

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling
for planlagt indlagte patienter på
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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling	5

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 Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 afdelingens 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 afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	143
Besvarelser fra patienter:	91
Afdelingens svarprocent:	64%

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 CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling 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 kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer 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 "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

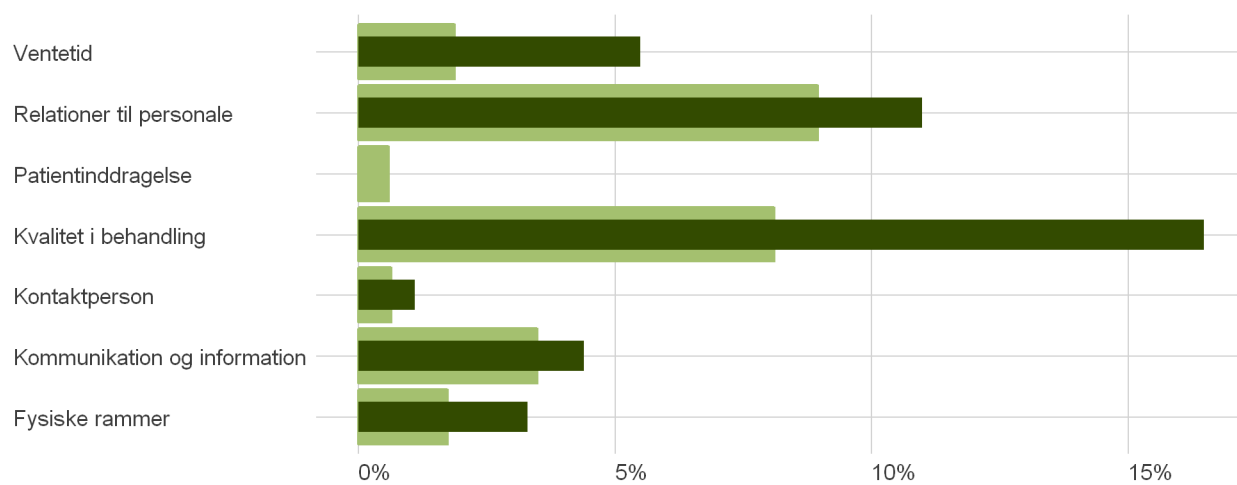
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





Kirurgisk Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg er meget tilfreds med hele personalet. Venlige og flinke.	I høj grad
 13	Har en positiv oplevelse. Den sygeplejerske, som modtog mig, orienterede om det videre forløb, og gjorde hvad hun kunne for så hurtigt som muligt at få min seng gjort klar.	I høj grad
 3	Ikke særlig venlig modtagelse. Det var tydeligt, at personalet havde travlt, og jeg oplevede det som samlebandsarbejde. Ikke en god oplevelse.	I meget høj grad
 5	Ved ankomsten skulle jeg udfylde nogle papirer, som skulle informere læger og sygeplejersker om forhold, sygdomme, specielle ønsker osv., men papiret blev aldrig taget i betragtning og blev smidt ud, som sygeplejersken sagde.	I nogen grad
 11	Venligt personale, men der gik [flere] timer inden sengen var klar. Jeg kan kun holde til at sidde ned [i kort tid]. []. [Jeg] gjorde opmærksom på det fra start! Det blev ikke prioriteret.	I nogen grad
 8	Bare en kort orientering om, hvornår man kunne forvente at blive "ekspederet". Det er ikke i orden bare at vente uden besked!	I ringe grad
 12	Jeg blev ved ankomst på afdelingen henvist til at tage plads i dagligstuen. Ventede her i 90 minutter, tabte så tålmodigheden og henvendte mig så igen ved modtageskranken. Det var mit indtryk, at man havde glemt mig, angiveligt pga. travlhed på afdelingen.	I ringe grad
 6	Jeg kom en dag for tidligt, men fik en super fin behandling.	Ikke relevant for mig
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 narkosen 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. I nogen grad
- 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 videt 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 klaret 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 klaret ved første indlæggelse, hvis man bare havde lyttet lidt til patientens oplysninger. Tre uger efter operationen gik en af fikseringskruerne 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

