

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på
Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH
Akutafdelingen 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

©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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 Brugerinvolvering, 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	117
Besvarelser fra patienter:	67
afsnittets svarprocent:	57%

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/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Akutkirurgisk

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 akut 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

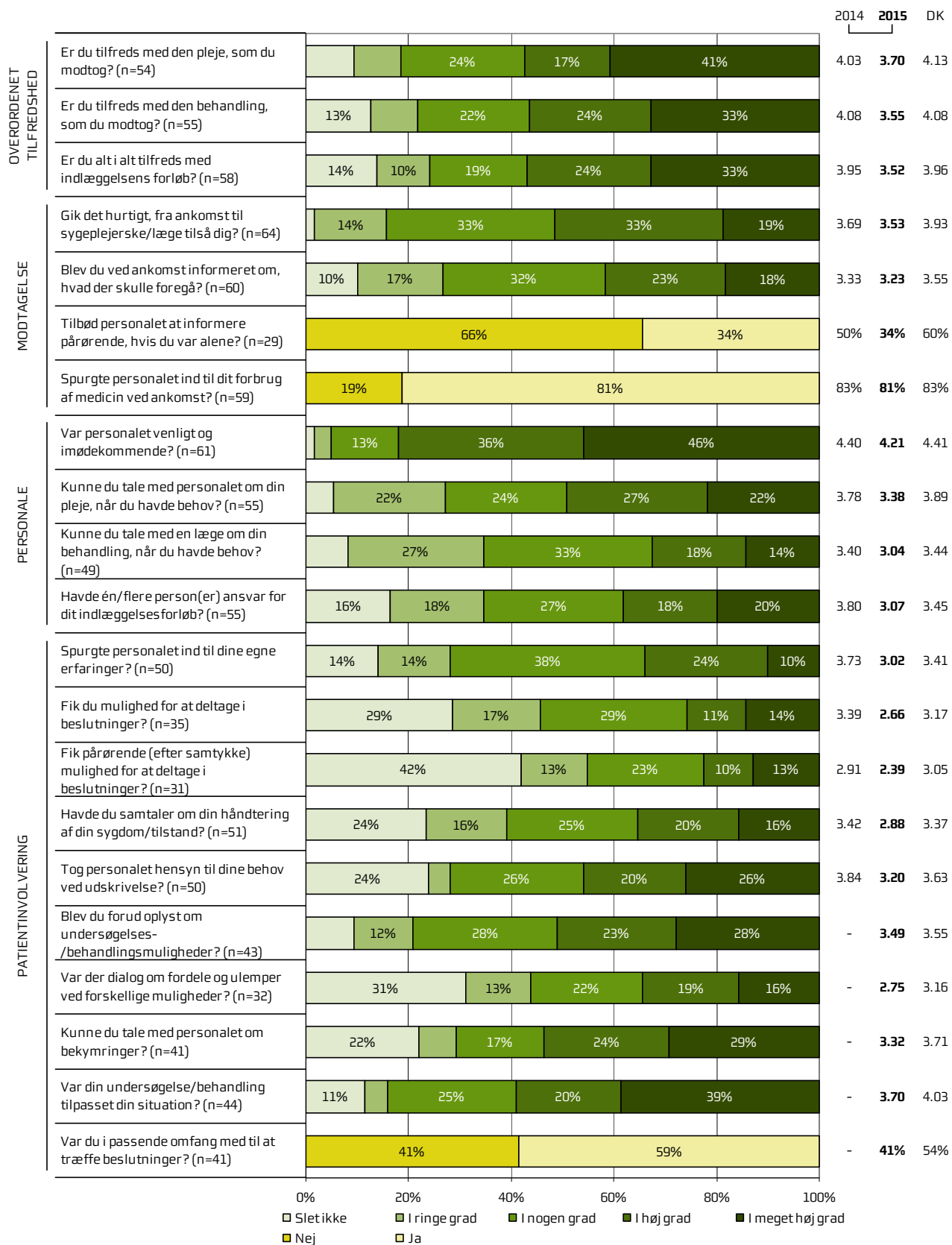
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

