

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Kirurgisk sengeafsnit A1

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	151
Besvarelser fra afsnittets patienter:	94
Afsnittets svarprocent:	62%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

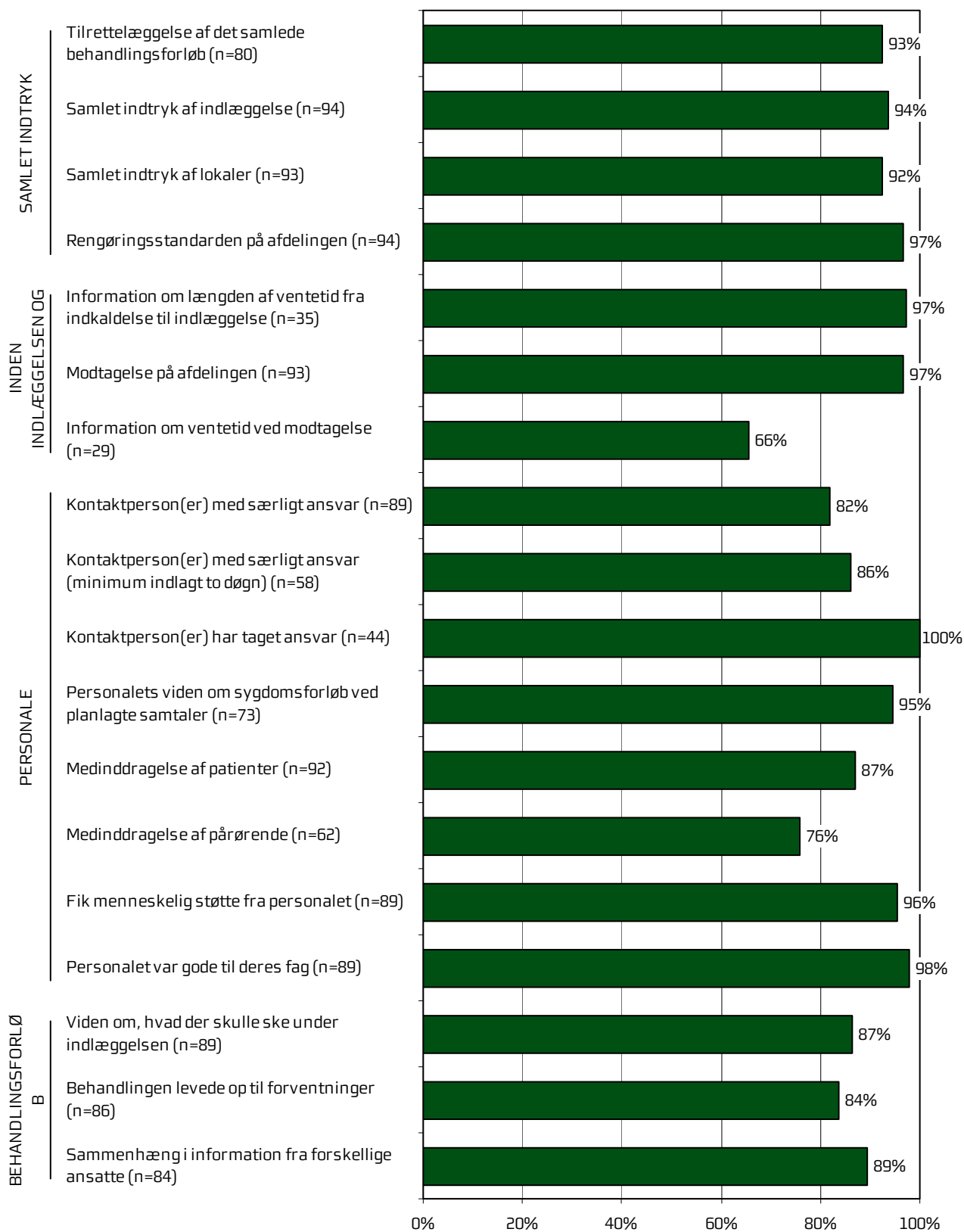
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

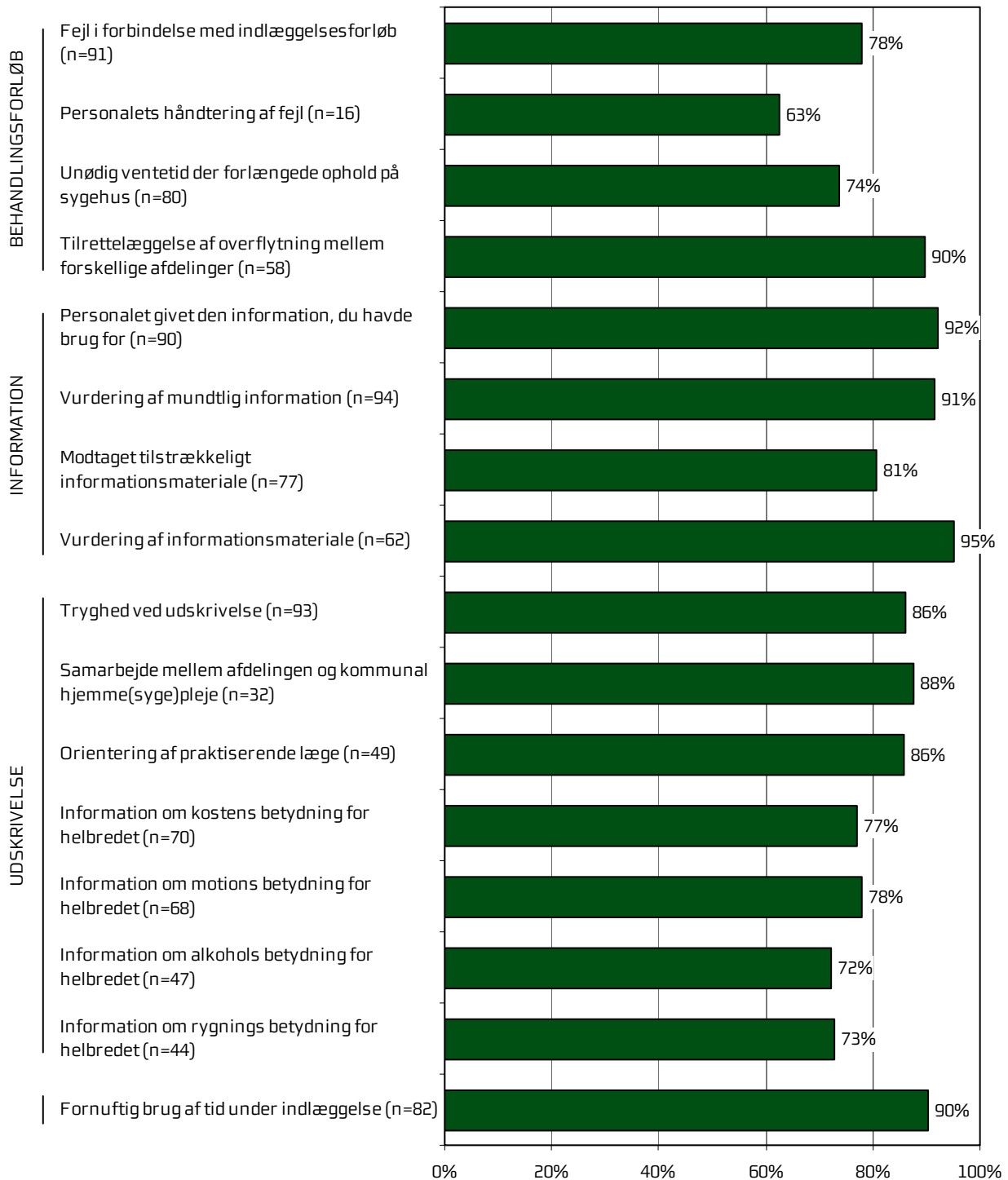
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Kirurgiske Senge Herning

