

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
Kirurgisk sengeafsnit Øst
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

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

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

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

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	186
Besvarelser fra patienter:	104
Afsnittets svarprocent:	56%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

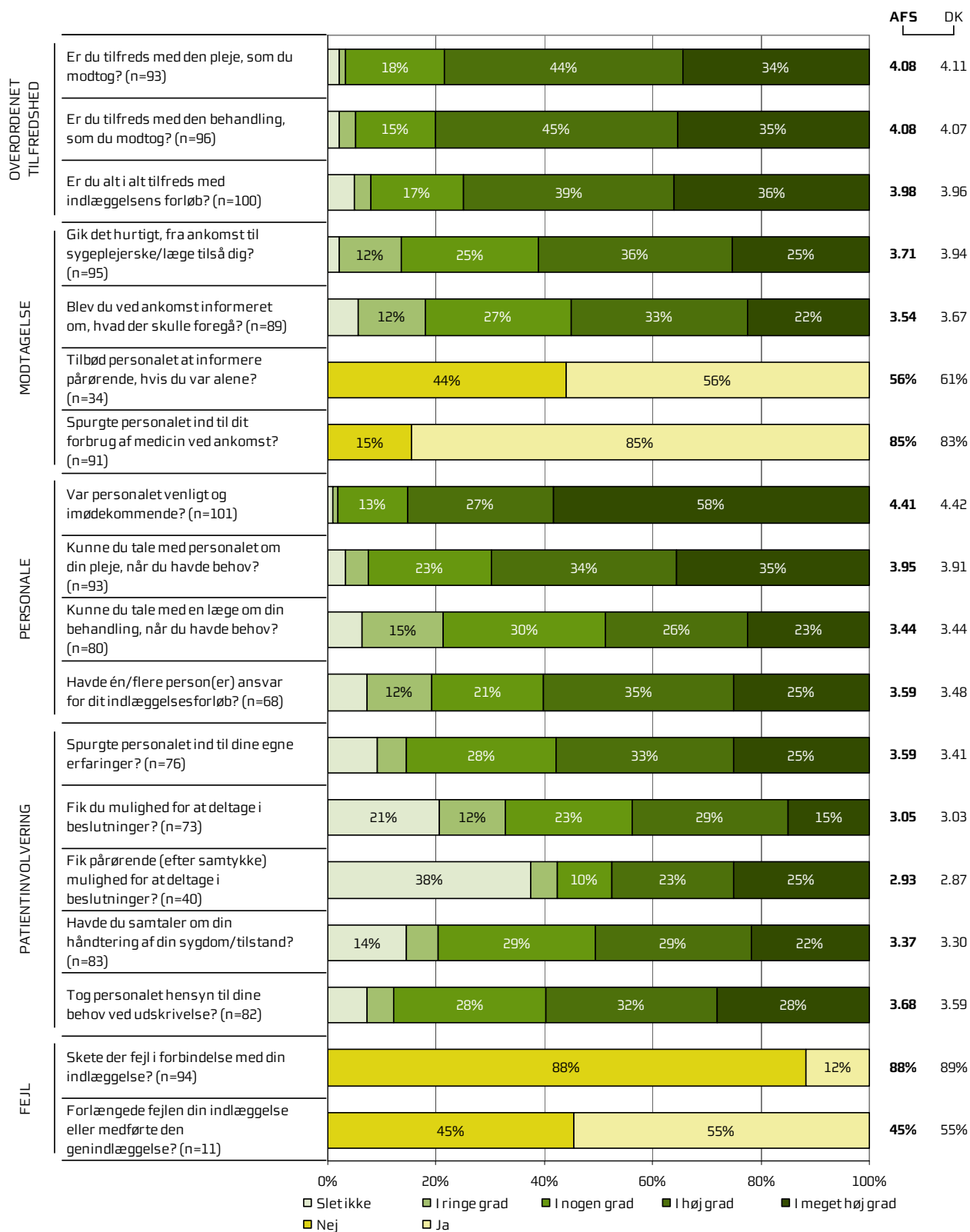
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

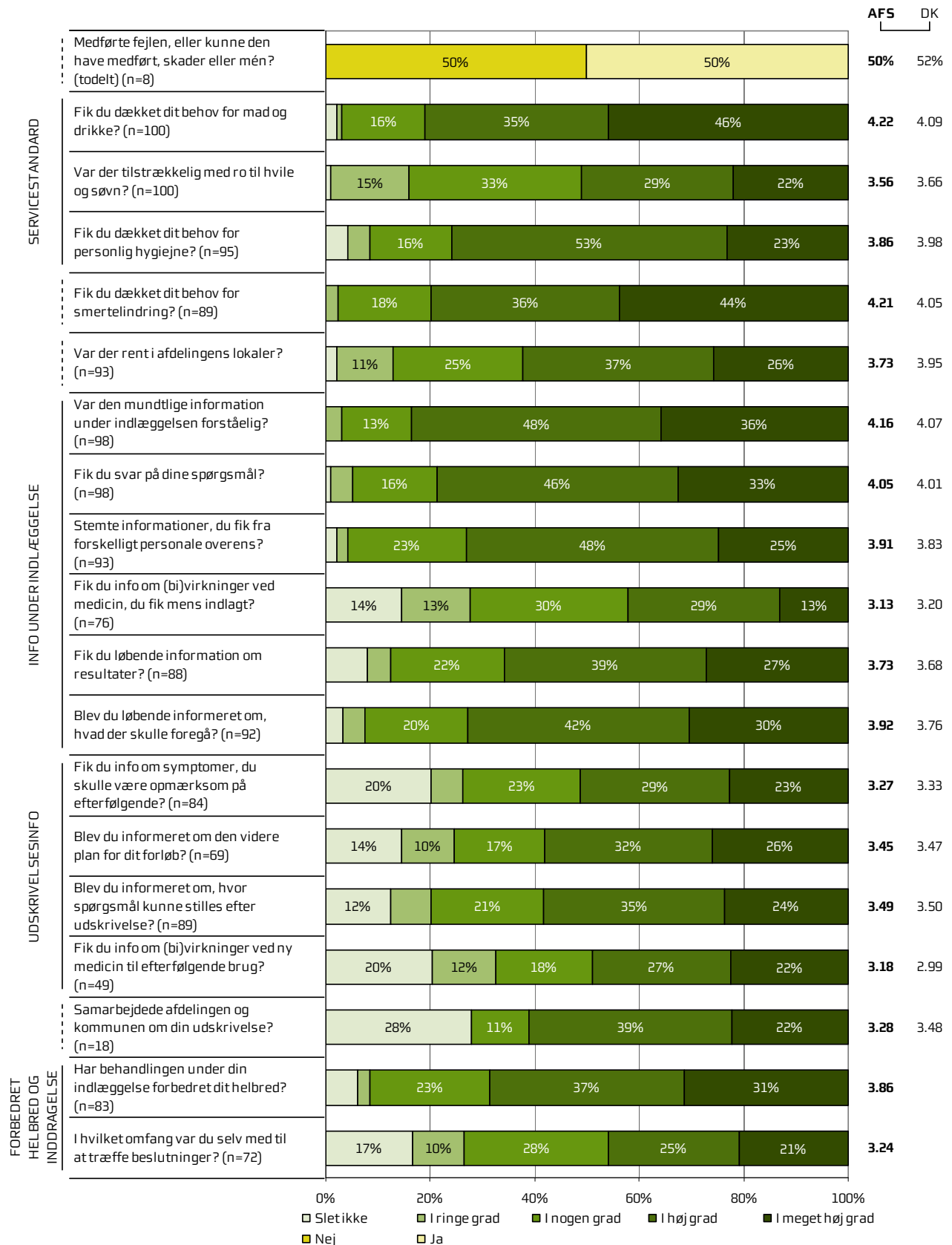
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

