

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning  
Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)  
Hospitalsenheden Vest**



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:	266
Besvarelser fra afsnittets patienter:	149
Afsnittets svarprocent:	56%

### **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).



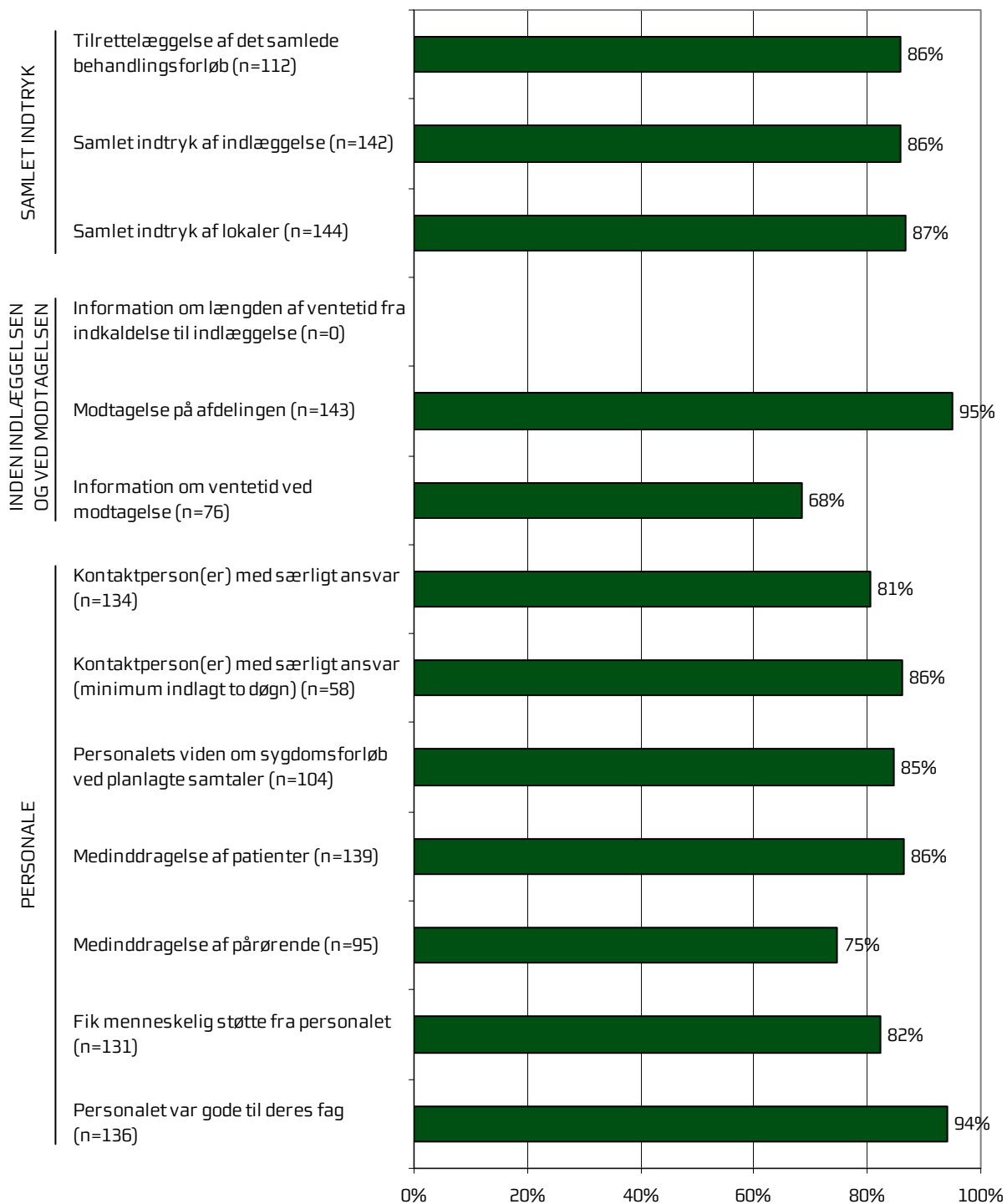


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

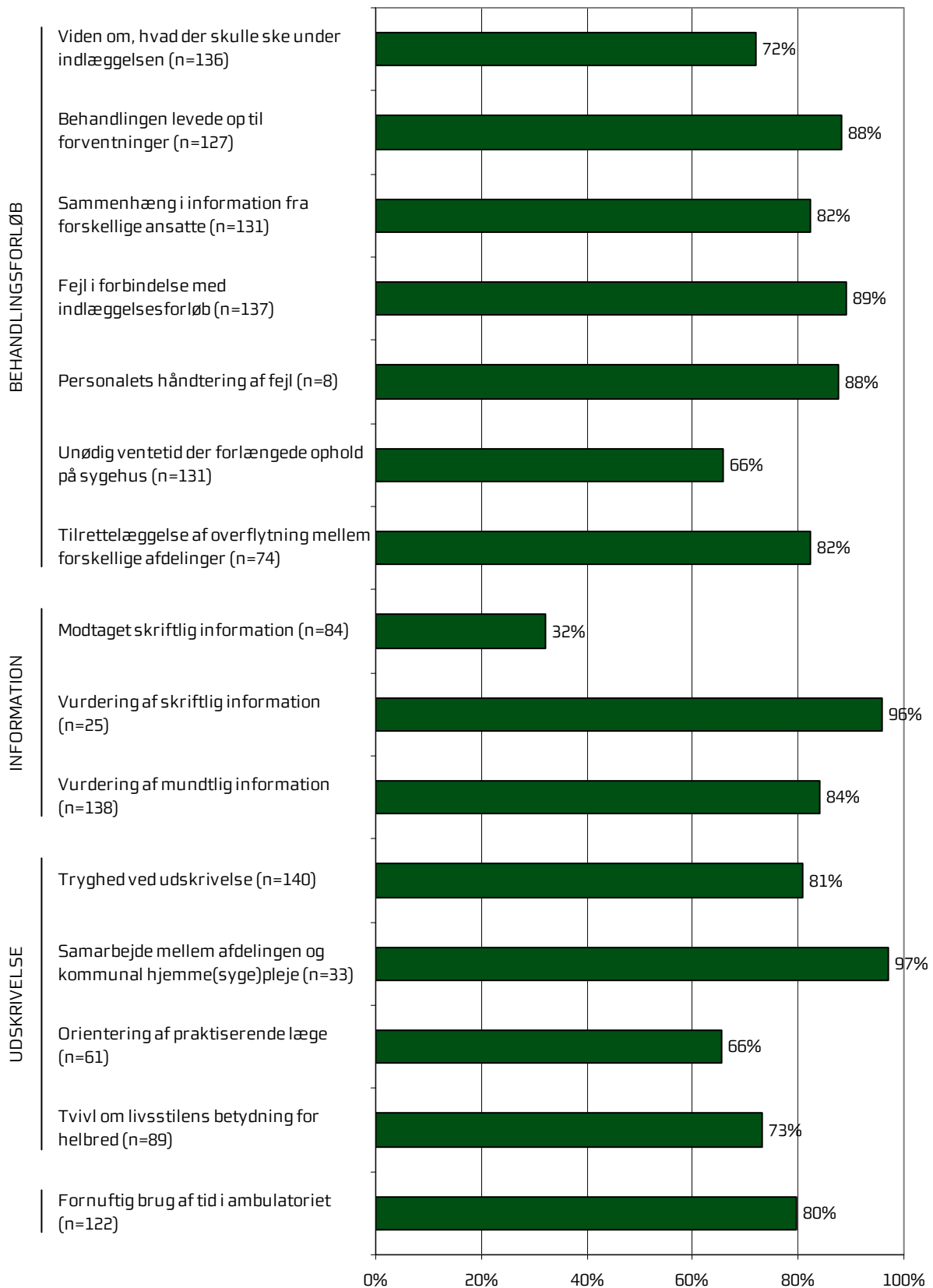
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

