

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Kirurgisk Afsnit 240
Kirurgisk Afdeling P
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

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
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	197
Besvarelser fra afsnittets patienter:	126
Afsnittets svarprocent:	64%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet 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 disse, 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, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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 ophold 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).

Yderligere information

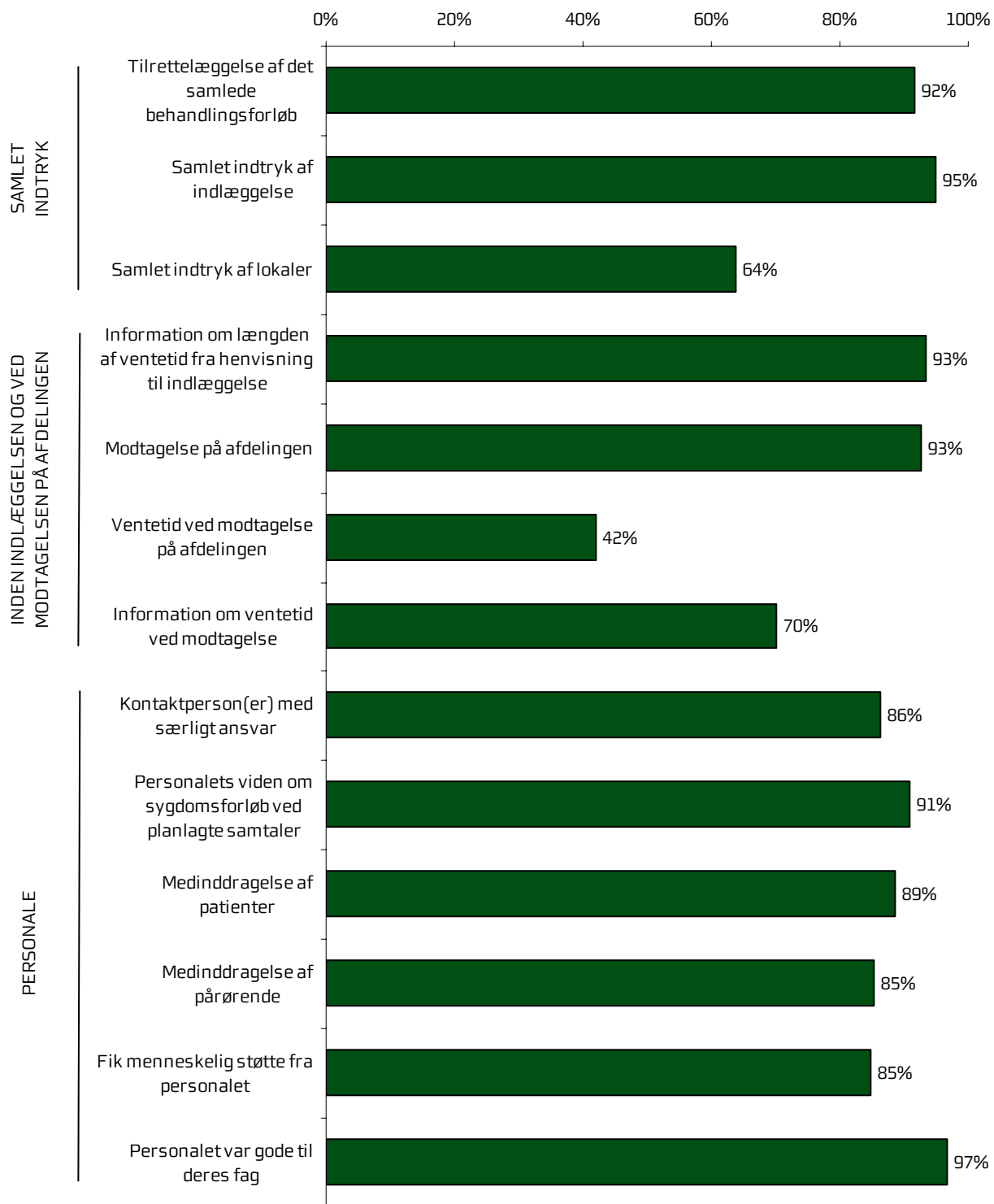
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

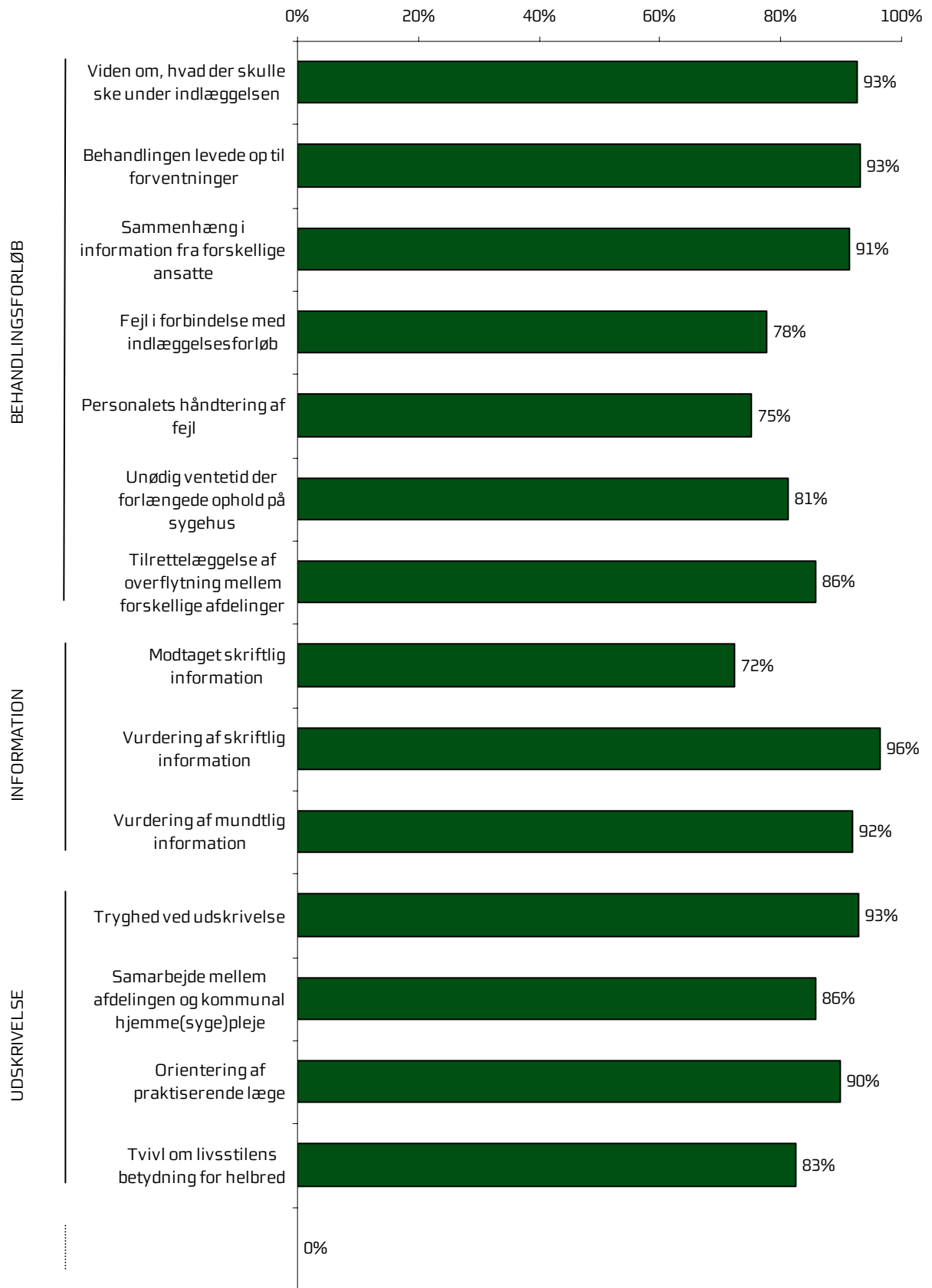
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

