

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på
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	3
2	Kommentarsamling.....	5

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 sekretariatet. 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 ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	378
Besvarelser fra patienter:	200
Afdelingens svarprocent:	53%

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.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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 "Modtagelse", "Information", "Fejl", "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.

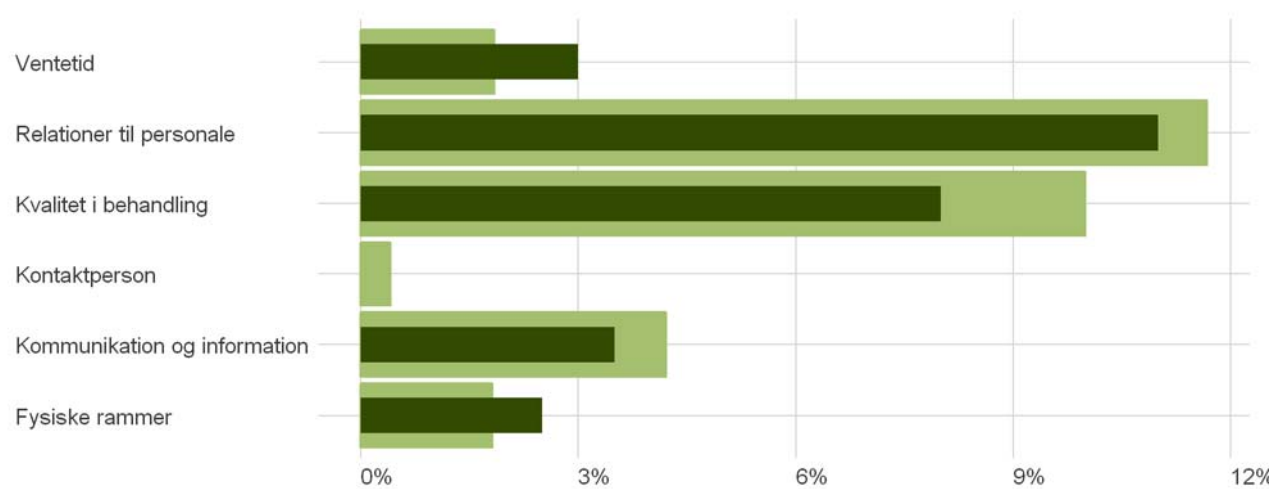
Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"

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 kodere 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 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)










Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
 11	Vagtlæge til Akutmodtagelse til [Sengeafdelingen].	I høj grad
 14	Jeg er far til [patienten], der er [barn], så jeg svarer på vegne af hende og min egen oplevelse ;-). Jeg var med under hele indlæggelsen.	I høj grad
 15	Lå for længe, inden jeg fik smertestillende.	I høj grad
 19	Blev indlagt via vagtlæge som bad os om selv at køre til Akutmodtagelsen.	I høj grad
 34	Meget venlig og kompetent sygeplejerske.	I høj grad
 37	Modtagelsen foregik af en særdeles usympatisk sygeplejerske, hvilket betød, at man som patient følte bare følte sig som "endnu en i dag, der skulle overstås". Hun virkede uinteresset i mine forklaringer, og hvad der ellers foregik på stuen.	I høj grad
 17	Var så dårlig, [at] jeg ikke kan huske noget fra indlæggelsen.	I meget høj grad
 21	Akutmodtagelsen fungerer perfekt. Bortset fra at en CT-scanning blev glemt i første omgang.	I meget høj grad
 26	Der blev taget godt imod os til trods for, at der var gået noget galt med indlæggelsen af [patient].	I meget høj grad
 3	To gange blev forundersøgelsen aflyst. Den ene gang 20 minutter før aftale. Da holdt jeg på parkeringspladsen foran sygehuset. Jeg måtte bare køre hjem igen. Spildt fridag, ingen kompensation.	I nogen grad
 5	Jeg synes, det varer længe før en læge kommer, da man er vild af smerter []. Har været indlagt igen [i efteråret] med []betændelse. Vild af smerter.	I nogen grad
 22	Ingen på akutmodtagelsen spurgte om telefon på pårørende.	I nogen grad
 30	Man skal ikke vente så længe.	I nogen grad
 25	De skulle modtage patienter med akut tilstand uden, at man skal ringe til lægevagten og vente på linjen eller vente på, at en læge kommer hjem.	I ringe grad
 33	Jeg havde haft meget ondt før indlæggelsen, og var derfor stærkt medicineret. Da jeg så blev spurgt, om jeg havde ondt, måtte jeg svare nej (for øjeblikket), derfor blev jeg stillet til side som en, der kunne vente.	I ringe grad
 38	Ja, men de anede intet om min sag.	I ringe grad
 28	Jeg var kun indlagt ti timer efter en kikkertundersøgelse og fjernelse af en polyp. Var meget godt tilfreds med hele forløbet.	Ikke relevant for mig
 40	Er til ambulant undersøgelse! Derfor er ikke alle spørgsmål relevante for mig. Undersøgelsen kan ikke gennemføres før dagen efter, derfor overnatning (indlæggelse på sengeafsnit). ER FASTENDE.	Ikke relevant for mig
 4	MEGET DÅRLIGE VENTETIDER, JEG HAR VENTET OP TIL NI TIMER.	Slet ikke
 12	Ankom kl. 12.30, fik seng kl. 15, tilset af læge kl. 18.30.	Slet ikke
 13	Jeg synes, at det var svært at aflevere min syge søn til fremmede ved Akutmodtagelsen, og så ud at finde en p-plads. Der hvor jeg plejede at køre ind, var der vejarbejde, og jeg måtte	Slet ikke