2011-tallet er for: Kirurgiske Senge Herning

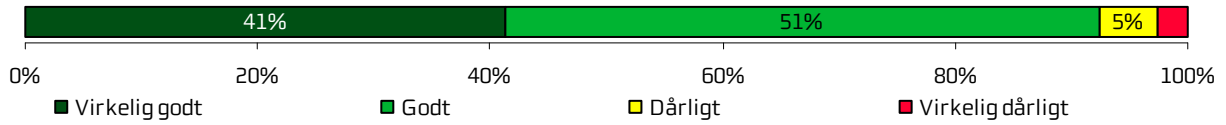
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

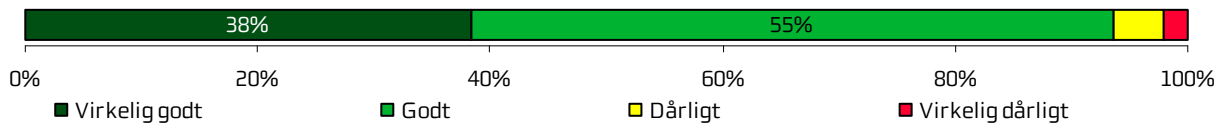
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

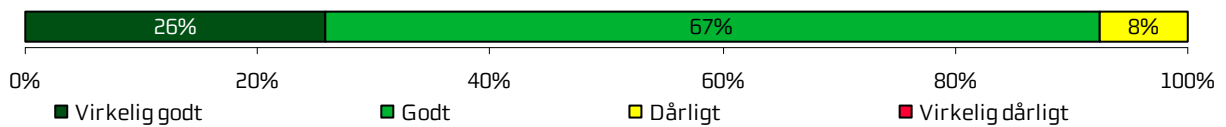
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=80)



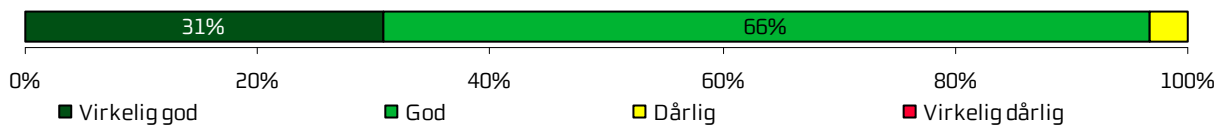
Samlet indtryk af indlæggelse (n=94)



Samlet indtryk af lokaler (n=93)



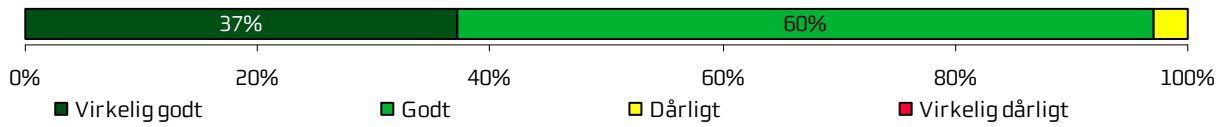
Rengøringsstandard på afdelingen (n=94)



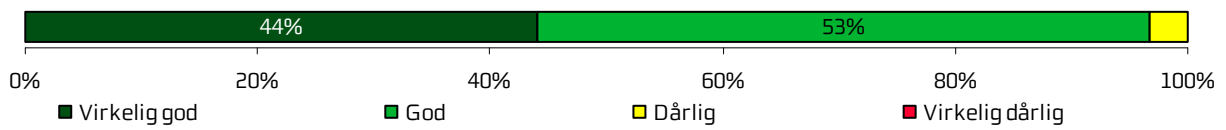
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	86 %	90 %	99 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94 %	88 %	91 %	99 % *	90 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92 %	88 %	88 %	98 %	89 %	92 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	97 %	94 %	91 % *	99 %	90 % *	94 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

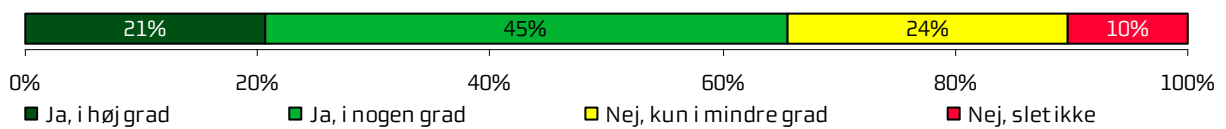
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=35)