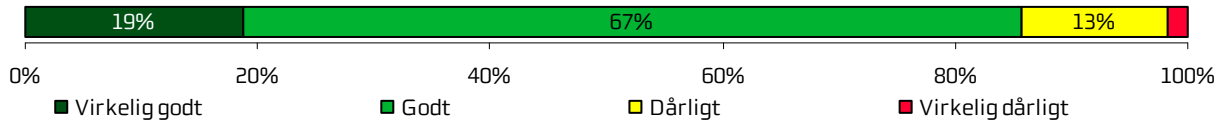
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

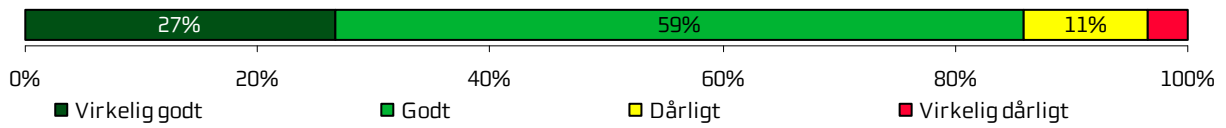
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

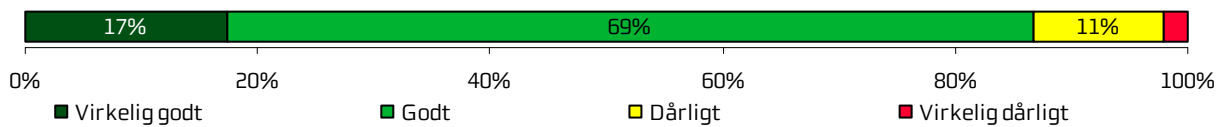
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=112)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=142)



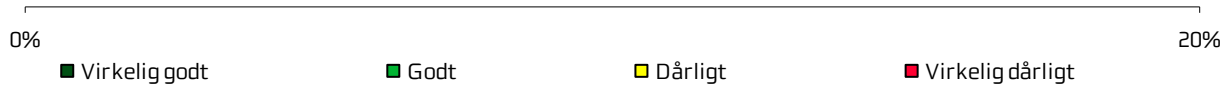
Samlet indtryk af lokaler (n=144)



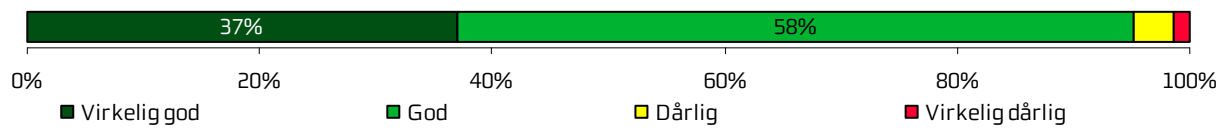
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		86 %	-	100 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		86 %	-	100 % *	90 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		87 %	-	100 % *	85 %	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

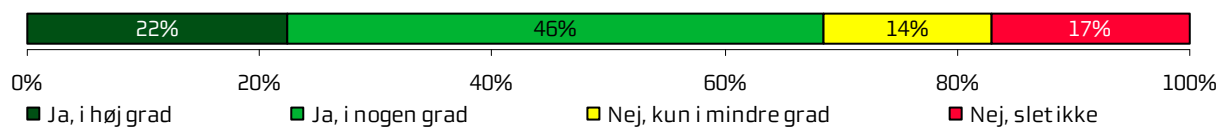
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=143)



Information om ventetid ved modtagelse (n=76)

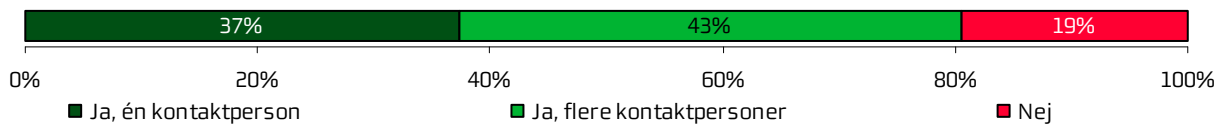




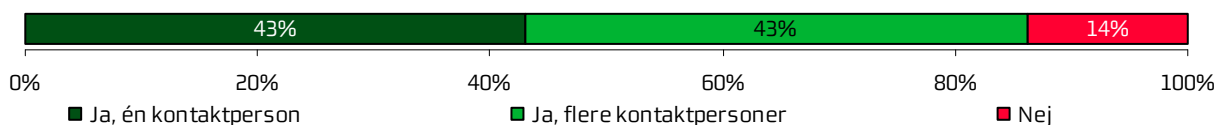
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		95 %	-	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		68 %	-	85 % *	58 %	74 %

## Personale

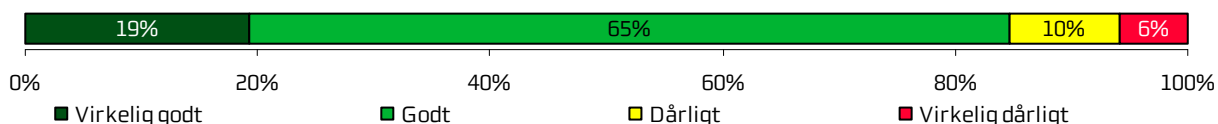
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=134)



