

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Kirurgisk Afdeling, Herning  
Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning)  
Hospitalenheden 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:	116
Besvarelser fra afsnittets patienter:	75
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).



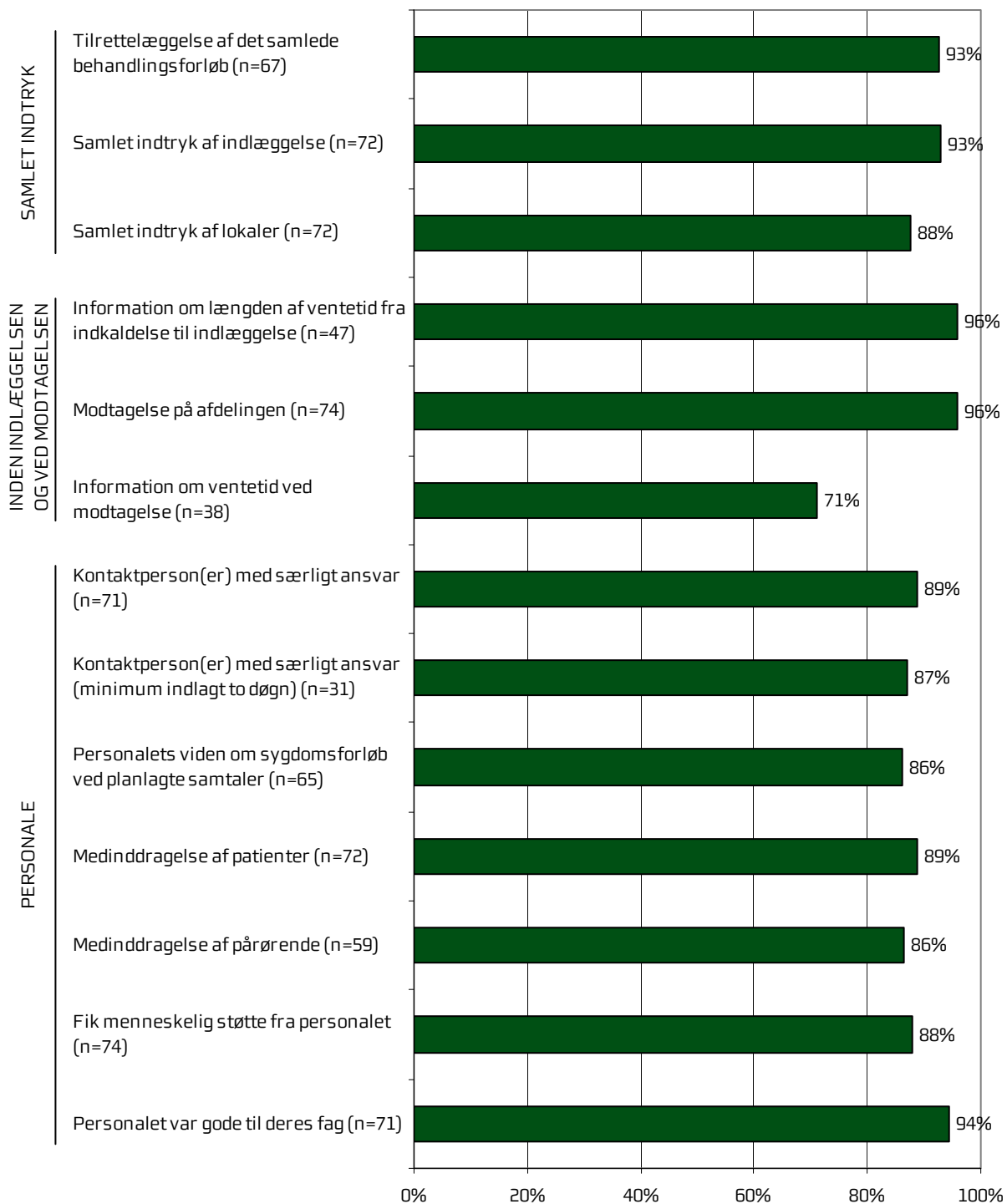


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

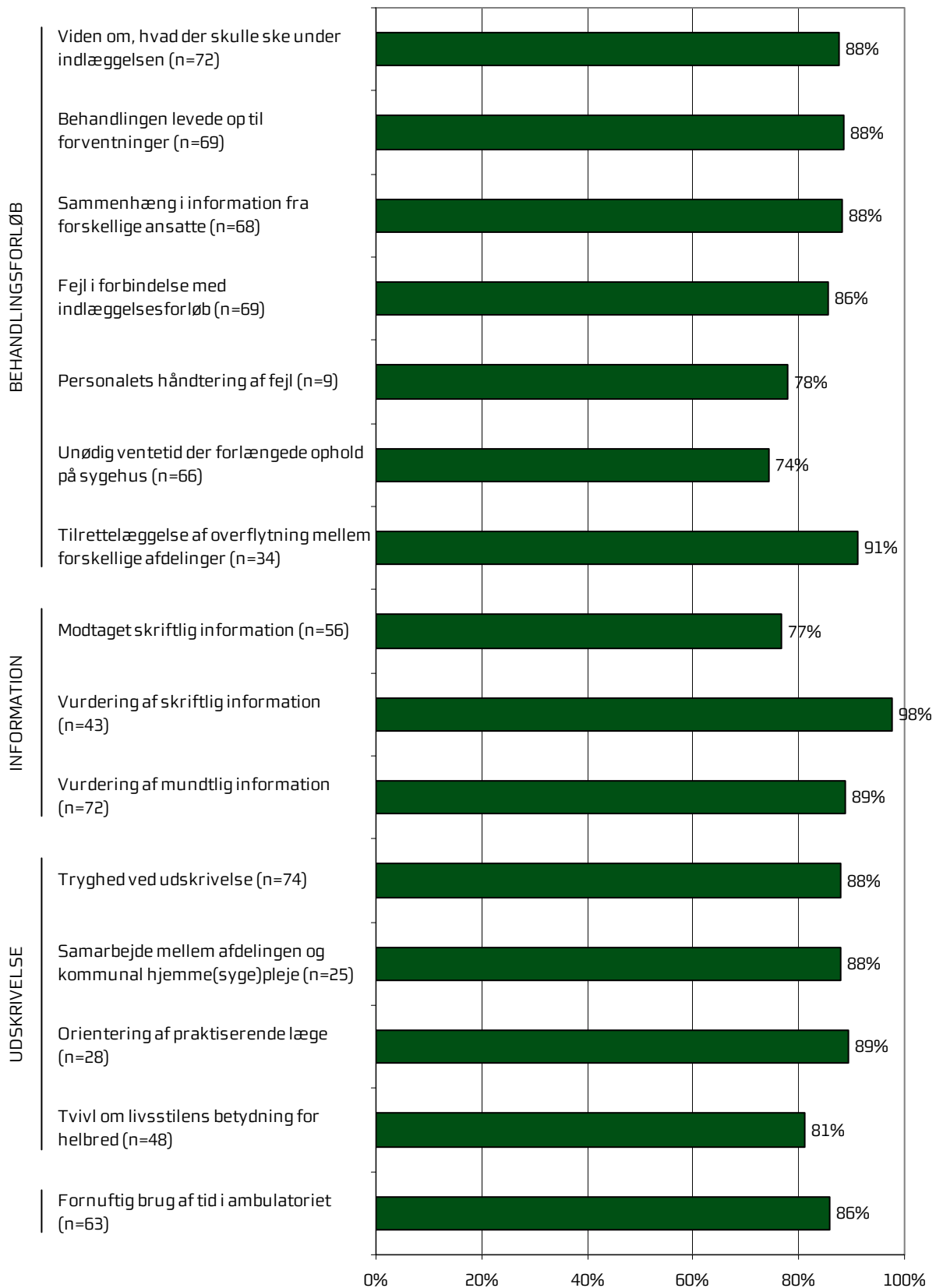
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

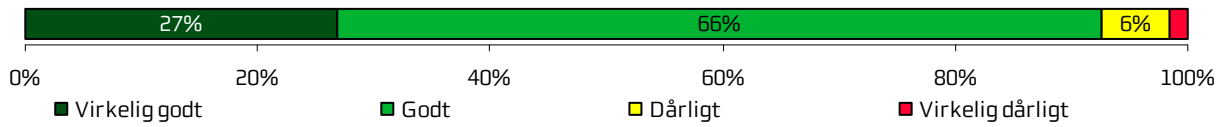
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

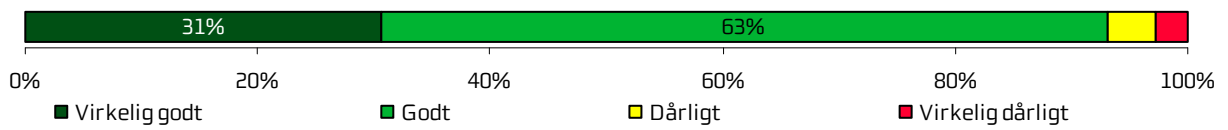
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

