

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for akut 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

©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	107
Besvarelser fra patienter:	60
afsnittets svarprocent:	56%

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: 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:

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

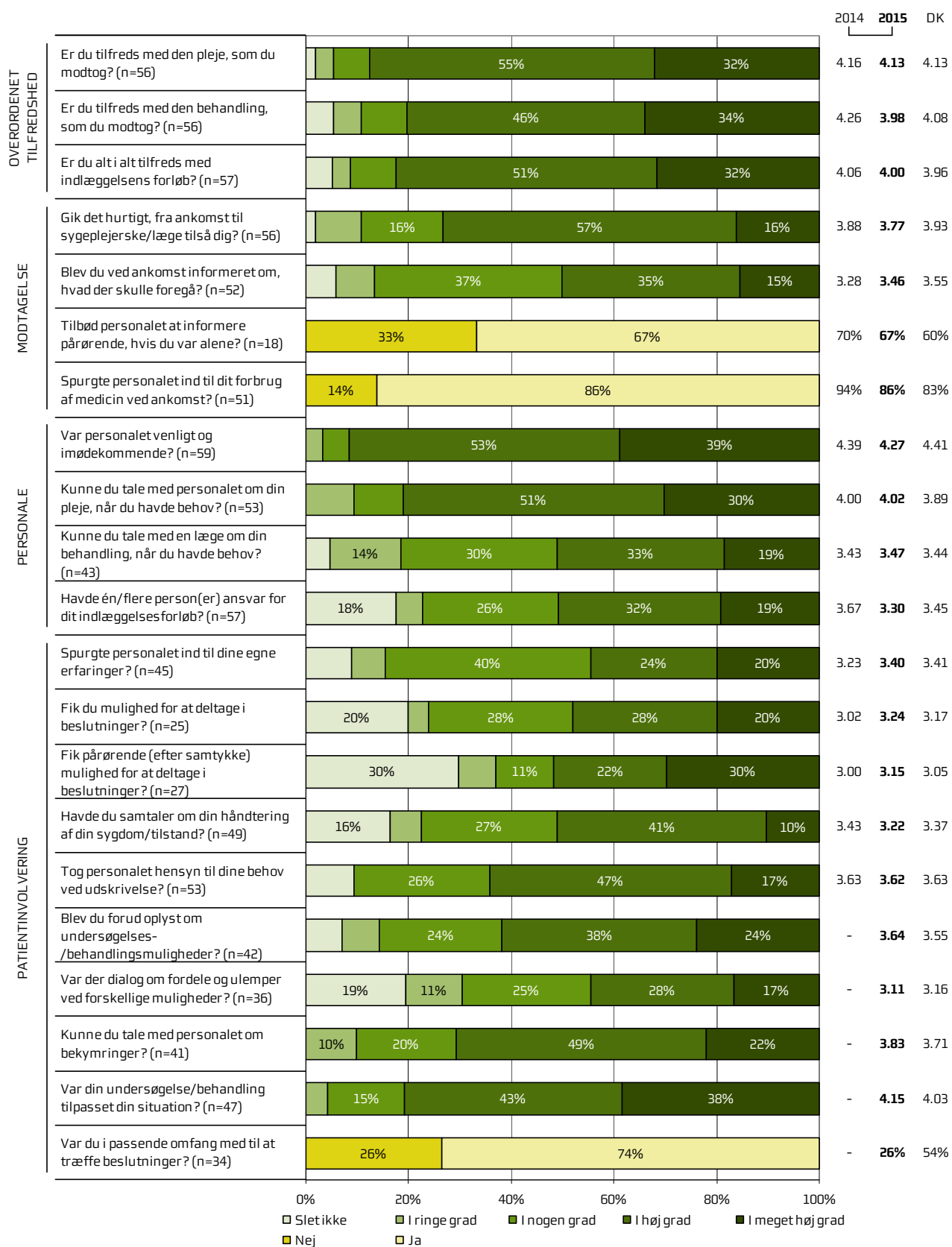
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