skynde mig at finde en anden vej derind.

18	Utrolig lang ventetid hos lægevagten. Kun én vagtlæge på arbejde, indtil der blev tilkaldt en ekstra lægevagt ind. Man burde vide, at der kommer mange patienter til lægevagten i weekenden, da de praktiserende læger har lukket, og derfor burde der være flere læger på arbejde i lægevagten i weekenden.	Slet ikke
29	Indlæggelse på [anden afdeling].	Slet ikke
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 toiletet. 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 afdeling, 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.	I ringe grad
	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 afdeling

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
3	Det blev ikke respekteret, at jeg aftalte med læge NN, at han alene opererede. Jeg blev opereret af anden læge NN med fejl til følge. Derfor genindlæggelse og ny operation [senere]. Mit sygdomsforløb blev for forlænget [mange dage], ingen kompensation!	Ja
6	Jeg måtte selv minde personalet på akutmodtagelsen om at tage blodprøver. En urinprøve som personalet bad om ved ankomst, blev aldrig afhentet, og manglende reaktion på at temperaturer steg voldsomt (tegn på forværring af tilstanden). Yderligere gik der 16 timer fra indlæggelse AKUT, til en operation blev foretaget, til trods for klargøring til operation efter blot tre timer.	Ja
9	Blev sendt op på en afdeling af læge NN. Det var en simpel forstoppelse, som var klaret med et par Microlax, men vi skulle blive og overnatte. [Et af dem], der var på arbejde, sagde, at hvis de sendte os hjem med det samme, fik de ingen penge.	Ja
25	Jeg fik medicin, som jeg ikke kunne tåle (morfin).	Ja
2	En af dagene skete der flere fejl i medicineringen (eftermiddags/aftenvagt).	Nej
7	Tog for lang om at få drop, da jeg havde kastet op fra [om morgenen] til, jeg fik drop [om aftenen].	Nej
22	Som tidligere nævnt var der ingen der spurgte mig om telefon på pårørende. Det måtte jeg selv minde dem om.	Nej
30	Jeg skulle ikke have være indlagt på [anden afdeling], men på Kirurgisk afdeling fra starten.	Nej
41	Det videre forløb skulle foregå på andet sygehus, men Horsens fik ikke sendt henvisningen af sted, så det skulle jeg selv klare. Det tog tre uger. Mange opkald.	Nej
4	Nej.	Uoplyst
13	I ved åbenbart ikke noget om handicappede! Blandt andet sagde en sygeplejerske, at vi skulle ringe, hvis jeg skulle have hjælp. Da jeg så endelig gjorde det, kom der ingen. Da jeg spurgte om det, sagde sygeplejersken, at hun troede det var en fejl.	Uoplyst
24	Der var ikke noget.	Uoplyst
29	Blev indlagt fastende. Fik at vide, [at] jeg kunne sætte mig i dagligstuen. Fik en seng tre timer efter ankomst.	Uoplyst
31	kontrastvæske ud i væv i forbindelse med ct-skanning.	Uoplyst
32	Jeg oplevede kun at alt var særdeles tilfredsstillende, flinkt personale og dygtige læger! Jeg kan kun anbefale Horsens Regionshospital.	Uoplyst
38	Det sted, jeg skulle henvende mig, anede ikke, hvem jeg var, eller hvad jeg skulle.	Uoplyst
39	BLINDTARMSOPERATION. Fik oplyst, at pga. weekend og ferieafholdelse var der ikke personale tilstede, så jeg kunne blive opereret med det samme! MEGET skræmmende, heldigvis gik det godt. Men jeg kan jo ikke selv bestemme, hvornår jeg har brug for indlæggelse/operation.	Uoplyst