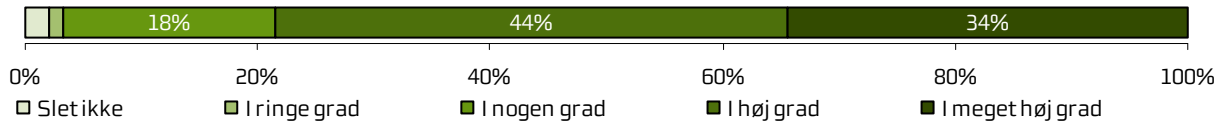
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

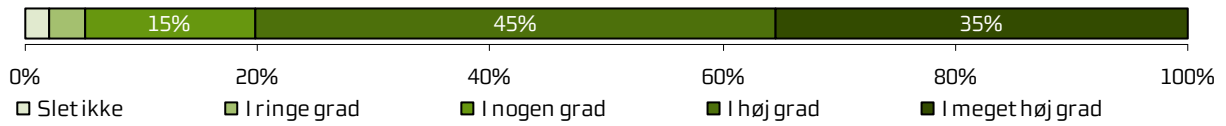
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordenet tilfredshed

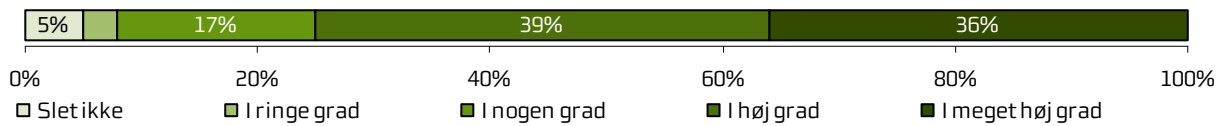
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=93)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=96)



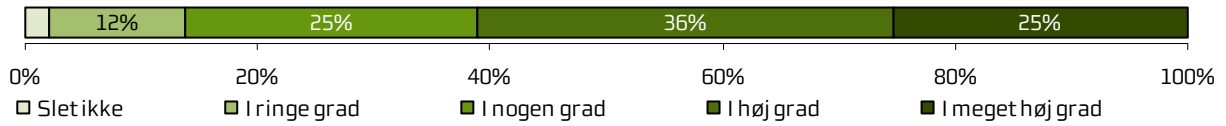
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=100)



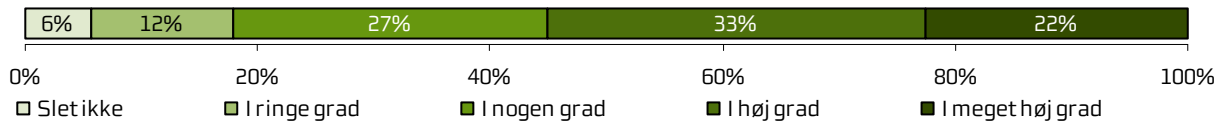
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,08		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,08		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,98		3,96	

Modtagelse

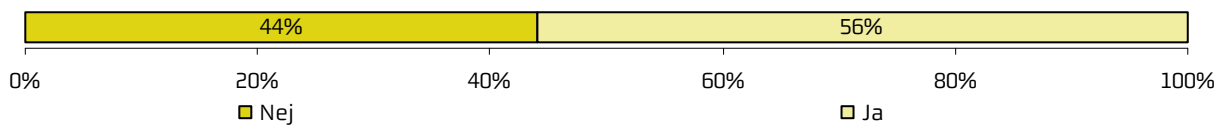
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=95)



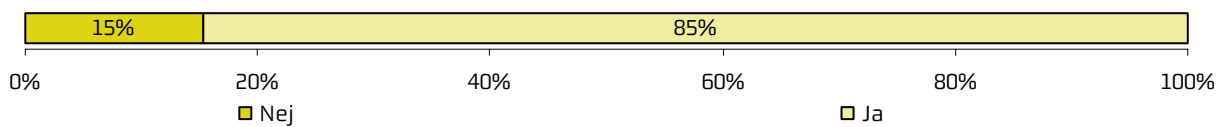
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=89)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=34)



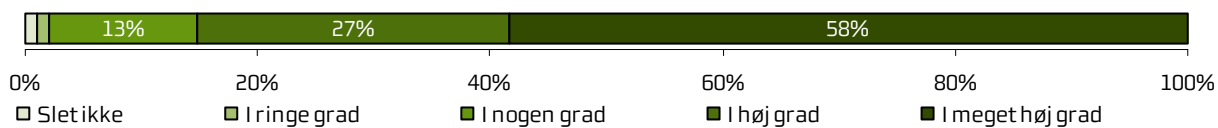
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=91)



