

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Kir. Afsnit Øst - HEH  
Kirurgisk Overafdeling - HEH  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

[defactum@rm.dk](mailto:defactum@rm.dk)

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	85
Besvarelser fra patienter:	55
afsnittets svarprocent:	65%

**Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Kirurgisk sengeafsnit Øst

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets planlagt indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

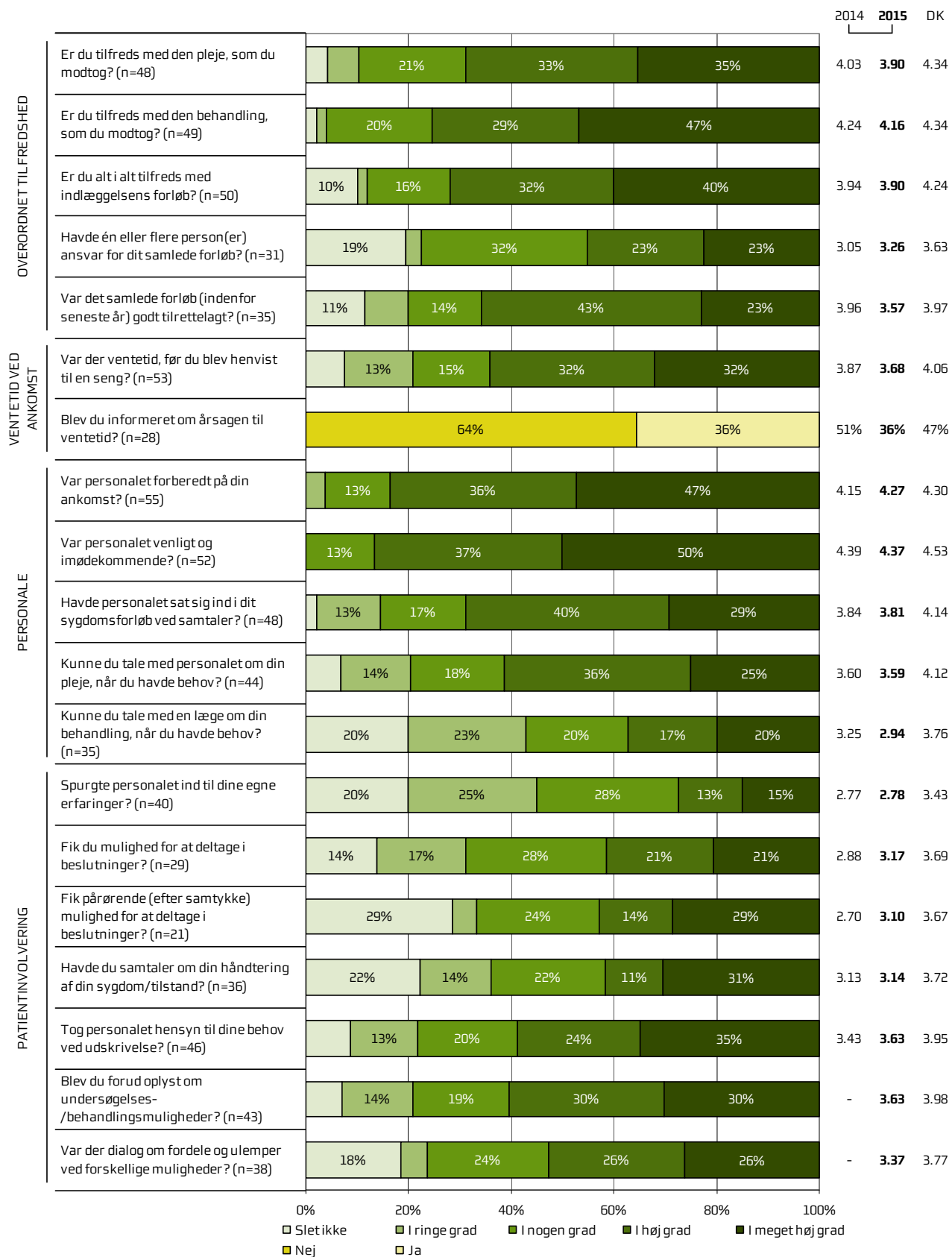
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

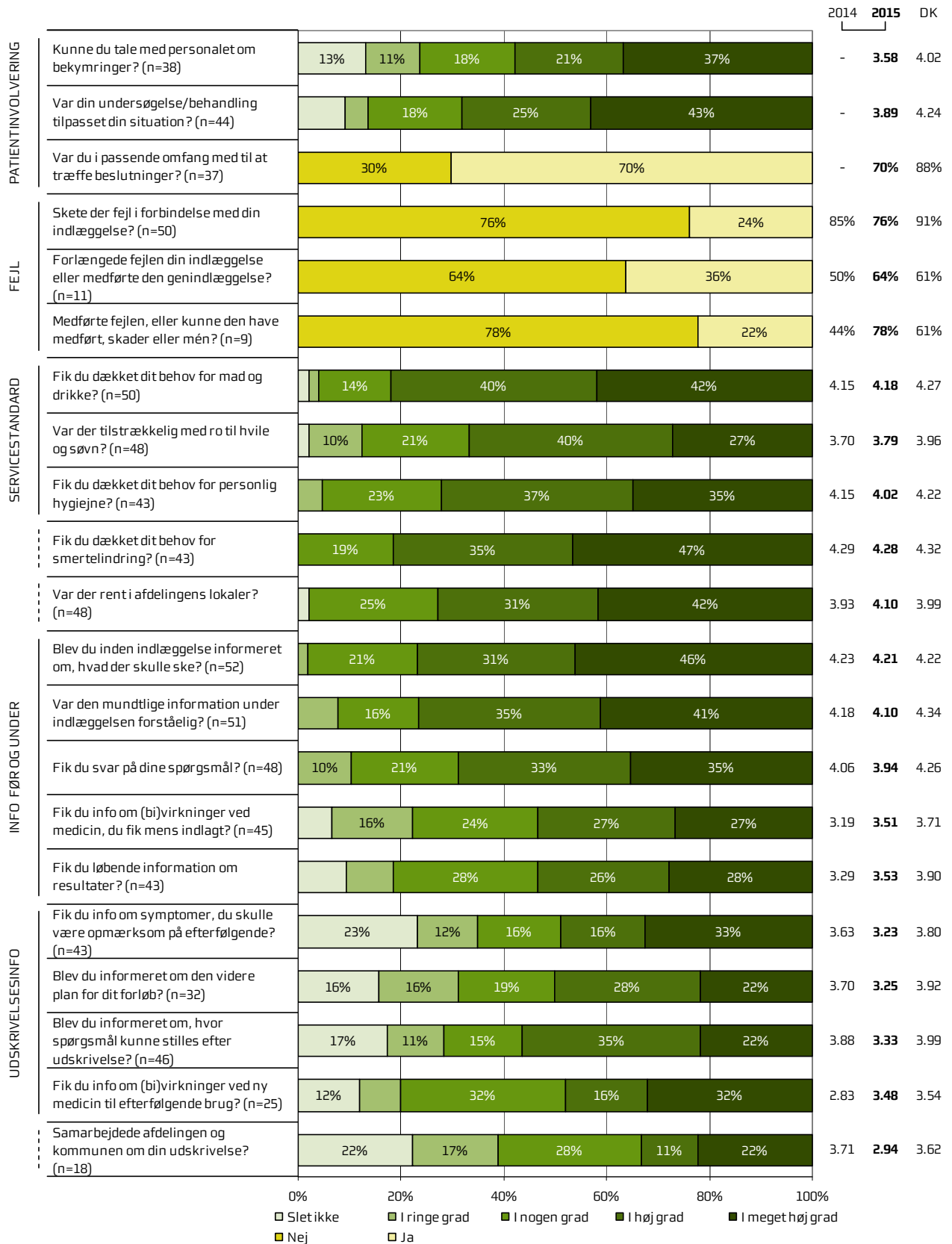
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittets resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