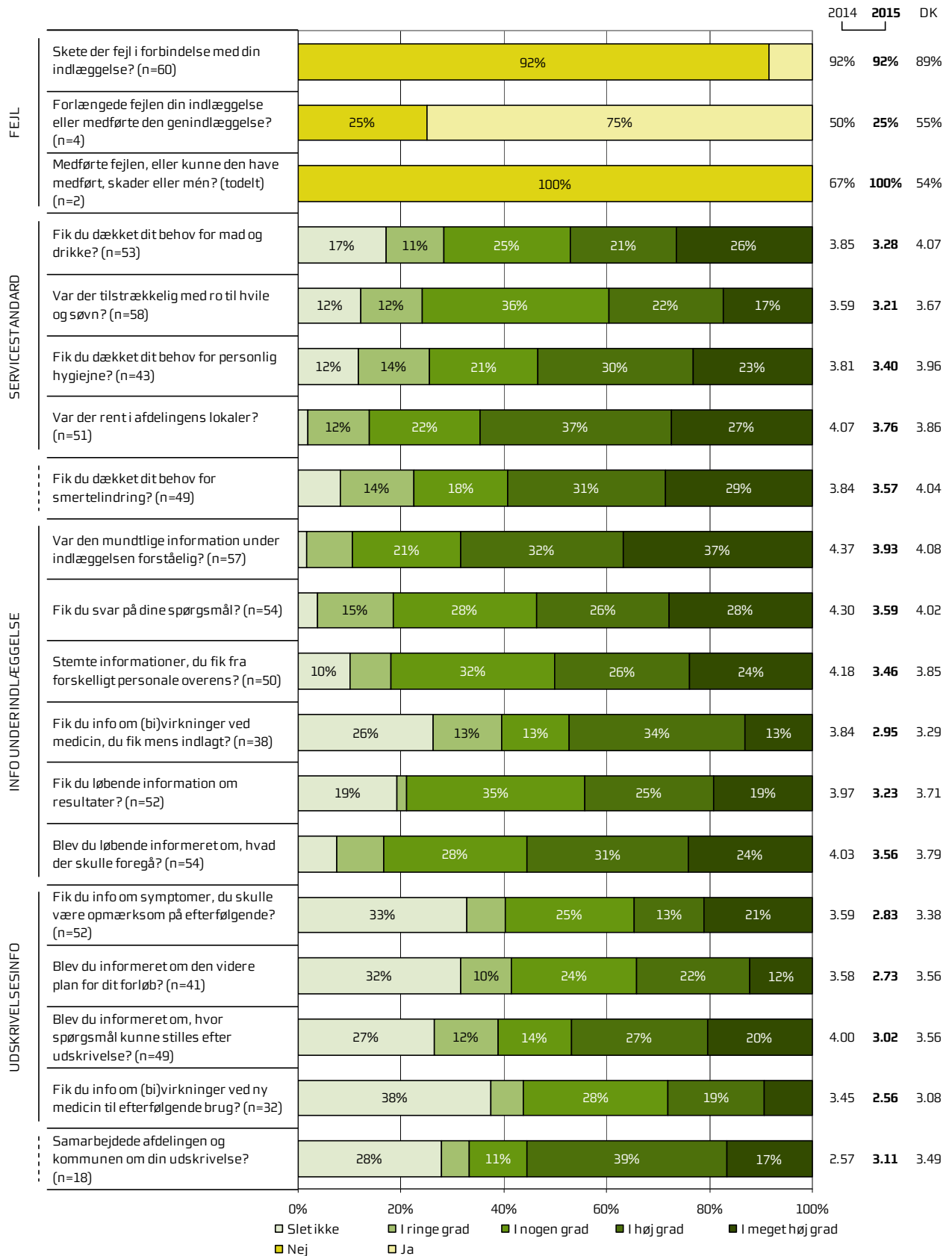
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

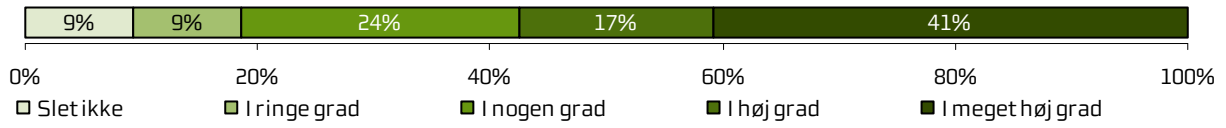
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

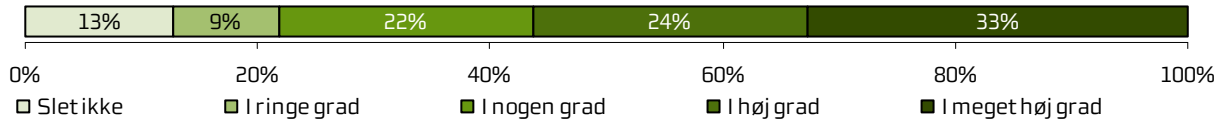
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

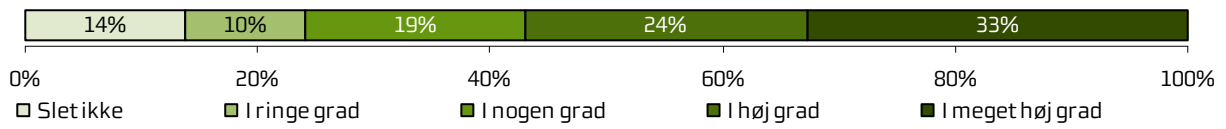
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=54)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=55)



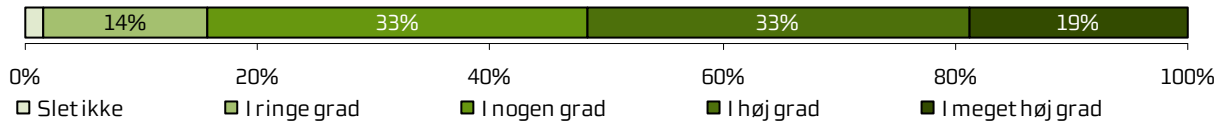
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=58)



