

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på  
Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV  
Kirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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	92
Besvarelser fra patienter:	72
afsnittets svarprocent:	78%

**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 1 Herning

**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

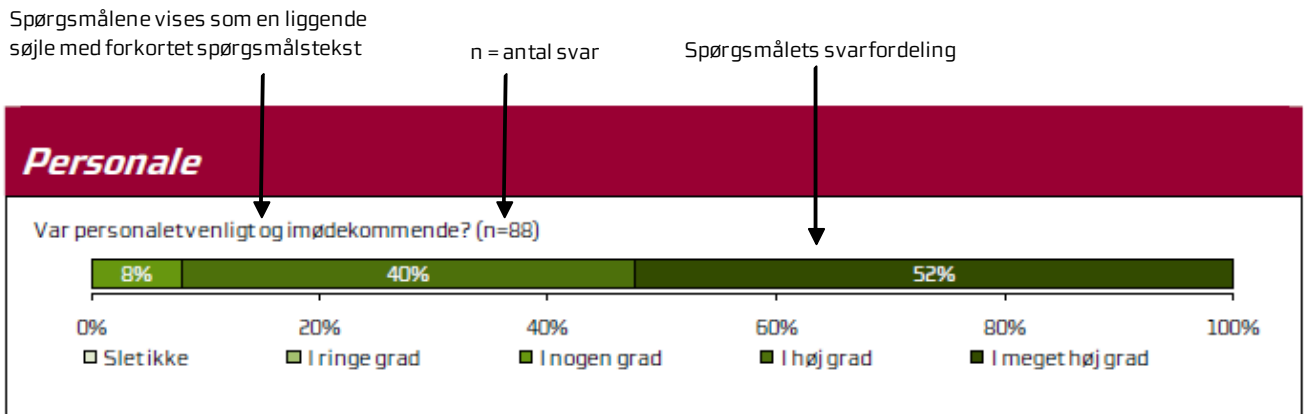
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**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:



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	
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

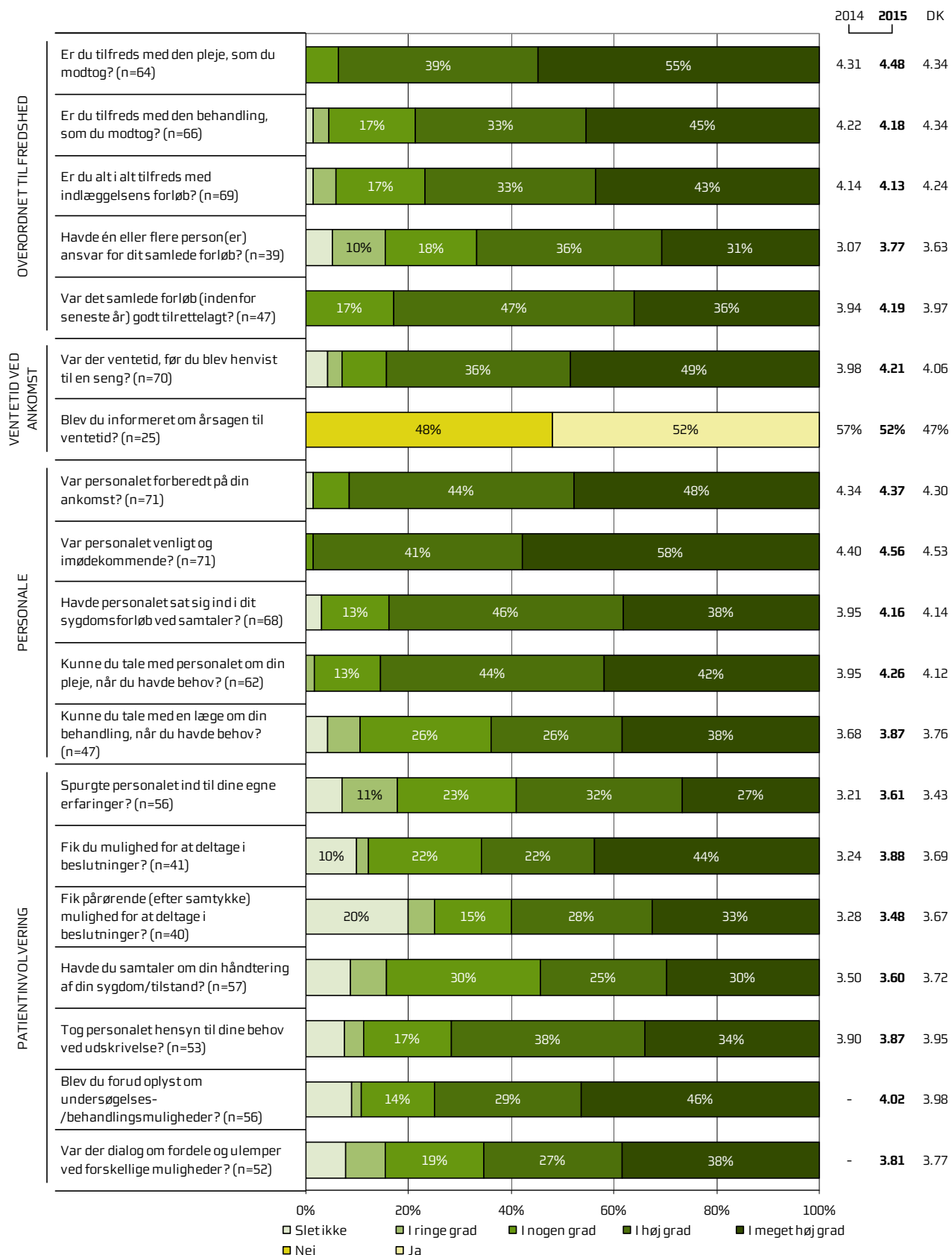
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