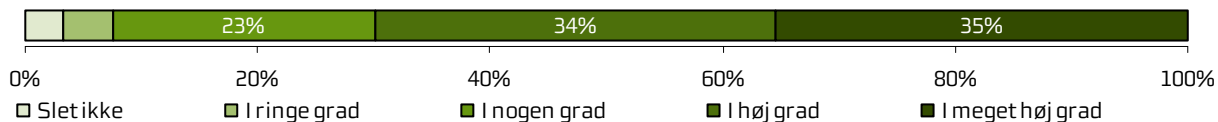
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,71		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,54		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		56 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		85 %	83 %	

Personale

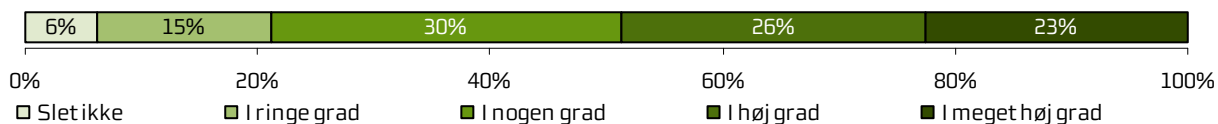
Var personalet venligt og imødekommende? (n=101)



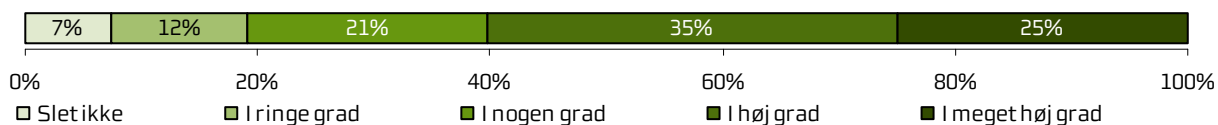
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=93)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=80)



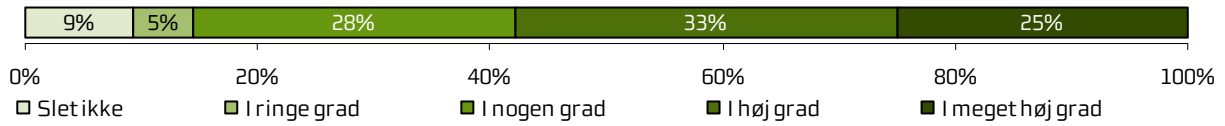
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=68)



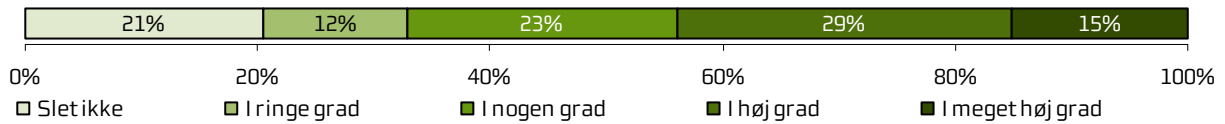
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,41		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,95		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,44		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,59		3,48	

Patientinvolvering

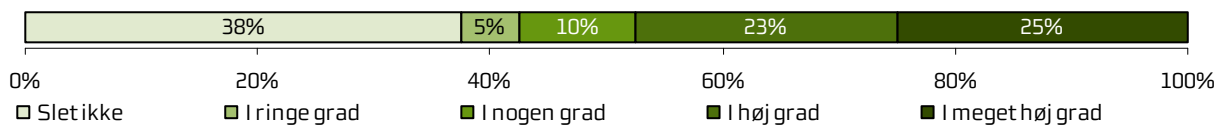
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=76)



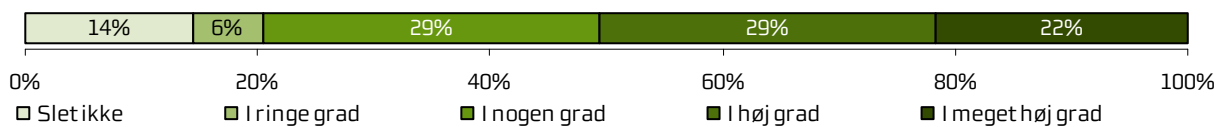
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=73)



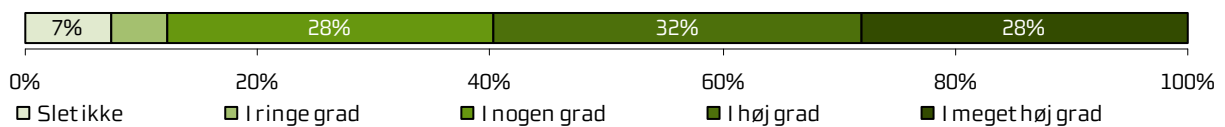
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=40)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=83)



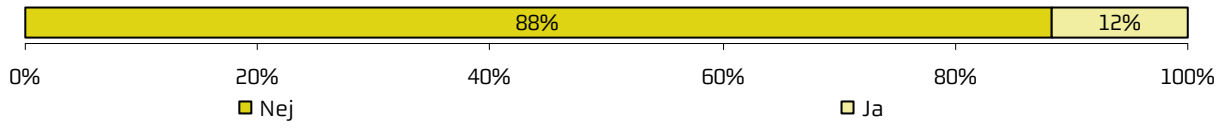
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=82)



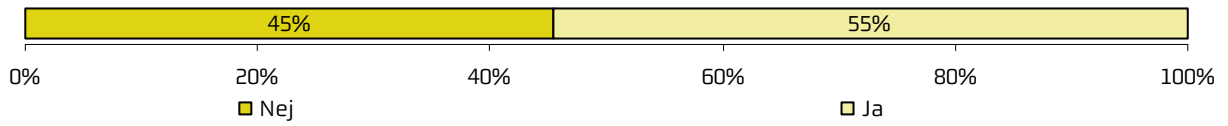
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,59		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,05		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,92		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,37		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,68		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=94)