Modtagelse på afdelingen (n=93)



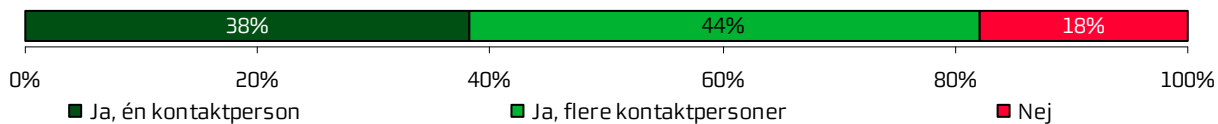
Information om ventetid ved modtagelse (n=29)



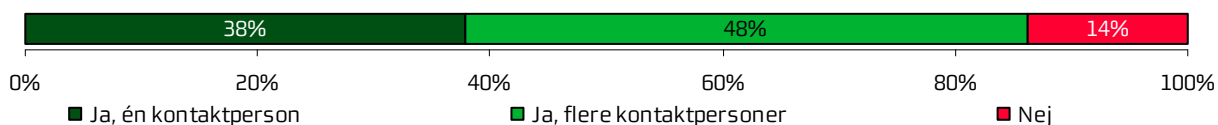
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	97 %	93 %	97 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	96 %	94 %	99 %	94 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	66 %	60 %	63 %	86 % *	65 %	74 %

Personale

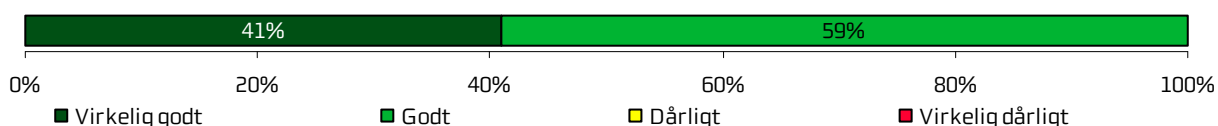
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=89)



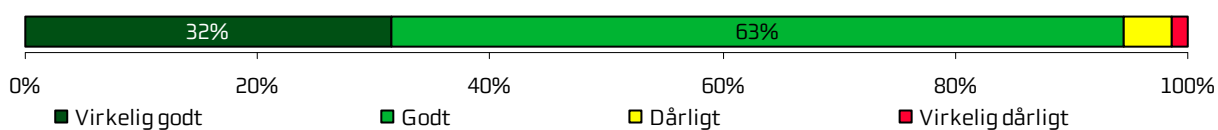
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=58)



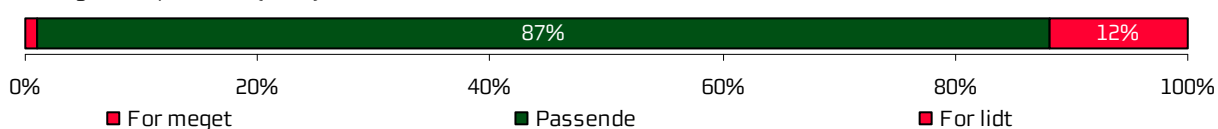
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=44)



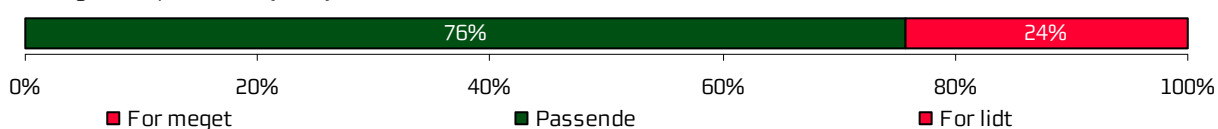
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=73)



Medinddragelse af patienter (n=92)



Medinddragelse af pårørende (n=62)



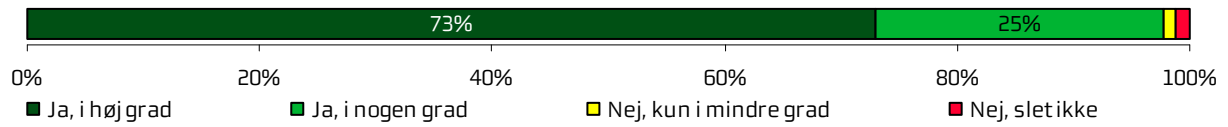
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=89)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	82 %	73 %	81 %	93 % *	81 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	86 %	76 %	82 %	88 %	80 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	95 % *	94 % *	100 %	95 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	95 %	85 % *	90 %	97 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	87 %	86 %	89 %	95 % *	81 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	76 %	82 %	83 %	91 % *	77 %	85 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	86 % *	90 %	97 %	88 % *	93 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=89)



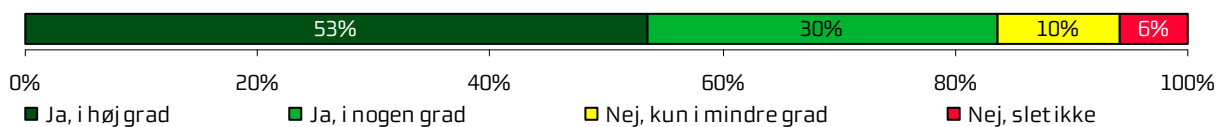
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	92 % *	95 %	100 %	92 % *	97 % *

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=89)



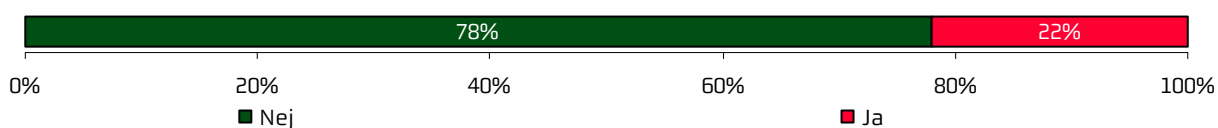
Behandlingen levede op til forventninger (n=86)