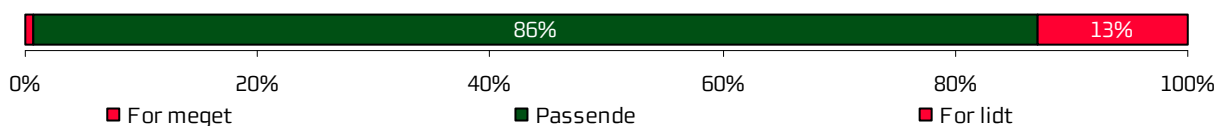
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=58)



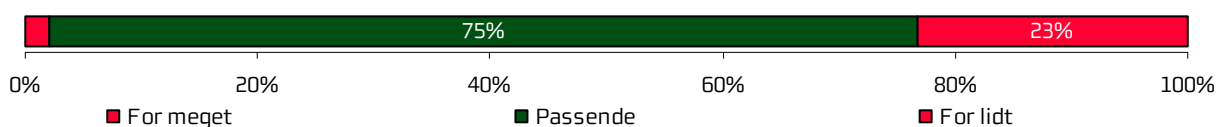
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=104)



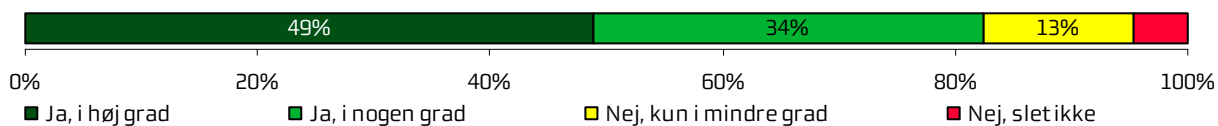
Medinddragelse af patienter (n=139)



Medinddragelse af pårørende (n=95)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=131)



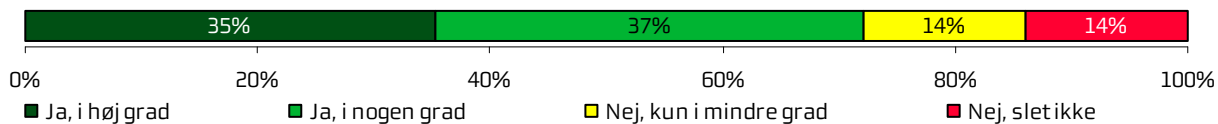
Personalet var gode til deres fag (n=136)



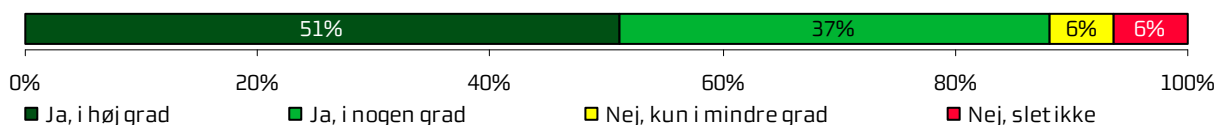
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		81 %	-	92 % *	74 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		86 %	-	89 %	69 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		85 %	-	100 % *	85 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	-	96 % *	76 %	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		75 %	-	95 % *	68 %	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		82 %	-	99 % *	84 %	93 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	-	100 % *	93 %	97 %

## Behandlingsforløb

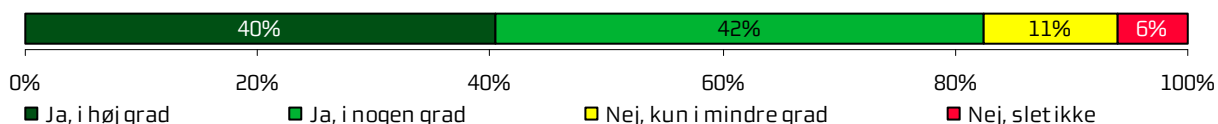
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=136)



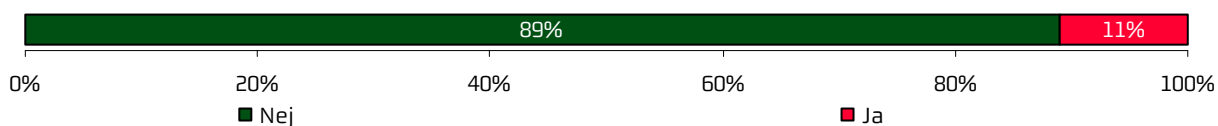
Behandlingen levede op til forventninger (n=127)



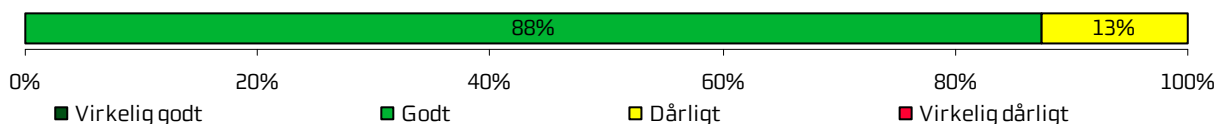
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=131)



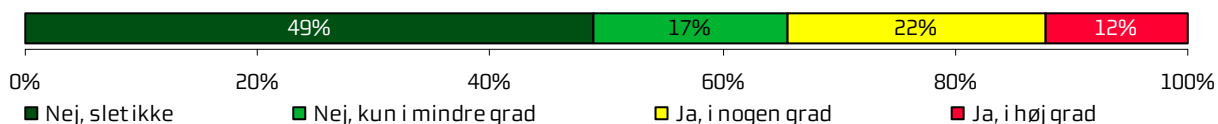
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=137)



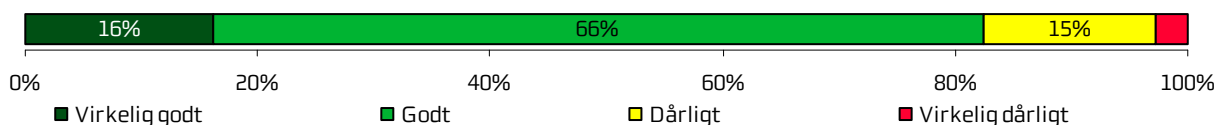
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=131)



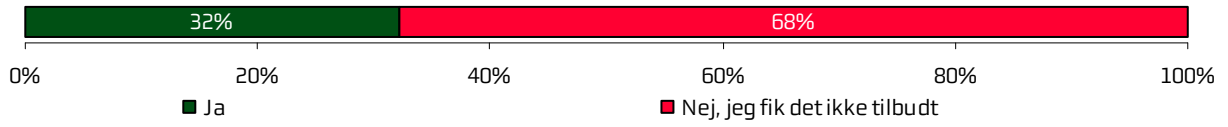
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=74)