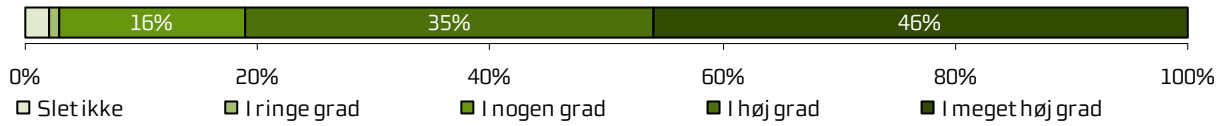
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=11)



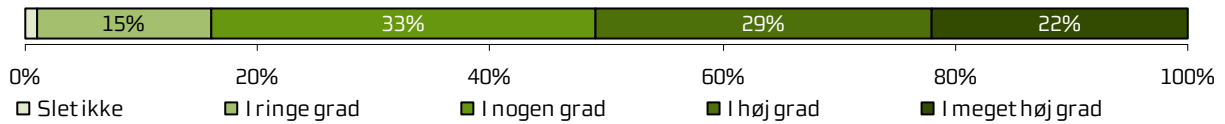
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		88 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		45 %	55 %	

Servicestandard

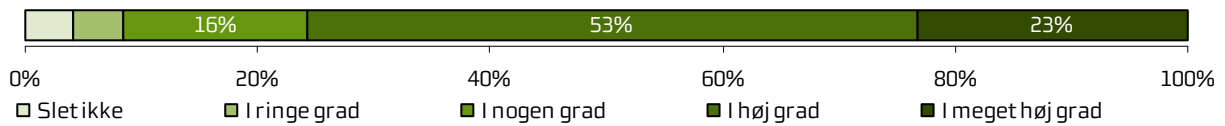
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=100)



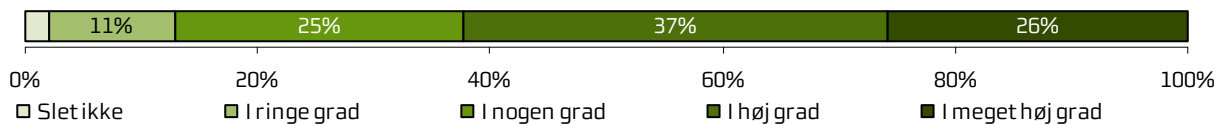
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=100)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=95)



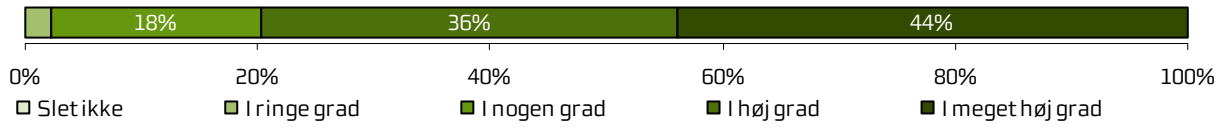
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=93)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,22		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,56		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,86		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,73		3,95	

Smertelindring

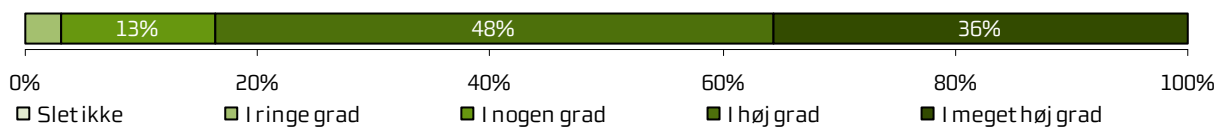
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=89)



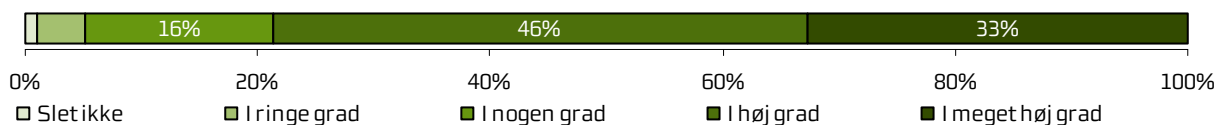
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,21		4,05	

Info under indlæggelse

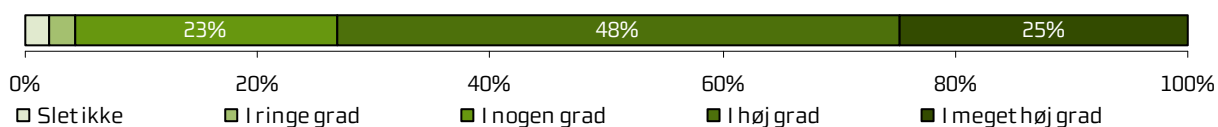
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=98)



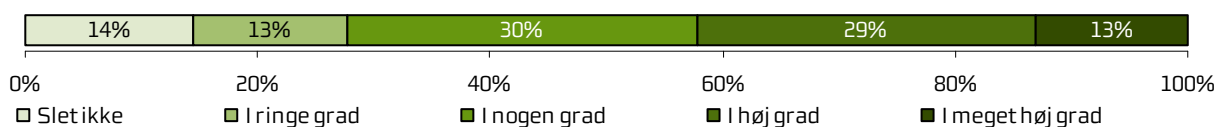
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=98)



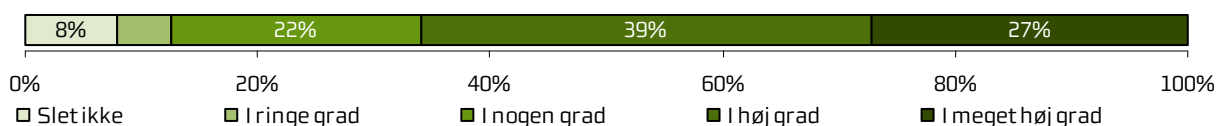
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=93)



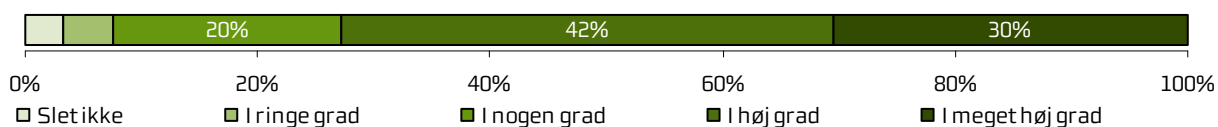
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=76)