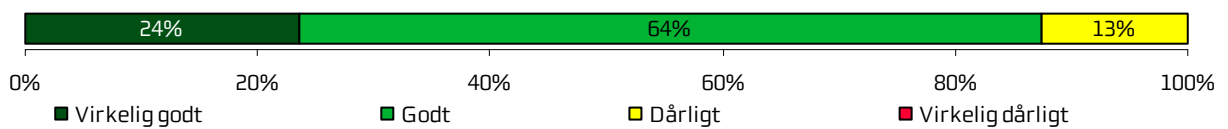
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=67)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=72)



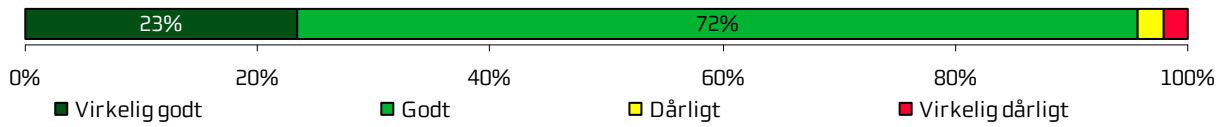
Samlet indtryk af lokaler (n=72)



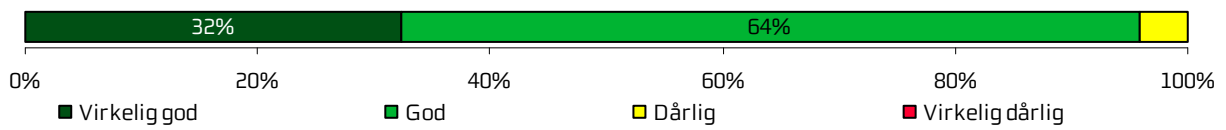
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		93 %	93 %	100 % *	86 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		93 %	91 %	100 %	86 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		88 %	84 %	100 % *	85 %	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

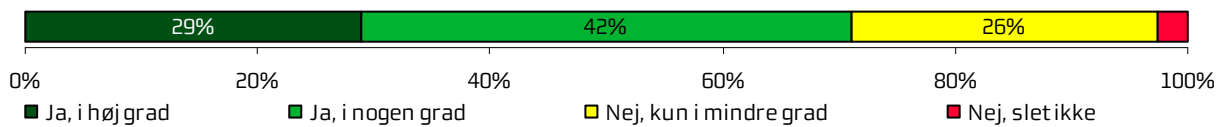
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=47)