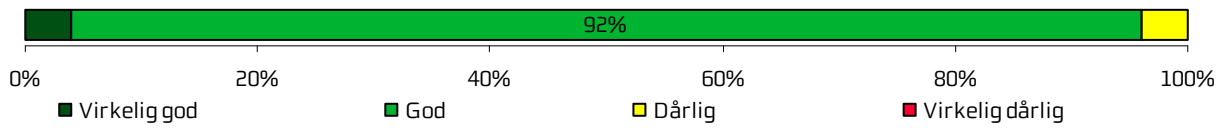
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		72 %	-	98 % *	67 %	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	-	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		82 %	-	96 % *	81 %	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	97 % *	84 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		88 %	-	78 %	67 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		66 %	-	97 % *	78 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		82 %	-	99 % *	87 %	93 % *

## Information

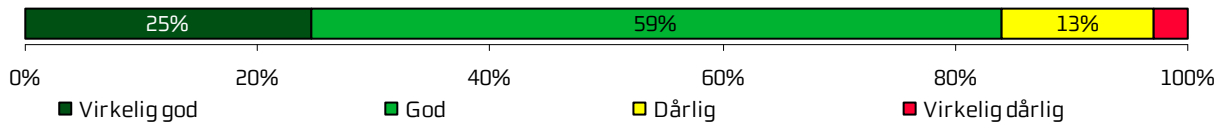
Modtaget skriftlig information (n=84)



Vurdering af skriftlig information (n=25)



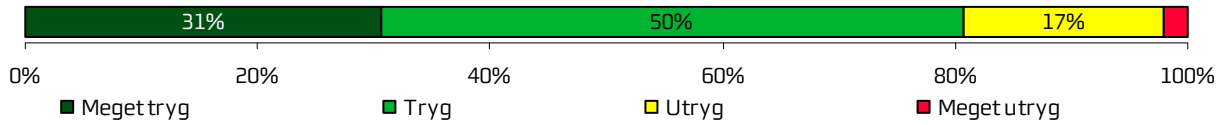
Vurdering af mundtlig information (n=138)



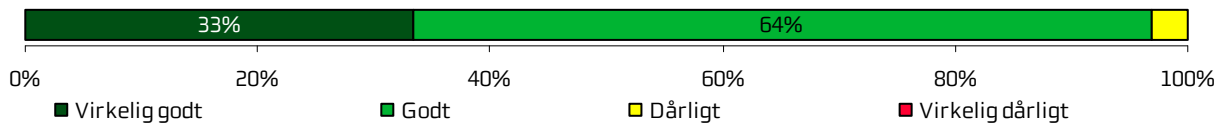
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		32 %	-	91 % *	34 %	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		84 %	-	100 % *	85 %	94 % *

## Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=140)



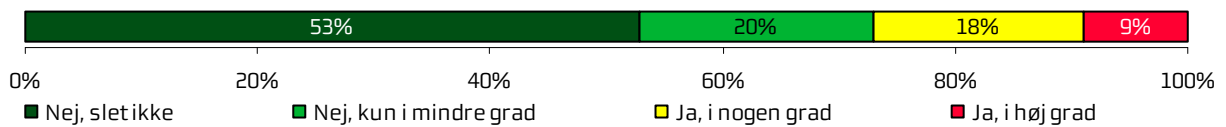
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=33)



Orientering af praktiserende læge (n=61)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=89)

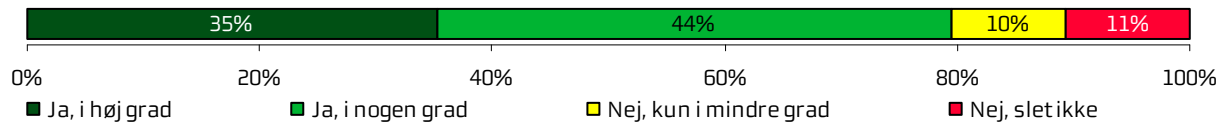




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		81 %	-	98 % *	82 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		97 %	-	99 %	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		66 %	-	99 % *	78 %	90 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	-	85 %	61 %	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=122)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		80 %	-	99 % *	85 %	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.















## Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Underbemandet afdeling! Når patienter ringede og skulle på toilet eller havde smerter, kom der ingen hjælp. Blev indlagt [om middagen] og kom først til skanning [om aftenen], fik derefter [senerne på aftenen] først oplyst, at jeg skulle indlægges! Pårørende måtte vente, 11 timer, for at få besked!	Virkelig dårligt
3	På plussiden: Søde sygeplejersker. På minussiden: Altid forskellige læger. Ubehagelig læge NN, som talte ned til én.	Godt
4	Der mangler TV på afdelingen.	Dårligt
5	Ønsker rygerum på afdeling.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Jeg synes, at sygeplejerskerne havde for travlt. Jeg ville gerne spørge om min sygdom, men man kunne se, at de havde travlt, og derfor fik jeg ikke spurgt om det jeg gerne ville. Maden på afdelingen var god.	Dårligt
9	Dejligt, mine forældre havde mulighed for at være hos mig.	Godt
10	Jeg synes, der var utroligt meget ventetid, og da der var mistanke om, jeg havde blindtarmsbetændelse, var det meget frustrerende, at ingen vidste noget som helst.	Dårligt
13	Næsten ingen kontakt fra personalet. Afdelingen var så beskidt, at jeg selv måtte ordne toilettet inden brug. Gammelt blod på gulvet, der kun var tørret nødtørftigt op. Urinprøver stod i lang tid. Glemte ofte at få min medicin til tiden. Afskærmninger mellem sengene var meget beskidte.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Jeg synes, at afdelingen har gjort et fantastisk stykke arbejde. Jeg kom hjem efter fem dage. Tusind tak.	Godt
15	Stuegang virkede noget ustruktureret, både mht. tider og hvem, der var ansvarlig.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Afdelingen kunne ikke gøre ting bedre, mere tid, flere hænder.	Virkelig godt
17	Der blev taget hensyn til, at jeg er [teenager], så jeg fik enestue med tv :)	Godt
17	Det er træls at skulle sove sammen med tre andre. Det er bedre [på andet sygehus], hvor de tager hensyn til unge, at de kommer på enestue.	Godt
18	Følte mig særdeles tryk ved personalet, altid venlige og smilende.	Virkelig godt
19	Jeg følte en stor grad af tryk under indlæggelsen og følte, jeg var blandt personer, der havde fuld kontrol over, hvad de foretog sig.	Virkelig godt