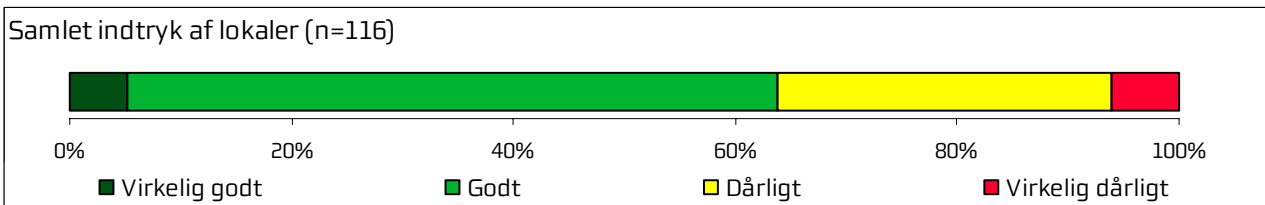
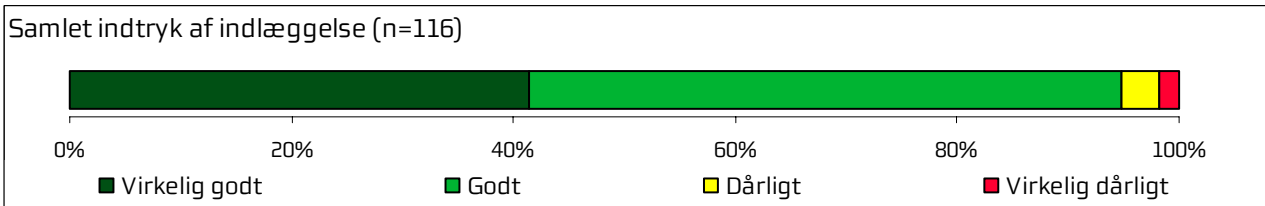
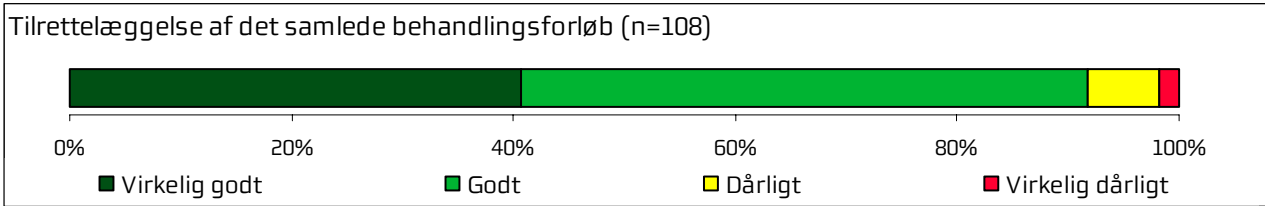
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

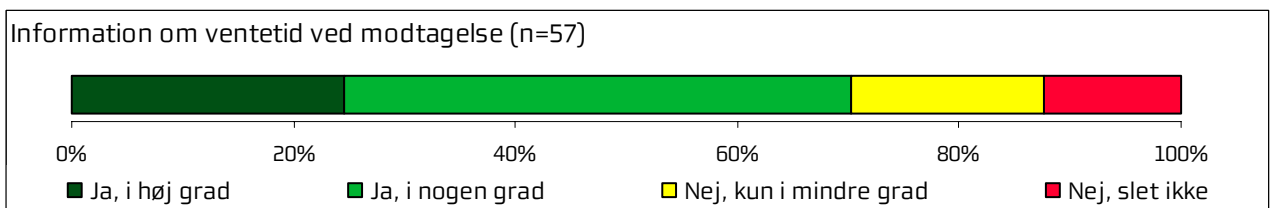
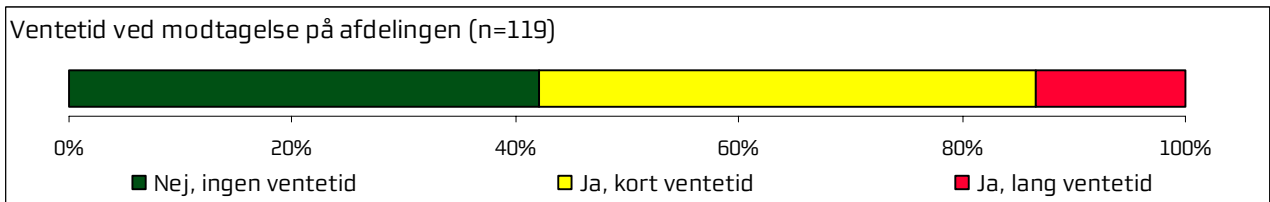
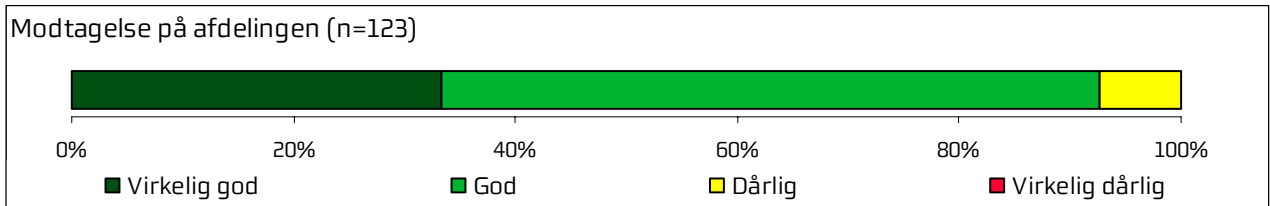
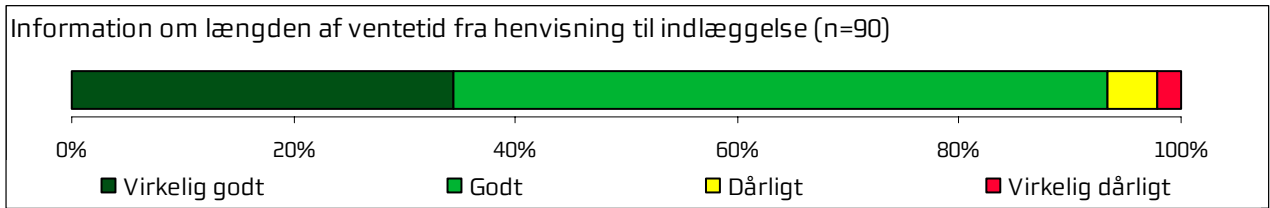
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