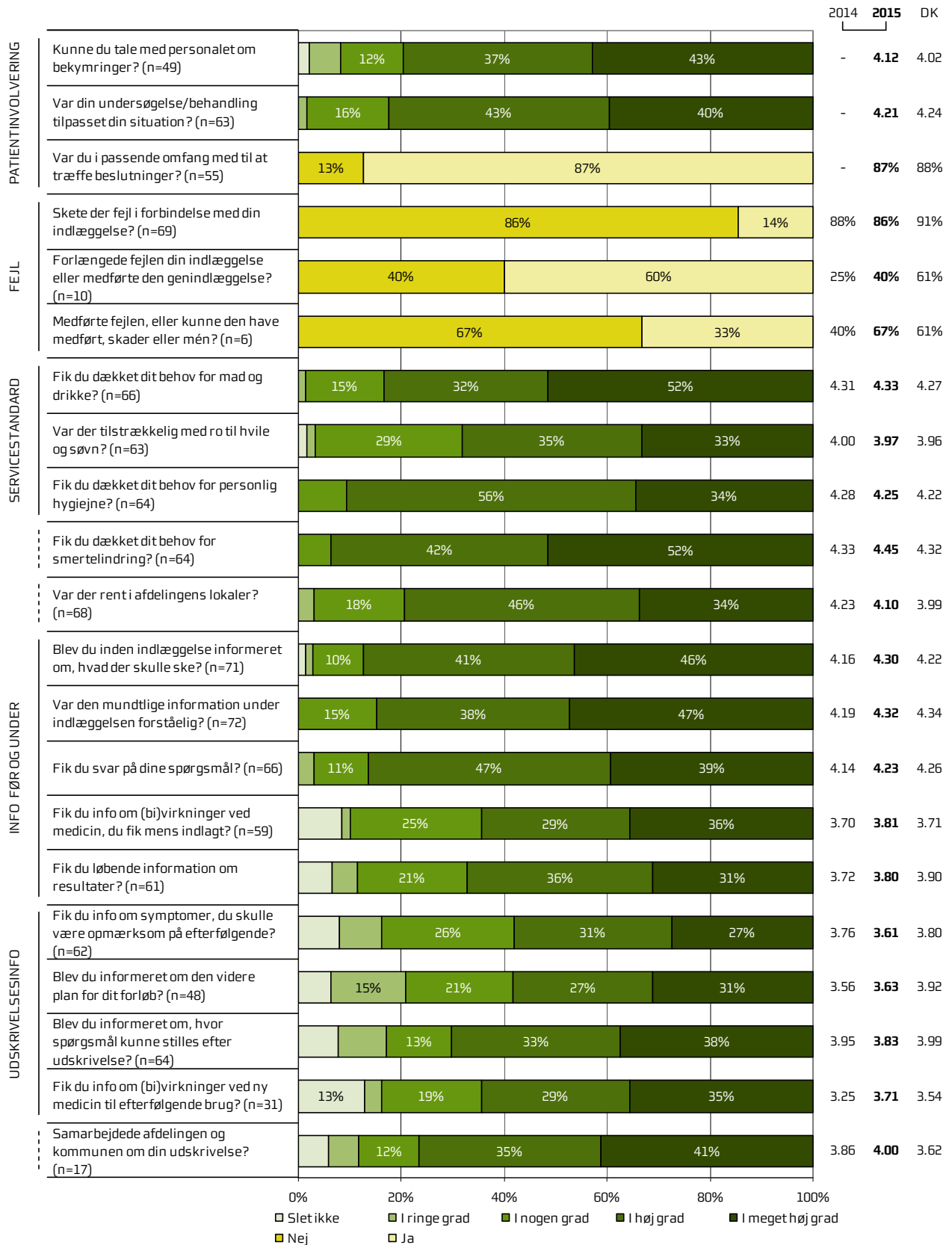
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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 afsnittes 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.

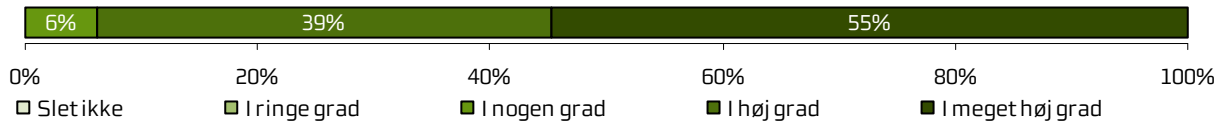
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

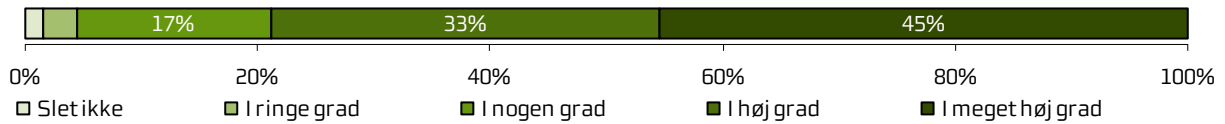
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