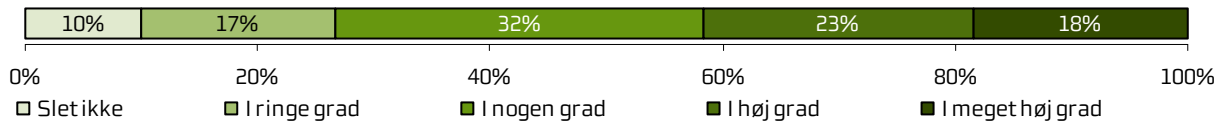
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	3,7		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,55		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,52		3,96	

Modtagelse

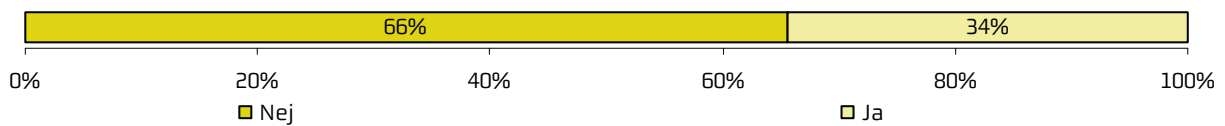
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=64)



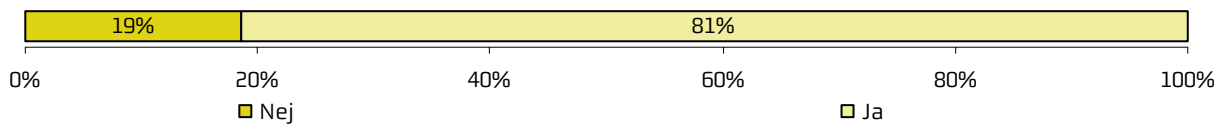
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=60)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=29)



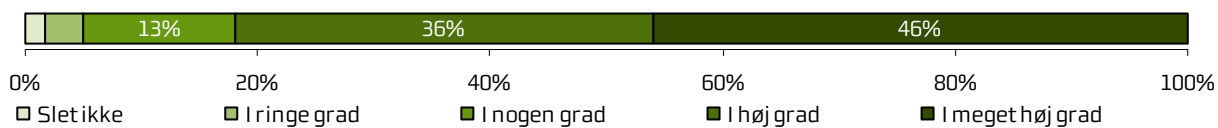
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=59)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,53		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,23		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		34 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		81 %	83 %	

Personale

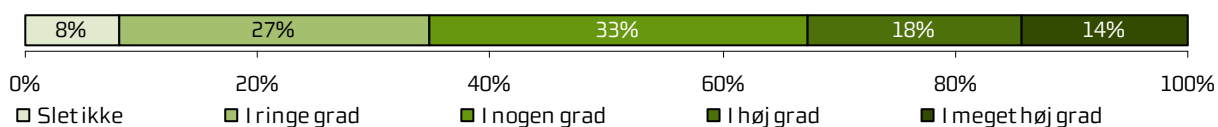
Var personalet venligt og imødekommende? (n=61)



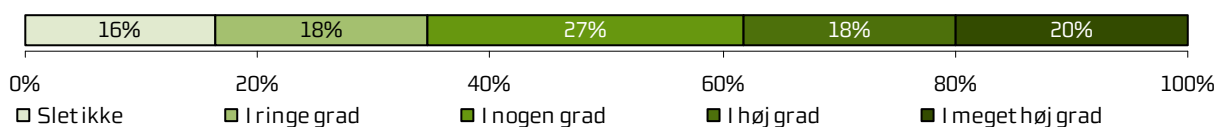
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=55)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=49)



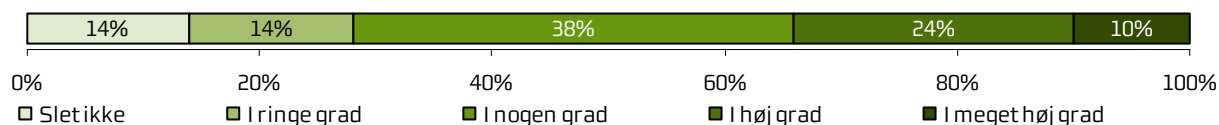
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=55)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,21		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,38		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,04		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,07		3,45	

Patientinvolvering

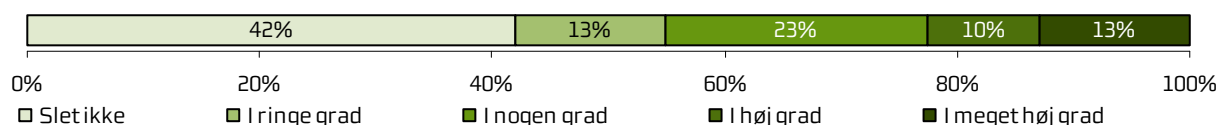
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=50)