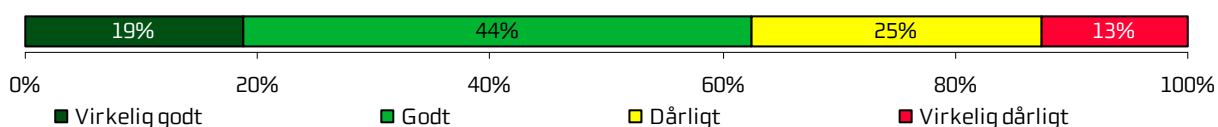
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=84)



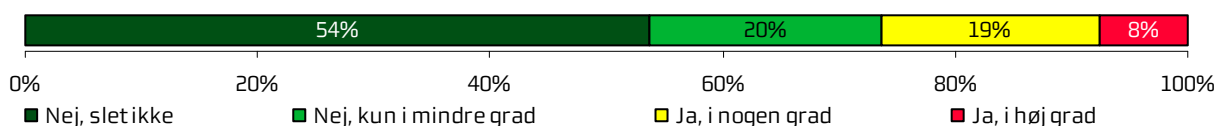
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=91)



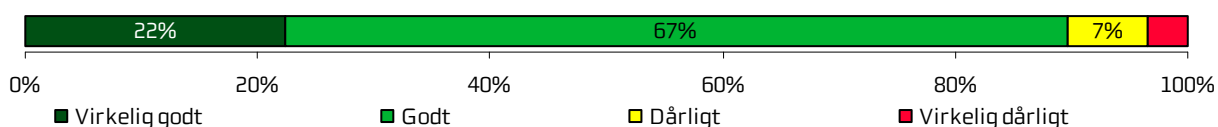
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=80)



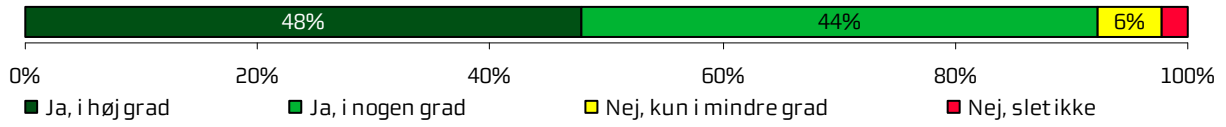
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=58)



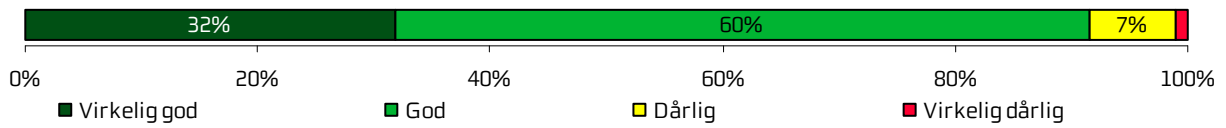
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	87 %	81 %	79 %	95 % *	71 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	84 %	89 %	95 % *	79 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %	83 %	82 %	95 %	85 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78 %	78 %	85 %	92 % *	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	63 %	61 %	80 %	61 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	74 %	72 %	76 %	93 % *	72 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	90 %	94 %	88 %	99 % *	84 %	94 %

Information

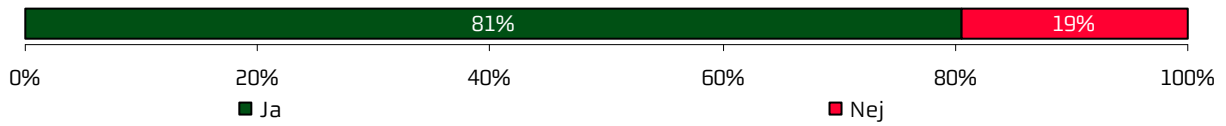
Personalet givet den information, du havde brug for (n=90)



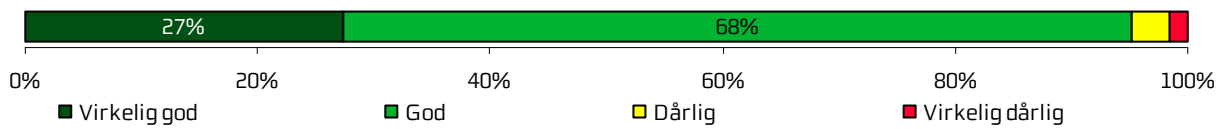
Vurdering af mundtlig information (n=94)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=77)



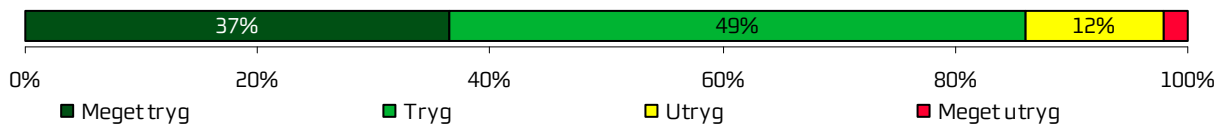
Vurdering af informationsmateriale (n=62)



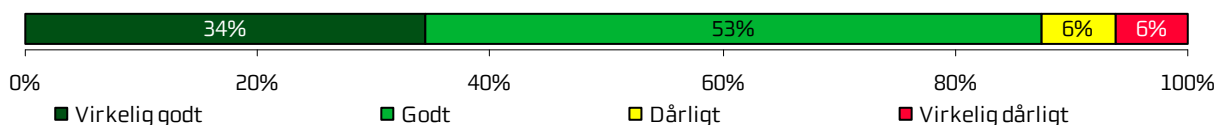
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	92 %	89 %	88 %	96 %	81 % *	92 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91 %	87 %	88 %	97 %	88 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	89 %	61 % *	81 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	95 %	-	-	97 %	82 % *	94 % *

Udskrivelse

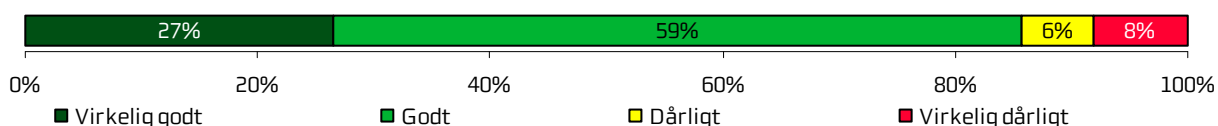
Tryghed ved udskrivelse (n=93)