Fik du løbende information om resultater? (n=88)



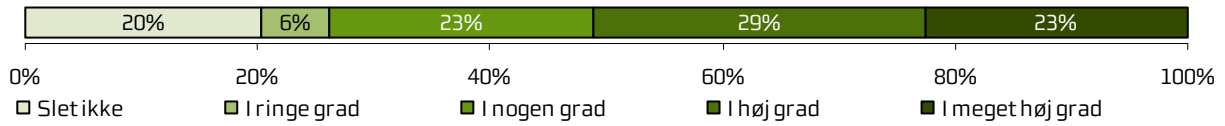
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=92)



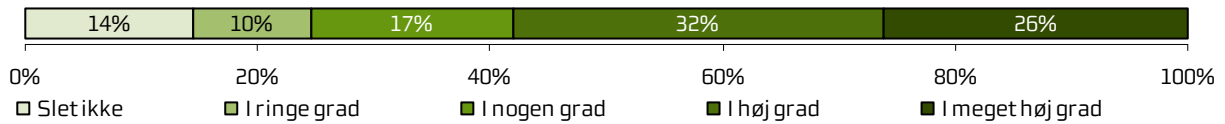
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,16		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,05		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,91		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,13		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,73		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,92		3,76	

Udskrivelsesinfo

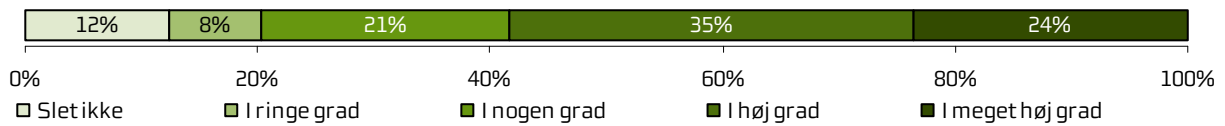
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=84)



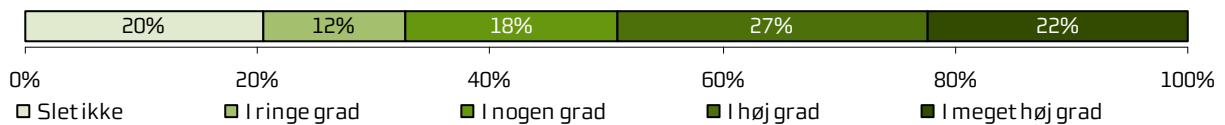
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=69)

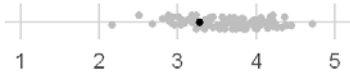
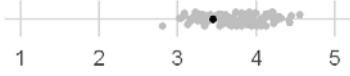




Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=89)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=49)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,27		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,45		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,49		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,18		2,99	

Hjemmepleje

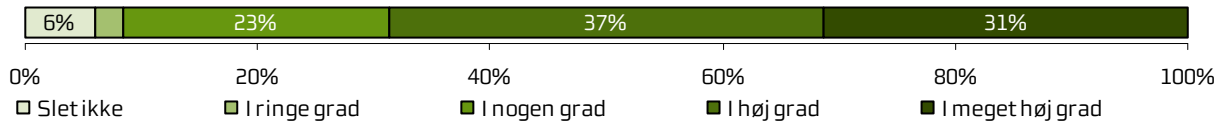
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)



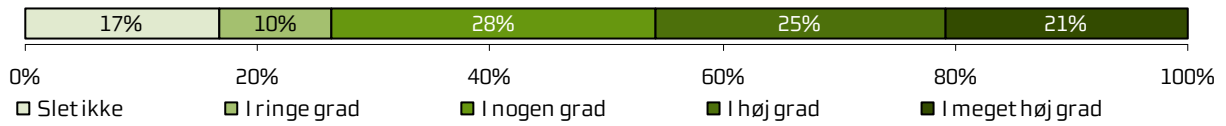
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,28		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=83)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=72)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,86			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,24			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

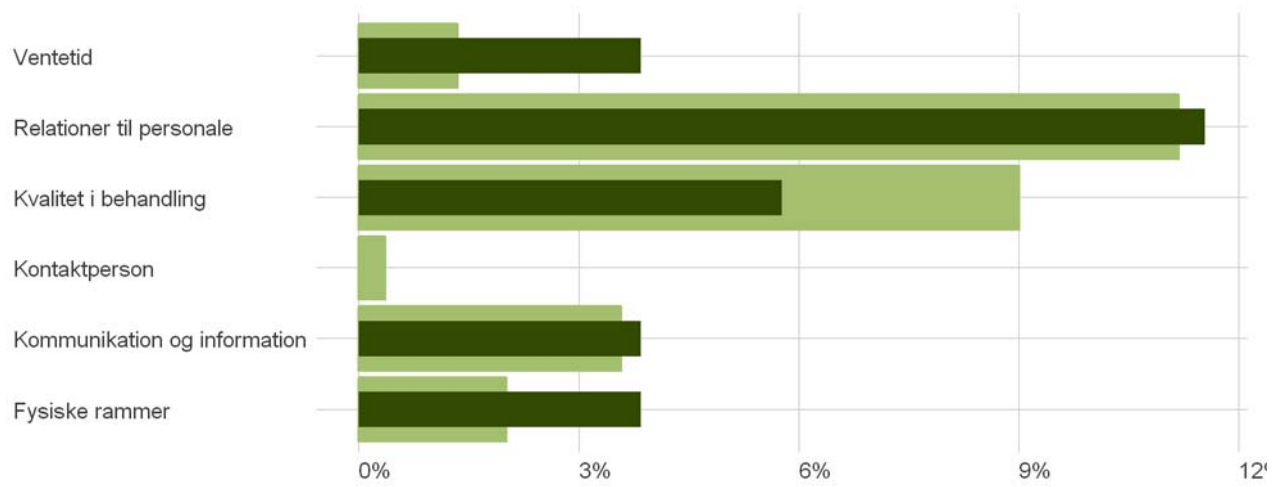
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.








