

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Afsnit P4 øst, Horsens  
Organkirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Horsens



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# 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
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	153
Besvarelser fra afsnittets patienter:	100
Afsnittets svarprocent:	65%

### **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 test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet flere svar, er 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).



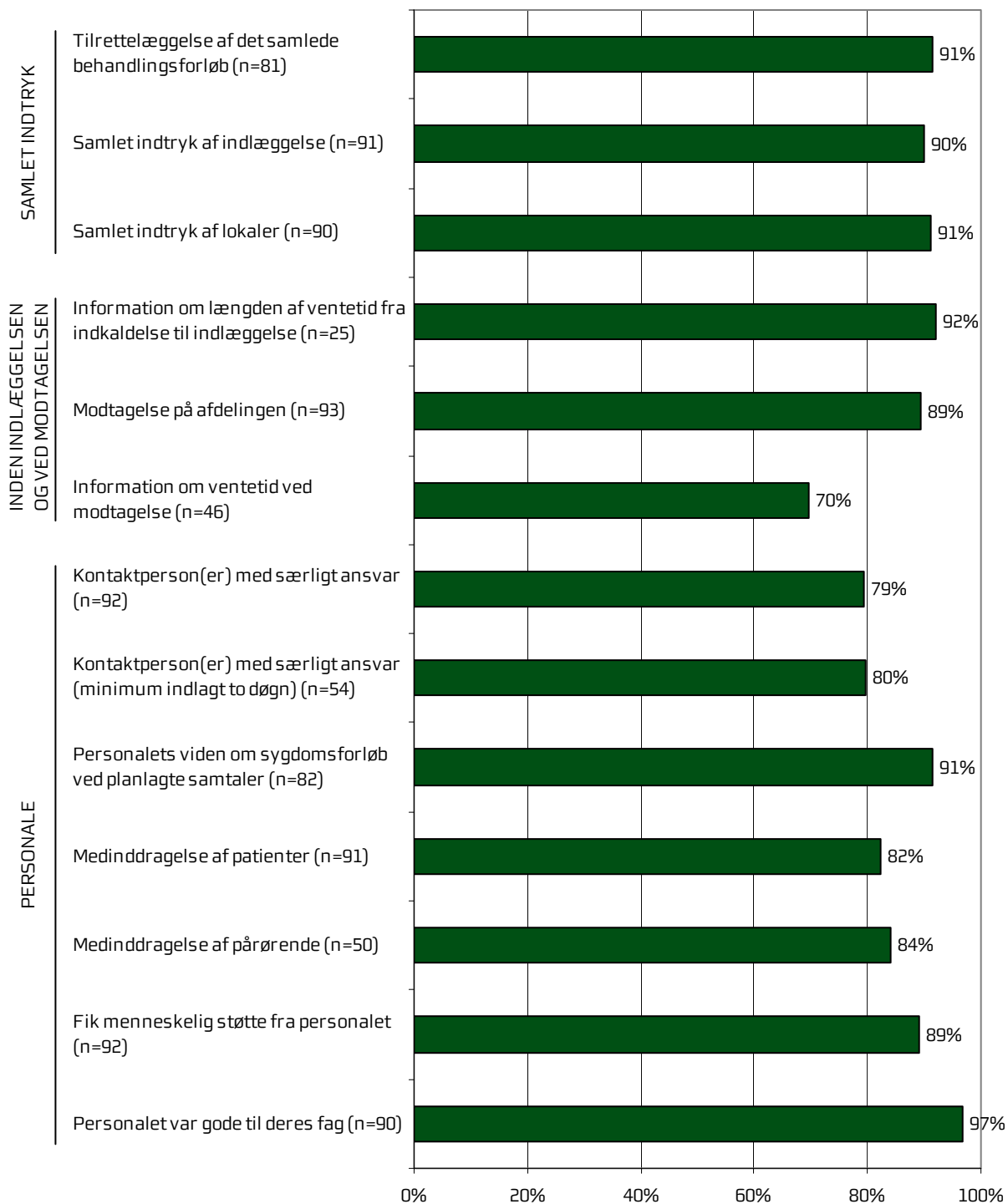


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

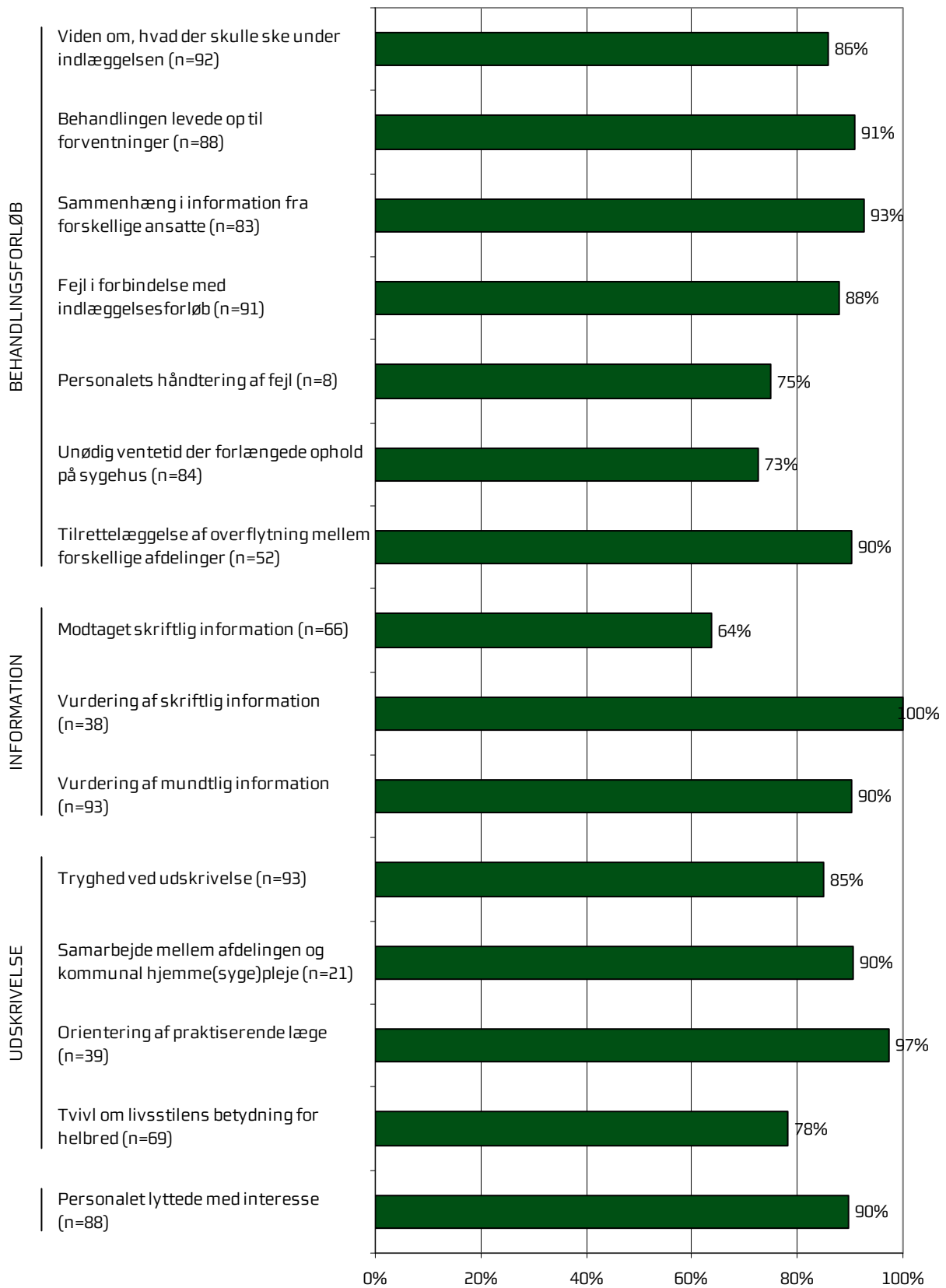
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Ingen sammenligning