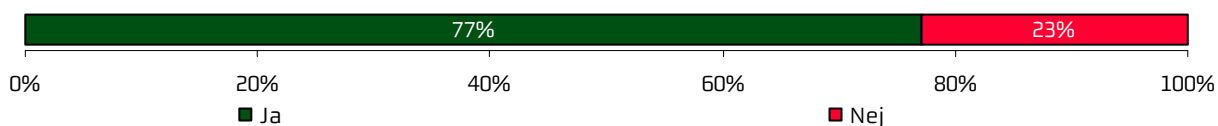
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



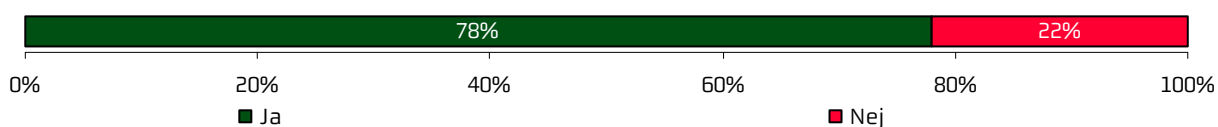
Orientering af praktiserende læge (n=49)



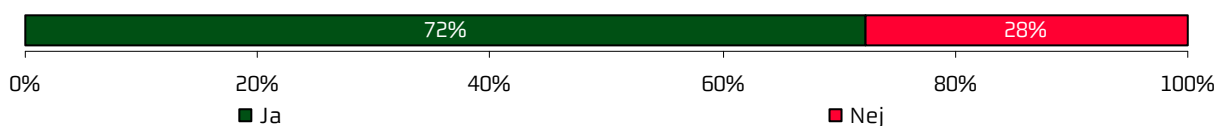
Information om kostens betydning for helbredet (n=70)



Information om motions betydning for helbredet (n=68)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=47)



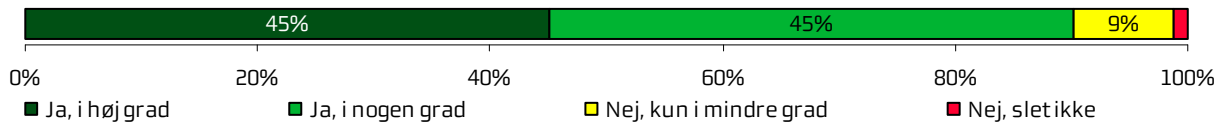
Information om rygningens betydning for helbredet (n=44)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	83 %	90 %	95 % *	81 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	88 %	87 %	89 %	98 %	85 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	86 %	82 %	82 %	94 %	80 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	77 %	-	-	77 %	59 % *	70 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	78 %	-	-	89 % *	64 % *	76 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	72 %	-	-	70 %	52 % *	64 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	73 %	-	-	72 %	55 %	67 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=82)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	90 %	84 %	83 %	99 % *	84 %	92 %

Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	3
Relationer til personale	9
Ventetid	1

Kirurgisk sengeafsnit A1

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk
1	Akut indlæggelse.	Godt
5	Jeg blev overført i ambulance fra andet sygehus til Herning, Afdeling A2. Fik eneværelse.	Virkelig godt
6	Blev indkaldt [til] koloskopi [] uden pause af marevan. Ringede til afdelingen [for at høre], om det ikke var en fejl: "Nej, det var der en læge, der havde bestemt". Jeg fik operationen foretaget den dag, og blev sendt hjem. [Senere] blødte jeg helt vildt, og min blodprocent var [lav]. Var indlagt i fire dage, fik blodtransfusion, marevanen blev taget fra mig, og blødningen ophørte.	Godt
7	Akut indlæggelse, alt foregik kvikt og virkede målrettet og professionelt.	Virkelig godt
8	Da jeg var til undersøgelse [i efteråret 2012], fik jeg at vide, at der ca. var otte ugers ventetid. Så fik jeg besked omkring jul, at nu var der 40 ugers ventetid. Efter de 40 uger ringede jeg til patientafdelingen, hvor jeg så fik at vide, at når min tilstand ikke var forværret (selvom jeg nu måtte tage smertestilende tabletter dagligt) måtte jeg sidst i køen igen. Da de så fik at vide, hvordan jeg havde det, kom jeg ind på afbud.	Virkelig godt
9	Blev indlagt via vagtlægen.	Virkelig godt
11	Dårlig kommunikation med første læge i akut-modtagelsen. [Vagten var langt mere forstående. Super omsorg fra sygeplejersken. Samtale i dagafsnittet, inden indlæggelsen, var lettere nedgørende og bestemmende om, hvad var bedst for mig.	Godt
14	Det drejede sig om akut indlæggelse.	Godt
19	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
20	Blev indlagt akut.	Godt
25	Kom fra akut modtagelse, via en anden afdeling som jeg ikke husker navnet på, til kirurgisk afdeling.	Dårligt
30	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
34	Fra jeg blev syg [en] morgen, lå jeg først nogle timer og troede, at det gik over igen. Jeg ringede til vagtlægen og forklarede ham, hvad der var sket med mig og fortalte, at mit blodtryk var meget lavt. Han bad mig se tiden an til næste dag. Jeg ringer igen, men han bad mig vente [yderligere to dage]. Jeg havde det meget dårligt og bor alene. Min søde nabo tilbød at ringe til vagtlægen og snakke med ham. Efter dette kom der en læge og så til mig. Han ringede efter en ambulance. Jeg blev indlagt om aftenen [dagen efter, at jeg blev syg].	Godt
36	Nej.	Godt
37	Indlagt akut.	Godt
40	Blev overført direkte fra ASA, så derfor ingen ventetid.	Virkelig godt
41	Kom akut, men måtte vente pga. vagtskifte. Efter at have rykket tre gange pga. meget kraftige smerter kom jeg endelig ind [om eftermiddagen en mandag]. Pårørende kørte mig, da det var hurtigere end ambulance. Søndag første gang sent hjem, anden gang ville læge komme.	Virkelig dårligt
42	Der var lang ventetid. Man måtte gerne fortælle, hvor toilettet lå. Flink og dygtige personaler (læger, sygeplejersker).	Virkelig godt
43	Akut indlagt med mave/tarm-problem.	Godt
48	Jeg kunne godt tænke mig, at lægerne informerede lidt mere.	Virkelig godt
49	Indlagt akut.	Godt