Kirurgisk sengeafsnit Øst

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Jeg kom akut ind med lyskebrok, som bare var så smertefuldt, at jeg syntes, jeg ventede længe, inden der blev taget hånd om mig i modtagelsen.	I høj grad
27	Jeg ventede i 30 minutter, men det var godt at kunne se på skærmen, hvor mange der ventede. Ligeledes godt, at sygeplejersken tog en anden patient og mig med på samme tid, da vi skulle samme sted hen.	I høj grad
45	Jeg blev indlagt af to omgange. Første gang akut pga. smerter, fik morfin, blev smertefri, udskrevet og henvist til egen læge. Anden gang efter blodprøver hos egen læge, der henviste mig til hospitalet med indlæggelse til følge.	I høj grad
4	Jeg blev opereret for brok, og vagtlægen ordnede det fornødne. Det hele gik meget stærkt, og jeg blev først kørt til andet hospital, som måtte videresende mig til Horsens.	I meget høj grad
8	Har ingen forslag til forbedringer. Hele personalet var enestående kompetente. Vi er meget taknemmelige. De reddede min mors liv.	I meget høj grad
11	Jeg blev opereret for mavebrok [sidst på ugen]. [Dagen efter] kom jeg hjem. [Nogle dage efter] besvimede jeg og blev kørt på Horsens Hospital, hvor jeg blev indlagt med blødninger, og blev opereret. Var der en uge.	I meget høj grad
16	Nej, jeg blev indlagt som planlagt til operation for [sygdom].	I meget høj grad
25	Jeg vil gerne takke alle lægerne og sygeplejersker for den bedste hjælp, som [de har givet mig]. De var meget høflige, hjælpsomme og hurtige. På papir kan jeg ikke beskrive den store hjælp og det arbejde, som de har gjort for mig.	I meget høj grad
29	Venlig og god behandling i Ambulatoriet.	I meget høj grad
34	Egen læge [i efteråret]: pencilin []. Egen læge [to dage senere]: byld, henvisnign til Akutafdeling med ankomst [til middag]. Indenfor ti minutter møde med læge. Det kræver indlæggelse i fuld narkose.	I meget høj grad
20	Der fik fem timer, før NN blev tilset af en læge. Ingen kunne sige, hvornår det ville ske.	I nogen grad
23	Jeg husker dårligt, hvad der skete i detaljer. Var stadig noget chokeret over at være blevet sendt i ambulance fra lægehuset til hospitalet, så mine svar skal tages med et vist forbehold. Der var meget travlt, og alle senge på stuerne var optagede. Jeg fik en seng på gangen.	I nogen grad
39	Lå [flere] timer på gangplads.	I nogen grad
43	Manglede en seng at ligge i indtil, det blev min tur, havde smerte da jeg sad op.	I nogen grad
5	Der gik otte timer, før jeg blev scannet.	I ringe grad
6	Skulle have været ind fredag [morgen], men blev bedt om at komme dagen før om aftenen. Personalet vidste ikke, at jeg kom. Dårlig information!	I ringe grad
21	Kunne ikke selv komme på toilettet. Ringede efter hjælp. Det varede 45 minutter, inden der kom nogen for at hjælpe.	I ringe grad
32	Vidste ikke at jeg skulle indlægges. Det var en ambulans operation, der ikke forløb som forventet!	I ringe grad
41	De var meget venlige på akutafdelingen, og hygiejnen var i top. Modsat på Kirurgisk afde-	I ringe grad

ling, hvor vi måtte dele toilet med flere på grund af, at arbejdstilsynet havde lukket toilettet. Derfor var der nogle gange urin på gulvet på de andre toiletter.

- | | | | |
|---|----|---|-----------------------|
|  | 42 | Der er alt for lange ventetider i Akutmodtagelsen. Jeg følte det næsten, som det var en banegård. | I ringe grad |
|  | 46 | Jeg ventede halvanden time, før jeg blev tilset. Lå med galdestensanfald og fik ingen form for smertestillende, før lægen kom. Meget ubehagelig oplevelse. | I ringe grad |
|  | 38 | Toilet for indlæggelse på [] afdeling er meget dårlig. Mænd-kvinder tre toiletter, og når jeg skal er det nu, og var gerne optaget, og meget ulækkert med uheld omkring toilettet. Altid nogen ved døren, så man skal skynde sig. | Ikke relevant for mig |
|  | 37 | Ventetid, ventetid, ventetid. | Slet ikke |
|  | 9 | Det var ok det hele. | Uoplyst |

Kirurgisk sengeafsnit Øst

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
5	Blev opereret [i sommeren]. Blev indlagt [nogle dage efter] en lægefejl den [samme dag som operation]. Blod i bughulen, derfor genoperation.	Ja
10	Skulle have fjernet gældeblære, da der [flere] år i træk var blevet set en polyp. [] Jeg blev derfor rådet til at få fjernet gældeblære, pga. evt. at en polyp kan udvikle sig til cancer. Men det var ikke nogen polyp, men [noget andet], som gjorde mig så syg. [] Var indlagt i [nogle] dage og syg [nogle] uger efter, at jeg fik fjernet gældeblære.	Ja
11	Jeg kom [sidst på ugen], havde det dårligt [i weekenden]. Hjemmeplejen reagerede ikke på symptomerne, derfor besvimelede jeg [først på ugen] og var på vej væk.	Ja
20	For sen indgriben i forhold til at få NN undersøgt. Fejlmedicinering i forhold til, at hun fik Marevan i flere dage. At hun ikke fik tilført blod til trods for, at hendes blodprocent var meget lav! Samt væske!	Ja
32	Jeg havde galdesten i de nedre galdeveje, selvom jeg var blevet MR-scannet, og de ikke havde fundet nogen. Under operationen kunne de ikke fjernes, og det endte med en ERCP, hvor man ramte min bugspytkirtel.	Ja
36	Det var for nyligt tredje gang, at man fandt det blødende mavesår.	Ja
6	At afdelingen ikke var informeret om, at jeg kom aftenen før.	Nej
14	Kanylen i hånden løsenede sig og forårsagede en mindre infektion i underarmen.	Nej
19	Jeg var til vagtlæge på andet sygehus. Da mit sår (brokoperation) var sprunget op, henvistes jeg til anden afdeling samme sted. Men inden jeg nåede derhen, sagde en sygeplejerske, at jeg skulle på andet sygehus. Da jeg kom der, fik jeg taget indledende undersøgelse og sendt retur til anden afdeling. Her blev jeg tilset af en læge, som beklagede, men sendte mig videre til Horsens.	Nej
21	Fik morfin intravenøst, selvom jeg lige havde haft en allergisk reaktion over for dette. Det skete to gange.	Nej
31	Jeg fik to slags antibiotika som drop. En morgen fandt jeg på natbordet, det ene præparat fra om aftenen ligge ubrugt.	Nej
12	Jeg blev indlagt tirsdag eftermiddag.	Uoplyst
16	Sygeplejerske NN spurgt bl.a., om jeg var blevet bedøvet før, hvortil jeg svarede nej, og hun sagde til mig, at det skulle jeg ikke være bange for, hun havde bedøvet hundredvis af patienter. Det gav mig en ro. :-)	Uoplyst
17	Det er frustrerende hele tiden at tale med en ny læge, især når man lider af en sjælden sygdom [specifik sygdom]. Personalet har alt for travlt, dvs., at der mangler personale.	Uoplyst
25	Der var ingen fejl, og alt var perfekt. Igen skal jeg sige tak for det hele til lægerne og sygeplejerskerne, som leverede perfekt.	Uoplyst