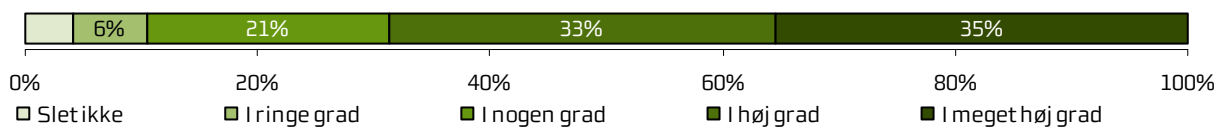
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

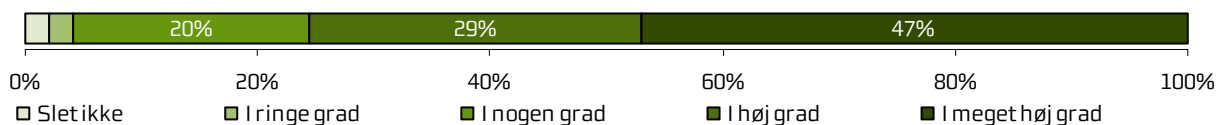
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

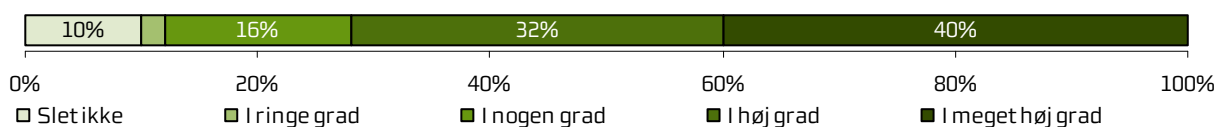
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=48)



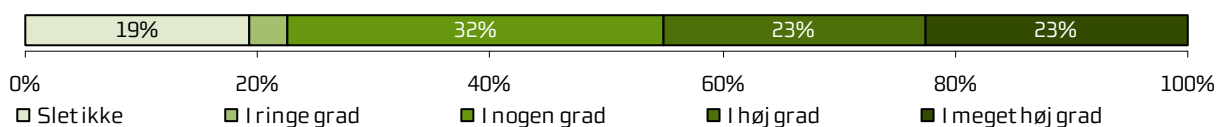
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=49)



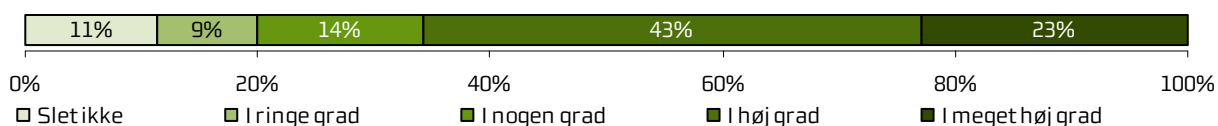
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=50)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=31)



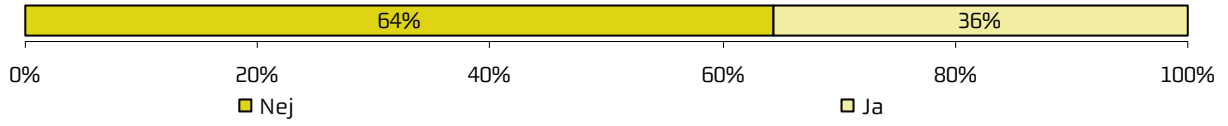
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=35)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	3,9		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,16		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,9		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,26		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,57		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=28)

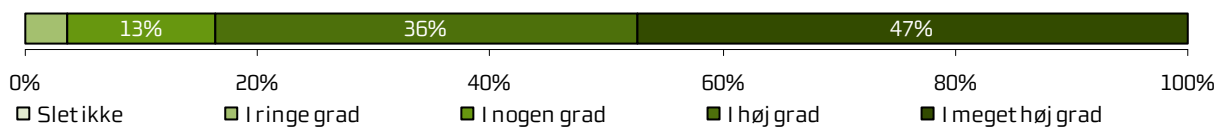




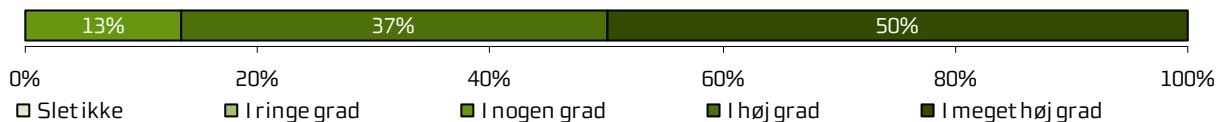
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		36 %	46 %	<p>A dot plot comparing the percentage of respondents informed about the reason for waiting time (36%) against other departments in Region Midtjylland (46%) and the entire country (46%). The x-axis ranges from 0% to 100% with major ticks every 25%. The data points are: 36% (black dot), 46% (grey dots), and 46% (grey dots).</p>