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 besvimede 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 løsned sig og forårsagede en mindre infektion i underarmen.	Nej
✎ 19	Jeg var til vagtlæge på andet sygehus. Da mit sår (brokoperation) var sprunget op, henvises 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 afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
13	Fik ingen, da min søn ikke tager medicin, er det punkt jo ikke relevant. Og havde det beskidte svar fra sidste besøg i hovedet!	I høj grad
27	Jeg ville gerne have haft at vide, hvad jeg skal gøre, hvis det kommer igen.	I høj grad
33	Jeg havde kvalme og kunne derfor ikke spise. Angående søvn og hvile: Jeg var længe om at opdage, at jeg måtte have madrassen helt flad. Derfor var jeg også længe om at finde hvile. Gennem en lille uges tid sov jeg næsten ikke. Skyldtes det smerter? Dårlig hvilestilling? Dårlig almentilstand? Det var svært at afgøre. Jeg synes ikke, jeg kan bebrejde personalet.	I høj grad
35	Personalet var ikke opmærksomme på, at jeg ikke kunne tåle morfin. Jeg vidste ikke, [at] jeg var overfølsom, men fik morfin gentagende gange, selvom jeg reagerede voldsomt på det.	I meget høj grad
36	Der gik lang tid inden undersøgelse, hvilket resulterede i stor usikkerhed. Havde man blot givet lidt mere information, ville det være meget gavnligt.	I nogen grad
38	Jeg fik ikke meget at vide efterfølgende af sygeplejersken og måtte selv finde ud af, jeg havde "filt" stikkende ud af kroppen eksempelvis.	I nogen grad
3	Måtte søge egen læge efter første operation [nogle] dage efter på grund af hævelser og blodudtrædninger. Fik ingen hjælp af Akutafdelingen, da jeg henvendte mig pr. telefon.	I ringe grad
6	Manglede særligt information i perioden fra indlæggelse til operation. Det var lang tid [] at ligge og have ondt og ikke få særligt meget at vide.	I ringe grad
25	Jeg har ikke de informationer, som jeg har brug for. Har ikke fået behandlingsplan.	Slet ikke
11	Positivt overrasket over personalet på O.P. De fortalte, hvad der skulle ske. Jeg var meget tryk i deres hænder.	Uoplyst
22	Jeg mødte aldrig den kirurg, der opererede mig. Det synes jeg ikke er ok.	Uoplyst
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	I meget høj grad

ved morfinindtag.

- | | | | |
|---|----|--|------------------|
| ✎ | 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 afdeling

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Jeg blev, sammen med medpatienter, spurgt/inviteret til et [møde] angående patienttilfredshed. Specielt angående forhold/oplevelser omkring udskrivelsen. Et initiativ som personalet selv havde taget initiativ til på [afdelingen]. Et meget konstruktivt møde. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
10	Meget venligt personale. Ingen ventetid. Der var meget lidt mad og halvkoldt! [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
20	1. Sygeplejen på afdelingen var i top. 2. Lægen var forvirret/stresset og havde dårlig tid pga. andre patienter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Sygeplejerskerne var meget søde og hjælpsomme, selvom de havde travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Dejligt, at man havde fast personale og ikke hele tiden skulle forholde sig til nye. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Det var kort og godt en meget fin behandling, jeg fik. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Afdelingen fungerede vældig godt. Personalet var venligt og yderst professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Jeg havde en meget ubehagelig oplevelse ved at være indlagt på den pågældende afdeling, idet min far [havde været] på samme afdeling [] tidligere. Jeg har ikke siden været på afdelingen, og da sygeplejerskerne blev bekendt med dette, var de en meget stor hjælp. De var utrolig opmærksomme på, hvordan jeg havde det [og] tilbød at tale og hjælpe, hvis der var noget, jeg ønskede. Det gjorde en ellers ubehagelig oplevelse oven på [] operationen en tand bedre! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Jeg kunne være blevet scannet om formiddagen, da jeg blev indlagt. Men det mente lægen ikke. Om eftermiddagen var det en ny læge. [Jeg] spurgte, om jeg ikke kunne blive scannet, men nej igen. Blev scannet [om aftenen] og opereret [sen aften]. Det er for dårligt at ligge med stærke smerter. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Akutindlæggelsen kunne godt være bedre. Jeg ventede længe på lægen, men på afdelingen var der god behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
8	Personalet [gav] indimellem modstridende svar. Eksempelvis hvad en fastende patient måtte spise, tidspunktet for fasten og ankomst til operation. [Kommunikation og information]	I nogen grad
9	Jeg synes, at man skal udskrive folk, hvis de selv ønsker det, og der er ikke nogen grund til, at de skal bruge en seng, når det ikke er nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad

22	Sygeplejerskerne var søde, opmærksomme og virkede kompetente. Udskrivende læge havde travlt med at få mig ud af døren. Det jeg synes bør ændres: jeg sagde mit CPR nr. mange, mange gange højt på en firesengsstue, så alle kunne høre det, hver gang jeg skulle have [] medicin og have taget blodprøver. Jeg var udstyret med armbånd med navn og CPR nr., men det var der ikke én, der brugte. Det er vel derfor, jeg får det på. Kunne have foregået mere diskret. Følte faktisk jeg hver gang opgav mit kontonummer. ud i æteren. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
38	Jeg manglede information om, hvad der var blevet gjort ved mig, samt information om hygiejne før jeg kunne se hjemmesygeplejersken første gang. Det var efter to dage. [Kommunikation og information]	I nogen grad
6	Information. [Kommunikation og information]	I ringe grad
29	Nærværende og sød sygeplejerske. Travlhed trækker dog meget ned i oplevelsen. Sad og var utilpas i en dagligstue i tre timer. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
42	Først blev jeg sat i [behandling]. Derefter udskrevet efter en dags behandling. Fik en byld ved det ene operationsår [], så arret nu er åbent, og jeg er delvist sygemeldt nu [flere] uger efter operationen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
3	Jeg skulle have fulgt en pårørendes gode råd og være kørt langt udenom Horsens. Er meget frustreret over at lave en aftale med læge NN, som så hverken respekterer og overholder den, efter jeg er lagt i narkose. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
2	Indlagt på P4. Mener at toiletforhold er under al kritik. Fungerer som offentlige toiletter, hvor man skal stille sig i kø for at komme til. Anledning til stor smittekilde, hvis der er nogen med smitsom diarré eller lignende. [Fysiske rammer]	Uoplyst
11	Hos vagtlæge: Meget godt. Operation: Meget godt. En skam, at noget personale på [] afdelingen taler ned til patienterne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

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	I høj grad

















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.



- | | | |
|------|--|------------------|
| ✎ 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 meget venlige. Skulle jeg på hospitalet igen og måtte selv bestemme, blev det [samme sted].
[Kvalitet i behandling] | I meget høj 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/hjælpsomme 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 | <p>Ventetiden var alt for lang til at komme til at tale med en læge. Undskyldte med akutte problemer.
[Ventetid]</p> | I ringe grad |
| ✎ 10 | <p>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]</p> | I ringe grad |
| ✎ 5 | <p>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]</p> | Slet ikke |
| ✎ 6 | <p>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]</p> | Slet ikke |
| ✎ 20 | <p>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]</p> | Slet ikke |

Kirurgisk afdeling

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
 3	Den indflydelse, jeg troede, jeg havde gjort gældende, blev hverken overholdt eller respekteret, da operationen gik i gang, og jeg var i narkose!	I høj grad
 33	Jeg sendte et brev til afdelingen efter min udskrivelse for at takke dem for deres behandling af mig.	I høj grad
 11	Jeg var hjemme om natten. Skulle udrenses og det er nemmest at ordne hjemme, da der er direkte adgang til toilet.	I meget høj grad
 13	Jeg synes, at skemaet var svært at besvare. Jeg valgte jo selv at køre min [] søn, i stedet for at vente på Falck. Jeg tiggede og bad lægen om vi måtte komme til Andet Sygehus, men nej, det måtte vi ikke.	I meget høj grad
 40	Kikkertundersøgelse (i ambulatoriet) blev gennemført dagen efter med godt resultat.	I meget høj grad
 41	Hvis den henvisning var kommet af sted noget før, kunne jeg have fået min "diagnose" noget før og påbegyndt behandling før!	I ringe grad
 1	Hvis lægerne havde lyttet til mig, havde de scannet mig og opereret mig ved indlæggelsen.	Slet ikke
 42	Jeg er fortsat delvist sygemeldt på grund af byld under operationsarret.	Slet ikke
 23	Alt forløb stille og roligt.	Uoplyst
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