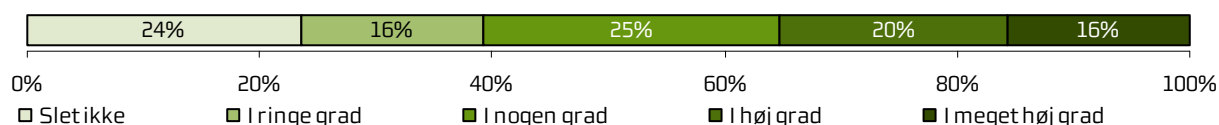
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=35)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=31)



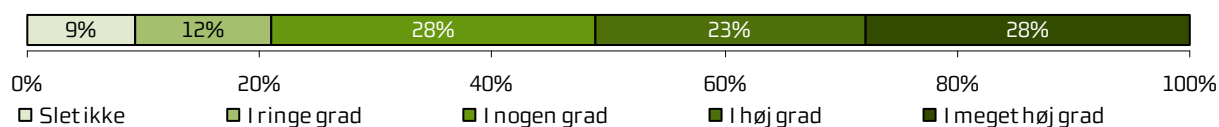
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=51)



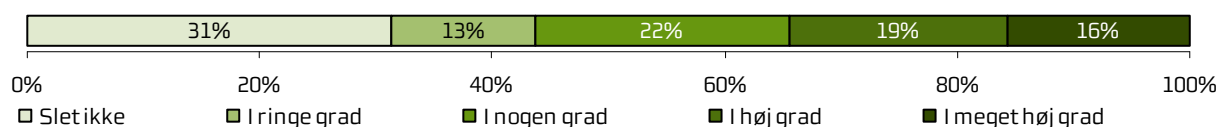
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=50)



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



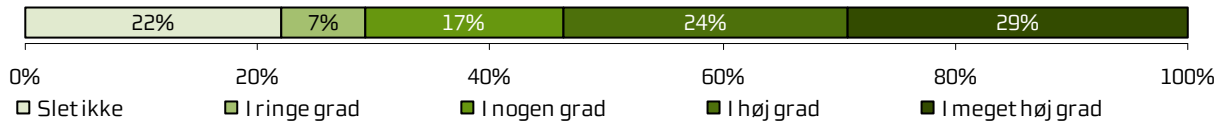
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=32)



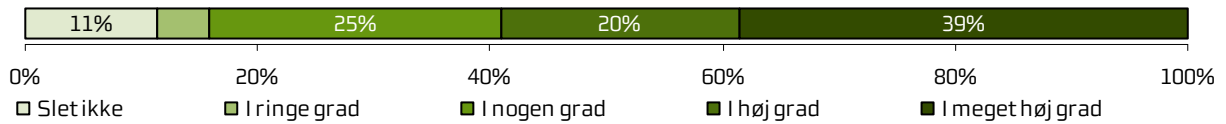
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,02		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,66		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,39		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	2,88		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,2		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,49		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	2,75		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

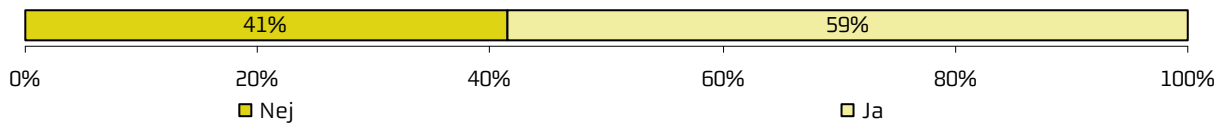
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=41)



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



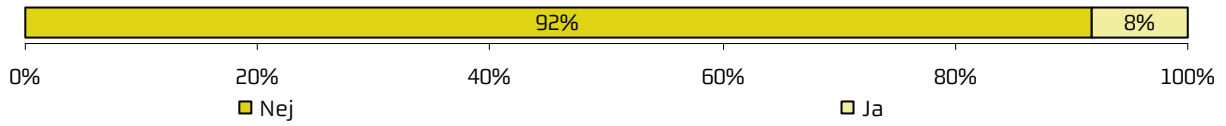
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=41)



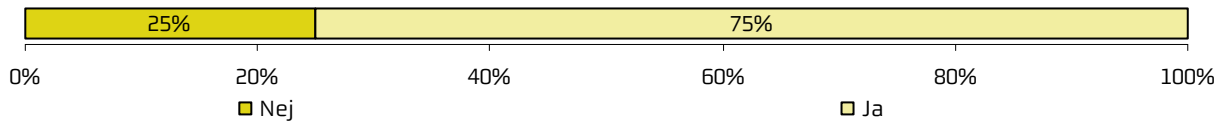
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,32		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,7		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		41 %	54 %	