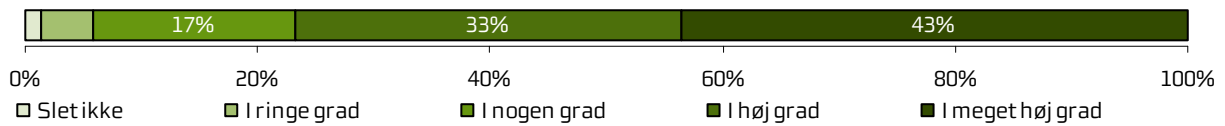
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=64)



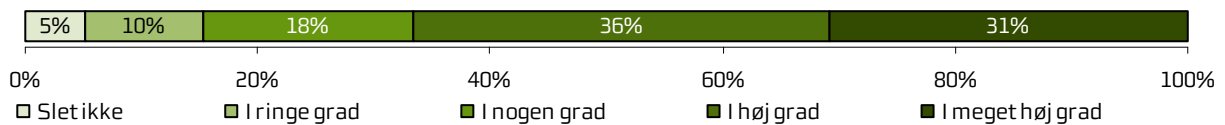
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=66)



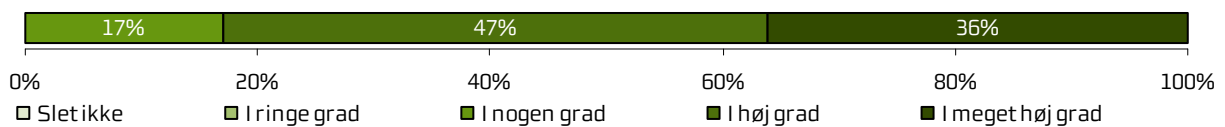
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=69)



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=39)



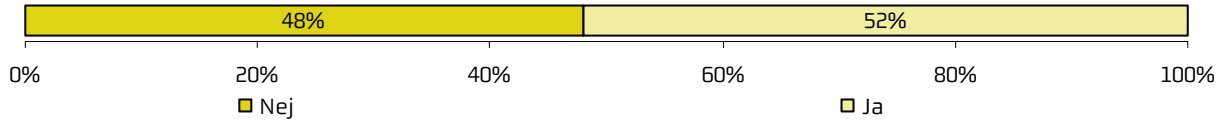
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=47)



	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?	4,48		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,18		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,13		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,77		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,19		3,97	

### *Ventetid ved ankomst*

Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=25)

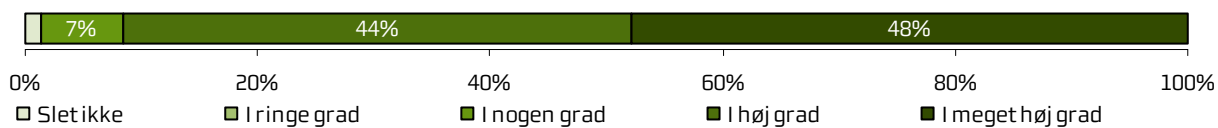




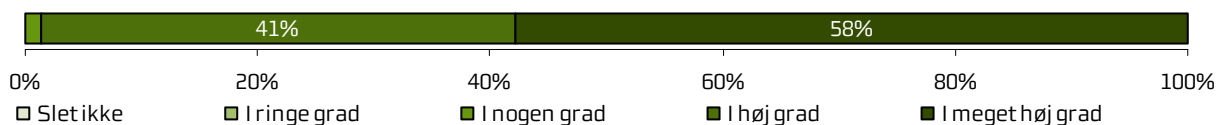
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		52 %	46 %	

## Personale

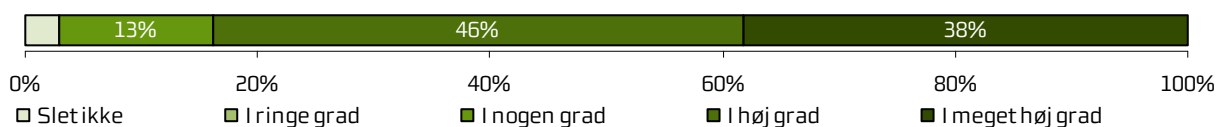
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=71)



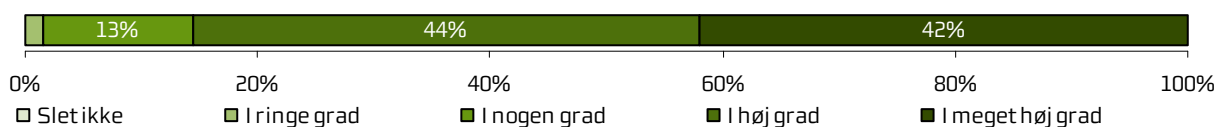
Var personalet venligt og imødekommende? (n=71)



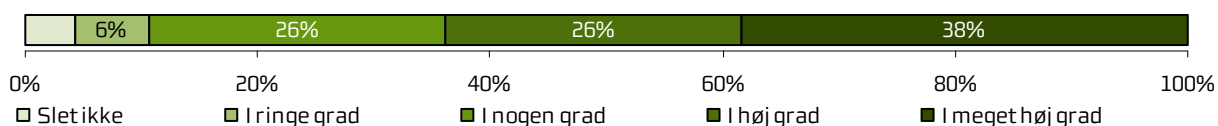
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=68)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=62)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=47)