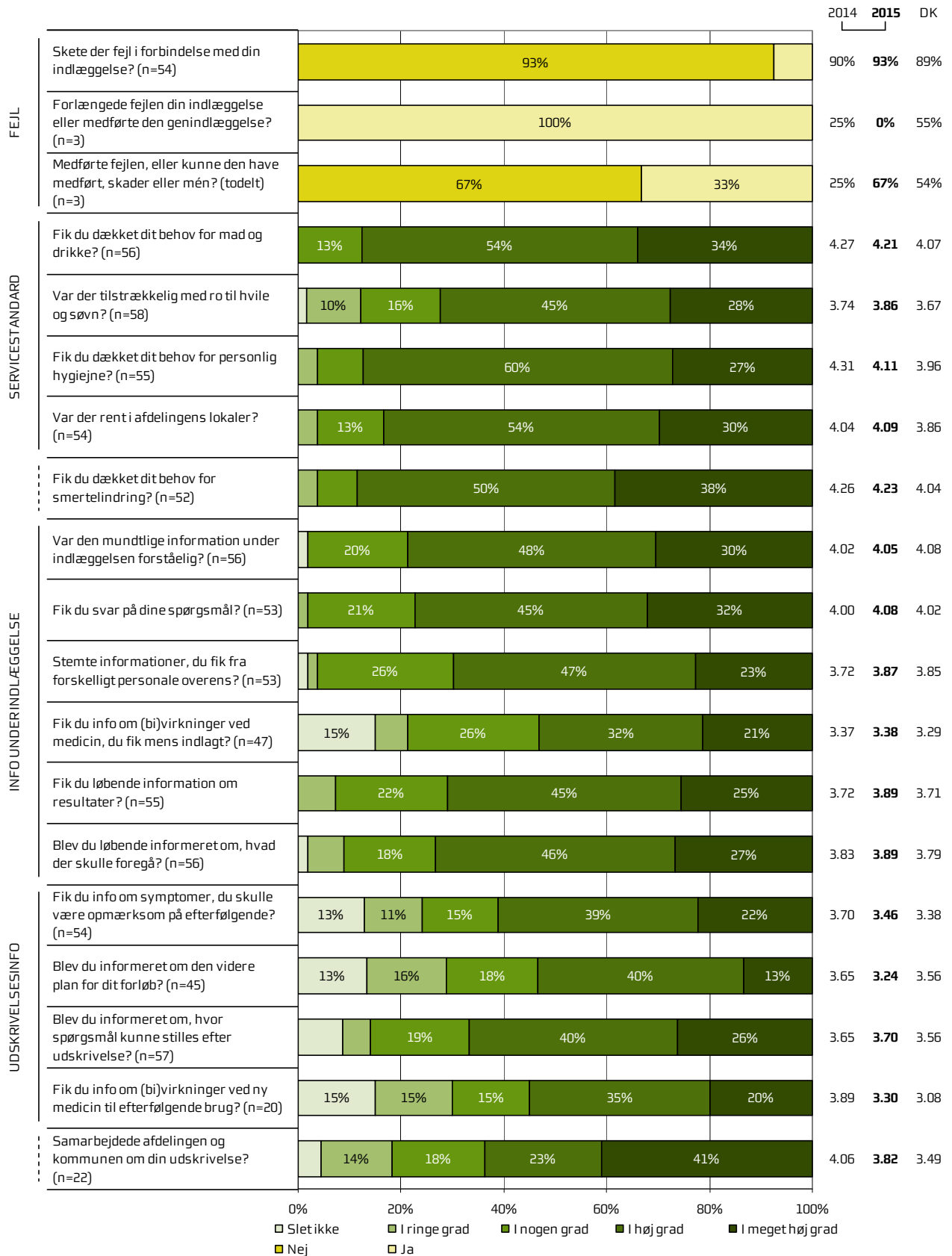
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

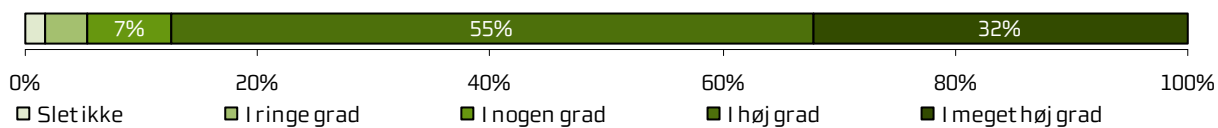
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

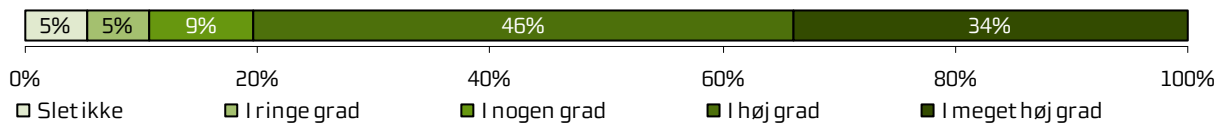
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordenet tilfredshed

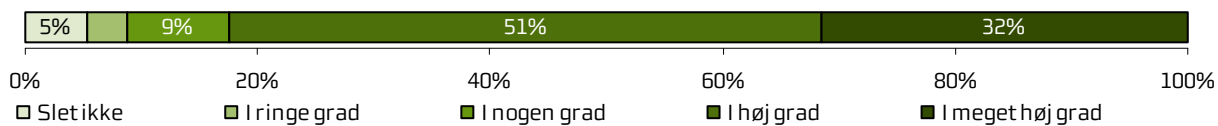
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=56)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=56)



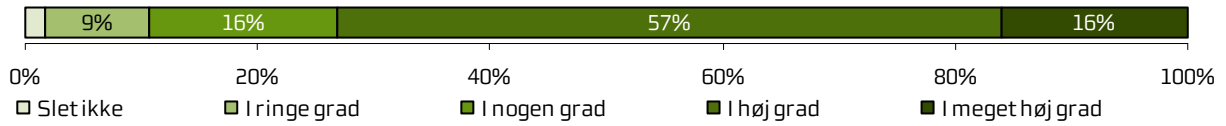
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=57)