## Personale

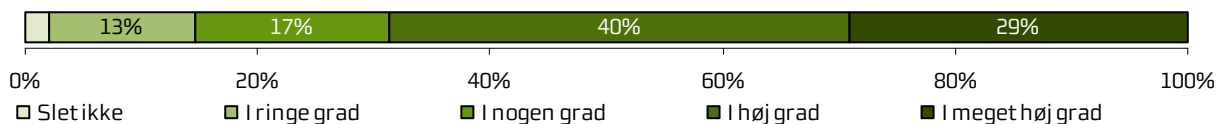
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=55)



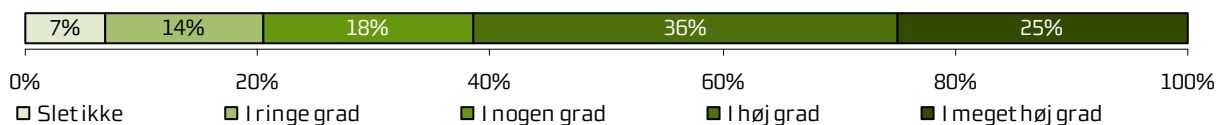
Var personalet venligt og imødekommende? (n=52)



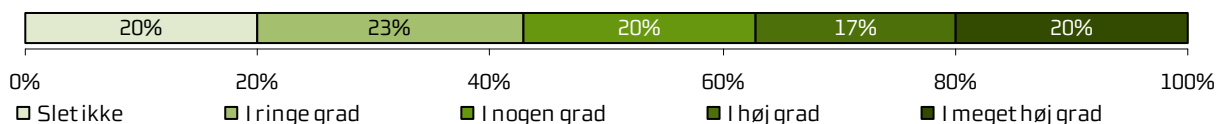
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=48)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=44)



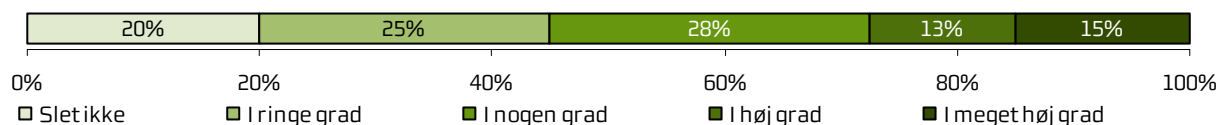
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=35)



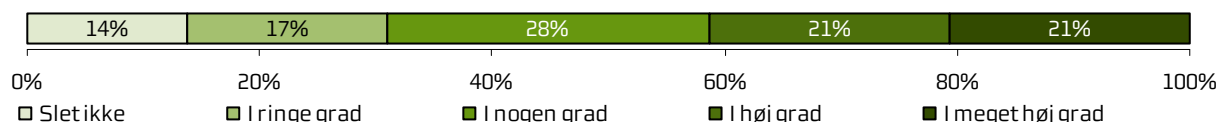
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,27		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,37		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	3,81		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,59		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	2,94		3,76	

## Patientinvolvering

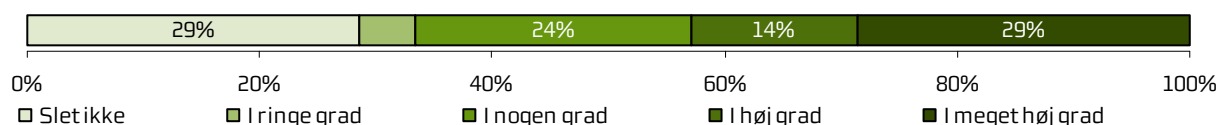
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=40)



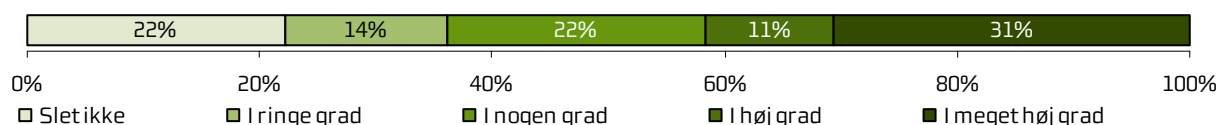
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=29)



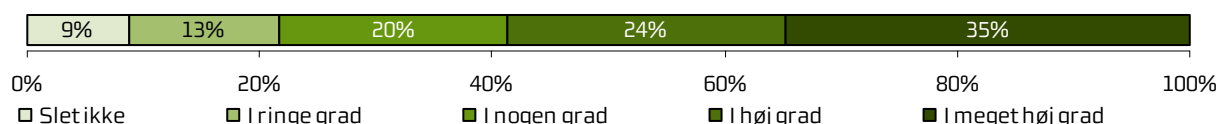
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=21)



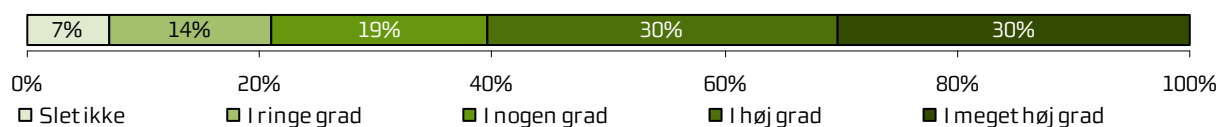
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=36)



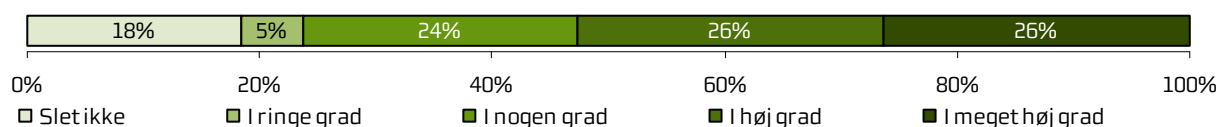
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=46)