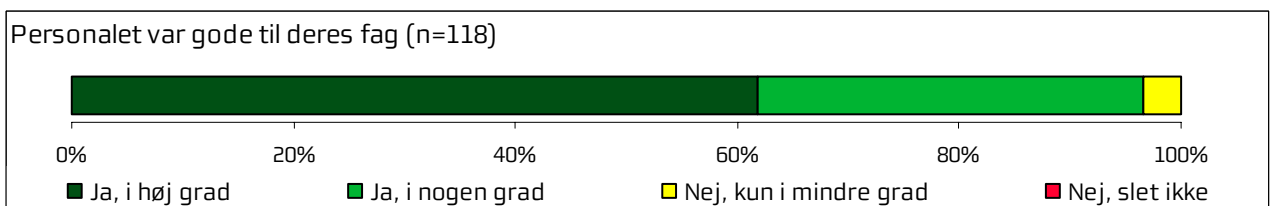
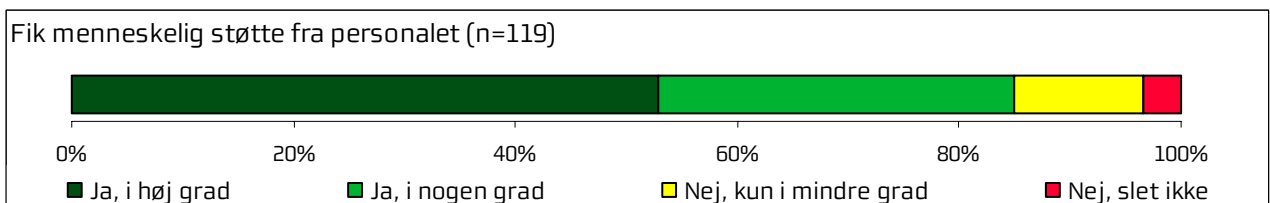
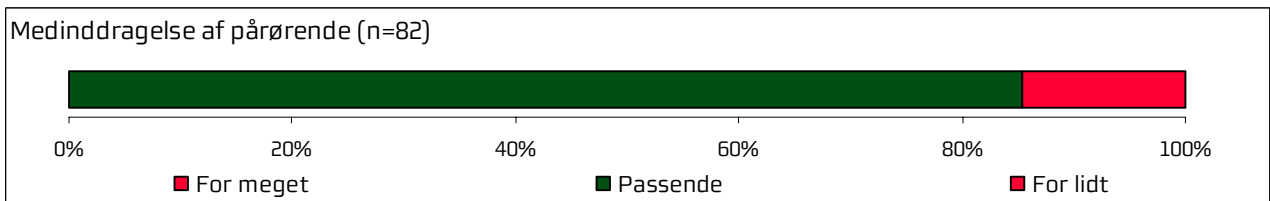
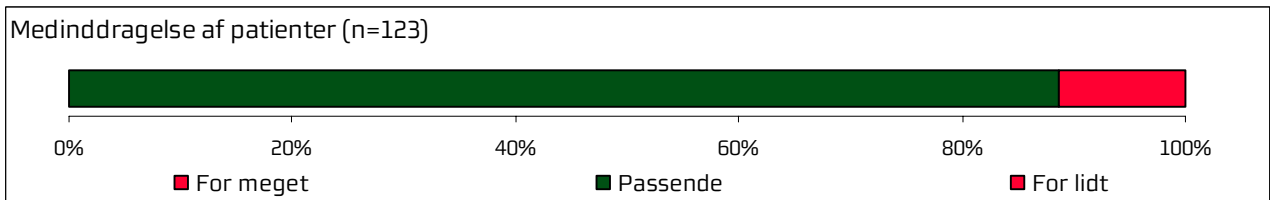
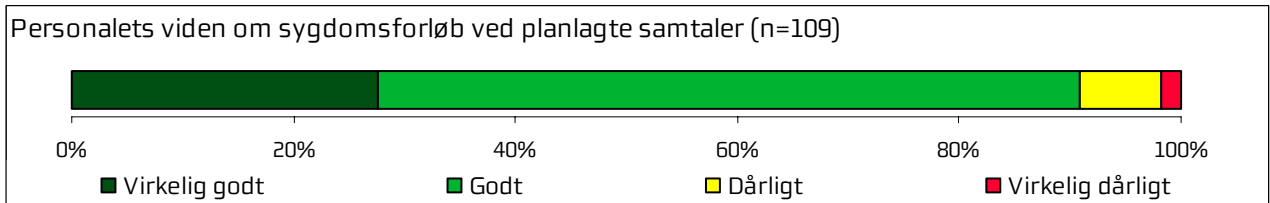
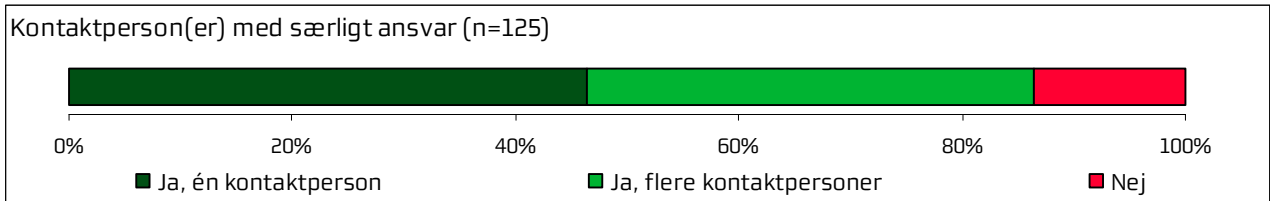
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95%	-	-	100%*	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	64%	-	-	97%*	54%	77%*