✎	20 Det havde været rart, om man fik information om, hvad der sker, [under indgreb]. Jeg oplevede, at madvognen blev kørt væk for hurtigt (da der var én på stuen, der aldrig kunne nå at få mad mere en én gang).	Det kan jeg ikke vurdere
✎	22 Personalet skal overlevere ordentligt og tale med de indlagte om, hvad der skal ske. Det kiksede kun én gang, men det fyldte meget, da det stod på. Det var flot, vi fik tildelt en stue, så vi kunne være sammen. Det må også have været en lettelse for personalet, håber jeg!	Godt
✎	23 Jeg var lidt "ked" af lægen, der kom ind og snakkede til mig, lige inden jeg blev udskrevet, da jeg havde lidt svært ved og forstå hende.	Godt
✎	25 Alt i al var der generelt dårlig information, og det virkede som om medarbejderne slet ikke snakke- de sammen. Et rigtigt dårligt forløb, som både min familie og jeg ikke håber, at andre kommer til at opleve!	Dårligt
✎	30 De var altid parate til at hjælpe mig. Har kun godt at sige.	Godt
✎	33 Hurtigere scanning [flere indlæggelser], ventede næsten et døgn med stærke smerter og opkast.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	34 Patienten var utrolig glad for personalet. De var meget nærværende.	Godt
✎	35 Jeg er godt tilfreds hele vejen igennem.	Godt
✎	36 Måske lidt mere menneskeligt personale, som også husker de pårørende. Man har det nærmest sådan, at man ikke ønsker at blive indlagt på Herning Sygehus en anden gang.	Dårligt
✎	37 Venlige læger og første klasses sygeplejersker.	Intet svar
✎	41 Jeg kunne godt tænke mig, når jeg var indlagt, at jeg fik den sidste undersøgelse i stedet for at man skal hjem og vente i en uge til 14 dage. Mon ikke også der kan spares ressourcer på det.	Godt
✎	43 Jeg var indlagt på 4-sengsstue, bl.a. med en dement dame. Hun gik rundt på stuen flere gange om natten, og jeg måtte ringe til sygeplejerskerne. Det var utrygt, da hun flere gange havde fat i mit dropstativ. Personalet håndterede det meget fint.	Godt
✎	44 Manglede i høj grad et lille tv, men ok. Jeg klarede mig.	Godt
✎	47 Jeg synes, det var rigtig tilfredsstillende, at der var tv-stue, og at der var et bord med forfriskninger imellem måltiderne.	Godt
✎	49 Jeg synes, at sygeplejerskerne skal være mere aktive og hjælpe de syge i stedet for at sidde henne i opholdsstuen og drikke kaffe. Når de blev kaldt fra en af de indlagte, kunne der nemt gå op til 20-25 minutter inden, der kom hjælp. Og når et gammelt menneske ønsker at blive skiftet om natten, er det ikke rimeligt, at hun skal vente til næste morgen og være drivvåd. Jeg har ikke været på nogle afdelinger, hvor plejen var så dårlig og ønsker faktisk ikke, at jeg skal komme der igen.	Intet svar
✎	51 Personalet gjorde alt, hvad de kunne :) (Ros til dem).	Det kan jeg ikke vurdere

## Bilag 1

-  54 Toilettet uhygiejnisk, manglende rengøring. Virkelig godt
-  58 På vegne af min far, kan jeg meddele, at han har ingen erindring om at have været indlagt. Samme dag, som han kom hjem, vidste han intet om, hvor han havde været. Intet svar
-  59 Lægerne bør lytte mere til patienterne omkring deres sygdom. Dårligt
-  60 Der manglede lys ved sengen - tv var ved at blive installeret. En "indlæggelse" kunne være sparet, hvis lægerne havde haft tid til undersøgelserne med det samme. Jeg ved stadig ikke, hvad jeg fejlede - udover en eller anden form for "akut" giggt i min [legemsdel]. Det kan jeg ikke vurdere
-  63 Jeg fik en god behandling. Der blev hurtigt sat noget i gang. Føler der blev "taget hånd" om situationen. Godt
-  64 Kirurgen lod vente på sig. Jeg fastede i 22 timer. Godt
-  66 Jeg syntes, at vagtskiftet var rigtig dårligt - fordi de ikke havde samme diagnose, men tre forskellige. Dårligt
-  67 Super godt, at der er plads til de pårørende på stuerne! Synd, at personalet har SÅ travlt, at det kan være svært at finde ud af, hvad der skal ske under indlæggelsen... Bliver lidt forvirrende! Bedre information når man modtages på afdelingen, så man føler sig tryk og kender planen/forløbet. Intet svar
-  69 Personalet i dagvagten i den afdeling, som jeg blev overført til fra [anden afdeling], var uvenner. De manglede måske styring/ledelse, og der var en del afløsere hele tiden. Personalet i aftenvagten havde virkelig travlt, og var nok et par hænder for få. Men meget venlige og hjælpsomme. Forholdene i dagligstuen var ikke gode, burde deles op i stillerum og TV-rum. Det meget velassorterede køleskab på gangen samt kaffebord var fine. Der burde dog skiltes med, at det KUN var for patienter. (En enkelt STOR familie (danske) tømte køleskabet, rub og stub). Godt
-  72 I jeres information på nettet står der, at der er børneafdeling til børn op til femten år, men når man bliver indlagt går børneafdelingen kun til 12 år, og jeg var [et par år ældre] og har aldrig været på sygehuset i mit liv, og så skulle jeg ligge med tre gamle damer, der både kastede op, snakkede med sig selv og ellers kun snakkede om sygdom. Jeg ville hellere havde været på børneafdelingen og have min mor i nærheden, hvilket hun så langt om længe fik lov til, men først efter vi havde fået at vide, at nu skulle vi ikke være besværlige, og jeg havde grædt en hel formiddag, fordi jeg ikke ville ligge med de gamle damer. Kunne det ikke lade sig gøre at lave en stue eller to til børn fra 12 til 18 år, som så kan ligge sammen, så man kan støtte hinanden og se tv, for jeg måtte da godt gå ned i dagligstuen og se tv, men de voksne gider da ikke se børneprogrammer, som vi andre. Så prøv lige at tænke over det, så der ikke er flere end mig, der bliver kede af at være indlagt sammen med gamle mennesker, og så få det rettet, som I skriver på nettet med alderen, når det ikke passer. Dårligt
-  74 Jeg synes ikke, at det er i orden, at man bliver flyttet fra en afdeling til en anden afdeling [] om natten. Sprogproblemer mellem patient og læge. Godt
-  76 Alt var super. Virkelig godt
-  79 Altid hjælpsom og kom med et stort SMIL. Virkelig godt
-  82 Jeg synes, der var al for lang ventetid! Og toilettet burde blive rengjort oftere, da patienten på stuen ved siden af havde rimelig dårlig mave! Det var ikke rart at komme derud for mig. Havde Det kan jeg ikke vurdere