Modtagelse på afdelingen (n=74)



Information om ventetid ved modtagelse (n=38)

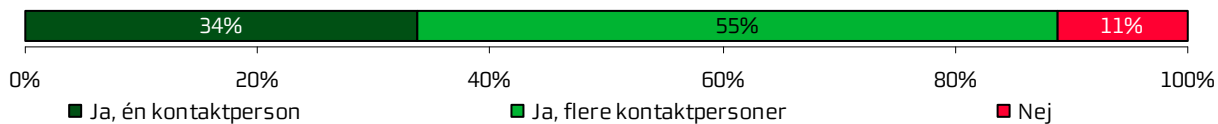




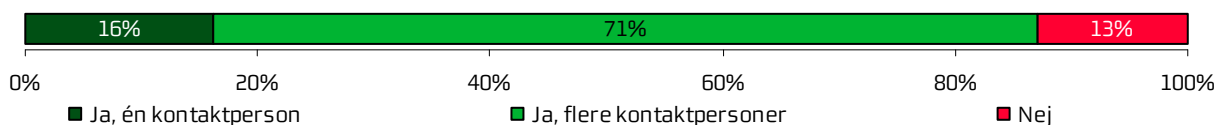
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		96 %	-	100 %	94 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	93 %	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		71 %	69 %	85 %	58 %	74 %

## Personale

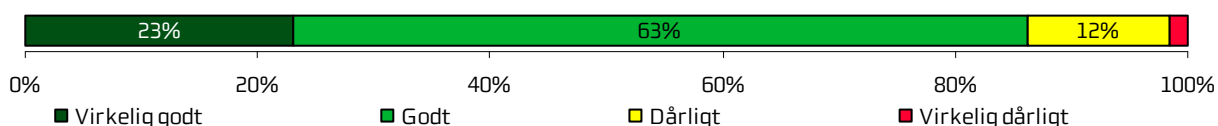
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=71)



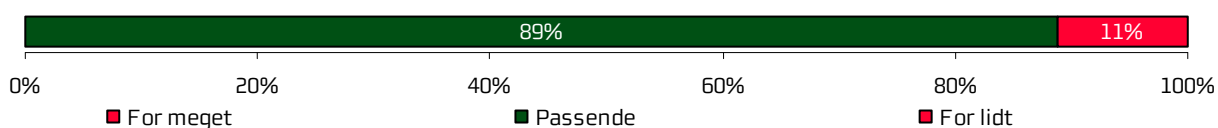
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=31)



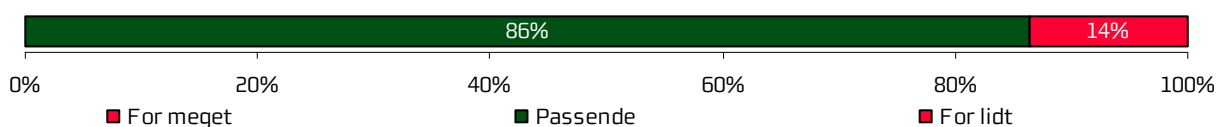
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=65)



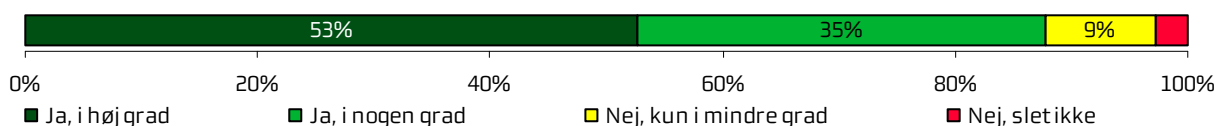
Medinddragelse af patienter (n=72)



Medinddragelse af pårørende (n=59)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=74)



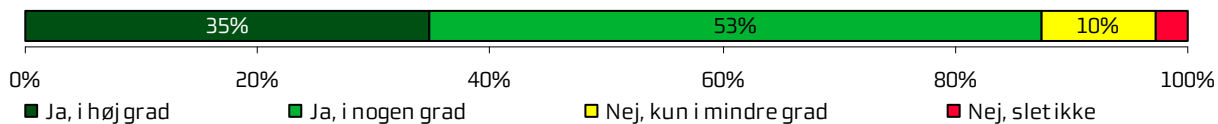
Personalet var gode til deres fag (n=71)



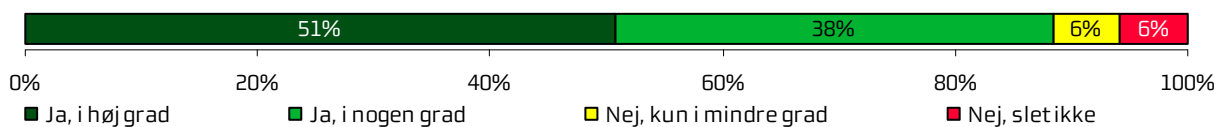
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		89 %	80 %	92 %	74 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		87 %	-	89 %	69 %	82 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	88 %	100 % *	84 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		89 %	86 %	96 %	76 % *	90 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		86 %	79 %	95 %	68 % *	86 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	88 %	99 % *	83 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	94 %	100 % *	93 %	97 %

## Behandlingsforløb

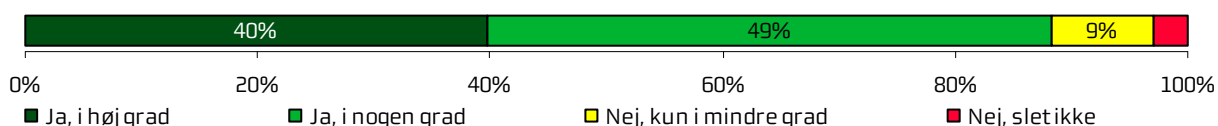
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=72)