	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?	4,12		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,98		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4		3,96	

Modtagelse

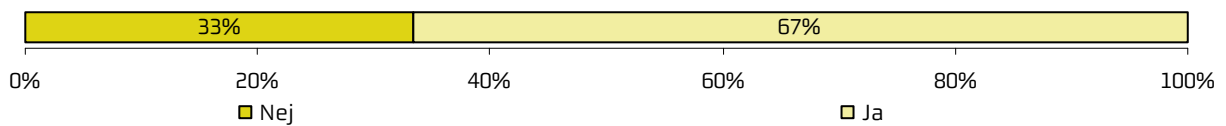
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=56)



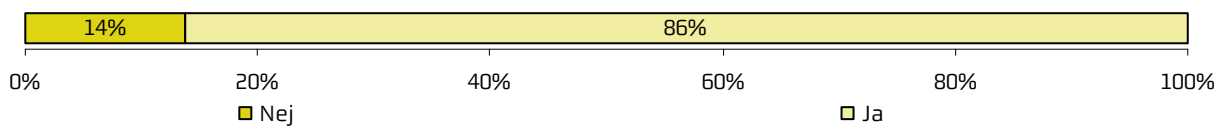
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=52)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=18)



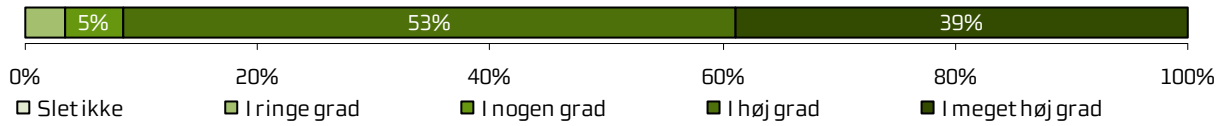
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=51)



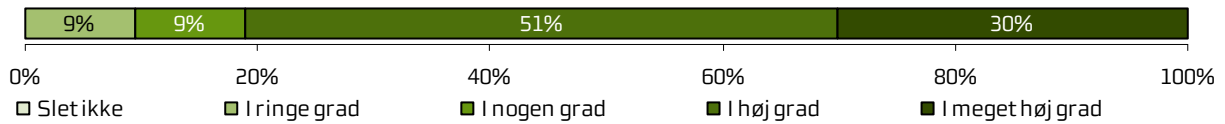
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,77		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,46		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		67 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		86 %	83 %	

Personale

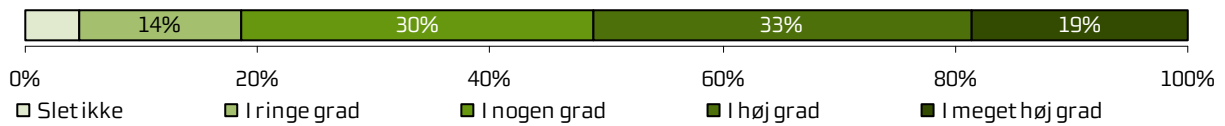
Var personalet venligt og imødekommende? (n=59)



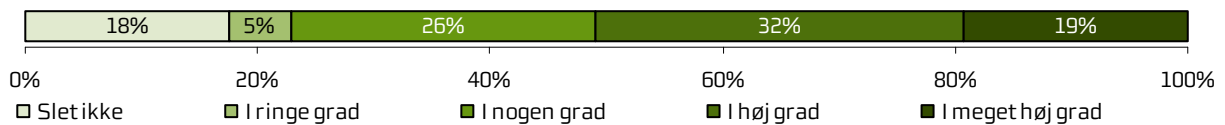
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=53)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=43)



Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=57)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,27		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,02		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,47		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?	3,3		3,45	

Patientinvolvering

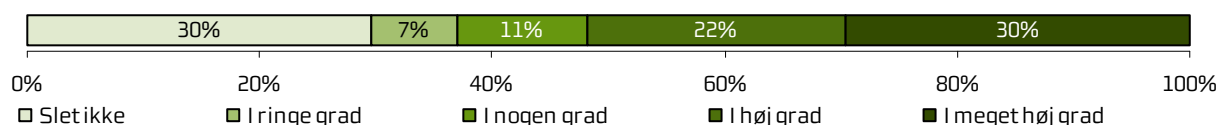
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=45)



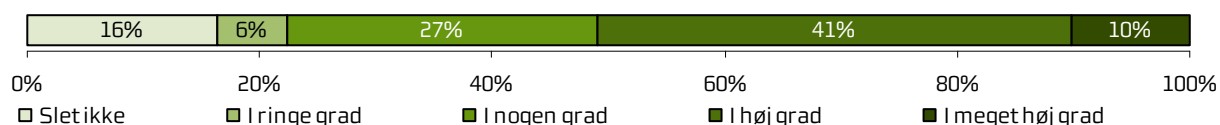
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=25)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=27)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=49)



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



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=42)