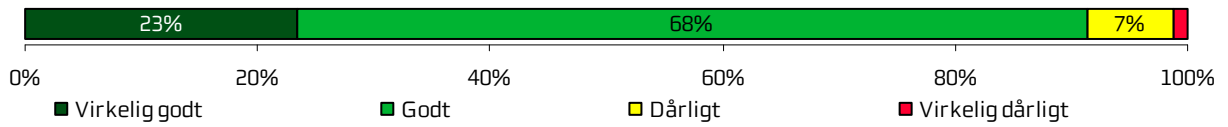
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

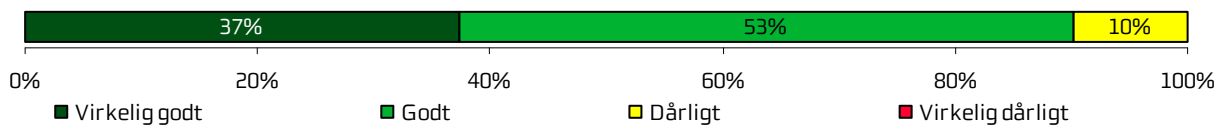
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

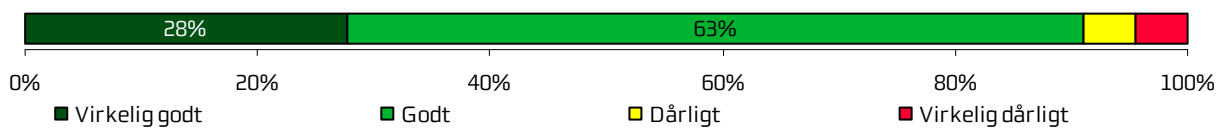
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=81)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=91)



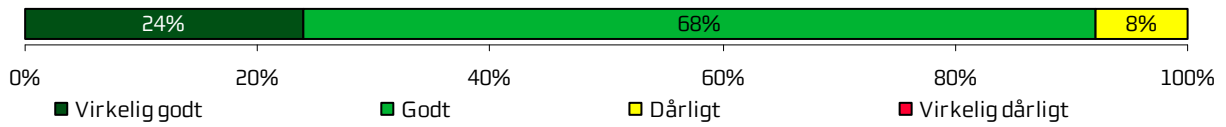
Samlet indtryk af lokaler (n=90)



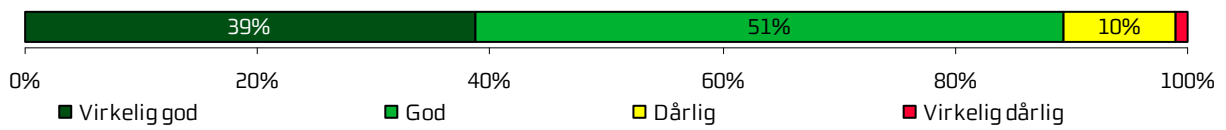
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		91 %	-	100 % *	74 % *	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		90 %	-	99 % *	76 % *	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	-	98 %	76 % *	89 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

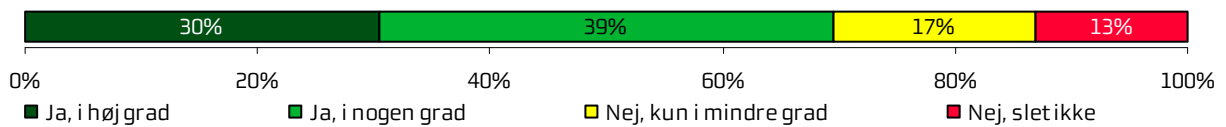
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=25)



Modtagelse på afdelingen (n=93)



Information om ventetid ved modtagelse (n=46)

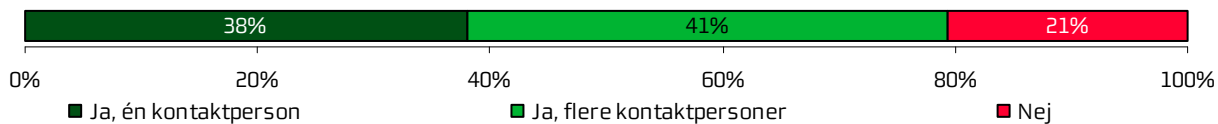




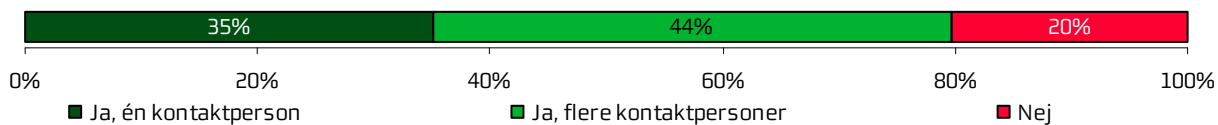
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		92 %	-	100 %	97 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		89 %	-	100 % *	90 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		70 %	-	80 %	49 % *	66 %