Kirurgisk Overafdeling - HEH









Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3	Jeg var indlagt til [et indgreb] i narkose, samme undersøgelse havde jeg været igennem [tidligere], og der var jeg vågnet af narkosen. Det fortalte den pågældende sygeplejerske mig på daværende tidspunkt. Det blev dog ikke noteret i min elektroniske journal. Denne tidligere hændelse, og min utryghed, forsøgte jeg at fortælle sygeplejersken på afdelingen her anden gang, men ingen lydhørhed. Hun ville få en anden til at ringe ned på OP, men det var ikke sket, da jeg endelig kom derned. Der fortalte jeg, at jeg var utryk ved at komme i narkose igen, og at jeg ikke kunne forstå, at det ikke var blevet noteret, ej heller blevet indrapporteret som en utilsigtet hændelse. Da jeg kom ned på opvågning, kunne jeg så læse i den håndskrevne journal, at jeg igen havde været vågen på et tidspunkt. Ingen har talt med mig om det, og jeg har det ikke så godt med det efterfølgende. Hvordan takler jeg mareridt, fik jeg ikke nok narkose, eller hvad gik galt? Og kommer jeg ud for det igen? Da jeg kom op på afdelingen, bad jeg om at komme til at tale med en læge, men det blev kategorisk afvist. Også selvom læge NN på OP havde sagt til mig, at der jo var risiko for kræft. Det var ikke rart. Jeg bad om et kontaktkort da jeg blev udskrevet, da det var fjerde gang, jeg var på afdelingen i forbindelse med undersøgelse af min tyktarm, men fik den besked, at et sådant kort kun bliver givet til alvorligt syge patienter i et behandlingsforløb. Sygeplejersken var langt fra imødekommende, og jeg følte mig stort set som én stor byrde for hende. Som person er jeg et ganske ydmygt og taknemmeligt menneske, som ikke forventer at være verdens navle, men denne oplevelse, havde jeg helst været foruden.	Ja
9	Epidural smertekateter virkede ikke. Var ikke smertedækket i to og et halvt døgn efter [operationen]. Fik nyt kateter på tredjedagen. Trods protest fik jeg fjernet blærekateter, bevidst om, at jeg ikke selv kunne lade vandet med smertekateter. Efterfølgende tømning ved engangskateter er jeg meget følsom overfor, idet jeg ved tidligere operation har fået beskadiget mit urinrør og har forsnævninger. Jeg pointerede denne tilstand kraftigt, men uden hensyntagen.	Ja
11	Var sendt som akutpatient fra egen læge pga. symptomer på [min tilstand] igen. Der var aftalt en TR-scanning, som jeg kom fastende til. Den blev aflyst pga., der ikke var nogen, der havde bestilt. Ny tid til scanning blev aftalt med overlæge på afdelingen samt sygeplejerske, men igen var der ikke blevet bestilt tid til scanning. Tredje gang havde jeg en samtale med overlægen fra afdelingen og gjorde ham opmærksom på, at kommunikationen på afdelingen var et cirkus, og jeg ikke længere ville være en del af det, (psykisk for hårdt efter et langt sygdoms forløb). Derfor afslog jeg at komme tredje gang til en scanning. Skrev en klage til afdelingen/afdelingslægen og har ikke hørt noget derfra siden.	Ja
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











Kirurgisk Overafdeling - HEH

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse













ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 6	Det eneste som jeg synes kunne gøres bedre var, at man fik de udførlige instruktioner og oplysninger skriftligt. Det er vanskeligt at huske, eller at koncentrere sig om at høre ordentligt efter, når man er stresset i situationen og måske bange eller meget nervøs.	I meget høj grad
 3	Jeg blev nægtet at tale med en læge på afdelingen, efter jeg kom fra [operationen]. Jeg havde mange spørgsmål. Jeg var for anden gang vågnet op midt under narkosen, og var rigtig utryg. Sygeplejersken havde ingen empati, og fejede mig af... Ingen information og jeg blev nægtet et kontaktkort trods det, at det var fjerde gang, jeg var der med samme lidelse.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Øst - HEH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 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