desværre også en rigtig dårlig oplevelse med en læge NN, der skulle lave en underlivsundersøgelse på mig. Det gjorde rigtig ondt og var meget ubehageligt. Det var tydeligt at mærke og høre på ham, at det ikke var hver dag, han lavede sådan en undersøgelse. Dagen efter skulle jeg til endnu et tjek - denne gang på [anden afdeling]. Jeg var super bange efter den grimme oplevelse aftenen før, men lægerne var meget betryggende og gjorde mig rolig og fortalte, at [min krop var bygget således, at undersøgelser kan gøre ondt]. Det burde lægerne være opmærksomme på, da det ellers gør det meget ubehageligt for mig!



## Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Henvist fra praktiserende læge!	Virkelig dårligt
6	Blev akut indlagt.	Dårligt
9	Jeg blev (akut ) indlagt (overflyttet).	Godt
11	Jeg kom omgående ind på sygehuset, først i en ventesal til der blev en ledig seng, men den kom hurtigt.	Godt
12	Akut med ambulance om natten, med store smerter.	Intet svar
13	Indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Super behandling undervejs af folkene i ambulancen.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Da jeg kom på afdelingen er jeg glad for, at min [pårørende] var med, for det var hende, der hjalp mig, når jeg skulle på toilet og have noget at spise.	Godt
21	Kom ind via skadestuen.	Godt
22	Alle var parate og tog godt hånd om min mand.	Godt
24	Modtagelse på ASA - dårlig - besked af læge meget uforståelig, uden sygeplejerske. Lang ventetid. Meget overladt til sig selv - ingen forplejning.	Godt
27	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
28	Blev akut indlagt.	Godt
31	Blev indlagt med ambulance.	Godt
32	Kan ikke huske forløbet.	Intet svar
37	Akut indlagt med mange smerter.	Intet svar
38	Blev indlagt akut af egen læge.	Det kan jeg ikke vurdere
39	Jeg synes, at det var dårligt, at jeg skulle vente med smerter, fordi lægerne ikke kan tage beslutning om, hvad jeg fejler. To gange egne lægebesøg/tre gange vagtlægebesøg.	Godt



















✎	40 Jeg føler virkelig, at lægerne ville hjælpe mig. Specielt læge NN der opererede mig. Han fandt ud af årsagen til mine smerter, og sørgede for, at jeg kom til urologisk afdeling [] to dage efter operationen.	Godt
✎	42 Kan ikke besvares. Patient NN lider af demens.	Intet svar
✎	44 ASE er da noget, Fanden har skabt. Har været på denne afdeling et par gange, føler mig rigtig dårlig tilpas, da ingen har tid til én og man er jo rigtig bange, når man pludselig bliver syg.	Godt
✎	45 Det var en akut indlæggelse.	Godt
✎	48 Jeg blev indlagt akut.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	53 Ringede til vagtlægen tre gange. Første gang fik jeg at vide, at de ville sende en læge ud. [Senere] ringede vi igen. Fik at vide, han kom om en time, men der skete ikke noget. Tredje gang sendte de så en ambulance. Jeg havde [lidelse], og havde meget ondt. Lægen, vi snakkede med i telefonen, sagde, at det jo ikke var noget, man kunne dø af. Men at vente så lang tid med smerter kan man ikke byde nogen.	Godt
✎	55 Ret lang ventetid på skadestuen (efter, at det var blevet besluttet, at jeg skulle indlægges på ASA). Ventede lang tid på smertestillende (blev glemt??).	Dårligt
✎	56 Jeg lå på akutafdelingen, og pga. mange nytilkomne gik der 20 timer fra jeg blev tilset af en læge første dag til næste dags stuegang.	Virkelig godt
✎	60 Jeg blev henvist af min læge, og kom via skadestuen til afdelingen. Oplevede ingen ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	61 Akut indlæggelse.	Godt
✎	62 Blev sendt ned af egen læge og indlagt med det samme.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	66 Jeg blev indlagt fordi vagtlæge mente at jeg havde [en bestemt betændelse]. Så kom jeg på sygehuset. Der var der tre forskellige læger og tre forskellige diagnoser.	Dårligt
✎	68 Var i forvejen indlagt på et hospital. Andet hospital [nogle dage efter]. Retur til første hospital.	Godt
✎	69 Indlagt akut efter besøg af vagtlægen.	Godt
✎	70 Ventede over to timer.	Godt
✎	72 Hm, jeg blev indlagt [], hvor de havde svært ved at finde ud af, om der var betændelse eller ej, så jeg lå på akutafdelingen fra [om eftermiddagen, til jeg blev opereret [om aftenen].	Dårligt
✎	73 Akut indlagt.	Godt
✎	77 Akut indlæggelse (efter lægens kontakt til akutafdelingen).	Godt

## Bilag 1





-  81 Jeg blev indlagt akut [om aftenen i efteråret]. Jeg fik en fantastisk god behandling af sygeplejerske NN. Jeg fik væske og blod i løbet af natten. Hun kom mange gange. Næste dag var jeg klar til at tage hjem om formiddagen, men kom først hjem [om aftenen], da en læge endelig havde givet grønt lys. Ikke meget kontakt til personalet i løbet af dagen - måske de havde en seddel, hvor der stod, at "patienten på stuen er SELVHJULPEN". Intet svar
-  82 Kom ind på afdelingen [om eftermiddagen] og var sikker på, jeg kunne tage hjem senere på dagen. Men først efter kl. 24.00 kom sygeplejersken ind med en "sygehuskjorte" og sagde, jeg skulle overnatte! Det kan jeg ikke vurdere

**Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest**

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















	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	Det var meget godt.	Virkelig godt
	2	Meget lang ventetid, inden ankomst af læge!	Virkelig dårligt
	4	Jeg blev flyttet hen på en anden afdeling, da der ikke var plads. Senere kom jeg så hen på den rigtige afdeling.	Dårligt
	6	Jeg blev godt modtaget, men jeg synes, at de havde for travlt på afdelingen. Men de var flinke.	Dårligt
	7	I modtagelsen: Virkelig god og effektiv behandling/forklaringer. Dejligt humør. På afdelingen: Venlig, men en lidt forvirret sygeplejerske.	Det kan jeg ikke vurdere
	8	God modtagelse. Styr på tingene.	Godt
	11	Alt var i orden.	Godt
	11	Jeg blev modtaget meget professionelt.	Godt
	12	Fik hurtigt smertestillende medicin.	Intet svar
	17	Det værste var, at jeg kom til at ligge sammen med tre ældre herrer, som snorkede og snakkede i søvne.	Godt
	22	Vi følte os ventede og fik hjælp med det samme.	Godt
	24	På afdeling A oplevede vi en god modtagelse plus god information.	Godt
	30	De tog godt imod mig.	Godt
	44	Alle er bare så søde, kommer når man har brug for dem, snakker og trøster.	Godt
	45	Jeg kom lige fra operation, og erindrer det ikke helt.	Godt
	47	Det var rigtig positivt at blive introduceret for personalet med det samme, jeg kom, og skemaet over de forskellige tidspunkter for mad og lignende var nyttigt.	Godt
	49	Der var alt for mange forskellige læger, som kiggede på mig og der blev gjort alt for lidt. Jeg havde seks til syv forskellige læger og sygeplejerskerne tog ofte 20 minutter til at komme ind til en, når man havde brug for hjælp.	Intet svar
	67	Den aften, jeg kom ind, var det dårligt, men da jeg kom fra orlov var den god.	Intet svar

## Bilag 1

- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|  | 69 | Det var en rigtig god modtagelse med professionelt personale, som straks gik i gang med det videre forløb, samt årsag til feber og smerter.  | Godt             |
|  | 71 | Sygeplejerske NN var bare kanon.   | Virkelig godt    |
|  | 74 | Kom akut ind. Fik en seng med det samme.   | Godt             |
|  | 78 | Selve indlæggelsen var ok, men jeg blev ikke tilset af en læge før efter en lang ventetid, selvom man skulle tro, at man på en akutafdeling skulle tilses inden for ganske kort tid. | Virkelig dårligt |

**Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	3	Altid forskellige læger, som åbenbart ikke havde samme opfattelse af, hvornår jeg skulle udskrives.	Intet svar
	17	På grund af skiftende personale blev posen med [] indhold ikke skiftet og lægen var en anden end ham, som var i weekenden, og derfor gik der en ekstra dag, inden jeg blev udskrevet. Det som lægen så i []posen var fra [to dage før].	Godt
	29	Blev forvekslet med en anden patient. Det er utrygt.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	36	At jeg ikke blev kørt til scanning med det samme, når jeg var blevet indlagt for ondt i maven, før dagen efter om eftermiddagen. Det var trods alt akut sengeafsnit, jeg lå på, og det føltes overhovedet ikke som om, der skete noget nyt.	Godt
	37	Ingen.	Intet svar
	46	Havde en byld over blæren, hvor drænet blev sat forkert i.	Dårligt
	50	Lægen, der skulle tilse mig, troede, en anden havde udskrevet mig, og kom derfor ikke, og det bevirkede meget lang ventetid. Først da jeg selv rykkede for at blive udskrevet, skete der noget. Var lidt glemt af både sygeplejerske og læge.	Godt
	51	Fejl under operation.	Godt
	54	Jeg deltog i et forsøg med scanning og fik at vide, at det ikke tidsmæssigt ville rykke operationen. Da jeg ankom til operation, fik jeg at vide, at de havde ventet på grund af scanningen [].	Intet svar
	61	Det var et forkert røntgenbillede, de havde i første omgang.	Intet svar
	65	Blev sendt hjem alt for tidligt, blev igen indlagt næste dag.	Godt
	67	Fik at vide, at jeg skulle til én undersøgelse, men kom til en anden!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	75	De stoppede antibiotikaen for hurtigt. Så var hjemme to dage og fik så feber, kom så afsted igen.	Godt
	78	Lægen kunne ikke huske, at han havde bedt mig om at faste, men troede han havde udskrevet mig og var uforstående overfor, hvorfor jeg var der endnu. Da han fandt ud af, at jeg fastede, gik han igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Beskrivelse af symptomer osv. blev givet til en sygeplejerske og ikke mindre end fire forskellige læger. Tidsspilde?	Virkelig dårligt
3	En ubehagelig læge NN. Jeg er utilfreds over, at læge NN samt behandlende læge ikke troede mig med hensyn til indtagelse af alkohol. Kun roser til sygeplejerskerne.	Godt
6	Jeg synes, at der gik lang tid, før der blev taget en beslutning om, hvad der skulle ske med mig.	Dårligt
8	Dette er en generel betragtning. Der var utrolig mange forskellige behandlere inde over et forholdsvis kort forløb. Det var ikke problematisk for mig, men de ældre mennesker på stuen blev forvirrede, irriterede og kunne ikke overkomme at fortælle det samme sygdomsforløb til fire til fem forskellige mennesker i løbet af dagen.	Godt
9	Det ville være rart, hvis man som patient kunne få fx psykolog allerede på sygehuset.	Godt
10	Den dag jeg skulle udskrives, ville de have de sidste blodprøver, og der skulle jeg selv gå ned i "blodprøverummet", selvom jeg stadig havde det dårligt. Det forstår jeg simpelthen IKKE.	Dårligt
11	Alt var i orden.	Godt
13	Måtte bede om den samme hjælp flere gange, da personalet glemte at vende tilbage.	Det kan jeg ikke vurdere
15	Aldrig samme læge ved stuegang?	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg er blevet behandlet meget, meget flot.	Virkelig godt
18	Udsat pga. akut operation. Blev godt informeret.	Virkelig godt
19	Jeg havde udelukkende gode oplevelser med min indlæggelse.	Virkelig godt
22	Hele opholdet gik rigtig fint indtil vagtskiftet, hvor vi blev udskrevet - derfor alle forbeholdene! Den nye vagt var enten ikke blevet informeret eller var stresset, måske over ventetid fra en læge NN eller travlhed. Hvem ved? Kemien passede ikke imellem os, og hun var ved at "knække" mig ved at tale nedladende og afvisende. Vi blev ikke holdt underrettet om noget som helst. Først da hun kom til at overvære, jeg talte med min datter i telefonen, og hvor jeg sagde, at nu ville jeg slet ikke tale eller henvende mig til hende mere, fik tonen en anden lyd. Det viste sig, hun kunne være venlig og almindelig. Jeg skal her tilføje, at det er mig, der må tage over, da min mand [er syg] og er i behandling derfor. Jeg er taknemmelig over, at jeg fik lov til at være der sammen med min mand hele tiden - også om natten, og at det først var på slutningen af andet døgn, det kiksede. Han har det godt nu, heldigvis!	Godt