## Personale

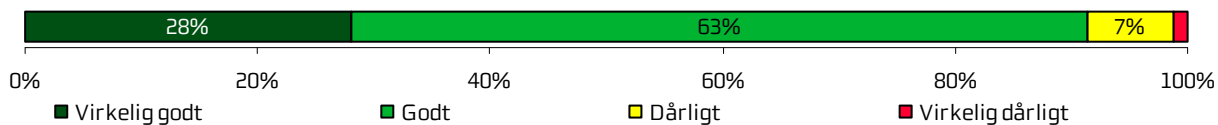
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=92)



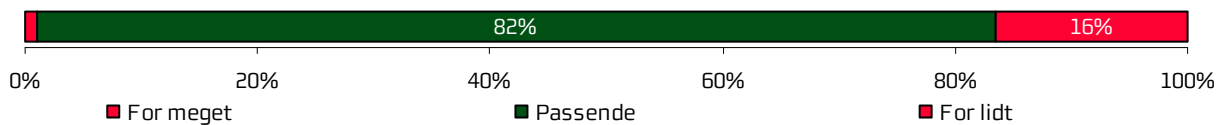
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=54)



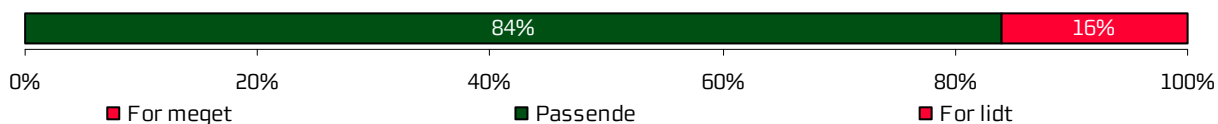
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=82)



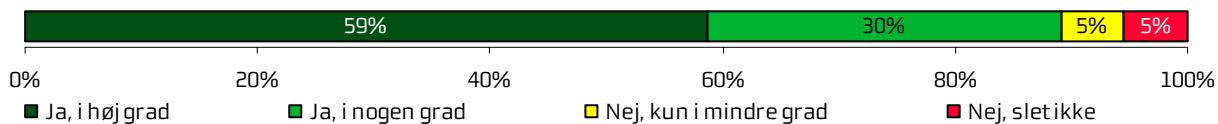
Medinddragelse af patienter (n=91)



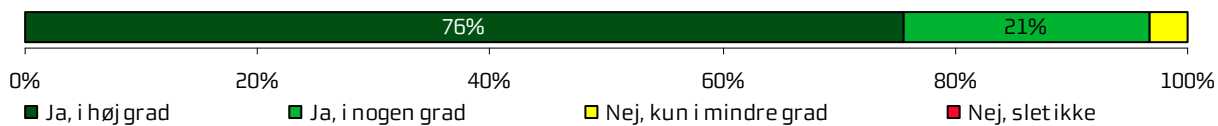
Medinddragelse af pårørende (n=50)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=92)



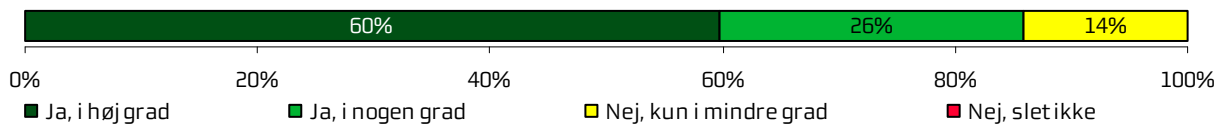
Personalet var gode til deres fag (n=90)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		79 %	-	97 % *	68 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		80 %	-	86 %	69 %	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	-	97 %	78 % *	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		82 %	-	97 % *	77 %	89 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		84 %	-	91 %	72 %	81 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		89 %	-	95 %	77 % *	91 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	-	99 %	89 %	96 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=92)



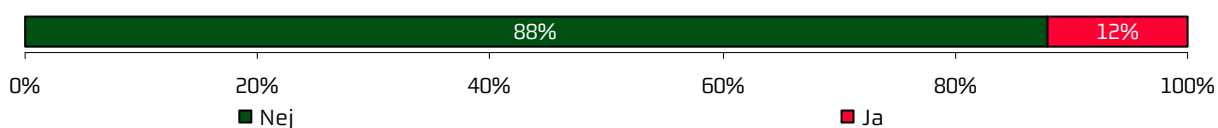
Behandlingen levede op til forventninger (n=88)



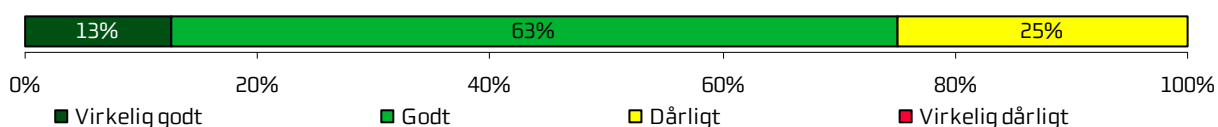
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=83)



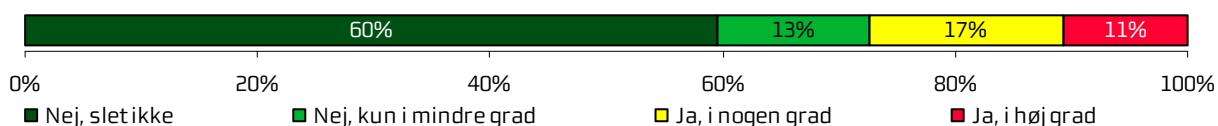
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=91)



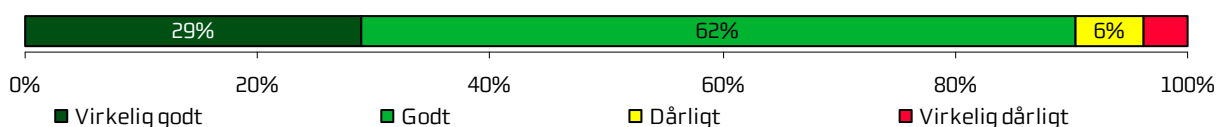
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=84)



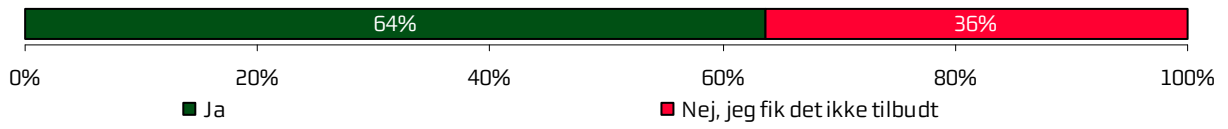
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=52)