4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



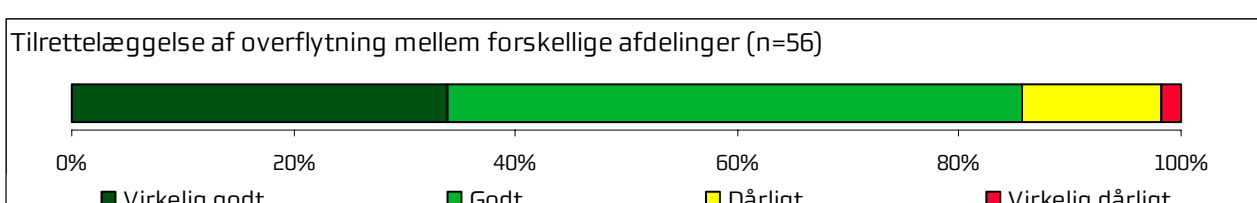
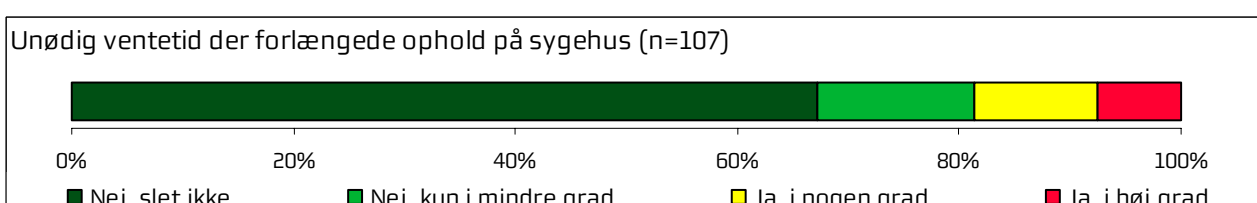
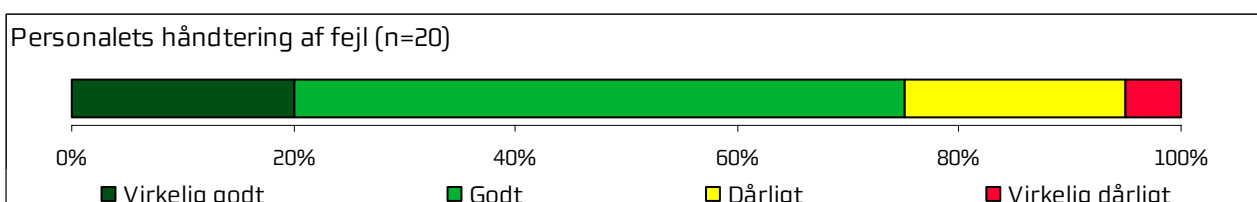
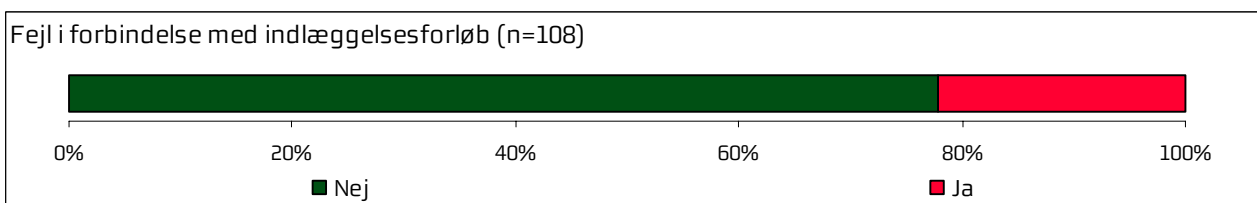
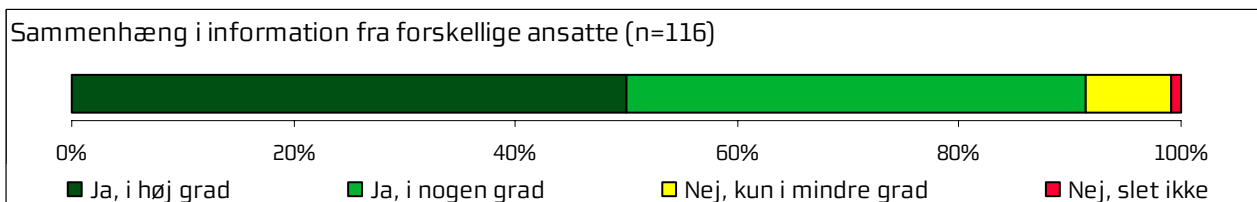
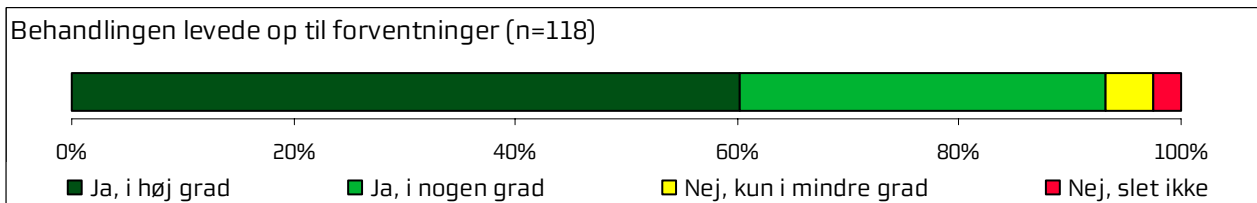
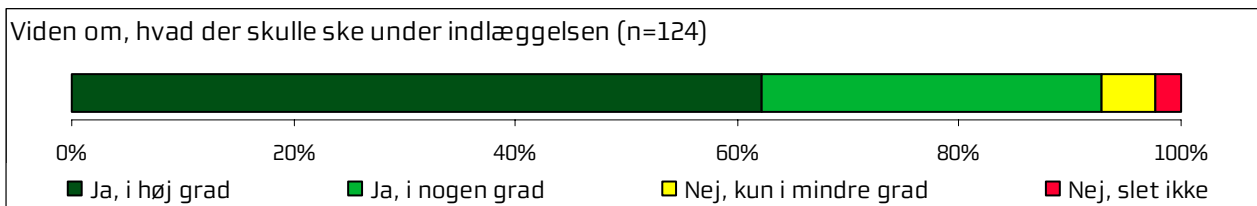
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	93%	-	-	100%*	60%*	87%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93%	-	-	100%*	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	42%	-	-	83%*	28%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	70%	-	-	100%*	32%*	66%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	100%*	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	99%*	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	100%*	62%*	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	85%	-	-	99%*	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	88%*	96%

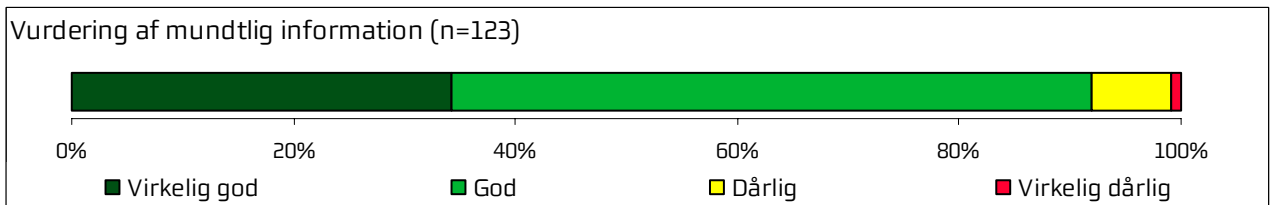
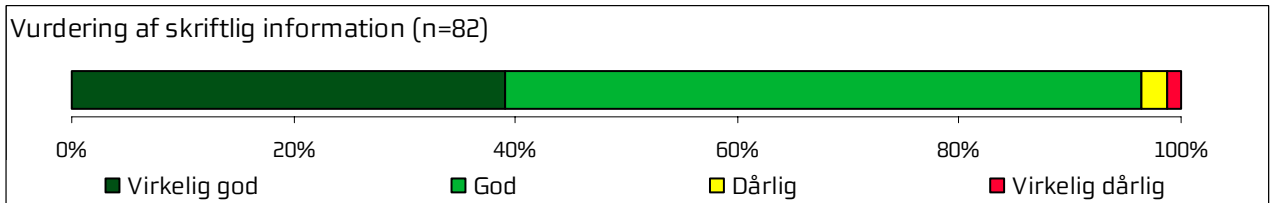
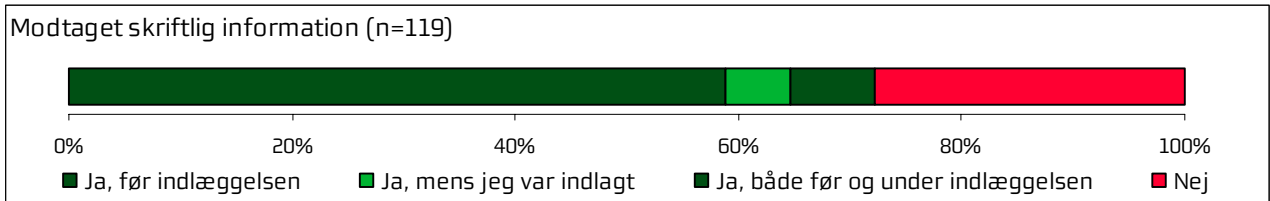
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