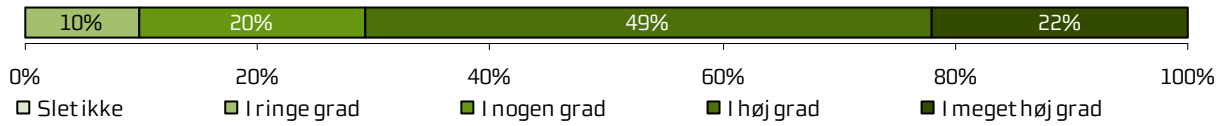
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=36)



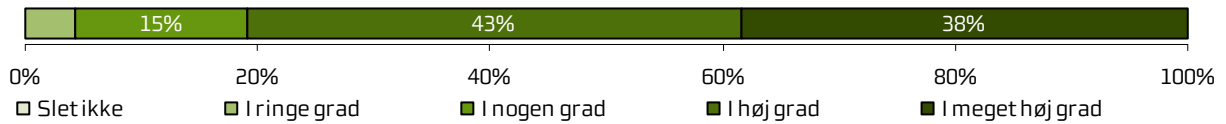
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,4		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,24		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,15		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,22		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,62		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,64		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,11		3,16	

Patientinvolvering (fortsat)

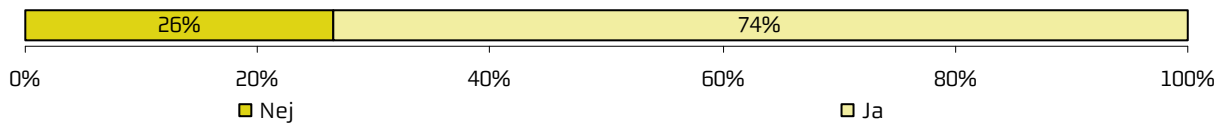
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=41)






Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=47)



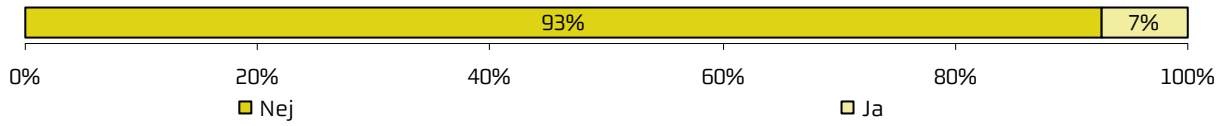
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=34)



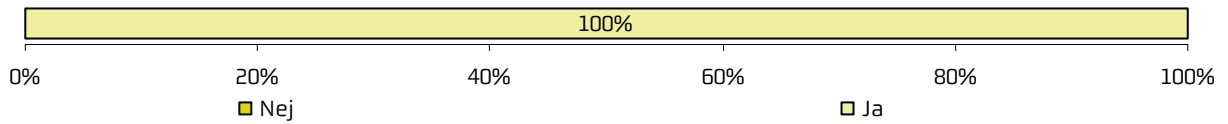
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,83		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,15		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		26 %	54 %	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=54)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=3)



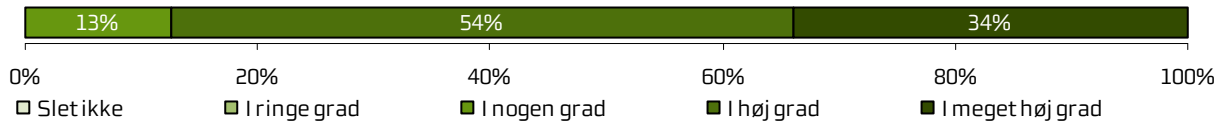
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



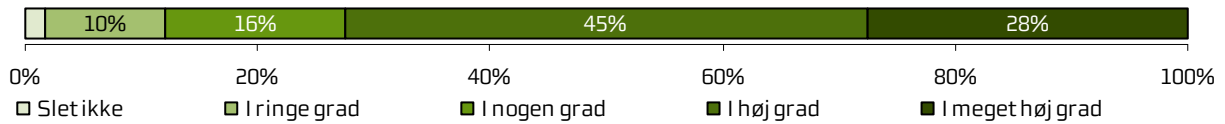
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		93 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		0 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		67 %	54 %	

Servicestandard

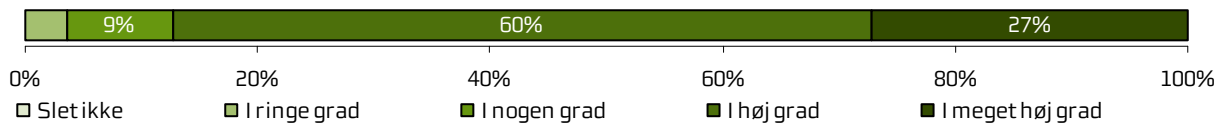
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=56)



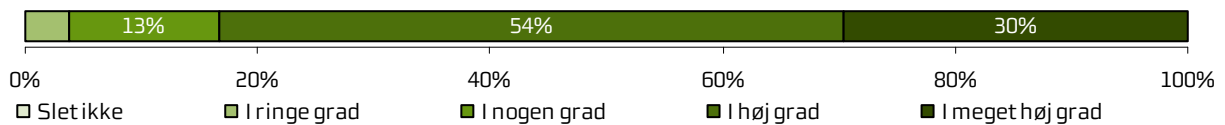
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=58)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=55)