Fejl

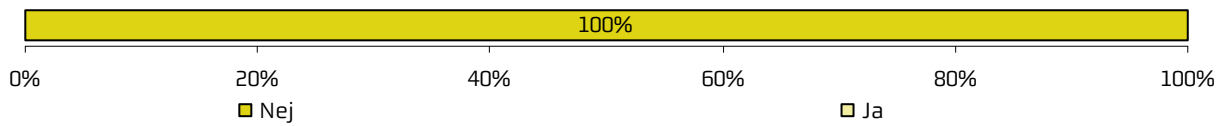
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=60)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=4)



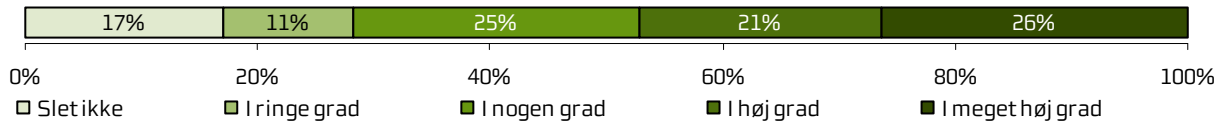
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



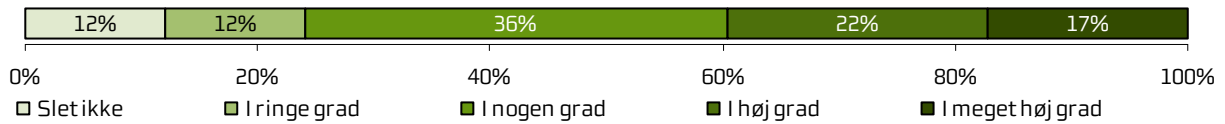
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		25 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	54 %	

Servicestandard

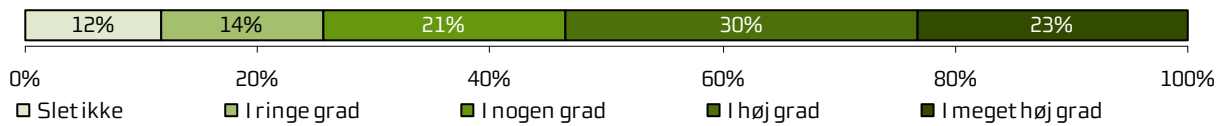
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=53)



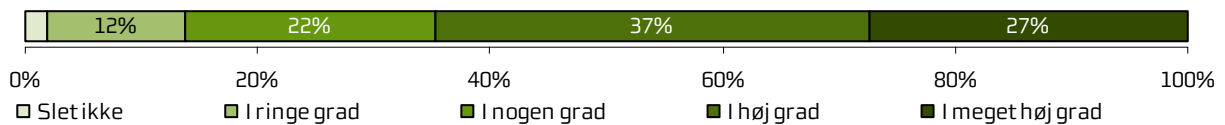
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=58)



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



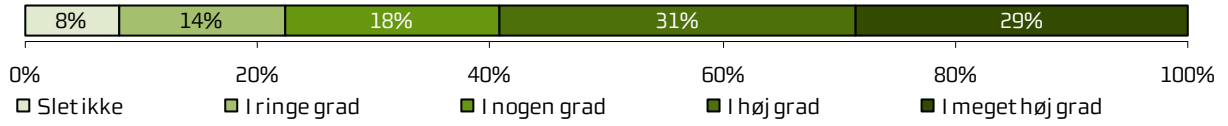
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=51)



	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?	3,28		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,21		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,4		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,76		3,86	

Smertelindring

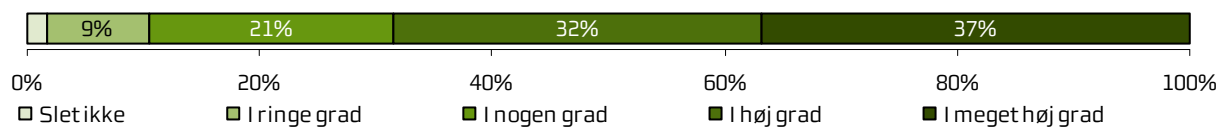
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=49)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	3,57		4,04	

Info under indlæggelse

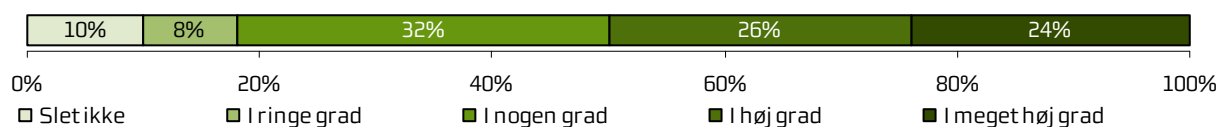
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=57)



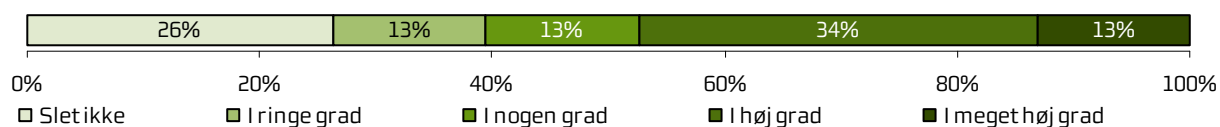
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=54)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=50)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=38)