Kirurgisk sengeafsnit A1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Modtagelsen
5	Efter at have været på en stor sekssengsstue var det en utroligt god oplevelse med fred og ro.	Virkelig god
7	[Den første tid] var jeg på: Modtagelse, ASA, kirurgisk. [].	Virkelig god
14	Sygeplejersken var sød til at tage imod min mor (venlig), men som datter oplevede jeg, at hun ikke var inde i, hvad sygdomshistorien drejede sig om. Dette til trods for, at hun netop havde modtaget rapport fra akutafdelingen. Ej heller var hun inde i behandlingen på modtagende tidspunkt, trods min mor lige havde fået [konstateret en alvorlig sygdom], og stadig var påvirket. Manglede at sygeplejersken vidste, hvad det i korte træk drejede sig om.	God
25	Dårlig information.	Dårlig
30	Venligt og oplysende personale.	Virkelig god
34	Der var flere læger og snakke med mig ,de undersøgte mig, jeg følte mig endelig i gode hænder.	God
35	Søde og informerende personale.	God
38	Blev akut indlagt.	Virkelig god
41	Ventetid. Da jeg endelig kom på afdelingen for operation, var ventetiden alt for lang inden operation. [] Så sprang blindtarmen, [hvilket] kunne være undgået. Lægerne forhastede sig absolut ikke. Resterende personale meget stresset og for få.	Dårlig
42	Imødekomende sygeplejersker som tog hensyn til min familie og jeg. Jeg fik en folder med navn på min kontaktperson på afdelingen samt papir angående afdelingen, hvilket var rart for mig at vide. Jeg blev taget imod af en meget omsorgsfuld og flink sygeplejerske, hvor jeg fik at vide, at jeg kunne ringe efter hende, hvis jeg havde brug for hjælp med personlig hygiejne, da jeg var afkræftet. Jeg var indlagt med min baby [], hvilket gjorde mig meget bekymret før min indlæggelse. Jeg var selv for svækket til at kunne passe hende og var meget afhængig af hjælp fra min familie. Vi fik enestue []. Det var jeg utrolig glad for, og jeg fik ro og hvile til at komme mig hurtigt.	Virkelig god
44	Nej.	God
51	Fik direkte af vide, at: "der er ingen grund til, at du er her". Og jeg er jo så blevet opereret efterfølgende. Følte mig uretfærdigt behandlet.	Dårlig

Kirurgisk sengeafsnit A1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Fejlhåndtering
2	Ventetid på røntgen flere gange.	Godt
3	Snit tarm og efterfølgende infektion.	Godt
4	De kom med morfin. Det kan jeg ikke tåle. Læste ikke mine papirer.	Dårligt
10	Blev fejlmedicineret.	Virkelig dårligt
13	Jeg skulle selv tage vanlig medicin. Fik lige i overkanten af personalet udover, hvilket gav udslag i "overdosis".	Virkelig godt
15	Glemte nedtrapning af [medicin]dosis.	Godt
21	En undersøgelse var ikke bestilt korrekt, hvilket forlængede udredningen med tre-fire dage.	Godt
22	Da jeg blev bedøvet, fik jeg knækket en tand.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Man fandt ikke problemet, hvilket resulterede i en senere akut indlæggelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
26	En simpel brokoperation endte med at blive smittet med stafylokokker. Forlængede sygedage med otte uger.	Godt
27	Menneskelige såvel som systemiske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
29	Medicinfejl.	Dårligt
31	Uheld ved operationer.	Godt
32	Stomioperation, hvor man glemte at åbne for adgangen til stomiposen. Dette medførte en forværring i mit sygdomsforløb, som kom til at vare et år i stedet for fjorten dage, som man havde stillet mig i udsigt, hvis den første operation var gået efter planen.	Virkelig godt
33	Nul fejl.	Uoplyst
40	Efter operationen kunne jeg ikke lade vandet selv, og der skulle derfor indlægges et kateter. Desværre forløb det ikke helt efter bogen, da først sygeplejer, en læge NN og [anden personalegruppe] skal forsøge, hvor sidstnævnte må have haft en dårlig dag, for han fik godt nok kateteret mast ind i blæren, men ikke uden smerter og blødninger til følge, så det var ikke en god oplevelse. Har i sidste uge været på urinvejskirurgisk afdeling i Holstebro til en prostataundersøgelse, hvor sygeplejer to gange gennemførte kateterindlæg uden problemer.	Uoplyst
41	Lægen ville udskrive mig et døgn efter operationen. Der skulle to et halvt til tre døgn til med intervenøs antibiotika. Ved hård kamp fra familie blev det ændret.	Virkelig dårligt
45	På fjerde dag bad jeg selv om at få en urinprøve undersøgt. Det viste sig, der var en blærebetændelse.	Uoplyst
47	Jeg fik flydende antibiotika og ved vagtskifte var der en personale, som også kom med piller, men det var jeg selv opmærksom på at sætte spørgsmål ved. Det vidste sig også, at det skulle jeg ikke have.	Godt
51	Sygeplejerskerne vidste intet om mig, fortalte 20 forskellige ting og "glemte" at tjekke til mig. Fik lovet undersøgelse, som ikke skete og fik udelukkende dårlig behandling.	Dårligt
52	Fejldosis af medicin. [Der var lagt dobbelt så mange milligram i æsken, som hvad jeg skulle have]. Jeg opdagede selv fejlen.	Virkelig godt