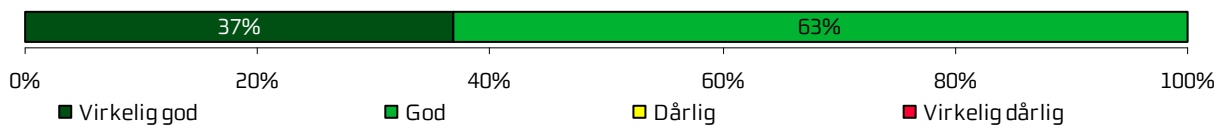
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		86 %	-	97 % *	66 % *	83 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	-	94 %	76 % *	89 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		93 %	-	98 % *	72 % *	88 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	95 %	67 % *	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	70 %	53 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		73 %	-	97 % *	57 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		90 %	-	98 %	83 %	92 %

## Information

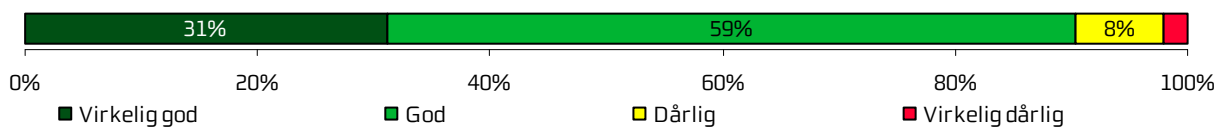
Modtaget skriftlig information (n=66)



Vurdering af skriftlig information (n=38)



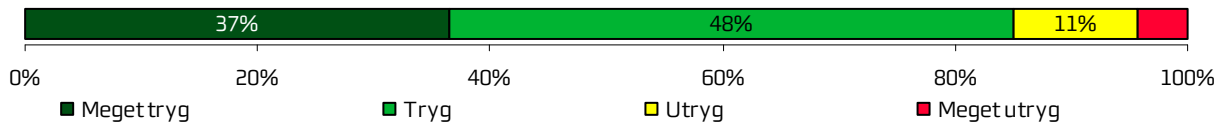
Vurdering af mundtlig information (n=93)



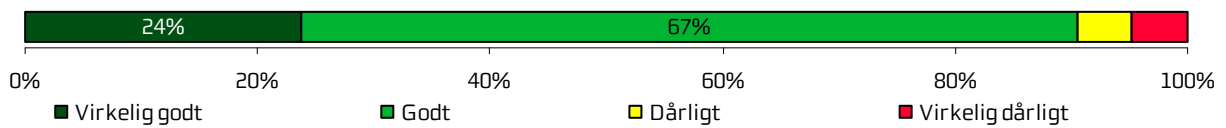
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		64 %	-	87 % *	36 % *	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	100 %	96 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	-	99 % *	77 % *	91 %

## Udskrivelse

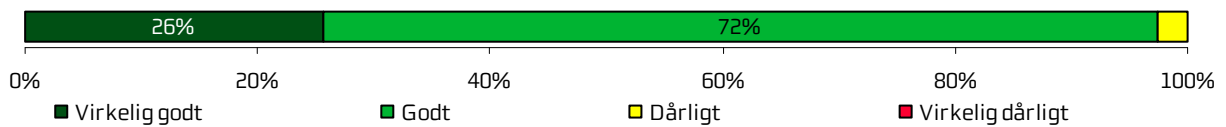
Tryghed ved udskrivelse (n=93)



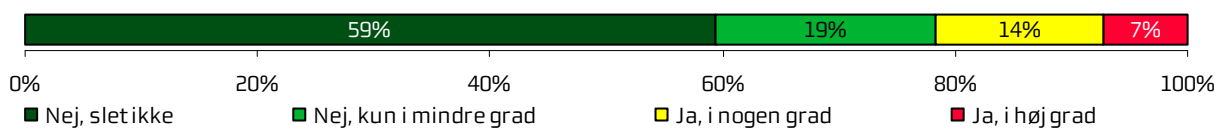
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=21)



Orientering af praktiserende læge (n=39)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=69)

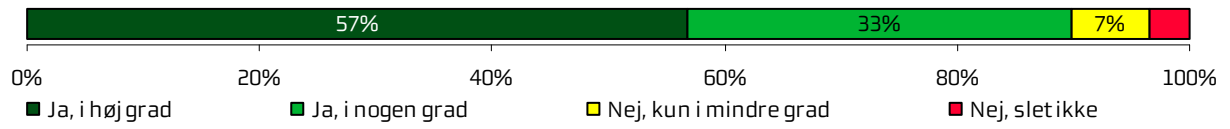




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		85 %	-	96 % *	77 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		90 %	-	95 %	68 %	86 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		97 %	-	91 %	78 % *	85 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		78 %	-	81 %	64 %	75 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Personalet lyttede med interesse (n=88)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		90 %	-	99 % *	77 % *	93 %



## 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.













### Afsnit P4 øst, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
1	Jeg vil nævne, at rengøringen på baderummet for selvhjulpne patienter var mangelfuld. I MINDST tre dage lå her brugte vaskeklude i sæbeskålen.	Godt
2	Jeg synes ikke, at det er særlig rart at komme ind på operationsstuen i huj og hast. Det var et indgreb, som jeg var forberedt på, men ikke kendte forløbet af, så jeg havde været mere tryk, hvis det havde været i et mere roligt tempo. Jeg er blevet opereret flere gange på andet hospital, men aldrig tidligere oplevet det så stressende. Det ville være meget betryggende, hvis der var en person, der kom ind på stuen, når man kommer fra opvågningen, så der ikke går tre kvarter før der viser sig en, man kan få lidt hjælp fra.	Godt
3	Jeg kan ikke forstå, at man bliver kørt ned på en firemandsstue, når man ikke er vågen. Og jeg havde sagt, at den ene gang før, jeg havde været helbedøvet, kastede jeg op og var rigtig dårlig. Der var masse af plads på opvågningen. Jeg blev kørt ned midt i besøgstid, havde kun fået en papbrækbakke, der var faldet på gulvet. Den var jeg nede at hente, i stedet for, som min datter sagde, "du kunne jo bare gøre det på gulvet". Det havde været bedre med en pose, som jeg fik bagefter. Så det havde været godt at være på opvågningen, til man var klar. Kan godt forstå, de tre gamle damer klagede. Når de ringede, gik der godt nok lang tid, før der kom nogen. Det var under al kritik. Jeg kunne heldigvis selv gå op.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Alle sygeplejersker og plejepersonale får et ug+ - 13/12 på karakterskalaen. :-)	Virkelig godt
5	Sygeplejerskerne havde meget travlt, men de var der altid, når jeg havde brug for dem. De skal have ros for deres omsorg. Rengøringen på stuen er meget dårlig. Der blev ikke vasket gulv, mens jeg var indlagt i [over en uge].	Det kan jeg ikke vurdere
7	Jeg kunne godt bruge et tv på stuen, da jeg var sengeliggende de første dage, men... Jeg ved godt, at det er dyrt og jo kun en bagatel.	Virkelig godt
8	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
9	Det skal dog tilføjes, at ventetiden var utilfredsstillende for mig, mine pårørende og ikke mindst min arbejdsgiver.	Godt
10	Nej, afdelingen kunne ikke gøre noget bedre.	Virkelig godt
13	Man mærker straks, at sygehuset er opført i en anden tid. Nogle af rummene virkede utidssvarende, men min oplevelse er, at man har forsøgt at udnytte den plads og de midler, der er, optimalt.	Godt
16	Plejepersonalet var yderst omsorgsfulde og forsøgte så vidt muligt at orientere mig om status før undersøgelse. Lægen som modtog mig var grundig og havde sat sig ind i min sygdomshistorie via sundhed.dk, før han kom ind på stuen, så alt i alt var personalet velforberedte på trods af akut henvisning.	Godt