Fik du løbende information om resultater? (n=52)



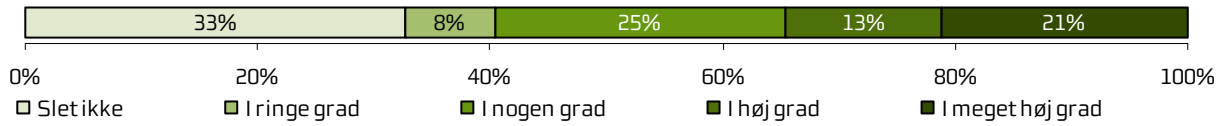
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=54)



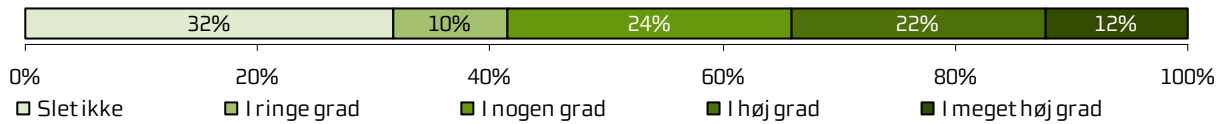
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,93		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,59		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,46		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	2,95		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,23		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,56		3,79	

Udskrivelsesinfo

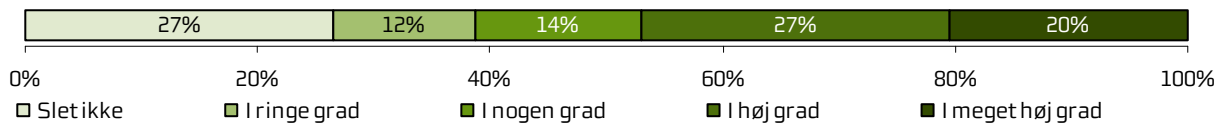
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=52)



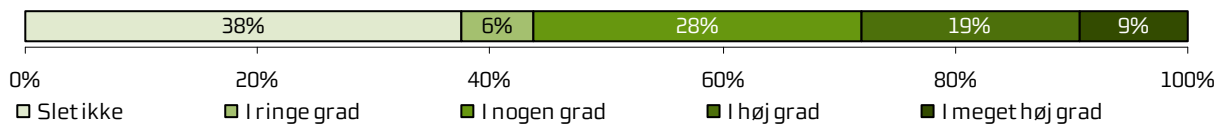
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=41)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=49)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=32)



	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?	2,83		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	2,73		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,02		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,56		3,08	

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?	3,11		3,49	

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 "Ankomst", "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 [].

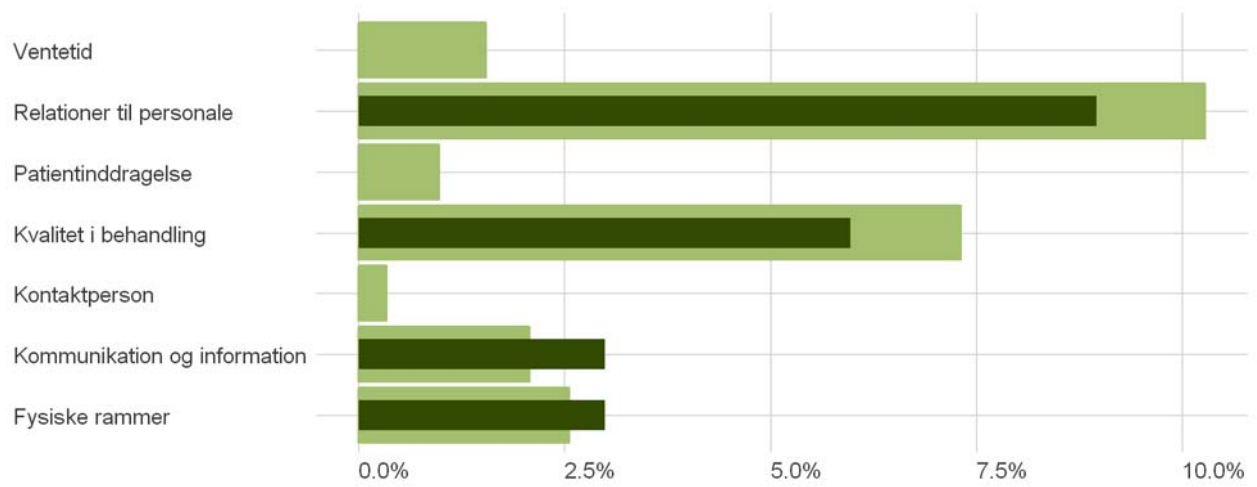
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH