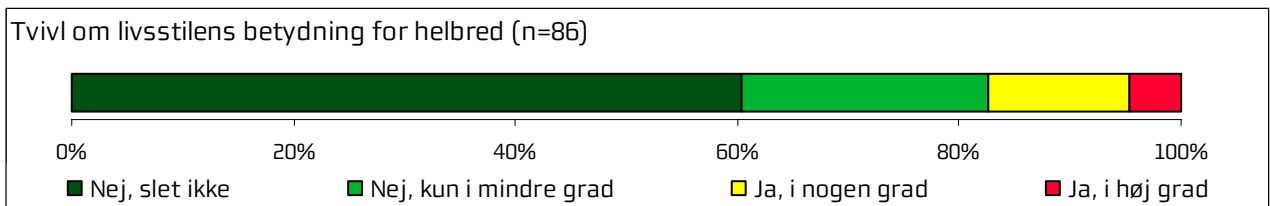
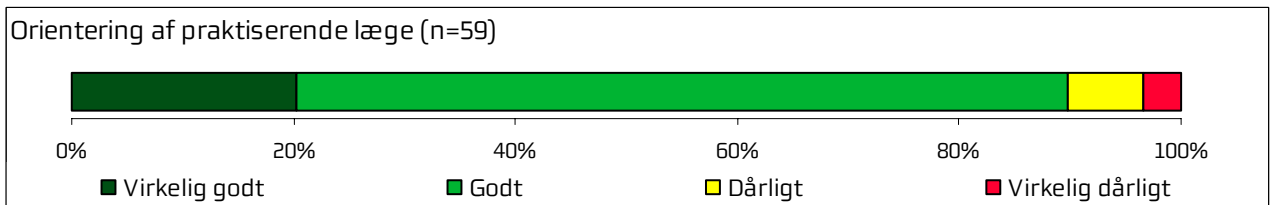
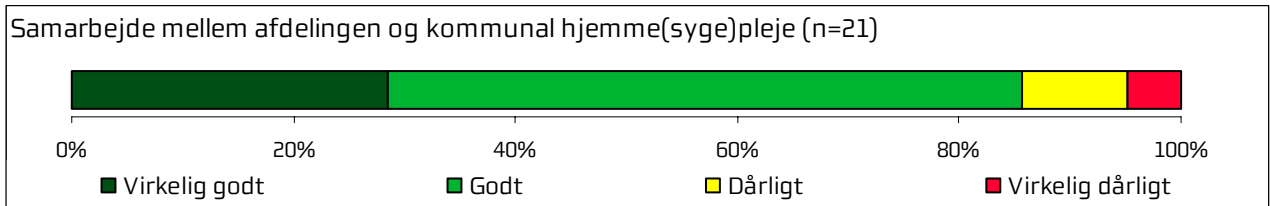
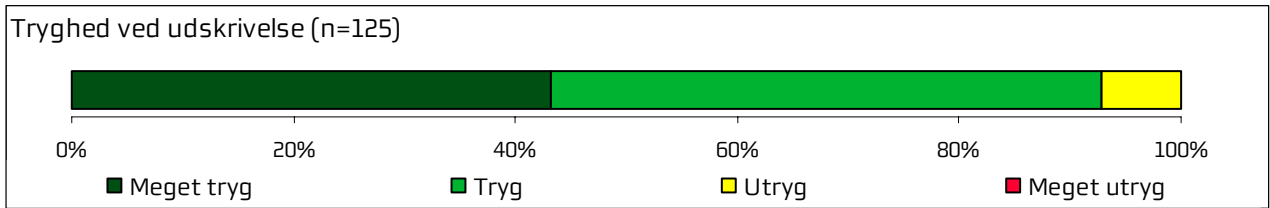
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93%	-	-	100%*	70%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	98%	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91%	-	-	100%*	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78%	-	-	92%*	63%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75%	-	-	100%*	0%*	66%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	81%	-	-	98%*	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	86%	-	-	100%*	70%*	89%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	72%	-	-	84%*	23%*	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96%	-	-	100%	84%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92%	-	-	100%*	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

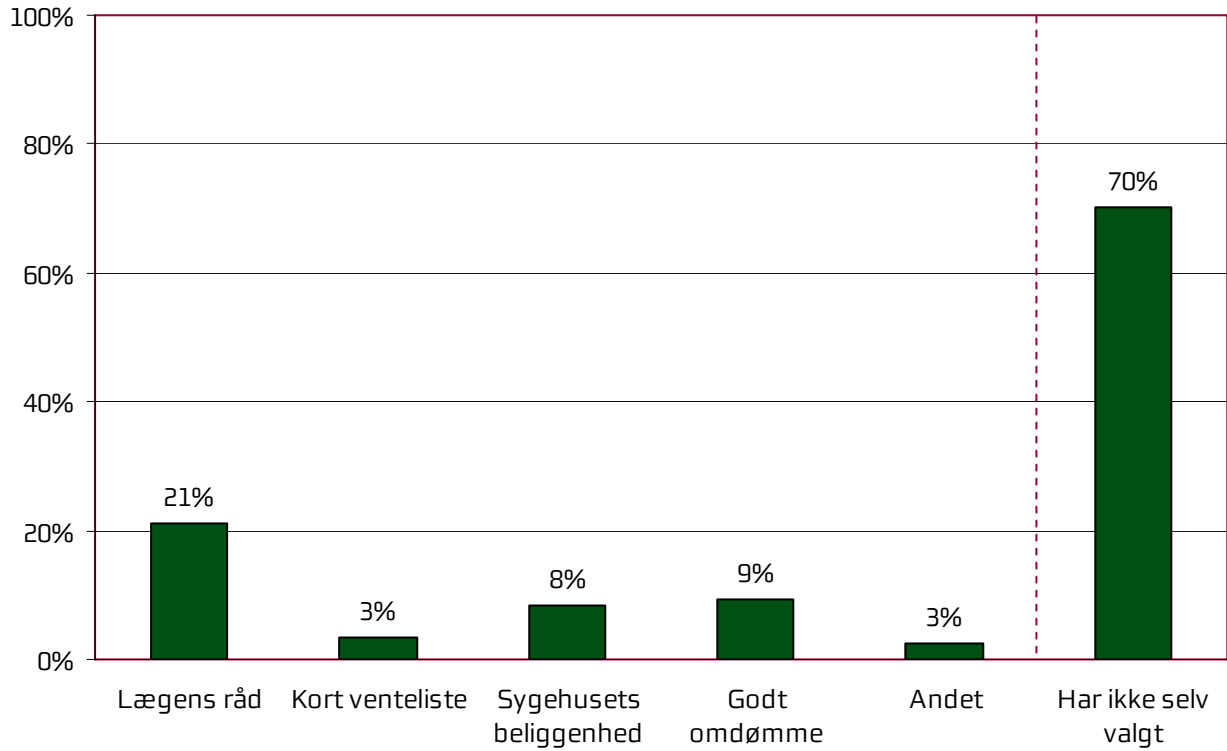


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93%	-	-	100%*	71%*	86%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	86%	-	-	100%	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	90%	-	-	100%*	63%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	83%	-	-	86%	55%*	72%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling
















Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.

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 Afsnit 240














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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det eneste sted, hvor der kan laves netop denne slags operation i landet, værd at vente på. Professionelt. Tak.	Virkelig godt
2	Jeg har været tilknyttet afdelingen flere gange, og det virker som om, de har utrolig travlt. Det virker som om, det er en overraskelse, at man kommer (journalen er væk, og der er ingen, der ved, hvem kontaktpersonen er. Hun bliver fundet og skal så i gang med at finde ud af, hvad der skal ske). Men ud over det er alle meget søde, rare og venlige, og det var et sted, jeg ville vælge igen.	Virkelig godt
5	Personalet var meget venligt, opmærksomt og professionelt.	Virkelig godt
8	Afdelingen gjorde det SÆRLIGT GODT, idet alle patienter fik en virkelig god behandling - både på stuen, operationsstuen, før og efter operationen. HELE personalegruppen, som talte med mig, var bare helt perfekt, og jeg roser dem gerne og meget. Venlig hilsen, og jeg vil gerne på den afdeling en anden gang.	Virkelig godt
9	Det er meget dyrt som pårørende at bo på patienthospitalet, når man er pensionist. Rabatordning kunne hjælpe for personer, som er bosiddende langt væk/anden region.	Godt
10	Rigtig god afdeling. Godt personale. Rengøring er ikke noget at prale af. Møgbeskidt mange steder.	Virkelig godt
13	Modtagelsen var god, men ventetiden var uudholdelig!	Dårligt
14	Da jeg blev dårlig, må jeg sige, man tog hånd om mig. Men ville hellere have haft, at man havde lyttet til mig om væskeindtag.	Godt
15	Jeg blev overflyttet til patienthotellet. Jeg følte mig utryk derovre, men orkede ikke igen en nat på seks-mandsstue.	Virkelig godt
16	Alle var søde og venlige og ikke "overpylrede".	Virkelig godt
18	Jeg er glad for og godt tilpas med hele forløbet vedrørende såvel indlæggelse som behandling.	Virkelig godt
20	Ventetiden har været lang.	Intet svar
21	Min kontaktperson var der aldrig. Jeg var overladt til mig selv.	Intet svar
23	Jeg er brystopereret. Jeg skulle omopereres ambulat. Den læge, der fortalte mig det, havde overset, at jeg var over 60 år. Hun sagde, at jeg skulle have kemo, men da jeg kom ind og blev omopereret, sagde lægen, at det skulle jeg ikke p.g.a. alder. Ydermere glemte lægen også at komme op til mig, efter lægen havde opereret mig, og da jeg skulle have resultatet fra operationen, havde lægen glemt mig. Jeg stod ikke på lægens seddel og måtte efter en time gøre opmærksom på, at jeg var der. Så det var en meget dårlig oplevelse.	Godt