Kirurgisk sengeafsnit A1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk
7	Den fuldstændige behandling er ikke afsluttet. Anden del forventes i [det nye år].	Virkelig godt
14	Med hensyn til at sætte sig ind i min mors situation blev dette bedre. Det var vigtigt for os pårørende at opleve, fordi hun havde været så syg, og ikke selv har den store erindring om indlæggelsen, så meget information gik gennem os. Desuden var vi netop godt vant med at føle, at personalet var faglig dygtige omkring hende på akutafdelingen, med tæt observation og behandling, hvor hun ellers var tæt på at komme på intensiv. Så derfor oplevedes det som en brat overgang at komme til en afdeling, som ikke havde sat sig ind i historien, og hvor hun jo stadig kunne blive ustabil, og ville de så være obs. på dette?	Godt
18	De to afsnit havde ikke snakket sammen om, at jeg skulle snakke med en læge inden udskrivning. Begge troede, at den anden havde gjort det. [Samme fejl som tidligere].	Virkelig godt
21	Tilrettelæggelsen var fin, men oplevede, at jeg selv skulle være opsøgende i forhold til information.	Godt
33	Godt.	Godt
34	Jeg fik min mavesæk undersøgt [flere gange]. Den første gang kom der en læge NN og fortalte mig, at jeg ville få en medicin, der ville gøre at jeg blev sløv under undersøgelsen, men det blev ikke i fuld narkose. Da jeg kommer ind, siger lægen, at jeg ville komme i fuld narkose. Det undrede mig noget. Den undersøgelse havde jeg prøvet før uden at være i fuld narkose. Men jeg sagde ikke noget, gik bare med til det. Den anden gang min mavesæk blev undersøgt, var af en anden læge. Det var uden nogen form for medicin eller narkose. Jeg spørger bare hvorfor denne forskel?	Godt
35	JA! Måtte selv sige, at jeg havde lungebetændelse.	Dårligt
41	Alt for lange ventetider, sprængt blindtarm kunne være undgået og katalysering og [] antibiotika og fravær fra arbejde [kunne være undgået], hvis der var blevet opereret før [].	Virkelig dårligt
42	Jeg var/er meget glad for mit behandlingsforløb. Personalet var professionelle og empatiske.	Virkelig godt
44	Tilfreds.	Godt
47	Kun fra operation til afdelingen, og det var OK.	Godt
51	Jeg følte mig i høj grad overset, fordi jeg ikke "viser", når jeg har ondt, og sygeplejerskerne og lægerne ville åbenbart ikke tro på mig.	Virkelig dårligt
53	Godt.	Virkelig godt

Kirurgisk sengeafsnit A1

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk
2	Alt om hjælpemidler til hjemmet og det har været der.	Virkelig godt
5	Jeg har fået information om min cancer. Skal til samtale [senere]. Skal have [behandling].	Virkelig godt
6	Fik orlov inden, jeg skulle udskrives, så blev jeg tryk.	Godt
7	En bekendt har været gennem samme forløb som jeg et andet sted i landet []. Vedkommende blev vejledt grundigt af en diætist om ernæring fremover. Jeg fik udleveret en folder "SYGEHUSKOST - kost til småtspisende" (den kategori hører jeg normalt ikke under!!). Derudover "INFORMATION OM mad til dig der kun kan spise lidt" og et ark med "KRAM - lidt om livsstil"! Omtalte person fik helt klare meldinger om indtagelse af mad og drikke. Så tænker jeg: Burde jeg ernære mig på samme vis? Og hvorfor fik jeg ikke samme vejledning?	Virkelig godt
17	Fik intet informationsmateriale.	Godt
18	Da jeg er på barsel, ringede jeg inden operationen for at høre til løft af vores baby. Jeg fik at vide, at det ikke var noget problem. Men da jeg skulle udskrives, sagde lægen til mig, at jeg ikke måtte løfte over to kilo i minimum en uge. Denne fejlinformation var meget frustrerende, da jeg derfor var nødt til at finde pasning til vores pige. Måske alle læger skal have samme mening?!	Virkelig godt
20	Mig og min familie tog de brochurer, der var tilgængelige.	Godt
21	Havde i perioden flere dage, hvor jeg var hjemme med "åben kontakt". Kunne have haft glæde af en pjece, der beskrev, hvad "åben kontakt" indebar. Ligeledes tænker jeg, at der er mange ting, man som patient ikke er opmærksom på at spørge om. Forestiller mig, at man kunne imødegå problemers opståen, hvis man havde en kontakt til patienter i "åben kontakt", evt. telefonisk. Hvor man spurgte ind til faste områder, eksempelvis smertestillende.	Godt
24	Altid venlig og gav sig tid til at forklare.	Virkelig godt
26	Fik ingen materiale.	Godt
29	Savnede information om operation komplikationer. Savnede afklaring vedrørende min medicin.	Godt
30	Fik oplysning om kontrolbesøg, og hvad det gik ud på.	Virkelig godt
33	I orden. Godt tilfreds.	Godt
38	En læge [], der var meget svær at forstå, kom og meddelte, at jeg kunne blive opereret dagen efter. Så læste han en hel masse ting op, der kunne ske ved operationen. Jeg kunne ikke lige tage beslutning om operationen, da jeg havde fået meget morfin. Så sagde han hurtigt, du ønsker ikke operation i morgen, jeg sagde nej. Fik slet ikke tid til at tænke.	Godt
40	Kostvejledning efter fjernelse af galdeblære burde udleveres.	Virkelig godt
43	Fik kontaktsygeplejerske på sengeafdelingen, hun gik af efter to døgn, derefter var der ikke nogen kontaktsygeplejerske.	Godt
51	På trods af, at jeg fik 20 forskellige beskeder af 20 forskellige mennesker, formåede jeg at finde ud af, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
53	Jeg fik en fin behandling, både før og efter jeg blev indkaldt til behandling som planlagt.	Virkelig godt