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

ID	Kommentarer - Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Super venligt og tillidsvækkende personale. Meget fin forplejning. Måtte kontakte personalet en gang for manglende toiletpapir. To gange for manglende håndpapir og et par gange over to dage pga. tom sæbedispenser ved håndvask. (vi brugte dispenserens ved bruseren). Først da jeg selv stødte på et personale på gangen, ved andre toiletter, blev der fyldt op. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Hurtigere information. [Kommunikation og information]	I høj grad
19	For mange læger involveret, og de var ikke enige om det videre forløb, hvilket godt kunne skabe forvirring. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
3	De tog godt imod mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Jeg har kun ros og anerkendelse til personalet, som på trods af travlhed var meget imødekomende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
9	Se de øvrige skriftlige kommunikation.	I ringe grad
12	Kommunikere bedre indbyrdes, så man ikke skal fortælle og fortælle det samme til fire til fem personer inden for en kort tid. Belastende, når man ligger og har mange smerter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
14	De forhold jeg var "parkeret" under var under AL kritik. Det ligner ikke boget at benytte et køkkenområde som "patientparkering"! [Fysiske rammer]	I ringe grad
20	Fik IKKE hospitalstøj på (det måtte min datter sørge for).	I ringe grad
5	Bedre til at snakke med patienten. Være bedre til at informere og vejlede. Generelt behandle patienter under opvågning bedre! [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
8	At man ikke bare sender patienter hjem med en pose med morfin piller og besked om, at de ikke må være alene i 24 timer. Det er jo ikke alle pårørende, der har mulighed for at tage fri. Man skulle måske også tage kontakt med hjemmeplejen om noget ekstra hjælp. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
28	Man må gerne tage mere hensyn til de indlagte. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke

Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH

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

ID	Kommentarer - Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Jeg ville gerne have at vide, da jeg blev indlagt, hvilken afdeling jeg var blevet indlagt i, så mine pårørende evt. kunne finde mig. Jeg blev til sidst nødt til at tage kontakt til en sygeplejerske for at finde ud af, hvor jeg var. Jeg lå meget alene og det var sjældent, at der var nogen, der kontaktede mig. Det ville være rart, at man som patient fik at vide, at alle skulle igennem akutafdelingen fra starten og evt., at sygeplejerskerne fortalte, hvad akutafdelingen gik ud på.	I høj grad
11	Fra afslutning af relevante undersøgelser går der alt for lang tid før, at man bliver informeret om slutresultatet. For mit vedkommende gik der ca. halvanden time før, jeg fik besked om, at jeg kunne tage hjem, hvilket jeg absolut føler som spildtid. Både for mit eget vedkommende men også for sygehusets.	I høj grad
13	Jeg fik en ualmindelig god behandling hele forløbet igennem. Jeg kunne godt tænke mig en lidt klarere udmelding om, at lægerne ikke helt kunne afgøre årsagen til mine problemer. Det er jo en ærlig sag, at nogle symptomer kan være vanskelige at diagnosticere.	I høj grad
22	Ok i det hele taget.	I høj grad
23	Jeg synes, jeg fik en god behandling.	I høj grad
2	Jeg har haft en super oplevelse ved akutindlæggelse. Alt var perfekt.	I meget høj grad
4	Blev udskrevet inden for samme døgn efter behandling, men fik meget dårlig information angående videre pleje.	I meget høj grad
15	Fantastisk god og behagelig modtagelse.	I meget høj grad
17	Fik en god og tryk modtagelse.	I meget høj grad
3	Jeg har stadig ondt, og jeg synes ikke, at medicinen i mig hjalp. Jeg har stadig ondt i min blindtarm.	I nogen grad
12	Til information blev jeg indlagt via vagtlægen.	I nogen grad
24	Jeg sad i venteværelset i to timer med smerter i min mave med henvisning fra min læge, og de sagde ved skranken, de lige skulle ordne mine papirer, men det kan sgu ikke tage to timer, medmindre de er på Facebook.	I nogen grad
25	Efter henvisning fra egen læge i anledning af svær infektion efter brokoperation syv dage forinden, blev ankomsten/modtagelsen i skadestuens ventelokale ikke fundet særlig "forbrugervenlig". Lægen havde midt formiddag henvendt sig om akut indlæggelse. Jeg ankom [om eftermiddagen] og måtte sidde i ventelokalet i næsten en time (min hustru "rykkede to gange"), før der endelig skete noget med selvfølgelig indlæggelse og behandling. Ventetiden føltes urimelig, når hospitalet var blevet underrettet allerede om formiddagen og havde fået oplyst om meget højt infektionstal. Jeg havde det meget dårligt!	I nogen grad
28	Jeg blev modtaget i opholdsstuen af en sygeplejerske. Derefter ventede jeg, inden der kom læge nummer et.	I nogen grad
14	Mener, at det er under AL kritik, at man skal placeres i et køkken. Specielt når man så samtidig skal være fastende hele dagen. Jeg sad i det køkken fra ankomst [om formiddagen] til jeg blev udskrevet [om eftermiddagen], UDEN nogen form for mad eller drikke. I et køkken med livlig trafik og "udskækning" hele dagen. Det er bare ikke i orden. Jeg ved, at det "skyl-des ombygning" men det holder bare ikke.	I ringe grad
18	Ventetiden, fra jeg ankom og til jeg blev kaldt ind, var tre kvarter. Ret lang tid.	I ringe grad