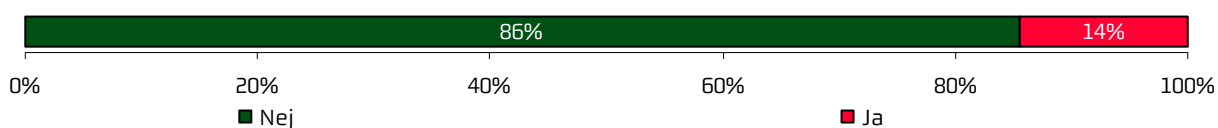
Behandlingen levede op til forventninger (n=69)



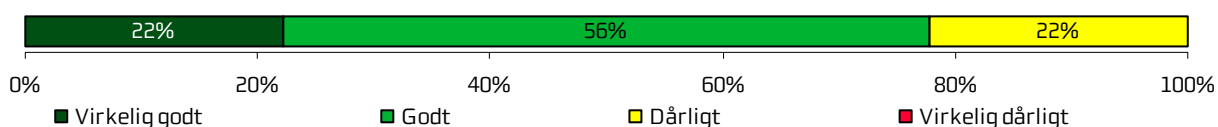
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=68)



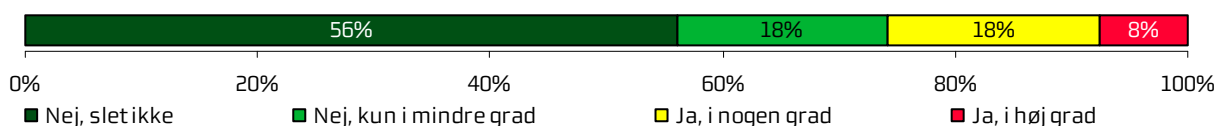
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=69)



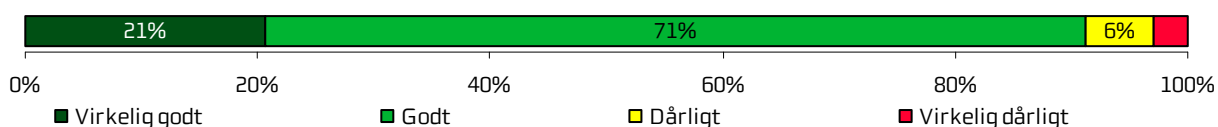
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=66)



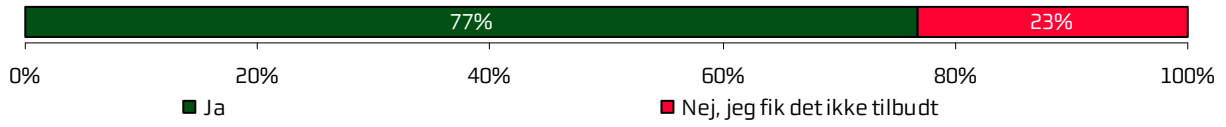
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=34)



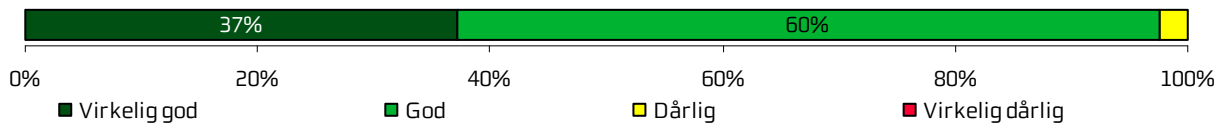
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		88 %	86 %	98 % *	67 % *	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		88 %	89 %	100 % *	84 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		88 %	87 %	96 % *	81 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		86 %	-	97 % *	85 %	90 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		78 %	-	78 %	67 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		74 %	82 %	97 % *	73 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		91 %	-	99 % *	83 %	92 %

## Information

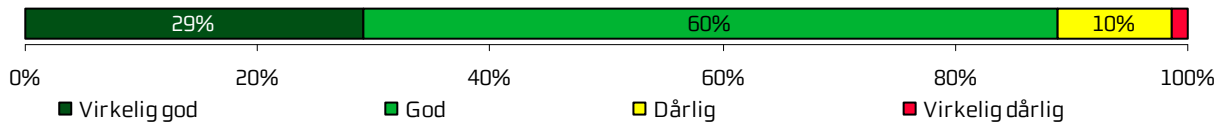
Modtaget skriftlig information (n=56)



Vurdering af skriftlig information (n=43)



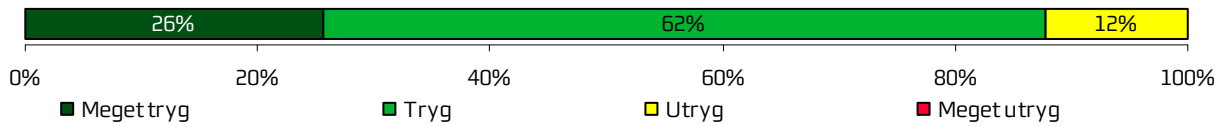
Vurdering af mundtlig information (n=72)



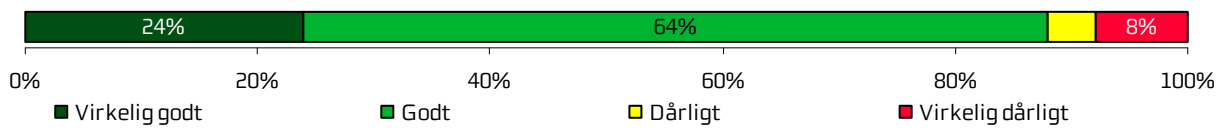
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		77 %	-	91 % *	32 % *	61 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		98 %	96 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		89 %	89 %	100 % *	84 %	93 %