✎	17 Kort sagt det ringeste sygehus, jeg har været på. Der er ikke tjek på noget som helst!!	Intet svar
✎	21 Grundet store besparelser kan vi erfare, at sygeplejerskerne må løbe stærkere, og det har betydning for patienterne. Men den manglende diagnose og det lange forløb med alt for lidt information er ikke ok.	Virkelig dårligt
✎	23 Afdelingen informerede for lidt om eftervirkninger.	Godt
✎	25 En mindre [sygdom] var årsag til min indlæggelse. Blev udskrevet [næsten et døgn] efter indlæggelsen og det finder jeg unødvendig [med hensyn til] ventetid. Meget forsinket og langt imellem læger med indsigt og ansvar.	Intet svar
✎	26 Jeg synes, at to døgn er lang tid at vente. Værst var nok sulten. Men alt i alt var de søde alle sammen.	Godt
✎	27 Jeg fik ALDRIG en kontaktperson! Sengestuen virkede mørk og brugt!	Godt
✎	28 Mangler TV på stuerne til de sengeliggende. For mange patienter på stuerne.	Godt
✎	29 Indlagt på "luksusstuen", der nærmest var et opbevaringsrum.	Dårligt
✎	30 Jeg har været meget tilfreds med opholdet på afdelingen. Personalet var meget venligt og hjælpsomt.	Godt
✎	31 Som sagt er det den første gang, jeg har været utryk ved at skulle opereres og det blev ikke bedre af dårlig behandling. Jeg synes, at jeg ellers har fået en god behandling af Horsens Sygehus og af lægerne der.	Dårligt
✎	35 Jeg savner en koordinerende læge, med hvem patienten kan kontakte. Jeg har i mit forløb haft samtaler med flere forskellige læger plus mange flere på andre undersøgelses - og behandlingsafdelinger. Jeg finder, at forløbet har været tidsmæssigt u hensigtsmæssig for langt. Undersøgelse til beslutning til behandling til undersøgelse til beslutning til osv. osv.	Godt
✎	36 Jeg tror, at afdelingen var underbemandet. Det var ofte svært at få kontakt med personalet. Den læge, der opererede mig, kom på besøg, mens jeg var så omtåget, at jeg ikke registrerede det. Hun havde sagt, at hun ville komme tilbage, men det gjorde hun aldrig. Jeg ville gerne have spurgt om mange ting i forbindelse med operationen, så det mangler jeg stadig. Jeg oplevede en ret dårlig rengøring på stuen/toilettet. På det lille bad (på gangen) lå tre-fire klamme vaskeklude i en holder på væggen, og der var skimmelsvamp ved gulvet! På det store badeværelse var der den ene dag afføring både i og udenpå toilettet. Hvorfor er døren til den andet badeværelse ikke låst? Jeg kan ikke sige, jeg havde den bedste oplevelse hos Jer, men operationen var der ikke noget i vejen med. Jeg har det godt, så tusind tak for det.	Intet svar
✎	37 Personalet var søde, også selvom de havde så travlt, men det er svært, når personalet (forståeligt nok) bliver udskiftet tit (vagtskifte og lign.), man er aldrig helt sikker på, hvem der ved hvad.	Godt
✎	38 Sengestuen er ok, men toilet plus baderum kunne godt være bedre. Personalet løber stærkt, er venlige, gør det godt. Ventetid når man ringer. Rengøringen kunne godt være bedre.	Godt
✎	39 Jeg synes, sygeplejerskerne var utrolig dygtige og søde, men har for kort tid; de skal jo nærmest løbe. Jeg synes, at jeg er blevet godt behandlet.	Godt


## Bilag 1

-  40 Afdelingen er særlig god til og informere nye patienter om deres forløb. Godt
-  42 Tale med patienten en gang imellem under ventetiden. Dårligt
-  43 Personalet virkede meget sure og meget lidt smilende, der var en dårlig tone på afdelingen. Et mikro lille baderum var så dårlig rengjort, at der var sort langt op af væggene, bruseforhænget, var det mest ulækre, jeg nogensinde har set. Der lå klude i sæbeskålen, som jeg følte, jeg blev nødt til at fjerne, jeg fjernede dem ved hjælp af mit håndklæde, de var kulsorte, og slimen hang i lange tråde under dem, for ikke at nævne stanken, jeg spulede med det varmeste vand, der var i hanen. En af de mine sidste dage på afdelingen fik vi gjort rent, det var ikke sket på stuen i 8 dage (ulækkert). Vores eget toilet, der hørte til en 4 mands stue, stank, så vi sprøjtede med noget eau de cologne, for at vi kunne klare turen på toilettet. Så rengøringen kunne være meget bedre, og et lille smil koster så lidt. Det kan jeg ikke vurdere
-  44 Jeg fik en virkelig god information hele vejen igennem, så jeg har været yderst tilfreds med opholdet. Tak for det. Godt
-  45 Pårørende: Vi, som forældre til patienten, oplevede hele forløbet som et godt, sammenhængende forløb. Patienten blev akut indlagt med mistanke om [lidelse], vi fik lov til at være sammen med hende under stort set hele forløbet og blev løbende informeret om, hvad der skulle ske. Alle steder, modtagelsen, turen ned til operationsstuen, afdelingen, hvor patienten efter operationen skulle være, og i opvågningen, mødte vi et personale, der venligt tog imod os og forklarede, hvor langt de var i forløbet, og hvad der skulle ske, og hvor vi kunne opholde os, imens vi ventede. Rigtig dejligt og trygt. Det virkede bare så rart at blive mødt med: "Er I patientens forældre?", når vi kom hen til et nyt afsnit - vi var ventet - vi skulle ikke lede efter noget personale. Tak for god behandling. Virkelig godt
-  47 Mere information om behandling, videre forløb. Kunne mærke, at der var enkelte sygeplejersker, som havde en god menneskelig forståelse at spørge ind til, hvordan man havde det. Specielt natsygeplejerskerne var super. Hurtig behandling ved smerter m.m. Når man bliver indlagt midt i vagtskifte, skal der alligevel være en, der modtager en ny patient. Så man ikke bliver mere utryk i situationen. Mere personale. Dårligt
-  49 []. Jeg var et døgn på afdeling P4 i [efteråret], og jeg oplevede afdelingen og personalet fuldt tilfredsstillende. Men jeg var i det døgn ikke i nogen form for behandling, det være sig undersøgelser, samtaler eller lignende. []. Nu ved jeg nok, at andre afdelinger ikke er P4s område, men jeg vil alligevel nævne, at en anden afdeling ikke var nogen god oplevelse. En fortravlet afdeling med stresset personale. Det må være dybt frustrerende at arbejde på en sådan afdeling. Noget var grænsende til det ansvarsløse! Jeg er ked af at omtale det, men gør det. Intet svar
-  51 For meget flytning og for dårlig rengøring. Det kan jeg ikke vurdere
-  52 Badeværelse mangler! Godt
-  54 Operation i anden by. Kørt tilbage til Horsens samme dag. Her stod man klar med mad [midt på aftenen]. Fin service. Virkelig godt
-  56 Der manglede TV på stuerne, når man ligger i sengen det meste af dagen. Godt
-  57 Jeg synes, at indlæggelsessamtalen var for uddybende. Da jeg kun skulle være på afdelingen i Det kan jeg