Kirurgisk sengeafsnit A1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk
7	Jeg fik en A4-folder, der indeholdt lidt om livsstil (KRAM), og en fire siders A3-folder om galdestensoperation.	Virkelig godt
27	Modtog ingen epikrise. Førte til forkert udført behandling efter udskrivelse.	Godt
33	Ok.	Godt
34	Et par dage efter jeg var kommet hjem, blev jeg meget syg. Jeg kontaktede min læge og var til undersøgelse hos ham. Han målte min CRP, den [var forhøjet]. Jeg fik medicin for at slå betændelsen ihjel. Min blodprocent var også meget lav. Lægen holdte mig i kort snor og han sagde bl.a. til mig, at han syntes sygehuset havde svigtet mig, han troede ikke, at de havde målt min CRP, inden jeg blev sendt hjem. Det varede en uge, inden min CRP var normal. Jeg var også meget træt.	Godt
36	Nej.	Godt
42	Personalet og jeg havde en aftale om, at jeg ikke skulle udskrives helt fra afdelingen, for der var en risiko for en genindlæggelse, men genindlæggelsen ville være afhængig af, hvad mine blodprøve tal viste. Der blev skrevet til min praktiserende læge om, at han skulle holde øje med mine blodprøve tal, hvilket forløb meget godt. Jeg var glad for aftalen, for det betød, at jeg ikke behøvede at skulle gå igennem modtagelsen igen, hvis jeg skulle genindlægges, men kunne komme direkte til afdelingen.	Virkelig godt
51	Fik beskeden: "Vi kan ikke hjælpe dig, tag hjem og vent på, at det går over". Har senere fundet ud af, at det var intern brok, og blev opereret hurtigt herefter.	Virkelig dårligt
52	Kunne godt have brugt lidt information om, hvordan kroppen/maven ville reagere, når jeg kom hjem. Blev sendt på sygehuset igen efter to dage af egen læge.	Godt

Kirurgisk sengeafsnit A1

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit A1	Samlet indtryk
5	Jeg fik lov til at beholde min enestue. Det var SÅ godt med den fred og ro, som jeg behøvede ovenpå en MEGET stor operation.	Virkelig godt
6	Jeg ville gerne, at vi havde fjernsyn på opholdsstuen. [Fysiske rammer]	Godt
7	MEGEN ROS TIL ALLE.	Virkelig godt
12	Der var en ting, der generede mig rigtig meget. Jeg havde det dårligt og havde kvalme, så var der nogle portør og plejepersonale, der havde så meget duftvæske/parfume på, at jeg måtte kaste op, efter at de var gået, eller havde meget kvalme efter de gik. Det var faktisk den eneste ting, der var dårligt ved min indlæggelse, men det var også skidt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
15	Rart hvis man kunne informere pårørende om, hvornår man kan forvente stuegang, så det ikke skal vente en hel formiddag. Når man selv er syg, er det nødvendigt med pårørende for at forstå, hvad der bliver sagt. [Kommunikation og information]	Godt
16	Var indlagt med åben indlæggelse. Lægen som skulle informere om mit helbred, han var overfladisk og flabet. Der bør være et rum, hvor man kan komme i ved udtalelse fra lægen. Det er ikke behageligt at komme ind på en stue, hvor man ikke kender dem, der er indlagt og så blive informeret om sit helbred. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Godt
18	Ventetid er øv :-) Godt, at mobilen findes :-) [Ventetid]	Virkelig godt
23	Tak til de dygtige læger, der opererede mig. Tak for samarbejdet med min lokale læge. Tak for, at jeg kom i behandling så hurtigt. Tak for det venlige personale, der altid svarede på mine spørgsmål. Jeg vidste ikke meget om kræft, da jeg blev indlagt. Nu har jeg det godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Dygtige sygeplejersker, som engagerede sig i mig som patient. Dejligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
30	Jeg synes, at jeg oplevede, at det var en god afdeling med styr på tingene. Venligt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	FODTØJ mere afdæmpet i nattetimerne. Også fra DØRE og høj SNAK på gangen. Og lyd fra administrationskontor går langt. Resten ok. [Fysiske rammer]	Godt
38	Var godt tilfreds med personalet på afdelingen. Det var kun [en] læge, jeg var utilfreds med. [Relationer til personale]	Godt
39	TV mangler på stuerne! [Fysiske rammer]	Virkelig godt
40	Meget hjælpsomme og gode til at motivere patienterne til, at aktivere sig selv. En af patienterne på stue [] havde uforholdsmæssigt mange besøgene (også udenfor normale besøgstider), hvilket der godt kunne været skredet ind overfor, da det helt klart forstyrrede den ro der også skal til, når man er ny opereret (det gælder både for ham selv og for de øvrige på stuen). [Pleje]	Virkelig godt
41	En utrolig dårlig læge!!! Det viste sig. Patient ved siden af [havde] sprængt blindtarm/genindlagt, og to af mine venner har oplevet det samme som jeg og derved lang indlæg-	Virkelig dårligt

- gelse/genindlæggelse pga. den samme læge.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale]
- ✎ 42 Særligt godt kan jeg sige, at som en syg, nybagt mor, var/er jeg utrolig glad for min behandling og indlæggelse samt, at der blev taget godt imod min familie, da jeg selv var for syg til at passe mit barn []. Jeg kunne få ro og hvile for, at kunne komme hurtigt hjem igen, imens min ene pårørende kunne passe mit barn under indlæggelsen. Personalet var meget dygtige og empatiske.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Virkelig godt
- ✎ 43 Der bør være en kontaktsygeplejerske.
[Kontaktperson] Godt
- ✎ 48 Personalet er meget omsorgsfuldt. Man skal bare spørge, så er de der.
[Relationer til personale] Virkelig godt
- ✎ 50 Der blev givet en rar information straks efter undersøgelsen, intet der tydede på kræft. Der gik lang tid, inden den formelle besked blev modtaget [].
[Kommunikation og information] Godt
- ✎ 51 Tænk over hvilke patienter, man har på samme stue! En [ung] pige med konstant kvalme skal IKKE ligge med en [ældre] dame, der tisser i en skål ved siden af (UNDER EN METER)!. Jeg er meget forarget over den ubehagelige oplevelse!
[Pleje] Virkelig dårligt
- ✎ 53 Vi blev passet godt. NN var meget god. Jeg synes, at alt var godt. Jeg har kun godt at sige om Herning Sygehus.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Virkelig godt