## Udskrivelse

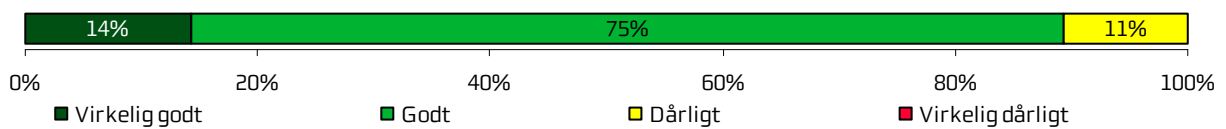
Tryghed ved udskrivelse (n=74)



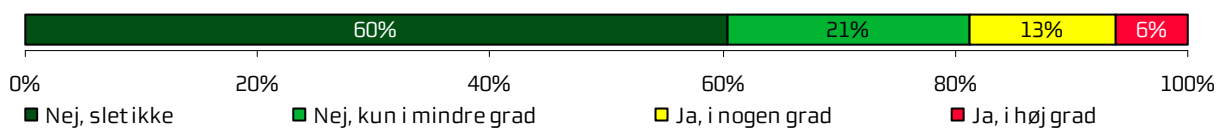
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=28)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=48)





	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		88 %	86 %	98 % *	81 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	81 %	99 % *	86 %	92 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		89 %	71 %	99 % *	71 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	76 %	84 %	61 % *	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=63)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?		86 %	92 %	99 % *	82 %	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.

## Kirurgisk Afdeling, 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 - Kirurgisk Afdeling, Herning	Samlet indtryk
2	Føler, der er meget stress blandt personalet. Hvis man ringer, og der efter en tid kommer en. Hvis man ønsker smertestillende, gik der ofte meget lang tid, fordi vedkommende havde glemt det pga. travlheden. Jeg ved ikke, hvor større besparelser virkelig kunne gennemføres. Langt den overvejende del af personalet var alle søde og venlige. Der var et par stykker (både blandt læger og sygeplejersker og sundhedsassistenter, som, jeg synes, burde sendes på ferie). Det er synd for alle de andre, der gør et godt arbejde og er venlige. []	Godt
3	Ringede efter en sosu-assistent/sygeplejerske for at spørge, om jeg måtte tage et bad, efter de tre andre på stuen var blevet hjulpet i bad. Efter 11 minutter (tænker på, hvad nu hvis det var noget meget alvorligt, jeg ringede for!!) kommer der en sygeplejerske ind på stuen, som går over til en anden patient, som er overrasket over, hun allerede skal have skiftet en stomipose. Jeg får så øjenkontakt til en sygeplejeelev og spørger, om jeg må tage et bad. Det vigtigste for hende var bare, om jeg havde egen shampoo med (hvilket jeg havde). Ville bare gerne låne et håndklæde samt få den drop-nål ud af hånden, som ikke var blevet benyttet siden opvågning. Allernådigst får jeg lov til at tage et bad, hvis jeg ifører mig mit eget tøj!! Venter så på at skulle snakke med en specialsygeplejerske, da de mener, et brokbind/bælte kan hjælpe. Imens jeg venter, bliver middagsmaden serveret, og jeg bliver budt på mad. Da jeg er halvfærdig med at spise, kommer min kontaktsygeplejerske og spørger, om jeg ikke lige kan pakke mine ting og sidde og vente i dagligstuen. Det skal lige anføres, at jeg er meget slået ud af den behandling, jeg har fået og den besked, at jeg bare må få det bedste ud af mit liv og ellers ikke belemre afdelingen mere.	Dårligt
5	Der mangler tv på stuerne.	Godt
6	Jeg (mor) synes, de var gode til at snakke med mig om mine bekymringer, og berolige både min søn og mig.	Godt
7	Koordinere indlæggelsestidspunkt med en aftale med kirurgen, så der opstår mindst mulig ventetid. Men søn og jeg valgte at overnatte på børneafdelingen, inden operationen, så der gik næsten et døgn fra indkaldelsestidspunkt til selve operationen. Vi fik en rigtig god behandling, både på børneafdelingen, operationsgangen og opvågningen.	Godt
8	Under de forhold som afdelingen har, kan man nok ikke forvente det bedre.	Godt
10	Snak sammen med de andre sygehuse, hvis der sker en flytning fra et til et andet.	Intet svar
11	God til at inddrage vores barn i samtalerne, så han kunne føle sig tryk.	Godt
13	Toilettet tættest på var optaget for tit.	Godt
15	Venligt personale, der arbejdede i nogle temmelig slidte lokaler, der trænger til at blive frisket op. Ellers var det en fin oplevelse at være på afdelingen, for både mig og min datter.	Godt
17	Jeg valgte at blive til dagen efter min operation, nogle ville måske føle et pres på at "man" helst så,	Virkelig godt

at man tog hjem samme dag.