Kirurgisk sengeafsnit Øst

Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
2	I papirerne fra udskrivelse stod der, at der ingen forbehold var mod tunge løft. Forhørte mig selv ved en nabo, som er sygeplejerske, om dette kunne passe. Hun fik at vide af sin læge NN, at forbuddet var to kg. i seks uger, som minimum.	I høj grad
13	Fik ikke helt forstået, hvad jeg fejler. Lægen var svær at forstå, og jeg fik ikke stillet de rigtige spørgsmål. Sygeplejerskerne var søde og gode til at fortælle alt, hvad de lavede og vidste om forløbet. Fik at vide, at jeg skal til ambulans koloskopi, men er endnu ikke indkaldt?	I høj grad
15	Jeg manglede information om min sygdoms sværhedsgrad. Jeg havde haft brug for at få at vide, hvor syg jeg egentlig var.	I høj grad
26	Skal opereres senere på efteråret.	I høj grad
16	I det skriftlige materiale stod, at jeg skulle drikke rigeligt med vand (og spise rosiner og svesker) i forbindelse med indtag af morfin. (Fik med til to døgn og tog fire gange i døgn). Det resulterede i, at jeg blev massivt obstiperet. Jeg synes, at I skal skrive, at der skal indtages fast Movicol ved morfinindtag.	I meget høj grad
33	Det var et andet sygehus der tog over.	I meget høj grad
19	Jeg var på operationsbordet tre gange. Første gang for at blive "åbnet" igen og rensset. Anden gang for at blive rensset, og tredje gang for at blive rensset og lukket sammen (syet) igen. Den anden gang [] vidste jeg ikke, at jeg skulle af sted.	I nogen grad
41	Jeg var meget SKUFFET over, at den læge, som havde opereret mig, ikke kom og orienterede mig om operationen, men blev sendt hjem med en madpakke uden spørgsmål om, hvordan jeg kom hjem eller, hvordan jeg skulle klare mig. Jeg bor alene.	I ringe grad
6	Er meget skuffet over måden, det hele foregik på. Da jeg kom fra opvågning, var den første besked til min kæreste, at jeg skulle hurtigt hjem senest dagen efter.	Slet ikke
46	Efter operationen var der ingen, der kunne svare på, hvad der var foregået. Det var ubehageligt bare at vågne op med smerter. De mente ikke, at det var nødvendigt, at jeg snakkede med en læge efter operationen, på trods af at jeg "brokkede" mig over det.	Slet ikke
22	Har frabedt mig mest mulig information vedrørende min operation og videre forløb, da jeg har det rigtig dårligt med hospitaler/sygdom & nålefobi. I stedet har min hustru sørget for kommunikationen med sygeplejepersonalet og har videre givet mig den "nødvendige" information.	Ved ikke

Kirurgisk sengeafsnit Øst

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
3	Besøgstid: Det var besøgende på stuen fra kl. 8:00-21:15. En besøgende [] var der hele dagen. Ingen ro overhovedet. På- og afklædning foregik i overværelse af besøgende, uanset om jeg opfordrede dem til at gå. Svaret lød, at det ikke generede dem. Ellers har jeg været meget tilfreds med operation og indlæggelse. [Fysiske rammer]	I høj grad
11	Fik en fin behandling under indlæggelsen. Personalet var søde til at hjælpe. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	Jeg var indlagt hen over en weekend, og der var en ringe grad af rengøring. Det kunne gøres bedre, da vi på afdelingen delte de store toiletter/badeværelser, da toiletterne på stuen ikke måtte anvendes. Jeg vil gerne rose afdelingens sygeplejersker for at være imødekommende og lyttende i forhold til mine behov. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
30	Jeg er meget forundret over, at da jeg blev indlagt på Kirurgisk Afdeling, var jeg den eneste, der ikke havde et gardin til at trække for min seng. Dette indebar, at hver gang døren gik op ud til gangen, fik jeg lyset lige ind i ansigtet. Dette var meget generende. Jeg kunne ikke vende mig om på den anden side, da jeg lige havde fået en ny hofte og derfor ikke kunne ligge på modsatte side. Det var også meget grænseoverskridende for mig, at der sad mænd til de andre indlagte patienter hele dagen inde på stuen og et par gange lige til klokken 01.00 om natten. Jeg lider af [problemer med maven], og af den grund skulle jeg ofte på toilettet. Det var ubehageligt at skulle stå ud af sengen, kun iført hospitalstøj og til skue for alle og enhver, uden at kunne trække gardinet for. Det ene af toiletterne ude på gangen har to døre. Den ene dør er ud til gangen, mens den anden dør fører ind til en anden stue. Jeg havde den oplevelse, at mens jeg sad på toilettet, gik døren til den anden stue op, og en pårørende var på vej ind, hvor jeg sad på toilettet. Ikke nogen god oplevelse.	I høj grad
31	Jeg oplevede medpatienters telefonsamtaler på stuen som meget forstyrrende. [Fysiske rammer]	I høj grad
32	Alle mine sygeplejersker var meget søde og holdte godt øje med mig. På nær en enkelt, der mødte ind, og kom ned og hilste på mig, hvorefter hun siger til mig, "at jeg ikke skal regne med at se meget til hende, da jeg jo er rimelig selvkørende". Dette var efter man vurderede, at jeg var for dårlig til hjemsendelse!? Jeg så hende heller ikke på HELE hendes vagt[]. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Syntes ofte det tog lang tid fra man rykkede i snoren efter hjælp til evt. smertemedicin, til der kom nogen. Rykkede flere gange, og vil sige, jeg er ellers meget tålmodig. [Ventetid]	I høj grad
44	Var meget tilfreds med deres arbejde. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Samarbejdet mellem redderne og akutteamet var eksemplarisk. Alle var meget kompetente og enestående menneskelige. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Personalet blev opfattet som virkelig positive med stor medmenneskelighed. Fint med udlevering af operationsbeskrivelsen på skrift. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	De gjorde alt perfekt.	I meget høj grad
26	Det kunne ikke være bedre. Et sødt personale. Lægerne var gode til at informere mig og var	I meget høj grad