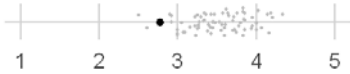



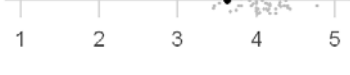



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=43)



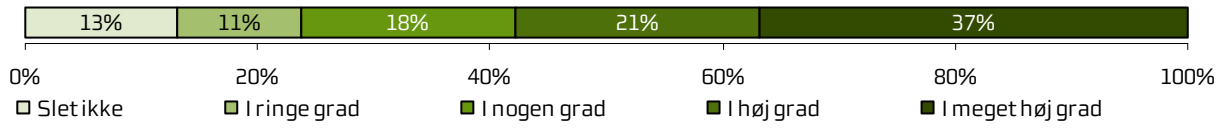
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=38)



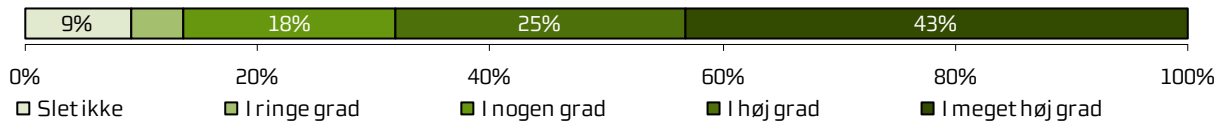
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	2,78		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,17		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,1		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,14		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,63		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,63		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,37		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

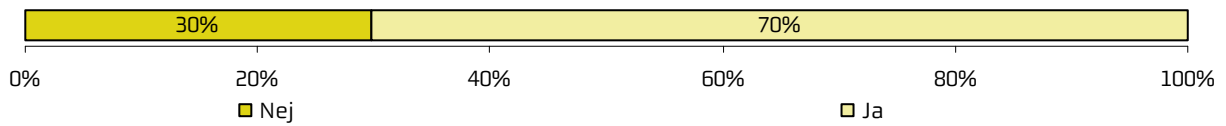
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=38)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=44)



Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=37)



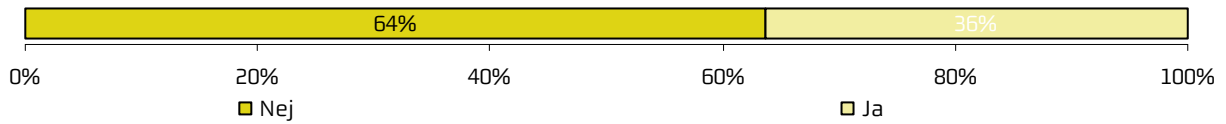
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,58		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,89		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		70 %	88 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=50)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=11)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=9)

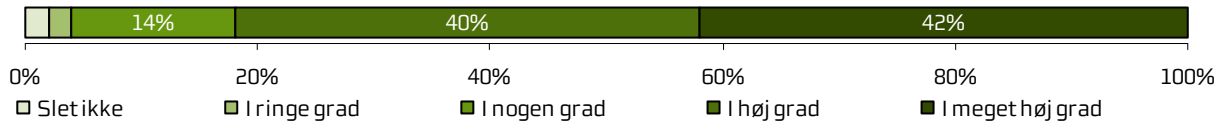




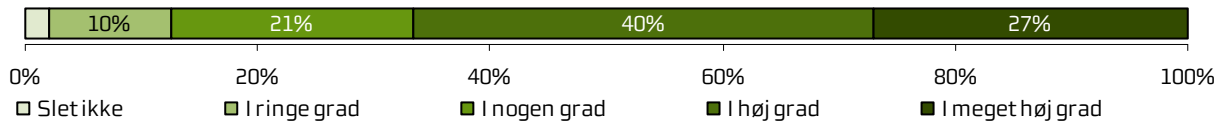
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		76 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		64 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		78 %	62 %	

## Servicestandard

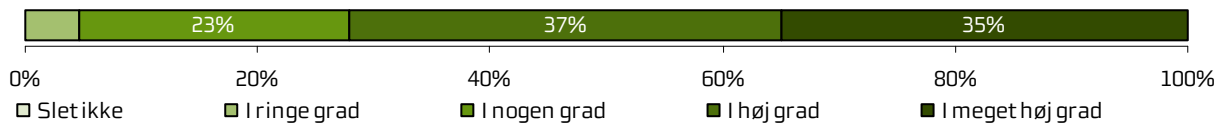
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=50)



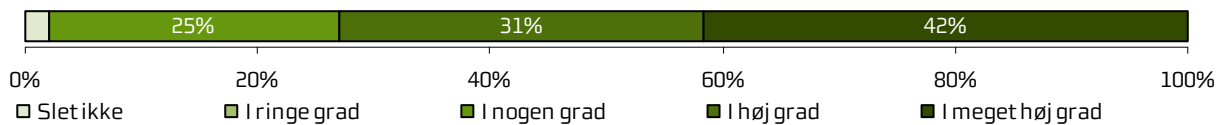
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=48)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=43)



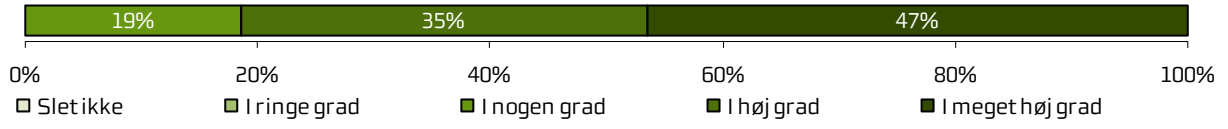
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=48)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,18		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,79		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,02		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,1		3,99	

## Smertelindring

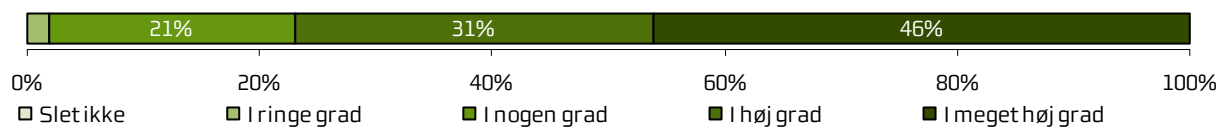
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=43)