- |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |
|---|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ | 18 | Jeg oplevede, at personalet var der for mig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Godt          |
| ✎ | 19 | Barselgangen er for GAMMELDAGS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Godt          |
| ✎ | 20 | Vi har kun ros til A2. Nogle fantastiske mennesker, de har travlt og løber stærkt, men vi fik et smil, når vi mødte dem på gangen, og når vi havde brug for hjælp. Læger og personale var enestående over for mig som pårørende, og der blev passet godt på min mand. [Flere] måneder er lang tid at være indlagt.                                                                                                                                                                                                                                                                           | Virkelig godt |
| ✎ | 22 | Afdelingen var både før, efter og under indlæggelse meget behjælpelige, da jeg efter hjemkomst havde brug for hjælp. Da jeg efter hjemkomst havde brug for hjælp, var man meget hjælpsom. Kun til UG.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Godt          |
| ✎ | 23 | Jeg synes, at personalet på A1 er rigtig gode til at skabe trykthed omkring patienterne. Og der er en god ånd personalet imellem, og der er godt humør.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Der er for dårlig eller ingen kommunikation mellem de forskellige afdelinger på Herning Sygehus. Det betyder, at patienten bliver tovholder for eget sygdomsforløb. Det manglende samarbejde og brug af de forskellige afdelingers specifikke fagkompetencer bliver ikke brugt. Tværtimod bliver der brugt meget spildtid på at læse journaler for en meget kortvarig kontakt med patienten. 1-2 tovholdere, som havde hovedansvaret for en patientgruppe, ville være en fordel. Disse tovholdere følger patienterne på tværs af afdelinger og undersøgelser fra modtagelse til udskrivelse. | Godt          |
| ✎ | 25 | Jeg kan kun rette en stor TAK til kirurgisk afdeling Herning Sygehus. Den ROSE må I gerne give videre til alle på afdelingen, og sige at jeg stadig har det godt på [] hospice.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Godt          |
| ✎ | 26 | Jeg manglede at tale med den læge, der opererede mig inden udskrivelsen. Alt i alt en god og positiv oplevelse at være indlagt på afdelingen. Efter udskrivelse manglede min praktiserende læge udskrivelsesjournalen (havde ikke modtaget den [midt i efteråret]).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Godt          |
| ✎ | 27 | Sødt personale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Virkelig godt |
| ✎ | 28 | Digitale ure på stuerne med store tal og datoer og ud med alle kalenderne. Det må være dyrt med all de kalendere på stuerne. Urene passer sig selv og stiller sig selv. Pigerne på afdelingen løber mange skridt. Var det ikke en ide med løbehjul? De skal forkæles noget mere, de er bare gode.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dårligt       |
| ✎ | 29 | Jeg kunne godt tænke mig, at der er mening i, at man skriver pårørende på. At de så også kan få informationer om patienten. Fx hvis man er lang tid på opvågningen, hvordan forløbet er.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dårligt       |
| ✎ | 31 | At det var dejligt, at der var kun to til tre kontaktpersoner og man ikke skulle forholde sig flere personer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Godt          |
| ✎ | 34 | Jeg synes, alle de personer jeg var i kontakt med var søde og imødekommende, selvom det var tydeligt, at de havde travlt og skulle løbe stærkt for at nå det hele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Godt          |
| ✎ | 35 | Afdeling C2 er gammel og trænger til renovering. Som forældre bliver man tilbudt en madras på gulvet ved siden af barnets seng. Der er kun to toiletter med bad til en hel afdeling. Personalet er engagerede og kompetente. Vi blev indlagt [ved middagstid]. Min datter [blev opereret om aftenen], og vi blev udskrevet næste formiddag. [Ingen] komplikationer i efterforløbet. Stort tak fra os.                                                                                                                                                                                        | Godt          |

## Bilag 1

-  36 Være opmærksom på dårlig hygiejne hos medpatienter. Meget dårlig lugt fra medpatient. Jeg blev Godt  
dog flyttet efter flere klager, det var ok.




## Kirurgisk Afdeling, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning	Samlet indtryk
1	Jeg blev glemt på ventelisten, hvilket var meget skuffende.	Virkelig godt
2	Blev indkaldt til forberedende undersøgelse, som man knapt forstod, da det, der stod i indkaldelsen, ikke stemte overens med, hvad der faktisk skulle foregå.	Godt
3	Ventetiden var lang, og efter en tur på skadestuen pga. store smerter blev min indlæggelse fremskyndet.	Dårligt
4	Akut.	Det kan jeg ikke vurdere
6	Vidste for lidt om, hvad der var galt. Der var flere tvivlsspørgsmål.	Godt
7	Der var hurtig respons fra Herning Sygehus' side, og det var dejligt at blive taget alvorligt.	Godt
9	Min oplevelse af forløbet inden indlæggelsen er rigtig god. Jeg synes, jeg blev informeret rigtig godt om alle aspekter. Fagpersonerne var meget fagligt kompetente samtidig med, at de havde et godt menneskesyn. Det bidrog til, at jeg blev inddraget i processen og følte mig hørt og anerkendt.	Godt
11	Blev henvist af egen læge.	Godt
14	Nej, det var akut.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Jeg udfyldte min indlæggelsesseddel - og anførte bekymring omkring medicinering. Fremsendte denne omgående - og kort før indlæggelse måtte jeg gøre opmærksom (på ny) på mine kommentarer. Ærgerligt, at personalet ikke havde bemærket mine kommentarer og givet respons.	Godt
20	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
23	Det var en planlagt operation, som var udløst af en tidligere indlæggelse. Jeg havde derfor ingen ventetid. Jeg fik en dato som aftalt ved udskrivelsen i maj.	Virkelig godt
24	Der er gået for langt tid. Patienten fik i [for år tilbage] konstateret et alt for høj infektionstal. Ved indlæggelse på [] [halvandet år senere] havde patienten tabt [sig meget]. De forskellige afdelinger, som patienten er indlagt på kommer alle med bud på mulige diagnoser, bl.a. [en bestemt sygdom ved det sidste besøg]. Den endelige diagnose[] bliver stillet d. [ved et senere besøg]. Ved operationen [få dage efter, diagnosen blev stillet], konstateres det at det er for fremskreden til at kunne gøre noget operativt.	Godt
26	Jeg henvendte mig selv og rykkede for indlæggelse, efter der gik et halvt år, fra undersøgelserne startede til indlæggelse.	Godt

## Bilag 1

-  28 Det har holdt hårdt at blive indlagt og blive opereret, men med hjælp fra en læge på Holstebro Sygehus kom der skred i sagen. Dårligt