-  26 Total kaos! I ringe grad
-  27 Der er alt for lang ventetid, når der skal trækkes nummer, for at komme ind til vagtlægen inden indlæggelsen, når man er rigtigt syg. Skulle selv hente en sygeplejerske for at komme frem i køen, blev indlagt og havde 40,4 i feber. I ringe grad

Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
9	Jeg blev genindlagt nogle dage efter min operation, fordi jeg stort set ikke fik information i forbindelse med min udskrivelse. Jeg havde store problemer med smertestillende medicin, men blev blot checket for, om operationen var gået godt. Personalet havde mere fokus på egen holdning til operationen og ikke på, hvordan mit forløb påvirkede mig. Og de smerter, jeg havde, blev slet ikke tilset, kun en bekræftelse af, at operationen var gået, men jeg havde stærke smerter. Selv i dag har jeg ømhed efter indsættelse af net efter brokoperation. Det har været en øv-oplevelse.	Ja
25	"Fejlen", som naturligvis er en risiko ved operation, var, at jeg pådrog mig en meget alvorlig infektion efter brokoperationen. Jeg er bekendt med, at dette naturligvis ikke kan tillægges en personlig fejl!	Ja
27	Jeg fik en kikkertoperation for blindtarmsbetændelse, Hvis de havde scannet mig kunne de have set [den rigtige sygdom]. Nu er jeg tilknyttet [Sygehus NN] og har fået dræn i nyren. Træls.	Ja
6	Blev kørt til scanning, hvor de så finder ud af, at jeg ikke skal scannes alligevel.	Nej
10	Der gik seks timer, inden jeg blev tilset af en læge?	Uoplyst
16	Indlagt med galdesten. Fik kun fjernet en del sten, så skulle indlægges igen. Synes, ventetiden var for lang.	Uoplyst
20	Det var [] umuligt at få fat i en sygeplejerske. Fik ikke besked angående faste, så hele eftermiddagen forløb uden mad og drikke. Havde ikke adgang til stuen.	Uoplyst
26	Fik IKKE medicinen mod smerter, som siden stod i udskrivelsespapirerne. Måtte bede om to panodiler mod smerterne (galdesten) efter syv timer.	Uoplyst
28	Ved læge nummer to eller tre blev jeg undersøgt for noget, der ikke var relevant.	Ved ikke

Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH

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

ID	Kommentarer - Akut Kirurgisk Sengeafsnit - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Blev virkelig dårlig behandlet efter operation. Der var næsten ikke nogle, der ville snakke med mig eller forstå mine smerter, og jeg blev slet ikke informeret, om operationen var gået godt. Blev egentlig bare sendt hjem uden videre. Det resulterede i [en infektion] i mit sår. Er meget trist over den oplevelse.	I høj grad
18	Jeg lå på en stue, hvor vi i alt var fire patienter. Det var lige før, at det var for mange på én stue, men det passede lige. Dog var jeg meget generet af lugten af urin fra nogle af de andre patienter på stuen.	I høj grad
22	Det var helt i orden hele vejen igennem. Jeg er tilfreds.	I høj grad
1	Fejl i udskrivningsepikrise: Der står, der er lavet [to undersøgelser], som begge var normale. Der blev kun udført [den ene, ikke den anden].	I meget høj grad
21	Jeg blev indlagt akut og var kun indlagt ca. en halv dag. Lægerne og sygeplejerskerne var alle søde og venlige. Ellers er det begrænset, hvad jeg kan bidrage med.	I meget høj grad
3	Jeg har stadig meget ondt, og det bliver værre og værre. Jeg håber, at jeg hører fra jer, hvis I har en behandling til det.	I nogen grad
9	Da jeg efter genindlæggelse stadig havde stærke smerter efter [operation], gik jeg efter et par dage til [privathospital] for høre, om de kunne hjælpe mig. Der fik jeg den udskrivelsesinformation. Det tog kort tid.	I ringe grad
28	Jeg blev undersøgt af tre eller fire læger, som ikke var enige om, hvad jeg fejlede. Da jeg skulle udskrives, var personalet mere interesseret i, hvornår jeg var klar til at komme hjem, fordi det var en lægevagtstue, som skulle bruges.	I ringe grad
10	Fik ikke information om, at jeg skulle forvente at få svar på alle de prøver, de tog.	Slet ikke
26	Har manglet en "rød tråd", og ikke så megen kaos og tummel, samt smertelindring i hvert fald MENS jeg var på sygehuset, og information om hvem der gjorde hvad og hvornår! BLEV IKKE ultralydsscannet for galdesten, og blev af egen læge sendt helt til andet sygehus dagen efter, hvor de ved scanning konstaterede galdesten.	Slet ikke