-  24 Meget gammeldags udsmykket afdeling - ikke meget kønt og opløftende at se på (meget "klinisk"). Virkelig godt
-  25 Alle er søde og rare, men har travlt. Der er jo ikke megen tid til ekstra snak. Jeg skriver, da min mand ikke husker ret meget. Alt er glemt en time efter, han får besked. Venligst. Godt
-  27 Efterbehandlingen var fortrinsvis om aftenen. Det var en god oplevelse. Der var roligt, personalet var utrolig opmærksomme på gener, f.eks. rødme m.m. Sidst, men ikke mindst var det "hyggeligt" med kaffe og kage. "Jeg har været syg, men er rask". Sygdommen blev fundet i forbindelse med screening. Jeg har bare været heldig. Godt
-  29 Rengøringen foregår sporadisk og på øjemål af en servicemedarbejder, ansat ikke specifikt til rengøring. Der blev kun gjort rent på steder, hvor medarbejderen kunne SE snavs. Alle andre steder blev ignoreret. Godt
-  32 Seksmandsstuer er alt for store, der er aldrig ro. De gamle senge bør udskiftes. Det vil være en stor lettelse for personalet, så der ikke skal bruges tid og kræfter på at hæve og sænke ryglæn m.m. Virkelig godt
-  33 Dejligt med morgensang! Godt
-  34 Sengestuen trænger til at blive frisket op med farver og kunst på væggene. Bedre og indbydende opholdsstue. Århus Amtssygehus Tage-Hansens Gade er ganske slidt og tung i arkitekturen, ikke særlig indbydende og opmuntrende at komme til, når man er syg og indlagt. Virkelig godt
-  35 Trygt, rart, godt. Og et personale, der gav tid trods mangel på samme! Virkelig godt
-  38 Er meget tilfreds med sygehuset. Virkelig godt
-  39 En lille bitte ting: jeg kunne ikke se fjernsyn, fordi de købte hovedtelefoner (gamle) skrattede, og de medbragte kunne ikke bruges. Virkelig godt
-  41 Opholdsrummet var kedeligt, og ikke rart at være der. Virkelig godt
-  43 Det var dejlig roligt at blive indlagt på afdelingen, da jeg blev flyttet fra kommunehospitalets akutmodtagelse. Godt
-  44 Jeg kunne godt have brugt mere skriftlig information om min sygdom. Mine medpatienter havde nogle små bøger, som jeg ikke havde fået, men det var vist tidligere i forløbet. Man kan ikke altid huske det hele, når man er hjemme igen. Godt
-  46 Dejligt at kunne kontakte afdelingen efter udskrivelsen ved tvivlsspørgsmål eller behov for behandling. Virkelig godt
-  47 Nu har jeg skrevet om en oplevelse ud af flere, men for alle gælder det, at hver gang man kommer som patient på et hospital, så har man brug for at blive taget sig af og behandlet med venlighed, menneskelighed og forståelse - man skal have følelsen af at være i gode hænder - både menneskeligt og fagligt. Og så skal man f.eks. ikke sidde og vente i to timer på, at en læge har tid til at kigge forbi og undersøge de patienter, der sidder troligt og venter. Vi var to patienter, som ringer til afdelingen i weekenden og får at vide, at vi skal komme derind. Først efter at have siddet der et kvarter, hvor vi havde meldt vores ankomst forinden (og altså ringet i forvejen), bliver lægen orienteret. Alligevel sad vi der i alt i to timer og kunne ikke få at vide, hvor længe der ville gå, før lægen

Bilag 1

kom. Det var helt forkert og dybt frustrerende for både patienter og personalet på afdelingen, som skulle ringe efter lægen og forklare over for os. Organiser, at lægen er fast på afdelingen mellem 15.00 og 16.00 f.eks., så kan alle indrette sig efter det og vide, hvad de kan regne med. Og så skru op for venligheden og åbenheden og tydelig organisering - og så skal sygeplejersken ikke nærmest undskyldende ringe efter lægen. Der skal kommunikeres åbent og ligeværdigt mellem faggrupperne til gavn for patienterne - det er jo dem, de er der for!!!
















- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 48 | Fin stemning på stuen, men svært med sekssengsstue, seks alvorligt syge indlagt i vinter, vinduesplads - træk fra vindue, aldrig varmt på stuen. Ikke tidssvarende. | Godt |
|  | 49 | Gøre mere rent på afdelingen, der var meget beskidte gulve. Kun en læge til en patient, ikke ti forskellige læger, der spørger om det samme. | Virkelig dårligt |
|  | 50 | Sekssengsstuer er ikke forenelige med den søvn, man har brug for efter en operation. Da de fleste er ældre, skal der tisses mange gange i løbet af en nat. Der var uro til kl. 4.00, og derefter blev den sidste patient kørt ind på stuen kl. 5.30 efter at have været opereret i løbet af natten. Selv personalet syntes, at det var i overkanten med al den opmærksomhed, stuen havde brug for i løbet af natten. Det var af den grund rart at komme hjem. | Godt |
|  | 51 | Personalet kunne godt have set ind på stuen, når man bliver indlagt fastende om morgenen og først bliver opereret lige før midnat. Ved middagstid får man drikke indlagt i hånden. Om eftermiddagen bliver man spurgt, om man vil have kaffe. Det var, hvad jeg så til personalet, med mindre jeg gik hen på kontoret. Godt, at jeg ikke var alvorligt syg. | Virkelig dårligt |
|  | 52 | Hospitalet kunne godt have lidt medicin mod blæner, myggestik og andre småting, der kan opstå ved et svækket immunsystem ved en operation. Maden betyder også meget - bedre supper, flødeskum til øllebrød, is er godt at få gennem halsen efter en operation. | Godt |
|  | 56 | Informere pårørende og patienter bedre. Og undgå alt den ventetid. | Godt |
|  | 57 | Patienter bør underrettes, om der er daglig stuegang, eller hvornår lægen tilser én (f.eks. ved udskrivning). | Godt |
|  | 58 | Det undrer mig, at man blandt kontaktpersoner har en læge, som man så kun har at gøre med ved det første møde. Jeg var orienteret om, at man ikke vidste, hvem af kirurgerne det blev, og jeg var absolut tilfreds med min. Det er mere det, at det er de samme mennesker, man møder. Absolut venligt og imødekommende personale, der havde overskud til at forstå min situation og baggrund, så jeg var tryk. | Virkelig godt |
|  | 59 | Personalet tager utrolig godt imod og er meget omsorgsfulde for patienterne. Jeg følte mig virkelig tryk ved at være indlagt på afdelingen. Afdelingen er i dårlig stand, specielt senge, dyner, puder og meget slidt tøj. | Virkelig godt |
|  | 60 | Opvågning til et 13-tal, HELT OK. | Godt |
|  | 62 | Manglende information om smerter, behandling og lignende efter operationen. | Godt |
|  | 65 | Alle var utrolig søde og gode til at lytte. En god oplevelse (trods alt) selvom man er syg. | Virkelig godt |
|  | 66 | Jeg blev indlagt for at skulle blive opereret. Var der hele dagen indtil om eftermiddagen. Fik at vide, at jeg ikke kunne blive opereret samme dag, men måtte tage hjem og komme en anden dag. Det | Virkelig godt |

kunne man godt forberede folk på, at man måske ikke kan komme til samme dag, men er ellers meget tilfreds. God behandling af personale og tid til at snakke med mig.