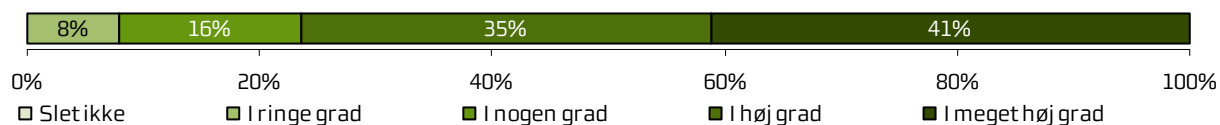
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,28		4,32	

## Info før og under

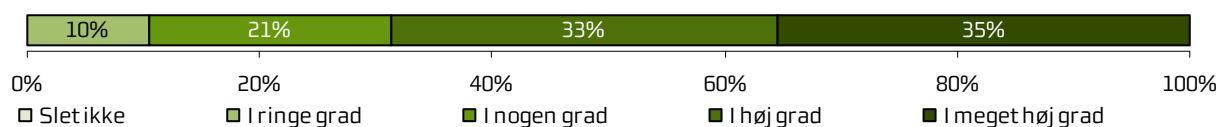
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=52)



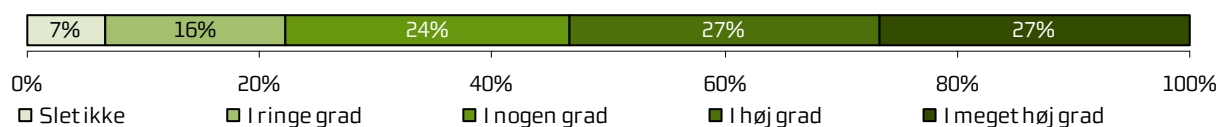
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=51)



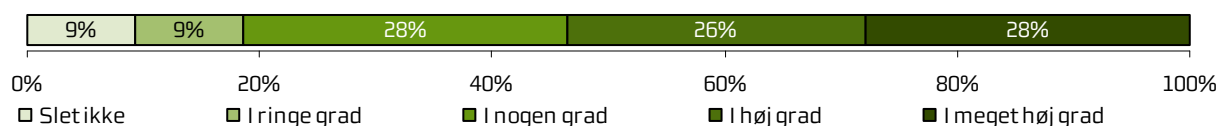
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=48)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=45)



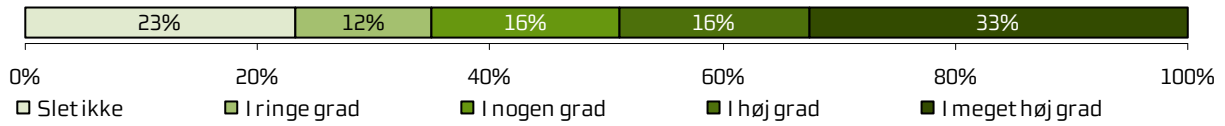
Fik du løbende information om resultater? (n=43)



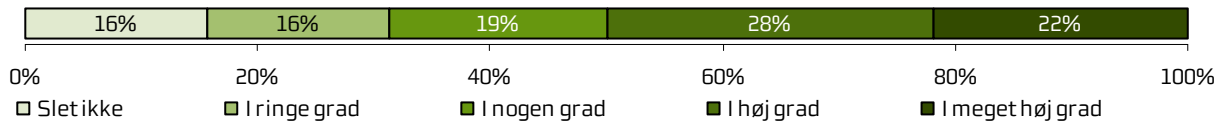
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,21		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,1		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,94		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,51		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,53		3,9	

## Udskrivelsesinfo

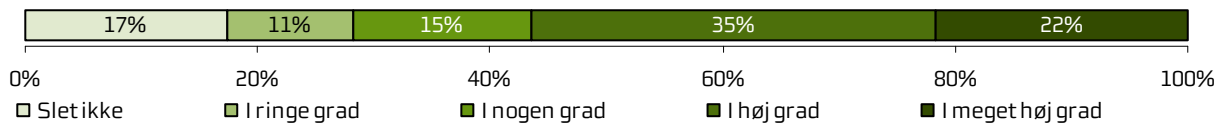
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=43)



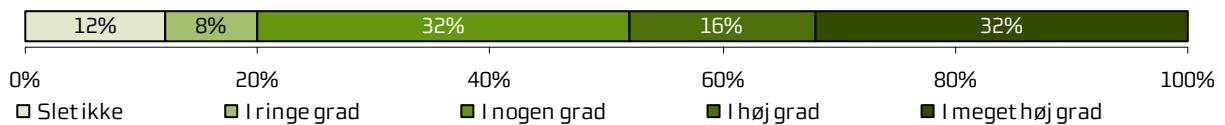
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=32)



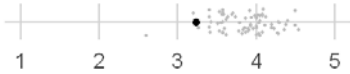
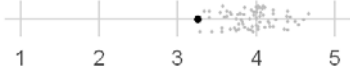


Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=46)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=25)

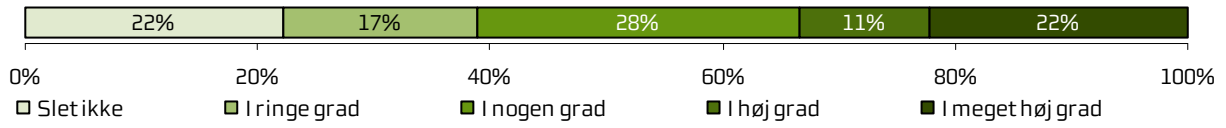




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,23		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,25		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,33		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,48		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	2,94		3,62	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