ganske kort tid (det blev vist til halvanden time i alt), var det unødvendigt at besvare spørgsmål som religion/tro m.m. ikke vurdere

 58 Personalet gjorde det godt, jeg mærkede ikke den travlhed, som, jeg vidste, var der. Det var en meget stor fordel at ligge på en stue med kun to senge. Det gav den ro, man behøver efter en operation. Virkelig godt

 59 Kom ind akut, modtagelsesstuen var ikke optimal. Godt

## Afsnit P4 øst, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
2	Jeg blev oplyst, at der var fire til fem måneders ventetid, men der gik ni måneder.	Godt
3	Blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
4	Akut [].	Virkelig godt
7	Ventetiden var meget lang, men jeg vidste det fra den dag, jeg var til forundersøgelse.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at systemet var en smule selvmodsigende: [] Alle de læger, jeg talte med, var af den mening, at jeg hurtigt skulle under behandling, samtidigt måtte jeg så gå og vente på, at der blev plads på operationsbordet til mig.	Godt
12	Jeg tog selv der ud i samråd med min læge, som ringede og informerede om, at jeg kom.	Godt
14	Blev indlagt akut.	Godt
15	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
16	Primærsektor meget hurtigt, og de var parate til at modtage mig i Horsens, da jeg ankom.	Godt
18	Jeg ventede i tre måneder, inden jeg kom ind. Var meget besværet af brok, der var kommet, efter jeg var blevet opereret [for et par år siden]. Min sidste operation tog fire timer. Lægen havde orienteret mig om, at det blev en lang operation.	Dårligt
22	Det var akut med ambulance.	Godt
24	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
25	Problemer med balancen.	Intet svar
26	Jeg blev akut indlagt.	Godt
27	Jeg blev indlagt AKUT og lå på en afdeling [i over et døgn]. ALLE vidste, at jeg skulle på en anden afdeling.	Godt
37	Lidt forvirrende. Da var ikke rigtig nogen til at tage imod mig, eller også havde de bare virkeligt travlt.	Godt
43	Selve modtagelsen på afdelingen var af en vikar fra en anden afdeling. Det følte jeg mig ikke helt tryk ved. Mente, at en indlæggelse har så stor betydning for den enkelte, at det bør være en fra afdelingen, der foretager modtagelsen.	Det kan jeg ikke vurdere

- |   |    |  |                          |
|---|----|--|--------------------------|
| ✎ | 44 | Jeg havde en indlæggelse, hvor jeg mødte ind om morgenen, så kunne der gå flere timer inden behandling, men personalet var gode til at informere.  | Godt                     |
| ✎ | 47 | Blev først indlagt på en afdeling, som derefter besluttede, at jeg skulle på anden afdeling til yderligere undersøgelse. Der gik ikke lang tid fra ovenstående, samt hvorfor jeg skulle på anden afdeling. Var i alt to gange på første afdeling, samt tre gange på anden afdeling i sygdomsperioden.  | Dårligt                  |
| ✎ | 48 | Jeg blev indlagt akut.   | Godt                     |
| ✎ | 50 | Indlæggelse akut.  | Godt                     |
| ✎ | 52 | Jeg blev indlagt akut!   | Godt                     |
| ✎ | 53 | Var kun indlagt i tre dage.  | Godt                     |
| ✎ | 55 | Jeg blev indlagt akut via lægevagten.  | Godt                     |
| ✎ | 56 | Jeg ventede lang tid.  | Godt                     |
| ✎ | 57 | Blev indlagt i akutmodtagelsen. Pga. belægningen i afdelingen, skulle jeg vente på anden afdeling til min undersøgelse samme dag. Blev udskrevet samme dag.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 58 | Jeg var til forundersøgelse i [vinter] og blev gjort bekendt med, at der var seks måneders ventetid. Dvs. det skulle foregå engang i [sommer]. Det forberedte jeg mig på mht. ferie m.v. Det blev halvt ind i [efteråret]. Så kontaktede jeg sygehuset, og to dage senere kom indkaldelsen. Det var ikke helt i orden. Jeg har ikke noget imod at vente, hvis det var nødvendigt, men jeg ville meget gerne have været orienteret om det. Det havde givet både mig og min familie mulighed for en bedre ferietilrettelæggelse. | Virkelig godt            |
| ✎ | 59 | Fik først beskeden om ventetiden dagen efter indlæggelse, man da det var en akut indlæggelse, var det helt ok.   | Godt                     |