Kirurgisk Afsnit 240

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kun ros.	Virkelig godt
6	Efter ca. tre måneder efter henvisning ringede jeg selv til hospitalet for at få oplyst ventetid. Så fik jeg hurtigt svar.	Godt
7	Det var en meget forhastet velkomst, jeg fik, da jeg mødte ind på afdelingen. Jeg følte, at jeg var i vejen, da min tid var akut - men planlagt. Sygeplejerske NN vidste ikke, jeg skulle komme. Jeg følte, jeg fik skæld ud og fik besked på at forlade afdelingen et par timer og vende tilbage, selvom jeg var mødt til det aftalte tidspunkt. Det er enormt frustrerende at have en oplevelse af at være i vejen, når man møder ind til operation, som man naturligvis er enormt nervøs for.	Godt
8	Blev godt modtaget til samtaler før indlæggelsen. Blev rigtig godt mødt på afdelingen ved indlæggelsen.	Virkelig godt
24	Meget organiseret forløb og meget professionelt forløb.	Virkelig godt
27	Information om længden af ventetid fra jeg blev henvist til indlæggelsen, fandt jeg dårlig. Jeg var på radiologisk afdeling om vinteren og fik stillet en diagnose. Her forventede de, at jeg kunne blive opereret før jul. Der blev reserveret tid før jul til samtale på en anden afdeling. Ved denne samtale kunne jeg grundet sygdom blandt personalet ikke få oplyst en dato for operationen - DET KAN DA IKKE PASSE, AT DER KUN ER EN PERSON, DER KAN DENNE ARBEJDSGANG. Jeg nægtede at acceptere dette faktum, men fik dog senere på dagen en indlæggelsesdato senere på vinteren. Jeg finder dette uacceptabelt.	Godt
28	Jeg oplevede et meget velfungerende system, der tog uhyre professionelt hånd om mig, min psyke og fysik. Kunne dog også mærke en enorm travlhed, som bevirkede, at jeg måtte "læse mig frem" til nogle basale informationer. De var at finde i det omfattende udleverede materiale. Tror dog ikke, alle patienter har overskud til dette.	Virkelig godt
29	Jeg var i en elendig forfatning, da jeg ankom til den medicinske visitationsafdeling. Blev anbragt på en seks-sengsstue med et par meget urolige patienter. Jeg havde også en af vask ødelagt pude, som jeg bad om at få byttet, hvilket blev nægtet.	Godt
30	Det virkede ikke særlig travlt på modtagelsesafdelingen. Vi var de eneste, der sad der. Personalet talte sammen - jeg oplevede ikke en imødekomende modtagelse, blot en accept af at vi var der, kunne sætte os, og så skete der vel noget.	Godt
31	Dårlige vagtlæger.	Godt
32	Jeg har haft et godt og hurtigt forløb.	Virkelig godt
34	Virkelig fin og behagelig modtagelse. God stemning fra sygeplejerske og læge/kirurg.	Virkelig godt

-  39 Jeg synes ventetiden, fra jeg kom, og til jeg skulle opereres, var lidt for lang. Virkelig godt
-  40 Godt tilfreds. Virkelig godt
-  42 En virkelig dejlig modtagelse på afdelingen. Virkelig godt
-  45 Mødte fastende tidligt om morgenen. Da jeg ankom, fik jeg at vide, at min mand skulle gå med det samme, fordi jeg skulle skynde mig at klæde om og i seng, da jeg var nummer et, som skulle til operation. Dejligt! MEN, op ad formiddagen spurgte jeg, om jeg ikke skulle køres ned, når jeg nu skulle opereres som nummer et. Fik det svar, at jeg ikke var nummer et, og at det godt kunne være et stykke tid endnu. Personalet havde lovet at ringe til min mand, når jeg kom på opvågning! Da han selv ringede op af formiddagen, fik han at vide, at han selv skulle ringe! Jeg blev opereret om eftermiddagen. Det ville være ok, hvis jeg var blevet informeret løbende. Virkelig godt
-  47 Modtagelsen var ikke særlig imødekommende - som om de ikke var helt klar over, at jeg kom. Dårligt
-  48 Rigtig god fornemmelse af, at der var den tid, som var nødvendig i den pågældende situation. Godt
-  49 Ventede i ca. to timer, inden kontaktpersonen kom. Virkelig dårligt
-  55 Blev mødt af nattevagt og bedt om at gå i en seng. Mens andre sov, virkede som en stor fabrik. Intet svar
-  56 Da jeg kom ind, syntes jeg, det var for dårligt, jeg ikke blev informeret bedre om, hvad der skulle ske. Det gik virkelig langsomt. Godt
-  57 Ved modtagelsen var der især ventetid på læge NN. Godt
-  60 Fik en rigtig gammel, dårlig seng, som jeg påtalte, da jeg har dårlig ryg, men jeg troede slet ikke, der fandtes så gamle senge på et sygehus mere. Meget gammelt toilet og baderum. Godt
-  61 Jeg havde 2 sygeplejestuderende som tog hånd om mig. Jeg fortalte dem om min sygdom, og hvad den gjorde ved mig, som de ville tage med i deres afsluttende opgave. Midt i det hele var det positivt for mig. Virkelig godt
-  65 Alle var gode til at forklare alt om indgreb og efterbehandling. God behandling fra dag et! Virkelig godt
-  68 Synes, at personalet virkede meget stresset og usikre. Havde svært ved at besvare de spørgsmål, der blev stillet. De glemte også flere ting. Godt
-  71 Efter kort ventetid blev jeg modtaget af en, som skulle indskrive mig og have forskellige oplysninger, og hun orienterede mig om, hvad der skulle ske, og hvem jeg skulle tale med. En god oplevelse. Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 240**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

		Patientens samlede indtryk
	ID 6 Kommentar Infektion efter operation.	Godt
	7 Afdelingen var ikke klar over, at jeg skulle komme.	Godt
	14 Fejl i væskeindtag.	Godt
	25 Glemte undersøgelse, blev ikke taget.	Godt
	26 Dræn trukket ud.	Godt
	47 Efter operation havde jeg fået et stort plaster ovenpå såret for at standse blødning. Det begyndte at klø i løbet af natten, og da det blev taget af, viste det sig, at jeg reagerede allergisk på plasteret, og jeg fik nogle store sår derefter.	Dårligt
	55 Et nat i et smertehelvede.	Intet svar
	57 Betændelse.	Godt
	60 Medicin.	Godt