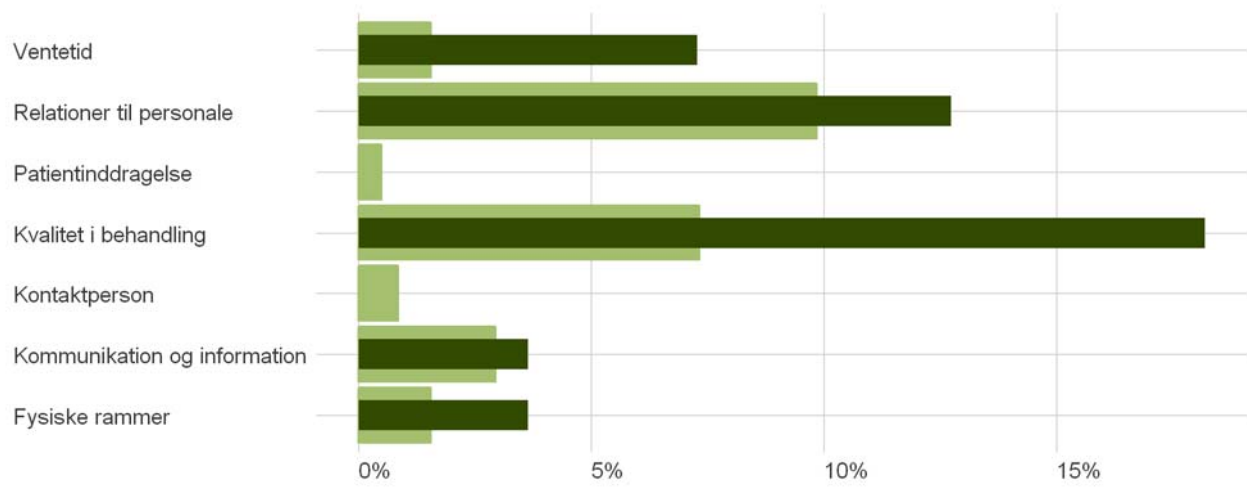
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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.

### **Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.











**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Kir. Afsnit Øst - HEH

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
1	Jeg fik en god modtagelse, sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Jeg synes godt, man kunne lindre smerter anderledes end med masser af piller i maven med f. eks. stikpiller og morfinplaster. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
9	Det følte, som om afdelingen og kommunal hjemmepleje i [by] ikke kendte hinanden godt nok. Men sygeplejerskerne var dygtige. Jeg blev opereret i [sensommeren]. Jeres brev var dateret i [efteråret] [flere] uger efter! Det duer ikke! Og jeg var på rejse [på det tidspunkt, brevet er dateret] oven i købet. Min hukommelse er FORHÅBENLIG ok. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
14	Jeg oplevede meget ringe oplysning efter operationen. Ingen vidste noget om stuegang. Jeg fik bare en sludder for en sladder. Jeg gik med et kateter i [flere] timer, selvom jeg havde smerter og bad om at få det ud. [Kommunikation og information]	I høj grad
15	1. Informere bedre, når der er lang ventetid. 2. Få en seng til én før, i stedet for, at man skal vente seks timer i et venteværelse. 3. Tænke på, at folk er fastende. 4. Tilbyde folk salt/sukkervand, så de ikke selv skal spørge. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
10	Fin behandling.	I meget høj grad
13	Alt OK.	I meget høj grad
18	Meget professionelle og servicemindedede. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Afdelingen gjorde det flot og professionelt men NN på opvågningen skal altså have en ekstra stor ros. Hold nu op han er bare fantastisk. Pas godt på ham, han er guld værd. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
26	Der var et skift af læger hvilket var lidt træls. Da jeg blev henvist til Horsens ville det så falde under én læge, som kunne se alle resultaterne, hvilket han så overhovedet ikke kunne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	1. Hvorfor skal man indlægges i Horsens, når man bor i en anden by? 2. Akutmodtagelsesafdelingen er en ret forfærdelig oplevelse med masser af larm og ventetid. Kirurgisk afdeling: Det var et fint forløb, men ikke ret meget tid til at få svar på spørgsmål. Akutmodtagelsen: Personalet var venligt, men glemsomt (De glemte at fortælle mig, hvor jeg kunne trykke for at bede om hjælp, de ville kun have givet mig to i stedet for tre piller med hjem, de glemte at give mig mad efter undersøgelsen, og de glemmer at lukke døren om natten, sådan man kan få bare en lille smule ro. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
2	Der var absolut ingen sammenhæng i samtalerne. Jeg skulle fortælle alting forfra hver eneste gang. Til de indledende samtaler modtog jeg ikke nogen plan for, hvad der skulle ske og hvornår. På afdelingen skulle jeg selv gøre opmærksom på, at jeg også er psykiatrisk patient, og derfor kunne reagere anderledes på operation, narkose og smertestillende medicin. Svært, når man både er bedøvet af smertestillende og meget angst. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

	6	Super modtagelse før og efter operation samt ved ophold på opvågningen med god smertedækning. Jeg er ikke god til kritik, men opholdet på afdelingen var ikke godt. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
	7	De sprang over, hvor de kunne. Først fik vi tre måneder at vide, og efter et halvt år måtte vi det samme igennem, før der skete noget. [Ventetid]	Slet ikke
	25	En ansvarshavende læge, koordinering, lidt hensyntagen til patientens tidligere erfaring og bare lidt planlægning ville gøre en stor forskel. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
	4	Alle toiletter på stuerne var lukket af arbejdstilsynet !! Man var heldig, hvis man fandt et ledigt baderum med toilet! [Fysiske rammer]	Uoplyst
	5	Kan på ingen måde klage over behandlingen. Alle var søde og hjælpsomme. Tusinde tak, man føler sig tryk og i gode hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	16	Der kan ikke gøres så meget ringere. Beklager, men det er min helt klare opfattelse.	Uoplyst
	17	Meget personale tog sig af patienten. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	21	Det var OK.	Uoplyst
	28	Kort ventetid. Det er dejligt, men i kunne godt advare folk om, at det er et akuthospital.	Uoplyst
	29	For lang svartid på undersøgelsen. [Ventetid]	Uoplyst