## Kirurgisk Afdeling, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning	Samlet indtryk
2	Blev hentet i eget hjem [to og en halv time før mødetid]. Ringede for at spørge, om der ikke kunne arrangeres samkørsel med en veninde, der først skulle hentes [senere]. Efter den tidlige ankomst var der ingen [] seng. Der var først plads 13.30. Til sidst fik jeg en seng ude på gangen. Hvorfor skal man hentes så tidligt?	Godt
3	Der var ingen reaktion, da jeg ringede på den klokke, som de anfører, man skal. Afdelingen har bedt mig komme meget tidligt, og alligevel virker det som om, det er en overraskelse for personalet, at jeg er der, da jeg efter noget søgen finder de to, der er på vagt.	Dårligt
4	Omsorgsfuld.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Min søn blev indkaldt til [morgenen], hvorefter vi fik tildelt en stue - men først [over middag] kom der en kirurg for at kigge på ham, så det var en lang dag. Det ville være en god ide, hvis man samtidig med indkaldelsestidspunktet havde en aftale med en kirurg, så der ikke er så lang ventetid. For vores vedkommende var kirurgen der i max fem minutter.	Godt
8	Det var rart at møde en så frisk sygeplejerske [tidligt om morgenen].	Godt
10	Det var ikke den bedste modtagelse, jeg fik. Jeg fik det indtryk, at der ikke rigtig var styr på noget.	Intet svar
16	Modtagelsen på afdelingen var super god. Opmærksom og interesseret sygeplejerske - og to praktikanter. Professionel og vedkommende.	Godt
24	Det ville være rart med en kontaktperson, som havde den primære kontakt til patienten og de pårørende.	Godt
28	Dejligt, blev sat ind i det hele, men tiden kunne godt skæres ned. Jeg kommer ind om onsdagen, skal først for om torsdagen, fik ved pres lov til at køre hjem, skulle kontakte afdelingen om aftenen for at høre, hvornår jeg skulle ned. Jeg fik besked om at skulle være der tidligt om morgenen. Jeg var nummer to, der skulle ned, det skulle være omkring tre timer efter, jeg var mødt, men kom først ned omkring ti timer senere, stadig fastende. Derfor mere planlægning, mindre tid!	Dårligt
32	Blev modtaget af kontaktperson og vist til stuen.	Virkelig godt
34	Jeg føler, de havde indkaldt mig, før de havde plads til mig. Jeg kom på en anden afdeling, hvor de først ville tilbyde mig en gangplads, men fandt til sidst en plads på en tomandsstue.	Godt
35	Vi blev modtaget i akut modtagelse og senere sendt videre til afdelingen.	Godt













## Kirurgisk Afdeling, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning	Håndtering af fejl
3	Skulle opereres for brok i maven. Fire, fem læger havde stillet diagnosen, men da jeg så bliver opereret, er det ikke for brok. Får at vide på opvågningen, at lægen har lavet noget andet i maven, men det er stadig ikke lykkedes mig at finde ud af hvad.	Dårligt
6	For lidt antibiotika (sygeplejersker ville fortsætte til næste dag, men kirurger sagde nej). Det resulterede i, at vi skulle blive et døgn mere, pga. at bakterietale var steget. Vi bad selv om at få bakterietal målt igen.	Godt
8	Ikke fejl i den forstand. Der skulle fjernes nogle knuder, men en blev tilbage. Det kunne skyldes, der var flere end forventet. Fik [en scanning] og er nu i behandling på [anden] afdeling.	Intet svar
10	Havde fået at vide, at jeg skulle scannes inden jeg måtte rejse mig efter [at have ligget] i tre dage. Jeg gjorde dem opmærksom på det, men de var ligeglade.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
25	Fik en forstoppelse som blev opdaget lidt sent, men eller OK.	Virkelig godt
28	Måtte opereres [flere] gange på [under to uger]. Det, synes jeg ikke, er i orden. Første gang [pga. utæthed], derfor ned igen. Ugen efter [problemer med organ] om morgenen. Skulle så ned i løbet af to timer, men der gik 12 timer, inden jeg kom ned. Lå i sengen med [problemer med] maven, fik diarré. Blev skiftet rigtig mange gange. Stor ros til pigerne på afdelingen, de gjorde, hvad de kunne for at få mig ned, men der var en bremse i den anden ende. Da jeg endelig kom ned, blev der [placeret objekt] i maven. Det skulle så fjernes igen efter to dage. Det har resulteret i, at jeg i dag har et stort hul, som ser forfærdeligt ud, men hvad, jeg overlevede!!!!!!	Godt
31	Jeg skulle få opereret blindtarmen, men forskellige læger vurderede, at det ikke var nødvendigt. Jeg endte med at danne en byld på grund af fejlvurdering fra lægernes side.	Godt
33	Ja, men jeg synes ikke, at personalet kunne gøre noget ved, da [komplikationer skete].	Virkelig godt
33	Sammenklapning af lunge[].	Virkelig godt
34	Ved min operation har jeg fået oplyst hos min læge, at der opstod [en blødning]. Derfor lå jeg med dræn i et døgn, og operationen tog flere timer. På sygehuset fik jeg bare at vide, da jeg skulle hjem, at det havde været en meget vanskelig operation. Derfor tog den så lang tid. Hvorfor fortalte de mig ikke, hvad der var sket?	Godt