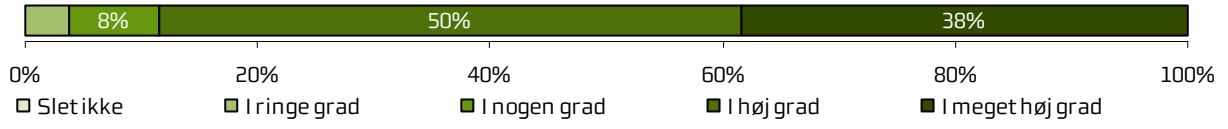
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=54)



	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?	4,21		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,86		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,11		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4,09		3,86	

Smertelindring

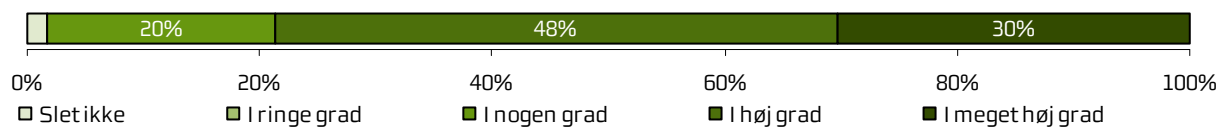
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=52)



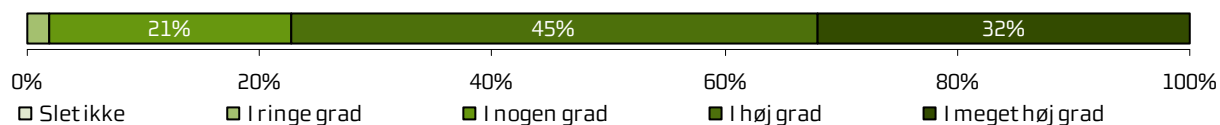
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,23		4,04	

Info under indlæggelse

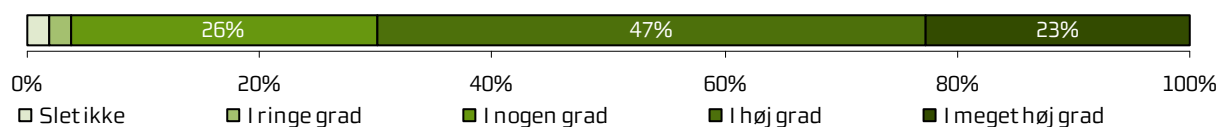
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=56)



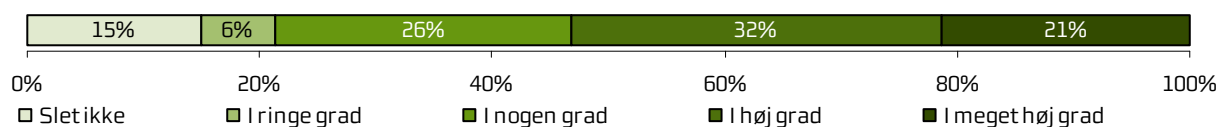
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=53)



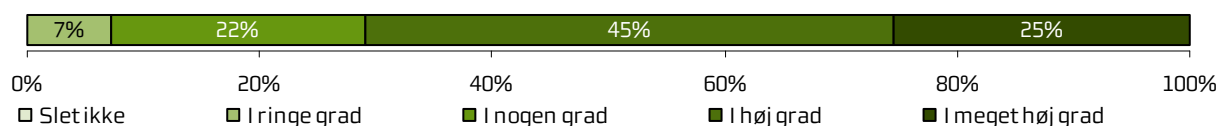
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=53)



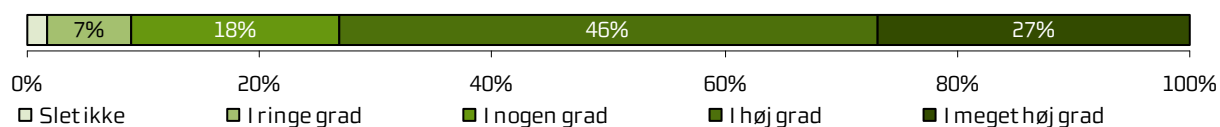
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=47)




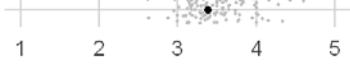




Fik du løbende information om resultater? (n=55)



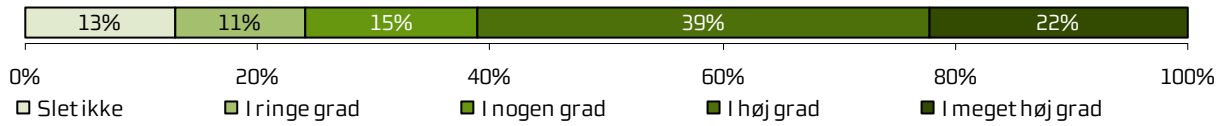
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=56)