## Kir. Afsnit Øst - HEH

## Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Der er for lidt plads til endagspatienter, forstået på den måde, der er ingen lokale til at iføre sig tøjet fra sygehuset.	I høj grad
9	Skulle have et stempel på blanket vedrørende betaling for offentlig transport. Det blev udskudt til udskrivning, hvor der var andet at ordne og dermed glemt.	I høj grad
10	Venlig modtagelse. Ved modtagelsen kunne jeg dog godt ønske mig en mere privat tilgang. Introduktionen fandt sted i et lille venteværelse, hvor der sad andre, hvilket var ubehageligt, da jeg ikke ønskede, at de skulle høre, hvad der blev sagt. Ved indlæggelse bør der være større aflåselige skabe. Min taske kunne ikke være i skabet. Mere aflæggerplads til en bakke ved morgenmadsbuffet.	I høj grad
27	Uheldigt med omklædning i et rengøringsrum. Særligt grænseoverskridende var det, at andre patienter og personale kom og åbnede døren, der ikke kunne låses.	I høj grad
5	Velorganiseret.	I meget høj grad
13	Alt var superfint.	I meget høj grad
18	Super fin og effektiv modtagelse.	I meget høj grad
21	Jeg mødte [om morgenen]. [Kort tid efter] var jeg påklædt til operation. Godt gået. Meget venlig modtagelse.	I meget høj grad
22	Alt er perfekt.	I meget høj grad
24	Ventetiden blev brugt på at udfylde en formular, som jeg i princippet kunne have udfyldt hjemmefra, men det var ok. Til gengæld synes jeg, at det er virkeligt mærkeligt, at man bliver sendt til Horsens, når [jeg bor i by med eget hospital]. Det giver en masse bøvl at komme til Horsens. Indlæggelsen på kirurgisk afdeling i Horsens var rimelig effektiv, men første gang, jeg blev indlagt på akutmodtagelsen, var forfærdeligt. Personalet var venligt, det er ikke det, men der var rigtig lang ventetid for at komme til kikkertoperationen [syv timer]. Da jeg skulle tilbringe natten i Horsens, var der en forfærdelig larm overalt, maskiner der bipper konstant, folk der kaster op, personale der snakker højlydt og ikke lukker døren til værelset. De viste mig ikke, hvor jeg kunne trykke for at tilkalde en sygeplejerske, og de glemte at give mig mad, når de havde lovet det. Hvis jeg ikke havde sagt noget, var jeg kun kommet hjem med to slags piller, i stedet for de tre jeg skulle bruge.	I meget høj grad
31	Det var en super positiv oplevelse og på ingen måde stressende.	I meget høj grad
2	Det kunne have været rart, hvis jeg havde fået en forklaring på forsinkelsen.	I nogen grad
16	Min oplevelse af Hospitalsenheden Horsens er horribel ringe. Egentlig har jeg flere gange overvejet at kontakte personalet for at fortælle dem det, men jeg kan jo skrive mine frustrationer her i stedet. Jeg blev hasteindkaldt til forundersøgelse []. Der var ifølge lægen ingen diskussion, jeg skulle opereres, og det kunne kun gå for langsomt, hvorfor jeg fik en [tid kort efter]. Inden da skulle jeg snakke med en anden afdeling. Jeg var ked af det og på ingen måde forberedt på dette. Men som skrevet, var det faktisk ikke til diskussion. Jeg spurgte meget ind til komplikationer []. Svaret var: "Der er selvfølgelig en hel masse komplikationer", men bedre svar kunne jeg ikke få. Det er sågar dikteret i min journal, at jeg er fuldt informeret om alle bivirkninger, hvilket er meget uforståeligt, i og med læge NN ikke kunne svare på et eneste af mine spørgsmål. Imod etik og almen lægelig dannelse, men akkrediteringen i en nøddeskal. Forberedelsen med narko-	I nogen grad

sen var lige så ringe. Først blev jeg kaldt ind til en sygeplejerske, som ikke kunne svare på noget. Derefter til en meget sød læge [], som heller ikke kunne svare på en pind, men han forsøgte dog at svare på mine spørgsmål. På intet tidspunkt den dag var jeg tryk eller havde følelsen af, at nogen rigtig vidste, hvad de snakkede om. På operationsdagen skulle jeg vente (trods massiv kvalme []) i et venteværelse i mange timer. Sygeplejersken kunne ikke finde ud af at lægge drop. Da jeg blev kaldt ned til operationen, fik jeg lov til at snakke med læge NN inden. Endelig en fornuftig læge NN, som ikke mente, der var indikation for operationen []. Jeg må bestemt sige, at jeg er blevet en oplevelse rigere. [] Jeg tror faktisk, jeg har fået bedre behandling end de fleste andre. Men jeg er virkelig frustreret og skuffet. Jeg kunne ikke i min vildeste fantasi forestille mig, at sygehuset var så ringe! I er velkomne til at bruge mit eksempel. Men en ting er sikkert, når [jeg] skal opereres, skal det ikke være i Horsens. Tak for I laver spørgeskemaet, det betyder forhåbentlig, at I er interesserede i at forbedre afdelingen.