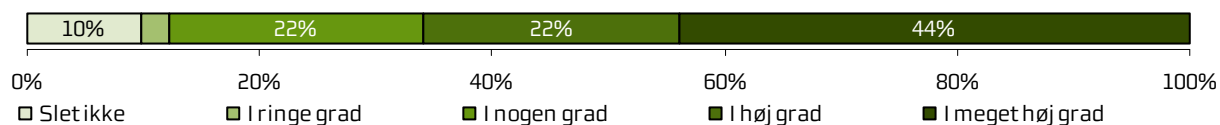
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,37		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,56		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,16		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,26		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,87		3,76	

## Patientinvolvering

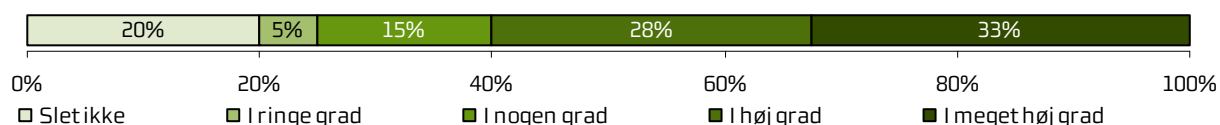
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=56)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=41)



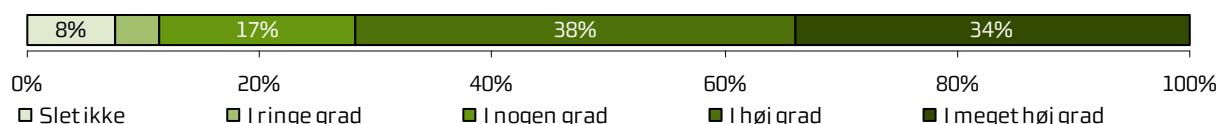
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



Harvede du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=57)



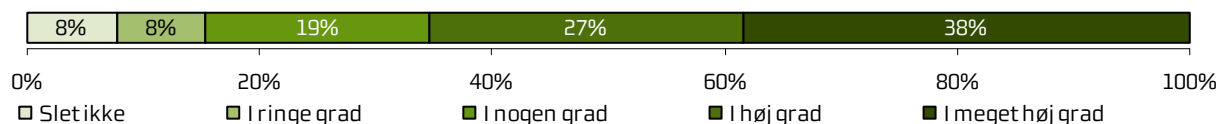
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=53)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=56)



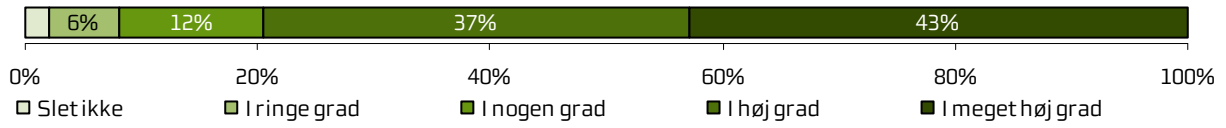
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=52)



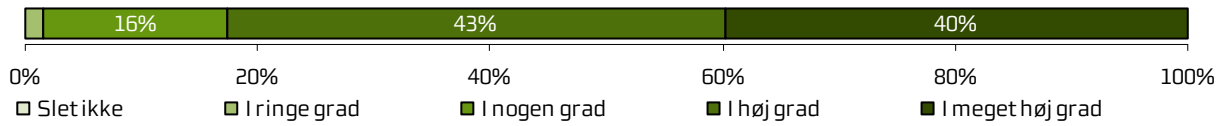
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,61		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,48		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,6		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,87		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,02		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,81		3,77	

## Patientinvolvering (fortsat)

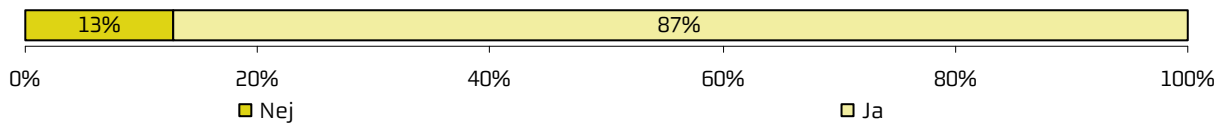
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=49)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=63)



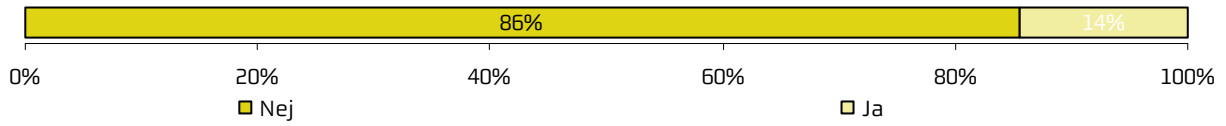
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=55)



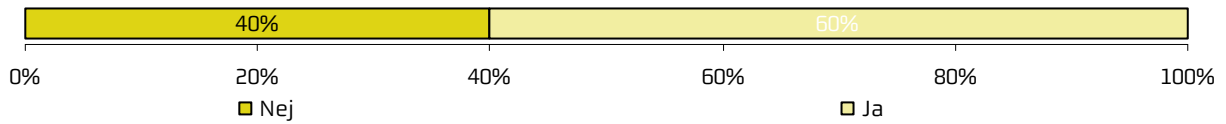
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,12		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,21		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		87 %	88 %	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=69)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=10)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=6)

