplejersker, der skal informere, og mange af dem så jeg kun én gang. Under indlæggelsen var der fire forskellige læger og otte-ti sygeplejersker, der hver især vurderede forskelligt. Alle var søde og hjælpsomme.<br>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Dårligt |