-  25 Jeg var ikke tilfreds med patient fokus på hospitalet. Derfor har jeg afleveret [] skrivelse på hospitalet [om] min oplevelse af Hospitalsenheden Horsens i Region Midt. Det lægefaglige forløb har jeg ikke viden til at kommentere, så [dette] er udelukkende mine kommentarer til selve oplevelsen af et system, hvor procedurerne virker stivnede og ensidigt centrerede omkring hospitalets egne funktionelle behov, hvor patienterne bliver noget sekundært. Ved første forundersøgelse blev det konstateret, at jeg havde brok, og derfor skulle [jeg] komme senere for at få foretaget en røntgenundersøgelse, som jeg så igen skulle komme for at få resultatet af ved et tredje besøg. Først ved det tredje besøg fik jeg oplyst, at jeg skulle tabe mig fem kilo, for at man kunne foretage operationen, som derfor måtte udskydes yderligere halvanden måned. Der måtte yderligere et besøg til for at kontrollere, at jeg nu havde tabt mig. Altså fire besøg [på fem måneder]. Men hvis man tror på, at en praktiserende læge godt ved, hvad en brok er, så kunne man jo uden videre have kombineret første besøg og røntgenundersøgelsen, og der kunne man jo også have oplyst om, at jeg skulle tabe mig. Så kunne det hele være klar på ét besøg, da røntgenbillederne mest eller måske endda udelukkende er til internt brug, og jeg godt selv kunne foretage en kontrolvejning. På den måde fik man udskudt operationen i fire måneder og omgik dermed behandlingsgarantien. Jeg blev aldrig forelagt en samlet plan, så jeg fik aldrig muligheden for at protestere, før det var for sent. Ved indlæggelsen mødte jeg den læge, der skulle operere mig, og vi talte sammen i under to minutter. Det virkede lidt tilfældigt, som om det slet ikke var planlagt, og det var den eneste gang, jeg så hende under hele indlæggelsen. I forbindelse med flere af forundersøgelserne og ved indlæggelsen og igen efter operationen ved stuegange, gjorde jeg opmærksom på, at min mave er særdeles følsom over for bedøvelse og morfin. Til trods for det fik jeg kun en simpel behandling med håndkøbs medicin [] med en voldsom forstoppelse og blod i afføringen som resultat. De læger, der gik stuegang, var ret overfladiske. De har da sikkert været forberedte, selvom det ikke altid virkede sådan, og der blev ikke rigtig fulgt op på noget, inklusiv ovenstående, og jeg tror aldrig, jeg så den samme læge to gange. Det virkede meget uengageret, og som resultat blev jeg udskrevet med forstoppelse og blod i afføring, og jeg blev derfor genindlagt to dage senere på Akutafdelingen, hvor man ville foretage en kikkertundersøgelse af tyktarmen. Kikkertundersøgelsen viste ingenting, men den udtømning, der indledningsvis blev foretaget, løste problemet, og maven har været i orden siden. Den sidste indlæggelse var fuldstændig unødvendig. Det kunne have været klar på første indlæggelse, hvis man bare havde lyttet lidt til patientens oplysninger. Tre uger efter operationen gik en af fikseringsskruerne løs, og der blev arrangeret en undersøgelse nogle få dage senere. Det var og er stadig meget smertefuldt. Der fik jeg oplyst, at det ville gå i orden af sig selv, så jeg skulle bare tage smertestillende piller. Den planlagte opfølgning otte uger efter operationen blev aflyst, idet man betragtede ovenstående besøg som afslutningen. Det fik jeg dog ingen oplysninger om, så jeg mødte op som planlagt men forgæves. Efter en del forhandlinger fik jeg en ny tid to uger senere. Jeg har desværre inden for de sidste to år haft oplevelser på en række hospitaler både i udlandet og i Danmark og må sige, at jeg har aldrig oplevet så lidt patientfokus og så dårlige kommunikations evner.
-  15 Vi havde en tid [om morgenen], hvor jeg var fastende og fik først en seng [om eftermiddagen]. Det var ikke okay. Var tæt på at tage hjem. I ringe grad
-  26 Da jeg blev modtaget, fik jeg at vide, at jeg skulle have kvalmestillende medicin, som også var aftalt med min narkoselæge. Det glemte de sygeplejersker, som gjorde mig klar. De nævnte det først igen, da jeg kom ned på operationsstuen, og kirurgen kom, hvilket er total uprofessionelt, da det også stod i min journal, hvor dårlig jeg bliver. I ringe grad

## Kir. Afsnit Øst - HEH

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
8	I indkaldelsesbrevet var operationen dateret til [], men da jeg var til samtale med læge og sygeplejerske, viste det sig, at operation først skulle finde sted [en uge efter]. Det brev var aldrig sendt til min e-boks. Jeg var til samtale med lægen to gange. Anden gang jeg var indkaldt, viste det sig, at første møde aldrig var noteret i min journal.	Ja
12	Fik af lægen ved stuegang besked om, at det var unødvendigt, at jeg fik ilt gennem næsen. Godt et døgn senere, fik jeg af en sygeplejerske NN besked om, at det skulle jeg, når hun var der. Fik ved udskrivelse fire poser med smertestillende medicin med hjem (bl.a. morfin). Ved hjemkomst opdager jeg, at der står en anden persons navn og fulde personnummer på to af poserne.	Ja
14	Manglende indsprøjtning af blodfortyndende medicin på operationsdagen. Manglende information om, hvad jeg skulle med dét, jeg fik med hjem. Skulle spørge personalet.	Ja
19	I forbindelse med operation af galdeblæren gik der hul på tolvfingertarmen.	Ja
20	Var efterfølgende nede hos jer [flere] gange efter operationen. [Pga. komplikationer].	Ja
21	Ok alt sammen.	Ja
23	Jeg var indkaldt til undersøgelsen nogle uger tidligere. Jeg har tidligere på året været til samme undersøgelse på samme hospital. Men de var ikke informeret om, at jeg er spastiker, og at undersøgelsen derfor kun kunne foretages i narkose. Så jeg måtte tage hjem igen og få en ny tid.	Ja
24	Ikke en stor fejl, men jeg skulle have noget bedøvende middel inden kikkertundersøgelsen, og der anbefalede jeg sygeplejersken at stikke i venstre hånd, men hun ville prøve højre hånd først, og det gik ikke ret godt, så det endte med venstre hånd alligevel. Derudover kom lægen med en bemærkning om noget, han ikke forstod, som gjorde mig urolig, og jeg fik aldrig en rigtig forklaring på, hvad der var galt. Sygeplejersken prøvede at tale udenom.	Ja
26	De glemte den kvalmemedicin, jeg skulle have haft. Hvilket også endte ud i, at jeg var indlagt længere tid, end sygeplejersken havde regnet med.	Ja
30	Der skete [større] fejl under operation. [].	Ja

**Kir. Afsnit Øst - HEH****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH</b>	<b>Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?</b>
 24	Lægen, der udførte kikkertundersøgelsen nævnte bare i en henkastet bemærkning, at jeg kunne stoppe med [medicin]. Jeg ville gerne have fået mere at vide, om [min sygdom] var forårsaget af [en bestemt bakterie], da jeg kan læse på sundhed.dk, at der ikke var konstateret bakterien i de vævsprøver, de havde taget. Der antager de, at jeg var påbegyndt medicin, men det var ikke tilfældet. Jeg ville også gerne have modtaget en brochure om, hvad der er god næring til en mave, der har været udsat for [min sygdom]. Der er man overladt til sig selv og Google.	I høj grad
 30	Jeg manglede information om bivirkninger efter operationen. Heling af sår osv.	I høj grad
 3	Der var meget beskidt på toiletterne.	I meget høj grad
 11	Der blev ikke udleveret et telefonnummer, hvor afdelingen kunne træffes ved eventuelle komplikationer.	I meget høj grad
 18	Fin behandling og meget serviceminded.	I meget høj grad
 26	Jeg manglede information omkring den hjemmepleje, der skulle komme. Jeg havde ingen kontaktoplysninger på dem, og det var kun to ud af seks dage, hvor de kom til tiden. Alle andre dage var de op til [flere] timer forsinket.	I ringe grad