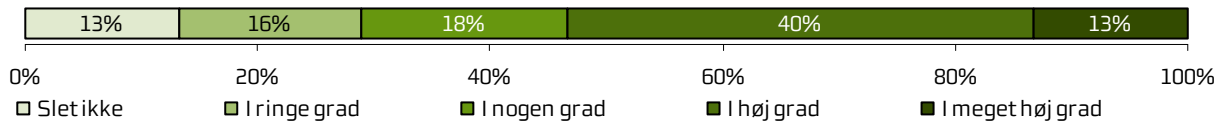
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,05		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,08		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,87		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,38		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,89		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,89		3,79	

Udskrivelsesinfo

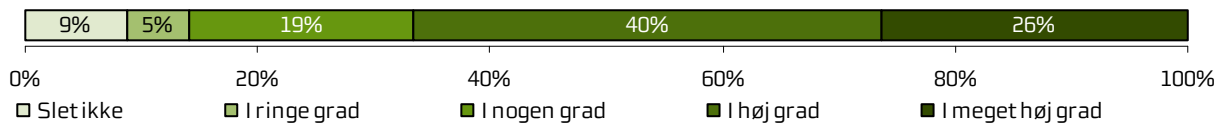
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=54)



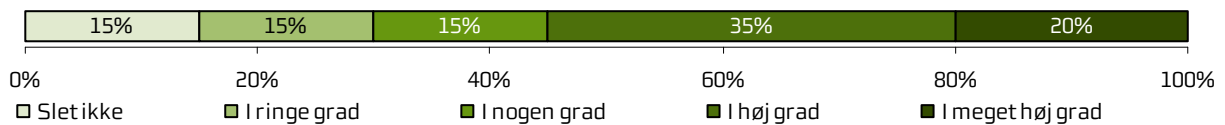
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=45)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=57)



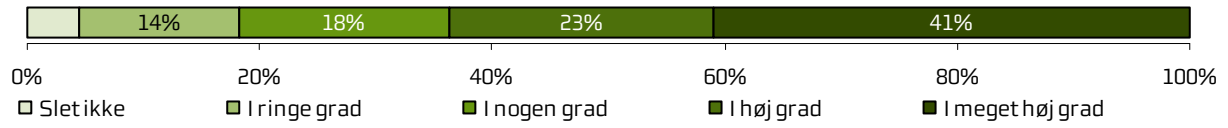
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=20)



	Gennemsnits-score	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?	3,46		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,24		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,7		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,3		3,08	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=22)



	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?	3,82		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 [].

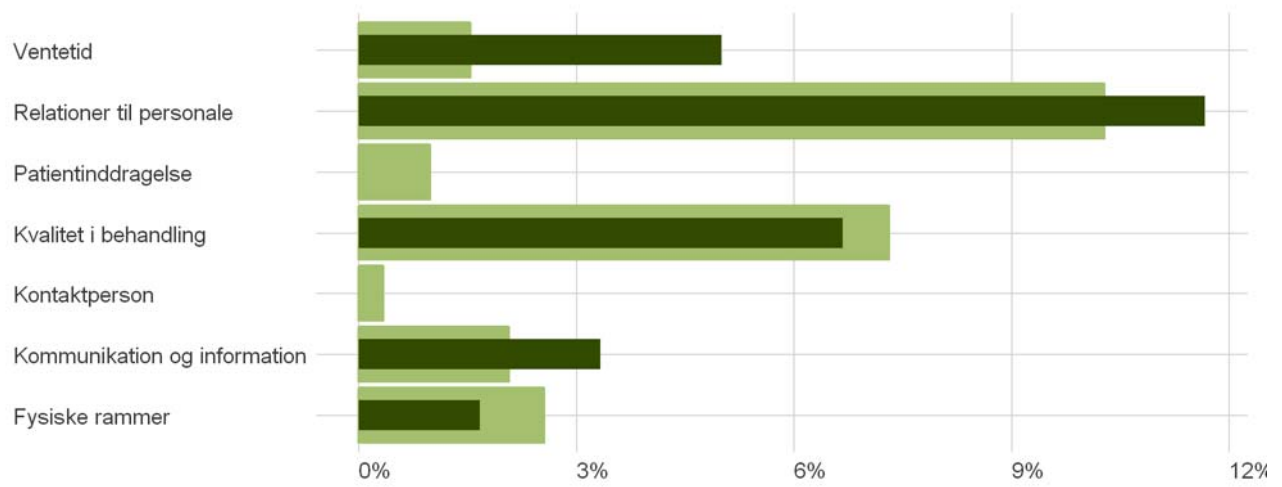
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