## Afsnit P4 øst, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
2	Modtagelsen var noget stressende. Jeg var indkaldt til [om morgenen] (havde en [lang] tur til hospitalet). Ankom [ti minutter før]. Blev hentet i VENTEVÆRELSET [en halv time herefter]. Fik hospitalstøjet udleveret og anvist en seng. Der blev målt blodtryk og taget temperatur. Da jeg skulle skifte tøj (havde ikke nået det), kom portøren for at hente mig til operationsstuen [fem minutter senere]. Det gik lige hurtigt nok for mig.	Godt
6	Fin modtagelse.	Godt
7	Varm og hjertelig.	Virkelig godt
9	Jeg synes, at det var en god og professionel modtagelse, jeg fik på afdelingen.	Godt
11	Alt personale venligt og imødekommende.	Godt
13	Jeg var indkaldt til [om morgenen], men klokken blev [ca. en time senere] ,før vi blev taget imod. Min frustration var, at jeg kunne være mødt senere.	Godt
18	Jeg blev modtaget med en seng på gangen, hvor jeg skulle klæde mig af og tage operationstøjet på, uden skærme omkring, og dørene var åbne ind til de mandlige patienter. Der ventede jeg i to timer, inden jeg kom ind på en stue, hvor jeg ventede endnu to timer.	Dårligt
19	At møde på afdelingen [tidligt om morgenen] er for tidlig, når der først er personale [en time senere] til at tage sig af os. Spild af ressourcer og ventetid.	Godt
20	Jeg fik en god modtagelse. Blev godt informeret om, hvor jeg kunne [benytte] WC, bad og kantine og hvornår, det var spisetid. Så jeg var meget glad for den gode modtagelse.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Jeg blev orienteret om mine kontaktpersoner.	Godt
31	Den sygeplejerske var SUR og lagde ikke skjul på det. Hun var ikke imødekommende, og man var bare et nummer. Jeg har været på andre afsnit på [flere] afdelinger, hvor jeg har fået en helt anden behandling og en anden modtagelse. (Hun er i et servicefag. Hun må tælle til ti, hvis hun er sur).	Dårligt
33	Dejlig modtagelse.	Virkelig godt
34	Der blev ikke lagt mærke til, at jeg var ankommet fra andet sygehus.	Godt
36	Jeg blev modtaget på akutafdelingen, hvor der var enormt travlt og ikke tid til patienterne. Informationerne var knappe, og jeg havde meget lidt kontakt med personalet. Vi lå to patienter sammen, kun adskilt af en skærm. Det er meget ubehageligt at kunne høre, hvad medpatienten fortæller personalet og omvendt. Jeg blev overført til almindelig afdeling samme aften.	Intet svar
37	Blev tilset af tre forskellige læger på akutafdelingen. Det var lidt svært at vente uden rigtigt at vide,	Godt

hvad men ventede.

- |   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| ✎ | 38 Ventetid cirka to timer.  | Godt                     |
| ✎ | 40 Positiv information.  | Godt                     |
| ✎ | 46 Føler sig talt ned til, eksempel et: "Nu skal jeg se, om du har vasket navlen ordentligt". To: [Om formiddagen] kommer én og siger: "Du skal ud at tisse". Bagefter går der over en time, før der sker noget (ikke kommanderende forhør). | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 47 Da jeg kom på P4 den første gang, gik der meget lang tid, inden der kom nogen på stuen (vagtskifte). Jeg måtte selv "ringe" efter nogen. De andre gange var det ok.   | Dårligt                  |
| ✎ | 50 Overført fra andet sygehus.   | Godt                     |
| ✎ | 51 Blev flyttet mange gange.   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 58 Den var helt i orden, blev modtaget med et smil og kompetent.   | Virkelig godt            |
| ✎ | 60 Effektivt. Nul ventetid.  | Virkelig godt            |

## Afsnit P4 øst, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Håndtering af fejl
5	Reoperation.	Intet svar
15	Blev overført til andet sygehus. Skulle have fjernet galdesten med kikkert, men [der skete en fejl under operationen], hvilket forlængede opholdet [].	Virkelig godt
18	Ingen fejl, men jeg blev ikke instrueret om, at jeg selv skulle tage mit medicin. Efter et døgn fandt jeg så selv ud af det. Jeg får medicin for blodsukker, så det var da rigtigt, jeg fik det.	Intet svar
21	At man var syv uger om at få blodsukkeret stabiliseret, så NN kunne få en PET-scanning. At man havde meget svært ved at komme med den rigtige diagnose. Og da den kom, var det for sent.	Dårligt
24	Blev hjemsendt med en kæmpe blodansamling, som efter tre dage medførte en ny indlæggelse med antibiotikabehandling til følge.	Intet svar
25	Unødig ventetid fra modtagelse til udskrivelse, 22 timer!	Godt
26	Jeg var indlagt i [flere] døgn, inden jeg blev opereret. Jeg blev orienteret. Der var travlt på afdelingen. Plejen var god.	Intet svar
37	Teknisk fejl. Det system, som de skulle bruge til at se, hvornår på dagen jeg skulle opereres, var nede. Derfor ventede og fastede jeg en hel dag uden at vide præcis, hvornår jeg blev hentet og om det overhovedet skulle ske den dag.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
40	Fejl ved medicin en af de første dage, hvor jeg var indlagt. Såkaldt erstatningsmedicin, som jeg ikke skulle have ordineret, og som resulterede i diverse opkastninger, hvilket igen medførte ikke fornødne føde og væske, som skulle sæt gang i tarmfunktionerne, da de var ude af drift!	Godt
41	Da jeg fejler mange ting, gik det langsomt med at finde ud af det meste.	Godt
42	Glemte til operation.	Godt
43	Hvis man spurgte en af personalet, fik jeg måske nej, en anden svarede så ja. Det var som om, der ikke var nogen regel for, hvad man kunne og ikke kunne på afdelingen.	Dårligt
47	Jeg skulle komme fastende [om morgenen] [] og derefter til ultralydsscanning, som skulle sandsynligvis være ca. [ved middagstid]. Jeg ventede i ca. en time ekstra [] og henvendte mig selv til personalet. Fik derefter at vide, at det blev udsat til [om eftermiddagen]. Senere igen til [om aftenen], (fik lidt drikke) i ventetiden. Det endte med, at jeg blev scannet [sent om aftenen], meget utilfredsstillende, skulle henvende mig flere gange for at få svar.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