	meget venlige. Skulle jeg på hospitalet igen og måtte selv bestemme, blev det [samme sted]. [Kvalitet i behandling]	grad
27	Informationen ved indlæggelsen på P4 var fin, især var jeg, i min smertetilstand, glad for visitkortet og den skrevne patientinformation. Men det var ikke rart at tilbringe natten før operationen ved siden af en patient, der var opereret to gange for det samme og lå med stærke smerter. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
35	Meget søde/hjælpomme sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	Bedre bemanding. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	Jeg forestillede mig ikke, at jeg fejlede noget akut særligt som en blodprop, og jeg havde efterhånden følt mig støttet af ambulancefolkene i den antagelse. Jeg accepterede forstandsmæssigt, at min egen læge indlagde mig. Jeg prøvede bedst muligt at "indpasse" mig i situationen med travlhed. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
36	Lægerne kunne godt have opdaget det blødende mavesår første gang, de kiggede. Så havde de sparet mig for en masse blod. Vedrørende plejepersonalet, de var super gode. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
37	Alt for lang ventetid, når man møder fastende ([fra halv otte morgen til halv fem eftermiddag]). [Ventetid]	I nogen grad
46	TAG ALLE ALVORLIGT! Lægerne fandt ingen sten i min galdeblære på scanner og opererede først efter [en del] anfald. Operationen viste, at der var en sten, men lægerne troede ikke helt på mine smerter, da de ingen sten kunne se på scanneren. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
1	Ventetiden var alt for lang til at komme til at tale med en læge. Undskyldte med akutte problemer. [Ventetid]	I ringe grad
10	Der var meget beskidt på toiletterne. I to døgn sagde jeg til personalet, at der på to toiletter ikke var håndsæbe og sprit. Der var blod på gulv og vask i en halv dag, uden der blev gjort noget ved det. Ønsker aldrig at komme på sygehus igen. Og slet ikke Horsens. Sygeplejerskerne var meget søde. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
5	Efter at have været i narkose to gange [i løbet af kort tid] og var meget påvirket af det, ville de sende mig hjem efter ca. ti timer. Jeg kunne knap stå på mine ben. Fik besked på selv at hente min morgenmad og selv at gå i bad!!! Hvor er de varme hænder og blide øjne? [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
6	Dårlig og manglende information, jeg fik besked [først på morgnen], at nu skulle jeg hjem, men jeg skulle først tale med en læge, ventede halvanden time og blev udskrevet. [Kommunikation og information, Ventetid]	Slet ikke
20	Hurtigere til at gribe ind. Vi synes ikke, I påtog jer ansvaret for at redde liv, da [patienten] mentalt ikke kunne samtykke til undersøgelse, men var tæt på at dø. Vi synes, der var meget lidt lægetilsyn og information, og vi skulle som [pårørende], der var med NN, være meget obs på, om NN fik relevant behandling. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Slet ikke

Kirurgisk sengeafsnit Øst

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Øst	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
5	Jeg var indlagt flere gange gennem [flere] år. Jeg fornemmede selv, hvad jeg fejlede, men blev aldrig scannet under anfald, men tre uger efter hver gang. Hvad hjælper det? Anfaldet var længe ovre. [Flere] år om at finde ud af [sygdom]!!! Godt gået, Region Midtjylland.	I meget høj grad
16	Jeg kunne godt tænke mig, at den fysiske formåen efter operationen [] var blevet udpenslet MEGET mere i det skriftlige materiale (hvornår løbe, cykle, have sex osv. igen). YouTube-klippet fremstiller operationen meget lyserødt, men jeg har haft behandlingen før smertestillende i tre en halv uge!	I meget høj grad
20	Vi synes vi som personalet, der var med NN, flere gange måtte gribe ind og sørge for relevant behandling for NN.	I meget høj grad
24	Skal have galdeblære fjernet [midt i november].	I meget høj grad
13	Da jeg ikke var meget syg ved indlæggelsen, og jeg fik det bedre i forløbet. Blev jeg udskrevet uden helt at have forstået sygdommen og det videre forløb og evt. tilbagefald.	I nogen grad
15	Jeg var med til at træffe beslutning omkring min pleje, men min behandling havde jeg ikke brug for at være besluttende omkring, det gav vist sig selv.	I nogen grad
18	Havde støjende medpatient, der tændte lys, drak vand og gik ud på gangen hver halve time hele natten.	Ikke relevant for mig
47	Jeg var indlagt, fordi jeg efter operationen [] ikke var frisk nok til at tage hjem. Fint jeg kunne overnatte, da kvalme gjorde det svært at holde smertestillende i pilleform i maven. Jeg fik generelt god behandling/pleje.	Ikke relevant for mig
40	Jeg blev indlagt pga. mavesmerter på grund af mange mavebrok. Imens jeg var indlagt blev jeg behandlet for blærebetændelse. Jeg har været meget tilfreds med Horsens Sygehus.	Ved ikke