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	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	De lange ventetider. [Ventetid]	I høj grad
3	Blev ikke informeret om, at "styrtblødninger" kunne forekomme, og forekom i ca. 10 dage efter operation. Jeg blev genindlagt i nogle timer til observation. Kunne formentlig have været undgået, hvis der havde været bedre information. [Kommunikation og information]	I høj grad
6	På trods af utrolig travlhed var personalet venligt og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Sygeplejerskerne havde meget travlt i hele deres vagt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	For meget ventetid. [Ventetid]	I høj grad
17	Super godt, at den studerende var med, samt selv kom og målte værdier :-).	I høj grad
27	Jeg synes, de andre, jeg var indlagt med på stuen, blev behandlet dårligt. Meget dårligt endda. Og det er kun derfor, at min indlæggelse ikke har været til ug. En ældre dame blev sendt hjem af sygeplejersken, hvor hun tydeligt ikke var rask og klar til det, og da sygeplejersken fandt ud af, at hun havde taget en forkert beslutning, skældte hun patienten ud, for hun mente, at hun havde givet blandede signaler omkring hendes tilstand. Og hvad vi andre var vidne til på stuen, så havde hun på intet tidspunkt sagt, at hun havde det godt og var klar til at komme hjem. Men det føltes, som om nogle af sygeplejerskerne kun var ude på at få os hurtigt udskrevet! Og det var simpelthen ikke i orden. Patienten græd flere timer efter, ind til hendes mand hentede hende. Og hun var virkelig i smerter og bekymret for sit helbred! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Det var et femstjernet hotel.	I meget høj grad
15	Sødt og venligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Følte mig rigtig godt behandlet.	I meget høj grad
19	Alt var i orden.	I meget høj grad
20	Jeg var indlagt med en patient, som rendte rundt inde på stuen hele natten, hver eneste nat. Efter operationen havde jeg behov for at sove om natten, og det kunne jeg ikke i de [antal] dage, jeg var indlagt. Det kunne være rart, hvis man var opmærksom på dette og også for andre patienter. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
23	De gav mig mod til at blive vasket, da jeg var meget træt. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
22	Var aldeles tilfreds med behandlingen og plejen på A1, men enormt skuffet over det manglende samarbejde mellem Kirurgisk og Medicinsk Afdeling og lægerne herunder. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
24	Give løbende information om forløb og plan.	I nogen grad

[Kommunikation og information]





- | | | |
|----|---|--------------|
| 25 | Ja, jeg synes, at sygeplejersken pressede en for meget til at være selvhjulpen. Jeg ved godt, man skal selv, det man kan, men efter en stor operation har man mangel på kræfter. Det har sygeplejerskerne IKKE forståelse for. I øvrigt måtte sygeplejerskerne løbe stærkt, da de havde travlt. For lidt personale, og så skal der endda skæres mere. Jeg forstår ikke de politikere.
[Relationer til personale/Pleje] | I nogen grad |
| 4 | Der mangler helhedspleje omkring den enkelte patient. Ældre patienter er ofte komplekse og bør derfor ses på som sådan. Når ALT bliver for specialiseret mangler/overses helheden omkring det enkelte menneske.
[Relationer til personale/Pleje] | I ringe grad |
| 10 | Utrolig mange forskellige sygeplejersker og læger, som alle sagde noget vidt forskelligt. De var alle låst fast i en diagnose og turde ikke undersøge, om det kunne være noget andet, der [var årsag til] mine smerter. Det var et stort vildrede.
[Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
| 14 | Der gik alt for længe, før jeg blev opereret, og det havde nær gået galt.
[Kvalitet i behandling, Ventetid] | Slet ikke |

Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
8	STOR ros til personalet på akutafdelingen! Klar kommunikation.	I høj grad
13	Jeg forstår ikke, at der skulle komme [flere] forskellige personer, som spurgte om de samme ting [omkring mit sygdomsforløb]. Alle [personerne undersøgte mig for det samme], som gjorde sindssygt ondt... Hvorfor har man ikke én person, der undersøger patienten og derefter indtaster de helt almindelige oplysninger, så de andre, der kunne have brug for information, kunne læse det der? Det ville spare en masse tid, og patienten skulle ikke gentage de samme ting flere gange. Der var tvivl om, hvad de ville gøre. De "bestilte" en læge NN, der skulle komme at se på mig, men han/hun kom aldrig... Jeg kom ind [til middag] og først [til aften] blev det besluttet (af en læge), at jeg skulle til scanning. []. Jeg blev sat i behandling [senere på aftenen]... Det synes jeg er rigtig lang tid... Jeg var indlagt [i mange] dage, hvor der var fin behandling på afdelingen.	I høj grad
15	Søde og flinke læger og sygeplejersker.	I høj grad
18	Havde fornemmelsen af, at personalet havde styr på, hvad der skulle ske. Virkede meget struktureret.	I høj grad
28	Meget tilfreds med modtagelsen.	I høj grad
14	Der var dog stor kø ved vagtlægen.	I meget høj grad
19	Alt var OK.	I meget høj grad
6	Det var fint :-).	I nogen grad
4	Det virkede som "Fredericia Banegård". Der var UTROLIG TRAVLT, STOR VENTETID. Ringe information, nye IKKE erfarne læger. Ingen bekymring vedrørende patientvelbefindende, herunder mad/drikke. Alt i alt en DÅRLIG OPLEVELSE!	I ringe grad
9	Alt for lang ventetid og aflysning på aflysning af operationer både ved mig og flere andre patienter :-).	Slet ikke

Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
 4	Gav inden udskrivelse udtryk for smerter, som ikke blev set på/taget alvorligt, hvilket medførte genindlæggelse [få] dage efter udskrivelse.	Ja
 5	Hørte ikke efter angående narkose. Reagerede meget voldsomt.	Ja
 14	Jeg skulle opereres [ved middagstid], men det blev udsat flere gange i løbet af dagen. Jeg blev opereret [om natten]. Jeg havde da næsten fyrre i feber, og infektionstal var steget voldsomt, hvilket skyldtes at min galleblære var "sprunget" (på grund af lang ventetid. Jeg dør stadig med eftervirkningerne). Jeg var efter operationen hel gul i ansigtet...	Ja
 21	Jeg snakkede med en læge, men hun informerede mig ikke mig om, at jeg skulle opereres dagen efter indlæggelsen, det var jeg ikke helt tilfreds med.	Uoplyst

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	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
12	Da den videre udredning skulle ske fra en anden region, var det frustrerende, at der ikke i forbindelse med udskrivelsen blev skabt kontakt til den hjemmehørende region.	I høj grad
26	Jeg synes, det var svært, at der hele tiden kom nye læger, og de havde hver sin mening om, hvad der skulle ske. Den dag jeg blev sendt hjem, startede dagen med at jeg fik morgenmad. Pludselig fik jeg at vide, at jeg skulle være fastende, fordi nogle prøver ikke var i orden og jeg skulle ned til nogle nye undersøgelser. Så bliver man jo nervøs, går og venter og venter. Så spørger jeg til det hos en sygeplejerske, og hun undersøger [det] så, kommer og siger de, at lige venter på at en læge skal få tid til at se på papirerne. Så efter flere timer kommer lægen og siger, at prøverne er blevet bedre, så nu må jeg godt tage hjem og hvis jeg bliver dårligere skal jeg bare kontakte min egen læge. Jo tak. Drop bliver fjernet og jeg kan ikke komme hjem. Har ingen, der kan hente mig før klokken fire. Spørger, om jeg må få mad og hvile mig i min seng inden, og ja, det må jeg da. De var da vældig søde, men derfra var der faktisk ingen, der informerede mig, og jeg pakkede mine ting og om eftermiddagen spurgte jeg, om jeg bare skulle gå ned og vente på dem, der skulle hente mig efter deres arbejdsophør og det sagde de ja til. Ellers var der ikke nogen, der sagde noget om, hvordan jeg kom hjem med en masse smerter i brystet, og jeg kunne ikke ret meget. Følte mig helt forladt, og det var [weekend]. Følte bare at nu var det weekend, og så skulle de af med mig. Det var svært at komme hjem til et hus uden den mindste hjælp, og hvordan jeg kom videre. Ingen opfølgning på, hvordan jeg havde det. Har haft mange smerter. Har stadig ondt i brystbenet, kan ikke bære tunge ting og kan ikke tåle at støvsuge og sådan nogle bevægelser endnu. Selvom jeg har fået det bedre end lige efter ulykken, så ved man ikke, om det er rigtigt, det skal tage så lang tid. Har snakket med lægen om det, og de siger, at det godt kan tage flere måneder. Men ellers er jeg tilfreds. Flinkt personale, som var der lige, da jeg kom ind efter ulykken og også de første dage. Men manglede en samtale, da jeg skulle hjem og ikke så mange forskellige læger, der hver dag kom med hver deres forskellige meninger om, hvordan jeg skulle behandles. Tak.	I høj grad
7	En læge sagde: "Ingen alkohol i et halvt år". En anden: "Gå hjem og tag et godt glas rødvin". Det efterlader mig forvirret.	I meget høj grad
17	Manglede, at der var en, der spurgte om, jeg var ok (under omstændighederne), mens jeg lå på operationsgangen og ventede på at komme ind.	I meget høj grad
19	Alt OK.	I meget høj grad
14	Mere info om, hvornår jeg måtte starte på arbejde igen.	I nogen grad
4	Vi har som pårørende manglet information, da min mor husker dårligt og har svært ved at forholde sig til de mange professionelle, hun har været omgivet af under sin indlæggelse. Der har manglet kontinuitet og sammenhæng i plejen. ALT I ALT EN DÅRLIG OPLEVELSE!	I ringe grad
10	Svaret "det ved jeg ikke" var meget populært. Det var utroligt frustrerende!	I ringe grad
24	Manglede information om hvad der kunne give mig de symptomer, jeg blev indlagt med. Manglede information om hvad der kunne være galt.	I ringe grad
2	Intet at bemærke.	Ikke relevant for mig
27	Det ville være rart, hvis man et par gange dagligt blev informeret om, hvad der sker i forløbet. Jeg vidste først efter to dage, hvorfor jeg stadig var indlagt. Det er lidt for dårligt, at der ikke bliver givet en ordentlig forklaring. Jeg var indlagt grundet galdestensanfald, og jeg var i den forbindelse blevet gul i øjnene, og det var egentlig pga. mine tal angående leveren, at jeg var	Slet ikke

indlagt til observation. Det vidste jeg ikke!!