✎	26	Utrolig megen ventetid og ingen information omkring forløbet. Meget utilfredsstillende og spild af tid.	Dårligt
✎	38	Jeg oplevede, at de forskellige læger havde forskellige meninger om, hvad der skulle ske med mig og blev sendt hjem og indkaldt til flere ambulante undersøgelser.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	44	Alt var perfekt, da jeg først kom væk fra afdeling.	Godt
✎	45	Jeg var kun indlagt halvandet døgn, og derfor er det lidt svært at skrive noget om sammenhæng i behandlingsforløb m.m.	Godt
✎	47	Pga. ventetid på operationen blev min behandling udskudt, hvilket gjorde at behandlingen tog længere tid.	Godt
✎	52	Jeg blev akut indlagt [] i Herning [om morgenen] og overført til anden afdeling [to dage senere], hvor der ikke var en seng ledig.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	55	Følte mig lidt utryk, da det om natten lød, som om en psykiatrisk patient blev indlagt på modsatte stue (sammenhæng imellem de to stuer), og først blev observeret fra næste morgen.	Dårligt
✎	57	Min mand havde nogle spørgsmål på vegne af mig. Han spurgte i "receptionen" på afdelingen. Hun havde mere travlt med at SMS'e, hvilket ikke giver et godt indtryk.	Godt
✎	60	Man troede, jeg havde [brok], blev undersøgt af [flere speciallæger]. Ventetiden opstod, fordi jeg skulle vente på de forskellige læger.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	64	Sygeplejerske havde svært ved sit arbejde. En forfejlet teflon fik skylden. Endte med professionel hjælp fra narkosen. Satte den højt, højt på mit smertested. Det bevirkede, at jeg flyttede mig, men fik besked om at ligge stille.	Godt
✎	69	ASA-opholdet var virkelig trygt og godt. Den afdeling, som jeg blev overflyttet til, kunne lære noget herfra.	Godt
✎	71	Blev udsat til næste dag, da der blev trangt på operationsstuen. Uventet, men det gør ikke noget.	Virkelig godt
✎	78	Jeg fastede on/off al den tid, jeg var der, tilsyneladende uden formål. Til trods for at det er en observationsafdeling, var der nærmest ingen observation og stort set ingen kontakt med plejepersonalet. Det var svært at kommunikere med lægerne, da de fleste var udenlandske, og lægerne tog desuden ikke hinandens meninger og diagnoser seriøst. Det følte, som om det største formål var at sende mig hjem hurtigst muligt, og jeg havde ved udskrivelsen ikke fået det bedre end ved indlæggelsen. Alt i alt følte jeg, at jeg var til ulempe.	Virkelig dårligt
✎	80	Patienten var i centrum. Venlighed hele vejen rundt.	Godt
✎	82	Synes der var for meget ventetid :( Jeg skulle selvfølgelig faste, da jeg var indlagt som mavepatient, men da det var værst, fastede jeg i 22 timer, fordi jeg skulle vente på, at en kirurg skulle komme og trykke på min mave. Ville ønske der kunne være et par kirurger mere på vagt, end de to der var, som jo skulle tage sig af akutte operationer.	Det kan jeg ikke vurdere

## Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Akut sengeafsnit kirurgisk, Herning	Samlet indtryk
2	Efter én uge var der ikke kommet resultater til praktiserende læge endnu. Efter yderligere én uge, var der fortsat ingen besked til læge. Efter [nogle] uger og [flere] henvendelser til sygehus - endelig mundtlig besked på blodprøver etc.	Virkelig dårligt
9	Jeg har været i tvivl om, hvor min journal var. Ved kontrol er der langt at køre fra [hvor jeg bor] til Herning for fem minutter.	Godt
12	Jeg bad om kopi af min journal og læge NN lovede mig det, men har intet hørt.	Intet svar
13	Meget kaotisk hjemsendelse, da lægen talte i diktafon med sygeplejerske og med mig på en gang. Dette medførte store misforståelser, som sygeplejersken redegjorde for efterfølgende.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg blev bare udskrevet uden informationer. Personalet sagde knap nok farvel. Træls tid at blive udskrevet [om aftenen] og køre så langt med [sygdom].	Det kan jeg ikke vurdere
25	Fik bare at vide, at jeg måtte gå. Ingen information omkring hvornår sting skulle fjernes, hvor længe plaster skulle sidde, mm.. Jeg måtte selv bede en sygeplejerske, om jeg kunne få fjernet mit drop eller om jeg bare skulle tage hjem med den i hånden... RIGTIG DÅRLIGT!!!	Dårligt
26	Jeg føler ikke, at jeg fik den vejledning/rådgivning, jeg skulle have i forbindelse med udskrivelse. Lægen havde mere travlt med at komme på operationsstuen. Utrolig dårlig oplevelse.	Dårligt
30	Dejligt at komme hjem. Havde det godt på sygehuset.	Godt
36	Efter jeg kom hjem måtte jeg ringe til afdelingen for at høre, om [stingene] skulle ud, og hvis de skulle, i så fald hvornår.	Dårligt
45	Jeg følte, udskrivningen var lige hurtig nok efter operation. At der vil gå en måned, inden der tilgår egen læge besked, føler jeg, er for længe. Ellers har jeg generelt været rigtig godt tilfreds.	Godt
53	Jeg er bange for at få tarmslyng igen, for de tør ikke operere mig.	Godt
66	Jeg blev udskrevet, inden jeg fik det endelige svar.	Dårligt
69	Udskrevet efter en undersøgelse, hvor der blev taget prøver fra tyktarmen. Derefter blev jeg indkaldt til samtale omkring resultat af prøverne.	Godt
78	Ved udskrivelse henviste lægen mig til en samtale på afdelingen, men skrev samtidig at jeg blot skulle til egen læge. Jeg blev indkaldt, og ringede i den forbindelse og aftalte en tid. Jeg kom fra [en anden by] for at komme til samtalen, men lægen havde overhovedet ikke forberedt sig, og spurgte direkte hvad jeg lavede der. Alt i alt var det totalt spild af tid og ressourcer. En læge, to sygeplejersker, mine pårørende og jeg spildte tiden totalt. Og lægens bemærkning om [min tilstand] finder jeg både nedladende og dybt kritisabel.	Virkelig dårligt

-  82 Anede jo ikke, hvad jeg fejlede: Og derfor ikke, om jeg skulle leve anderledes, når jeg kom hjem for evt. at forhindre flere smerter. Det kan jeg ikke vurdere