**Kirurgisk Afdeling, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest**

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


	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Jeg blev udskrevet halvanden dag efter operationen. Der blev ikke spurgt, om jeg boede alene eller om der skulle tages kontakt til hjemmepleje eller om der skulle bestilles mad udefra.	Godt
	13	Uhensigtsmæssigt at blive indlagt en fredag til en operation en mandag, når man er [ældre] og bor langt væk - uden at blive tilbudt at kunne blive weekenden over.	Godt
	15	Min datter var indlagt til observation for mulig blindtarmsbetændelse, heldigvis var det falsk alarm!	Godt
	20	Der var MEGET lang tid at vente på en læge, når der nogle gange skete noget akut.	Virkelig godt
	24	I de [næsten to måneders] indlæggelsesforløb på Herning Sygehus har der været mindst 20 læger og endnu flere sygeplejersker ind over patienten. Det giver dårlig kommunikation og skaber unødvendig utryghed, når man er alvorligt syg. Som patient oplever man, at man selv ved bedst. Det virker meget utrygt.	Godt
	25	Alt i alt er jeg blevet behandlet MEGET godt og kan ikke forlange mere. De var alle så søde ved mig!! Tak!!	Godt
	27	Rigtig sødt personale :-)	Virkelig godt
	28	Jeg er blevet anbefalet af min læge at klage over forløbe. Jeg ved ikke, om jeg orker. Hvad bliver resultatet, en sludder for en sladder. Den [ ]dag hvor jeg ligger i over 12 timer, var det værst i mit liv, men jeg overlevede.	Dårligt
	29	Lidt mere tilsyn fra personalet, når man er tvunget til at ligge på gangen.	Dårligt
	30	Jeg blev kaldt ind til operation om morgenen, men kom først til om aftenen. Da jeg var fastende, var det meget hårdt. Jeg lå hele dagen på en stue uden fjernsyn, med kun to blade, og fik meget lidt information fra personalet.	Godt
	31	Måske skulle de havde scannet mig efter to til tre dage og ikke vente fem dage med det. Det var meget ubehageligt at have så mange smerter.	Godt
	35	Det var et ukompliceret forløb, og vi var kun indlagt et døgn.	Godt

## Kirurgisk Afdeling, Herning, Kirurgisk Afdeling (Holstebro-Herning), Hospitalsenheden Vest

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afdeling, Herning	Samlet indtryk
2	Har manglet forklaring på, om de stærke smerter, jeg havde (har) ville aftage efter en tid, eller der var hensyn, der skulle tages for at få maven i gang igen, trods det jeg havde fået behandling [for lidelse]. Scanninger viste ikke rigtig noget. Efter [indgreb] kunne jeg overhovedet ikke holde på vandet (stor gene). Er blevet bedre, men ikke nok. Efter [andet indgreb] er det afføringen, den er helt gal med. Det er ikke nemt, når man alle dage har været meget aktiv og uadvendt, så skal med gå med ble hele tiden.	Godt
3	De ville udskrive mig allerede en times tid efter, jeg kom op fra opvågning, men jeg havde det meget dårligt med opkast, svimmelhed og store smerter. Fik da til sidst lov til at blive lidt længere og lidt længere og slutteligt sove der om natten, næste dag ved stuegang bliver jeg udskrevet med besked om, jeg skal tabe mig og skal have hjælp dertil af min læge (mine symptomer er kommet efter jeg havde tabt mig godt mange kg ved egen hjælp) jeg forklarer IGEN, at smerterne er kommet efter jeg har tabt mig, men alligevel vil jeg gerne tabe mig 10 kg mere, men føler jeg taler for døve øren, det ender med, jeg bliver spurgt, hvilke piller jeg vil have for at komme hjem!?!?! Havde fået nogle milde morfinpiller på skadestuen for at kunne udholde smerterne indtil operationen, og det ender med, lægen siger, han sender en recept på apoteket, og hvis der var mere, måtte jeg tale med egen læge, for han ville ikke gøre mere!! (Tak for kaffe tænkte jeg!!) Bliver faktisk mere eller mindre "smidt" ud af afdelingen, mens jeg venter på en samtale med en specialsygeplejerske. Dagen efter jeg kommer hjem ringer jeg til apoteket for at få sendt medicinen ud til min nærbutik, men afdelingen har "glemt" at sende recepten, og jeg må ringe til dem og deres svar var bare: "NÅ det var da vist ikke så godt, men jeg skal nok lige prøve at finde en der kan tage sig af det!" Det blev sagt på en måde, så jeg følte, åh nej hende igen, kan vi da for pokker ikke snart slippe for hende...	Dårligt
6	Hvornår han måtte motionere, komme i svømmehal og lave diverse ting, drenge nu gør.	Godt
10	Synes, man venter meget lang tid på den endelige dom.	Intet svar
12	Lægen (vores egen) måtte rykke sygehuset flere gange for at få journalen...	Godt
13	Hjemmeplejen skulle have hjulpet i forbindelse med udskrivelse, så en [ældre] ikke kommer hjem til et tomt køleskab og generelt ikke kan klare sig selv. Pårørende var en nødvendighed.	Godt
18	Jeg følte, der blev lyttet til mig og mine ønsker.	Godt
21	Nej.	Godt
23	Jeg kan ikke vurdere afdelingens orientering af min læge. For min læge havde ikke modtaget nogen orientering, da jeg konsulterede hende fire uger efter udskrivelsen. Det var også galt ved min udskrivelse [på et andet tidspunkt]. Det var rart, hvis det kunne gøres hurtigere, så ens læge vidste noget om indlæggelsen, hvis der er problemer som man gerne vil drøfte med lægen.	Virkelig godt
24	Patienten fik ved udskrivelse fra sygehus besked om, at der var sendt besked til andet sygehus, som ville indkalde til den kommende behandling. Da patienten ikke havde hørt noget efter en uge,	Godt

ringede patienten selv til sygehuset. Her finder patienten ud af, at de ingen besked har fået fra tidligere sygehus. Da patienten har det meget dårligt, og da dette bliver beskrevet, kommer patienten på eget initiativ til i ved nyt sygehus. Ved ankomst til sygehuset har de stadig ikke modtaget papirerne fra tidligere sygehus.

 28 Nej, bad selv, om jeg kunne komme hjem.

Dårligt