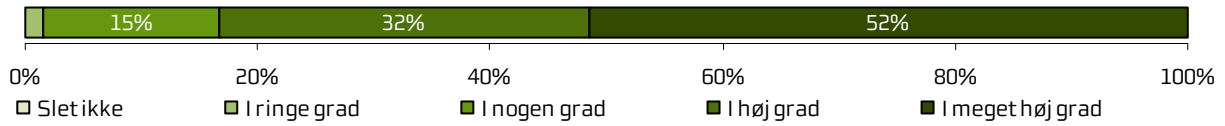




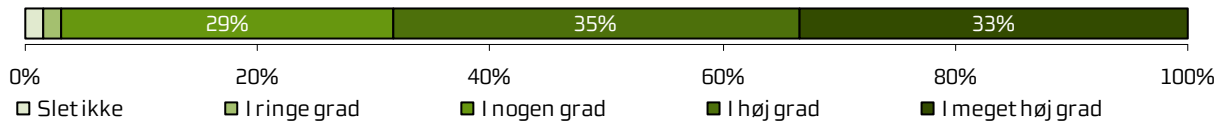
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		86 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		40 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		67 %	62 %	

## Servicestandard

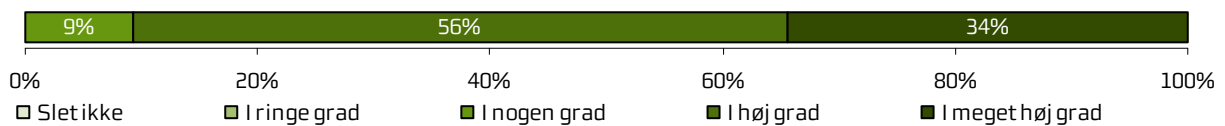
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=66)



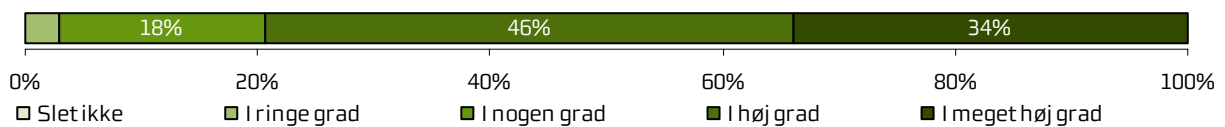
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=63)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=64)



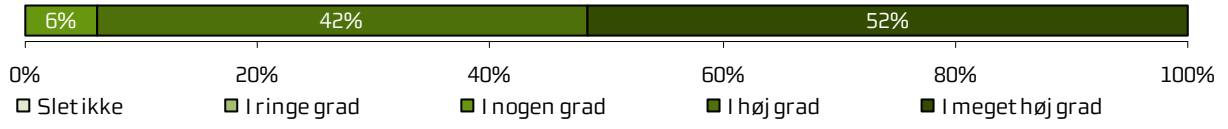
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=68)



	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?	4,33		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,97		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,25		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,1		3,99	

## Smertelindring

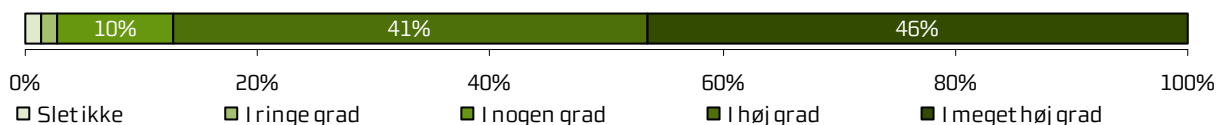
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=64)



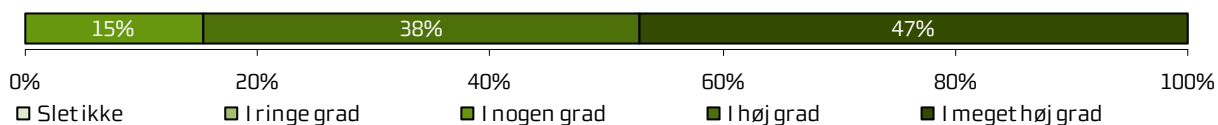
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,45		4,32	

## Info før og under

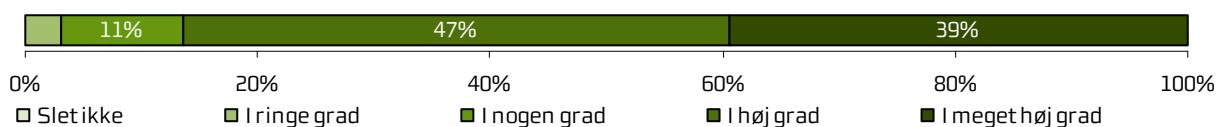
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=71)



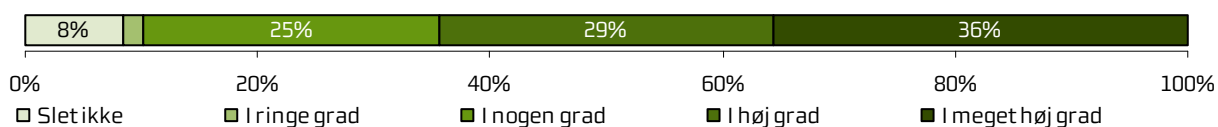
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=72)



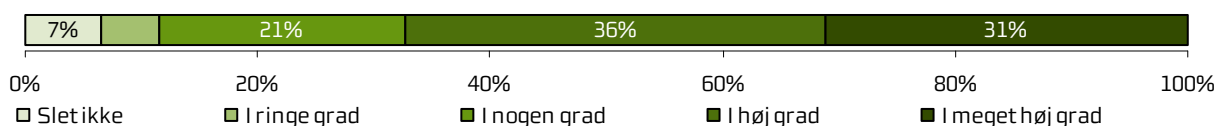
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=66)








Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=59)



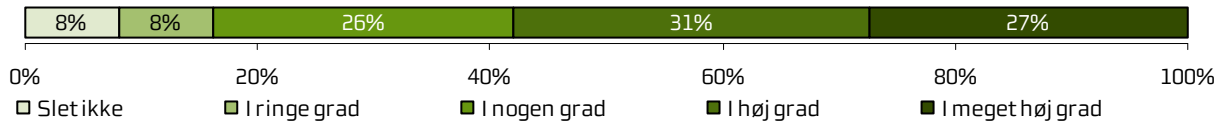
Fik du løbende information om resultater? (n=61)



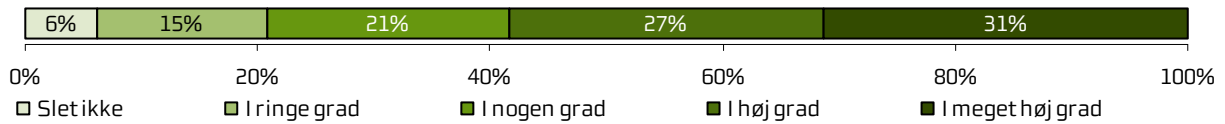
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,3		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,32		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,23		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,81		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,8		3,9	

## Udskrivelsesinfo

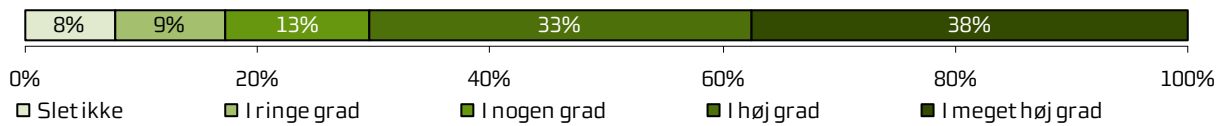
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=62)



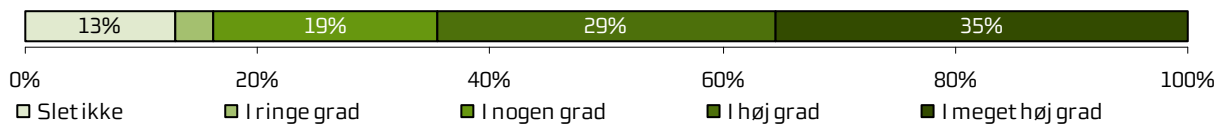
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=48)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=64)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=31)

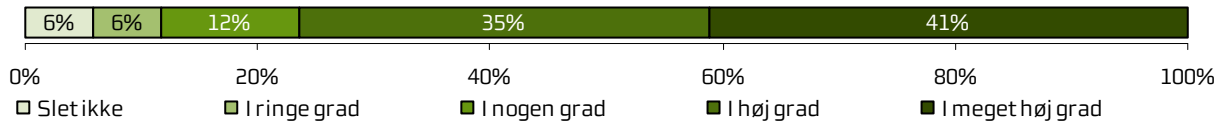




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,61		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,62		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,83		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,71		3,54	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=17)



	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?	4		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 [].

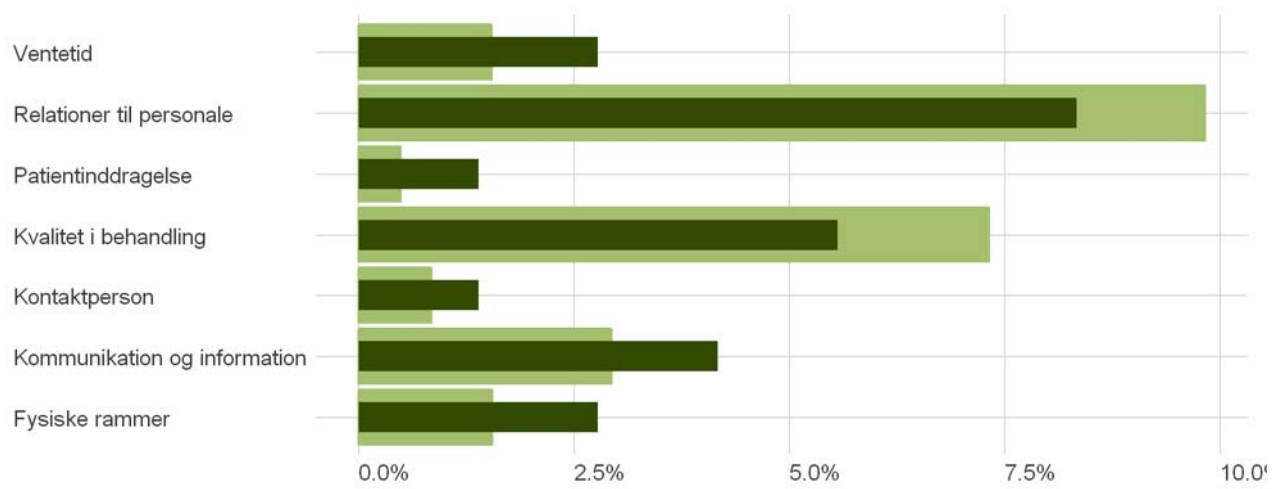
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



## Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
9	Alle var meget imødekommende. Men [der var] travlt! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
10	Mere information om eventuelle eftervirkninger, der kunne forekomme efter operationen. Ellers super pleje, og selvom alle havde travlt, var alle, jeg mødte, smilende og søde. Det var super at være indlagt, trods det kun var en overnatning. Jeg syntes, det var lidt trist at forlade alle de super hjælpsomme og dejlige læger og plejere. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Alle var søde og venlige:-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Det må vente, til der er foretaget en operation.	I høj grad
24	Vi har været særdeles tilfredse med forløbet på A1, og tidligere også [på anden afdeling]. Har fået en god og faglig behandling, og der blev lyttet til os. Tak. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	Jeg ser hele forløbet som positivt. Dog kunne jeg godt have brugt en kontaktperson under hele forløbet. Jeg ser udskrivningen som ikke-eksisterende. Jeg har i hvert fald ikke forstået, at jeg var udskrevet. Det gik først op for mig, da jeg skulle bruge yderligere hjælp til smertelindringen, nogle dage efter hjemkomst. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	I meget høj grad
16	Ved indlæggelsen blev den fjerde plads på stuen besat af én person, som jeg til daglig i forbindelse med mit arbejde, kommer hos. Jeg nævnte det for sygeplejersken. Ikke at det var et stort problem for mig, men alligevel. Der gik under fem minutter, så var der fundet en anden stue til vedkommende. Flot [Fysiske rammer]	I meget høj grad
29	Jeg blev i første omgang undersøgt []. Her fandt man en polyp, som man så valgte efterfølgende at fjerne, og det er jo meget betryggende. Anden undersøgelse, hvor polyppen skulle fjernes, blev afbrudt, da sygeplejersken, som ledede undersøgelsen, ikke følte sig dygtig nok til at fjerne polyppen, som tilsyneladende lå dårligt. Det var jo også meget betryggende og helt ok. Tredje forsøg blev også afbrudt, da det viste sig, [at det var nødvendigt med] indlæggelse og operation. Operationen forløb fint, alt var som det skulle være, intet at klage over, tværtimod flot behandling. Efter et par dage [opstod en tilstand, hvortil den medicinske behandling måtte stoppe, hvilket hjælp]. Lørdag eftermiddag efter min udskrivning blev jeg kontaktet af lægen NN. Han ville tjekke, at alt var ok. Det var flot, og det havde vi det rigtig godt med. Dygtig læge, som bekymrede sig om sin patient. Stor ros til ham. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
31	Skulle møde fastende [om morgenen], men kom først til operation [sen eftermiddag]. [Ventetid]	I meget høj grad
32	Meget positiv oplevelse. Meget nærværende og informerende personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
14	Det ville være dejligt, [hvis man] inden man forlod afdelingen kunne få lov til at tale med en læge eller sygepleje. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
19	Man skulle nok ikke lade en læge NN, som starter med at sige. "Jeg ved godt nok ikke rigtig noget om det du fejler" give patienter information om den operation, man lige har været igennem. Og han så slutter med at sige, at man gerne må tage hjem, og så vil man få en henvisning til andet sygehus uden at gøre en opmærksom på, at de ikke har kunne lave operationen, og var nød til at	I nogen grad

- sende en videre i systemet.  
[Kvalitet i behandling]
-  20 Tilfredshed med behandling.  
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  22 Jeg fik ikke svar på, hvad/hvorfor galdesten kommer. Hvor kommer de fra? Jeg har heller ikke fået hele journalen fra indlæggelsen fra [] ca. omkring hver måned. Jeg har kun fået det omkring spiserøret. Tak for god inddragelse og god behandling.  
[Kommunikation og information, Patientinddragelse] Uoplyst
-  25 Afdelingen har travlt. Men jeg modtog stadig den bedste pleje og har den største respekt for afdelingens dygtige måde at være på (lidt skadet, er mor til en sygeplejerske :-)). Overhørte mange SURE patienter, men selv de blev mødt med venlighed. Tak for god behandling :-).  
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  26 Jeg vil gerne have ventetiden nedsat drastisk. [Derudover] ville jeg gerne have min egen stue, jeg kunne ligge på, i stedet for at ligge på gangen.  
[Fysiske rammer, Ventetid] Uoplyst



## Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV	Var personalet forberedt på din ankomst?
10	Pladsen, i venteområdet, var for trang og kedelig.	I høj grad
17	Modtagelsen var ok. Operationen blev aflyst. Forklaringen var underbemanding i forhold til akut-patienter. Det faktum, at dette spørgeskema udsendes som om, der var udført en operation, er derimod lidt til grin.	I høj grad
26	Jeg ventede [flere timer], før jeg kom fra ankomst til operation. Meget utilfredsstillende.	I høj grad
27	Jeg blev opereret [i efteråret] og blev ringet op af lægen, der stod for operationen. Hun meddelte, at laboratorietesten [] var sendt fra Holstebro til anden by, og derfor ville det vare en uge mere inden resultatet forelå. Nu er [der gået over en måned], og jeg har ikke hørt noget overhovedet. Jeg har haft ringet til afdelingen, hvor en flink dame meddelte, at lægen eller hende selv ville ringe tilbage. Det skete aldrig. Næste gang jeg ringede, fik jeg besked på at ringe til et andet nummer. Det gav heller ikke noget svar. Jeg fornemmer, at prøven er blevet borte i systemet, eller hvad er årsagen til manglende svar?	I høj grad
1	Alt OK.	I meget høj grad
4	En kort ventetid er ikke noget problem, når det var et spørgsmål om, at ens personlige sygeplejerske skal blive ledig, fordi der er andre patienter, der lige skal betjenes.	I meget høj grad
5	Førsteklassesmodtagelse.	I meget høj grad
7	Som genganger på afdelingen fik jeg en yderst venlig modtagelse og ikke mindst mange tilkendegivelser: "er du nu her igen". Mit generelle indtryk var, at afdelingen og dens personale var væsentligt mere i balance end for [flere] år siden. God tone, hjælpsomhed og ikke mindst opmærksom på de enkelte patienter og deres individuelle behov!	I meget høj grad
16	Meget fin modtagelse og god information omkring forløbet.	I meget høj grad
21	Det var bare i orden.	I meget høj grad
23	Blev modtaget til tiden på afdelingen, men ventede på afdelingen i over to timer, inden jeg blev hentet til operation. Troede de havde glemt mig, men der var kommet en akut operation. Det er også ok, men der var bare ingen, der gav mig besked. Ubehageligt og utrygt at sidde og vente så længe uden at få besked.	I meget høj grad
29	Jeg tror ikke, det kunne laves bedre. Alle vidste, hvad jeg skulle.	I meget høj grad
33	Modtaget i bedste hænder.	I meget høj grad
14	Det føltes som om, at personalet løb rundt som små forvirrede høns.	I nogen grad
20	Indtil nu ingen ventetid.	Slet ikke
28	Alt fungerede.	Uoplyst









## Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
3	Jeg blev ikke ordentlig informeret om udskrivelsen. Jeg blev ikke tilbudt det tidligere tilbudte besøg af en hjemmesygeplejerske.	Ja
6	Ved operation af endetarmskræft, blev stomien lavet forkert. Det stykke tarm, der skulle være øverst, var blevet nederst med lækage til følge. Der blev stukket hul i tarmen med efterfølgende bughindebetændelse nogle dage senere og yderligere fire operationer indtil, jeg blev udskrevet.	Ja
12	Ved forundersøgelsen var læge NN ikke opmærksom på, at jeg ikke måtte tage [medikament], når jeg skulle i fuld bedøvelse. Ved indlæggelsen [] var der heldigvis to kvikke sygeplejersker, der opdagede det!	Ja
13	Jeg ved ikke om det kan betegnes som en fejl. Men det kunne det måske have udviklet sig til, eller også var det en fejl. Lægen kunne ikke finde min galdeblære, men i stedet for at udsætte mig for unødigt risiko [ved at] lede bag tarme mv. med risiko for beskadigelse af dem, eller foretage åben kirurgi, så afbrød hun operationen. Efter mit samtykke kontaktede hun et privathospital, hvor jeg tidligere har fået foretaget en galdeblæreoperation, om de evt. har fjernet min galdeblære under daværende operation, men dette har de ikke bekræftet. Jeg skal nu have foretaget en MR scanning for at klarlægge, hvor galdeblæren gemmer sig. Ja, for mig er det en ekstra undersøgelse, men jeg er glad for at lægen er/var fokuseret på min sikkerhed, [det] vidner kun om høj faglighed, hvilket jeg er dybt taknemmelig for.	Ja
14	Der var flere times venten, efter læge havde til set mig. Lægen gav indtryk af, at det skulle gå hurtigt med at få mig gjort klar til operation, hvilket også skete, men der gik adskillige timer, inden jeg blev opereret, uden nogen fortalte hvorfor.	Ja
17	Alt blev aflyst.	Ja
18	Efterfølgende infektion, [som ledte til] genoperation.	Ja
19	Jeg skulle ind og opereres, og i den forbindelse spurgte jeg sygeplejersken to gange, om hun var sikker på, at jeg ikke skulle have målt INR-tal, da jeg [også] er i [anden] behandling. Begge gange går hun ud for at spørge to læger, som begge siger nej. Da jeg så kommer op på operationsgangen, kan de jo slet ikke forstå den beslutning og sender mig ned igen, for at få målt det INR-tal. Det viste sig, at det var for højt, og kunne så ikke blive opereret alligevel. Spild af både min og det ventende lægeholds tid.	Ja
23	For lang ventetid fra modtagelse til operation.	Ja
30	Jeg havde modtaget forskellige informationspjecer, hvori der var anført to forskellige vejledninger om det samme emne. Personalet har modtaget kopi af begge informationsbilag med henblik på at få ensrettet vejledninger i pjecerne.	Ja

## Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
 2	Manglende information vedrørende start af [medicin] dosis (holdt pause fra [medicin] pga. operation).	I høj grad
 7	Generelt velorienteret!	I høj grad
 8	Mangler at kunne kontakte A1 for råd og vejledning i ugerne efter udskrivelse i stedet for at skulle kontakte egen læge.	I høj grad
 11	Manglede information omkring, at de havde skåret to steder. Troede kun, det var et sted, så opsøgte egen læge for at finde ud af det.	I høj grad
 20	Ingen mangler.	I meget høj grad
 29	Jeg fik efter operationen ordineret [] medicin. Det blev taget fra mig efter få dage, da jeg begyndte at bløde, så det var vist ikke helt korrekt ordineret.	I meget høj grad
 32	Jeg manglede måske [information om, hvad der præcist var fjernet ved operationen, da jeg kom hjem].	I meget høj grad
 17	Det har været frustrerende, at jeg måtte sætte en del aftaler på pause i ubestemt tid, da jeg ikke kunne få at vide, hvornår der kunne komme en ny tid. Jeg er selvstændig erhvervsdrivende, og det koster at leje medarbejdere ind, både i forbindelse med den aflyste operation og i forbindelse med den kommende.	Ikke relevant for mig