**Afsnit P4 øst, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
3	Det var rigtig træls. Var på operationsbordet [om natten]. Fik ilt og var klar, da der kom en læge [og spurgte], om jeg selv kunne komme over i sengen igen. Der var kommet en, der blødte, så derfor blev jeg først opereret [om morgenen]. Ved godt, der kan komme akutte ting. Jeg ville have været i Århus, men skulle til Horsens?	Det kan jeg ikke vurdere
5	Da jeg blev udskrevet, havde jeg betændelse i to af operationssårene, som blev behandlet hos egen læge to gange om ugen i [flere uger]. Jeg har været til en [undersøgelse], hvor sårene ikke var lægt [], og der var [også andre problemer]. I [december] skal jeg til en [ny undersøgelse]. Så jeg har været lidt slået ud.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Indlagt på fødeklinik, jeg er mand!	Godt
12	Der var meget lange ventetider, men om de var unødige, kan jeg ikke vurdere. Jeg er overbevist om, at personalet gjorde, hvad de kunne. De løb stærkt, men formåede at være venlige og lade som om, de ikke havde travlt.	Godt
13	På et tidspunkt oplevede jeg, at fordi jeg "kun" var en herniepatient, skulle jeg udskrives hurtigst muligt. Men heldigvis havde jeg snakket med den "operatør" der "ordnede" min hernie og kunne henvise til hans udsagn. Ellers var jeg formentlig blevet hjemsendt med smerter og udpræget kvalme - altså at plejepersonalet IKKE havde lyttet til mine udsagn.	Godt
16	Det var mere undersøgelse end behandling. Jeg blev overflyttet for at få lavet [et indgreb] som tog fem minutter, hvorefter jeg blev udskrevet. Så overflytning var måske ikke nødvendig.	Godt
19	Når der flyttes fra et sygehus til et andet, er der alt for lang ventetid, når man skal tilbage til udgangssygehuset.	Godt
20	Jeg er meget taknemmelig og tilfreds med god behandling. Så STORT TAK.	Det kan jeg ikke vurdere
21	Måske egner Horsens Sygehus sig bare ikke til at have med kræftpatienter at gøre. For lægerne har ikke taget forløbet seriøst.	Virkelig dårligt
23	Savnede oplysninger om eftervirkninger.	Godt
29	Praktikanternes opgave/behandlinger "var skudt" langt over målet og utilstrækkelig uansvarlig over for patienten.	Dårligt
32	En god afdeling.	Virkelig godt
33	Meget tilfreds med forløbet.	Virkelig godt
36	Jeg følte mig meget utryk ved at få stillet i udsigt, at jeg skulle udskrives inden operationen , da jeg	Intet svar

## Bilag 1

havde mange smerter. Hvorfor skulle der gå en hel uge inden operationen, når det var så tydeligt, at jeg led? Jeg er dog meget taknemmelig for at få lov til at blive.

- |   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 37 Generelt mangler patienterne information. Jeg synes ikke, det var fedt ikke at vide noget som helst. Det kan godt gøres meget bedre, og sundhedspersonalet skal holde op med at tro, at det er bedre, at vi ikke ved noget. Det er det ikke! Det er frustrerende og ikke trygt. Så hellere være 100% med hele vejen. | Godt                     |
| ✎ | 40 Jeg vil ønske, der ikke var så meget stress blandt personalet, som jeg oplevede, der var, imens jeg var indlagt!   | Godt                     |
| ✎ | 46 Udskyder operation på grund af skæve tal, ny blodprøve efter ny blodprøve, stadig skæve tal, nu operation i stedet for at gøre noget ved de skæve tal. Skulle opereres [om morgenen], men blev først ved [middagstid].   | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 47 Efter at jeg i første omgang blev indlagt på afdeling 1 og derefter på afdeling 2, har jeg fornemmelsen af, samt udtalelse fra personalet på afdeling 2, at jeg stadig åbenbart var "indlagt" på afdeling 1, og personalet på afdeling 2 kunne derfor ikke finde mig i systemet.                                     | Dårligt                  |
| ✎ | 51 Ville gerne have været bedøvet.  | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 58 Jeg var ikke helt forberedt på de ret voldsomme smerter jeg vågnede op til efter operationen, men fik at vide at det var almindeligt.  | Virkelig godt            |



**Afsnit P4 øst, Horsens, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens**

**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - Afsnit P4 øst, Horsens	Samlet indtryk
15	Skal indlægges igen og have fjernet galdesten.	Virkelig godt
16	Jeg rykkede for recept tre gange, før den lå på receptserveren, så medicinen fik jeg først sidst på dagen, efter jeg blev udskrevet, men det kan jo ske:-)	Godt
23	Blev udskrevet for tidligt.	Godt
31	Jeg blev ikke orienteret ordentligt og jeg ved, man bliver hurtigt sendt hjem. Men jeg ville gerne have mere information. Jeg var faktisk bange denne gang, fordi man ikke fik information nok. Det har jeg ikke prøvet før, ved de andre stuer og læger.	Dårligt
32	Jeg kan kun rose afdelingen.	Virkelig godt
36	Jeg bor alene og var meget utryk ved udskrivelsen, da jeg havde mange smerter. Jeg var påvirket af medicin indgivet i forbindelse med operation og havde det meget dårligt. En læge fortalte mig, at jeg ikke skulle sygeliggøres. Det kan jeg ganske fint selv vurdere og det er nedladende at blive talt sådan til. En sygeplejerske sagde, at det var for dyrt at have mig liggende!! Jamen, det må I da meget undskyldte, jeg har skam betalt min skat.	Intet svar
37	Der blev slet ikke snakket om, hvordan udskrivelsen skulle foregå. Om man selv skulle skaffe hjemtransport, eller om de havde mulighed for at tilbyde noget til de patienter, der ikke lige bor i Horsens. Det var for dårligt, set i bakspejlet. Generelt skal personalet være bedre til at informere. Vi er nogle, der godt kan lide at være informerede og på forkant med tingene.	Godt
38	Den sidste indlæggelse [i sommer] var jeg lidt utryk ved at skulle hjem på tredjedagen. Er alene. Følte ikke, at jeg var parat.	Godt
40	Kun at det var stress blandt personalet, som resulterede, at jeg blev indlagt en gang til samme døgn, som jeg kom hjem i, eftersom mine tarme slet ikke var gået i gang endnu, så fik jeg taget røntgen, der viste mangelfuld tarmfunktion. Men samme dag kom der gang i tarmene.	Godt
43	Først ved min udskrivelse fik jeg tilbudt en kontaktperson. Måske nok lidt sent, men bedre end slet ingen (jeg bad selv om at få en, hvis der skulle ske noget, når jeg kom hjem).	Det kan jeg ikke vurdere
47	Manglende information om min kost og motion i forhold til [indgrebet].	Dårligt
50	Løbende kontrol på akutafdelingen.	Godt
58	Jeg var til undersøgelse seks uger efter behandlingen og fik her rigtig god information om, hvad jeg kunne forvente fremover, og det gav trykthed at få at vide, at de reaktioner, der havde været, var helt normale. God oplevelse.	Virkelig godt