Kirurgisk Overafdeling - HEH

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 1	Gode resultater.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
 2	Jeg synes alt var i orden. Har ingen klager.	I høj grad
 12	Jeg synes, at der er et vist modsætningsforhold mellem at opleve en ventetid/forglemmelse på 90 minutter, og så planer om bøder til folk, der ikke møder op til planlagte undersøgelser. [Ventetid]	I høj grad
 13	Generelt var det en meget positiv oplevelse baggrunden taget i betragtning. Alt fungerede perfekt, og selvom jeg af gode grunde mødte flere forskellige personer under indlæggelsen, virkede alt velkoordineret og professionelt. Og så var det søde, positive og glade sygeplejersker og fysioterapeuter, alle og en, og det har været med til at gøre opholdet på sygehuset til en god oplevelse. Og opfølgningen bagefter har også været perfekt. Både efter kikkertundersøgelsen og efter udskrivningen blev jeg ringet op af den pågældende læge med en positiv besked om resultatet af biopsiundersøgelsen. Det eneste negative, om end det er sekundært, er de fysiske rammer. Det gælder både ankomsthall og selve afdelingen. De kunne godt trænge til en omgang opfriskning, det kunne være med til at underbygge det ellers gode indtryk af afdelingen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 3	Plejepersonalet skal være lydhør overfor de bekymringer, som man har som patient. At vågne op under en narkose er ikke sjovt. Det kræver faktisk ikke så meget. Kommunikation er, efter mine oplevelser, en undervurderet værdi, som plejepersonalet enten ikke har tid til eller vælger fra, fordi det er for besværligt. Et kontaktkort er et minimum med hvem man kan kontakte m.m. Jeg fik høj feber efter udskrivelsen, forsøgte at kontakte Horsens Sygehus, men alt var lukket. Måtte til vagtlæge, som kunne konstatere en infektion som følge af [operation]. Feber i over en uge og smerter. Orkede ikke at kontakte sygehuset igen. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
 7	Meget langt forløb som startede [sidste år] og det er ikke afsluttet endnu. Jeg har været til samtaler/undersøgelser og operationer [mange] gange denne sommer, hvilket betyder mange fraværdsdage fra arbejde.	I ringe grad
 10	Få noget mere personale. De har alt for travlt! Det var ikke unormalt at vente i [mange] minutter, når man trak i den røde snor! [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
 11	Bedre kommunikation personale og afdelinger imellem. Lytte til mennesket bag sygdommen. Læger er for fokuseret på selve sygdommen og hører ikke, hvad patienten fortæller. Venligt og høfligt personale overalt, hvor jeg har færdes. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
 1	Jeg synes, det hele er ok. Jeg kan ikke klage, da alting var perfekt. Læge og sygeplejersker er venlige, dygtige og søde. Jeg er vild med dem. Mange tak, tusind tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
 4	Havde en fin samtale med anæstesisygeplejersken forud for narkosen. Både hun og den anæstesisygeplejerske, som udførte narkosen var begge meget opmærksomme på min dårlige reaktion på narkosen (morfinen). Og i forbindelse med opvågning, blev jeg spurgt til smertestillende, og fik lidt, men IKKE morfin, da anæstesisygeplejersken var opmærksom. På opvågning, blev smer-	Uoplyst

terne større og jeg takker ja til smertestillende - jeg får et skud morfin. Desværre får jeg det dårligt derefter. Får kvalme, kaster op, bliver svimmel og får en kraftig hovedpine og ryster. Det er ikke sikkert det er morfinen, men det er helt sikkert at viden fra operationsbordet og forundersøgelsen ikke var nået til opvågningen. Sygeplejersken overvejede ikke et sekund, at det ikke skulle være morfin. Alt andet var fint, og det er selvfølgelig ret generende at blive dårlig og desværre reagerede min krop ret kraftigt på et eller andet. Også mere end tidligere. Men set i bakspejlet, har jeg ingen mén af det, og jeg har ikke noget behov for at være sur :-). Men i jeres LEAN-system er der et missing link. God arbejdslyst.
[Kvalitet i behandling]

	6	Lidt mere skriftlighed. [Kommunikation og information]	Uoplyst
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 føltes, 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