Kirurgisk Afsnit 240

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Kun ros. Dejligt personale.	Virkelig godt
5	Hele indlæggelsen var en meget "positiv" oplevelse.	Virkelig godt
11	Indlagt til operation. Operation dagen efter blev aflyst sent om aftenen (fastede hele dagen). Operation dagen efter igen, kom for over middag (kunne ikke operere, var ikke tømt nok ud). På grund af jeg fastede, havde de givet mig noget grød fredag aften, da operationen blev aflyst. Jeg nævnte det for personalet, om jeg måtte få grød, da jeg stadig skulle faste - de sagde ja. Operation to dage efter. Da lykkedes det. Så jeg kom til at faste i alt fem dage.	Godt
12	Jeg oplevede kommunikationsbrist i samtaler med kirurger før operationen. Talte den første dag med en læge, der gav udtryk for, at jeg skulle vælge mellem to forskellige operationer. Næste dag sad der to nye læger og troede, at jeg havde bestemt mig for den ene operation.	Godt
13	Al, al for lang ventetid på læger, sygeplejersker mv. Enorm lang ventetid på at blive udskrevet.	Dårligt
14	Skulle drikke meget væske. Fik væske under udskylning uden elektrolytte (salt). Blev akut dårlig om natten, efter medicinindtag blev jeg ok. Man kan ikke drikke 3-4 liter vand uden salt eller sukker.	Godt
16	Svaret til mig, om jeg skulle have efterbehandling, tog alt for lang tid, knap to uger. Selvom de fra afdelingen, hvor jeg var blevet opereret, gjorde alt, kom det ikke fra laboratoriet.	Virkelig godt
17	Jeg oplevede nogle rigtig søde og dygtige sygeplejersker hele forløbet igennem. Jeg har nydt at være i jeres hænder.	Intet svar
18	Jeg synes, at det var rart, at jeg straks fik en fast kontaktsygeplejerske, og at jeg fik hendes kort. Jeg er glad for, at den læge, som skulle undersøge/behandle mig, såvel som læge NN, kom ind på stuen for at tale med mig såvel FØR som EFTER behandlingen.	Virkelig godt
19	Sygeplejerskerne langt bedre end SOSU-assistenterne.	Godt
21	Den læge, der skulle operere mig, anede ikke, hvad jeg skulle opereres for, 10 minutter før jeg blev kørt op. Han var vildt frustreret.	Intet svar
22	Har tidligere været indlagt på andre afdelinger af Århus Sygehus, hvor kirurgisk afdeling P er betydeligt bedre end andre afdelinger. Meget mere venligt og hensyntagende personale, både læger og sygeplejersker. Der var også mere rent. Dog synes jeg, at seksmandsstuer er for meget.	Intet svar
24	MEK glemte at sende journal videre i forbindelse med fortsat behandling, dermed blev forløbet forlænget med næsten tre uger.	Virkelig godt
25	Som pårørende var eneste svar, at det bare var ærgerligt, at de glemte ham til den undersøgelse og	Godt

Bilag 1

blev ikke taget næste dag eller senere.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 27 | Jeg har haft en positiv oplevelse af indlæggelse/efterbehandling. Skal jeg fremhæve en positiv oplevelse, var det, at den samme læge, vi havde samtale med inden operationen også foretog operationen og var efterfølgende til rådighed på afdelingen. | Godt |
|  | 28 | Meget professionelt og empatisk personale. Jeg har ikke tidligere været opereret og er dybt taknemmelig for, at personalet på operationsgangen udstyrede min mand med overtrækstøj for at kunne sidde hos mig de tre minutter, det tog, før jeg sov! | Virkelig godt |
|  | 30 | Modtagestedet på Kommunehospitalet var lidt træls, ugideligt og dvaskt. På selve afdelingen, hvor min datter var indlagt, var lægen der undersøgte mv. fint. | Godt |
|  | 32 | Jeg oplevede, at mit behandlingsforløb var nøje planlagt - en god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 34 | Jeg er meget tilfreds og roser personalet for professionalism og medmenneskelighed trods travlhed. | Virkelig godt |
|  | 35 | Fantastisk behandling. Fantastisk personale. | Virkelig godt |
|  | 37 | Jeg fik medicin for at rense tarmen, så jeg løb på toilettet utallige gange om natten, og der var langt at løbe, så jeg var meget træt. | Godt |
|  | 40 | Jeg syntes, at mit dræn blev taget lidt for tidligt ud, da jeg efterfølgende måtte tappes flere gange. | Virkelig godt |
|  | 44 | Der var ikke ventetid på afdeling P - det var tidligere i forløbet. Jeg var til forundersøgelser mange gange - hver gang fungerede fantastisk:) Man havde en ny tid med derfra, og de forskellige afdelinger kommunikerede godt. Der var en enkelt smutter, men pyt... | Godt |
|  | 47 | Jeg mødte ind om morgenen, fastende siden aftenen før og havde fået at vide, at jeg var nummer to til operation. Jeg lå og ventede i tre timer, sagde farvel til min mand og blev så kørt over på operationsgangen og fik at vide, at jeg nu skulle opereres. Jeg blev placeret i min seng ude på operationsgangen, fordi operationsstuen ikke var klar endnu. Her lå jeg i næsten en time, og så personalet gå ind og ud fra diverse operationer. Jeg følte mig meget "lille" i den situation og havde svært ved at holde modet oppe. Hvorfor kunne jeg ikke have ventet med at blive kørt over på operationsgangen? Hvorfor kunne vi ikke have ventet med at møde ind på hospitalet, til der var plads til mig? | Dårligt |
|  | 52 | Jeg havde ondt efter bedøvelsen. Jeg fik blæner i munden, men fik ikke behandling for dem, før jeg kom hjem. Småting, men alligevel ubehageligt. Maden passede ikke til patienter, der kun kan indtage flydende kost. | Godt |
|  | 54 | Fejllagt drop før operationen. Jeg fortalte, at det gjorde ondt, men nej, sygeplejersken sagde, det lå godt nok. Resultatet var blå arm 14 dage efter operationen. Lægen NN "glemte" at komme og informere mig inden operationen. | Godt |
|  | 55 | Fik ingen smertebehandling, selvom der var bevilget en sprøjte fra opvågningen. Nogle gange før og efter operationen problemer, som jeg heldigvis selv registrerede. | Intet svar |
|  | 56 | Jeg ventede fire timer på en læge, som kunne sige til mig, at jeg var udskrevet. Det er virkelig lang tid. | Godt |










- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 57 | Efter operationen var jeg mørbanket i hele overkroppen - fik en del smertestillende. Selve operationssåret var en biting, indtil jeg nogle dage efter opsøgte hospitalet igen på grund af kraftig infektion. Jeg gik ca. to uger i træk og blev behandlet for dette. Jeg blev reopereret, da såret ikke ville hele/lukke helt. | Godt |
| ✎ | 58 | Positivt at man altid kan ringe ind efter udskrivning, og er der travlt, at der bliver ringet tilbage. Det eneste negative - skal man ind i weekend, så alt for lang ventetid. Jeg oplevede at vente fire timer for noget, der tager ti minutter. | Virkelig godt |
| ✎ | 60 | Kom for sent ud af medicin siden operationen (jeg havde ringet og rykket for besked, da jeg vidste, at noget skulle jeg ud af, men fik ikke noget svar). Fik ingen hjælp til at tage min medicin, jeg får dagligt mange forskellige slags. | Godt |
| ✎ | 63 | Sygeplejepersonalet havde efter min opfattelse ingen idé om, hvad jeg normalt tager af medicin, og jeg måtte selv spørge, om jeg kunne tage af medbragt medicin. | Intet svar |
| ✎ | 67 | Manglende information om årsagen til ventetiden inden selve operationen på dagen. | Virkelig godt |
| ✎ | 70 | Man får at vide, at hvis der er noget, skal man endeligt ringe til afdelingen. Men har man informeret afdelingen dette. Det fungerede ikke i weekenden. Det var ikke noget, de kunne tage sig af. Jeg kunne ringe til et andet Hospital "Vejle", der er tættere på. | Godt |
| ✎ | 71 | Indlagt, opereret dagen efter, udskrevet næste dag - meget hurtig behandling. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afsnit 240

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg er blevet fulgt telefonisk fra analfysiologisk. Det har været rigtig godt og meget trygt.	Virkelig godt
3	De gener jeg har fået efter, ville I ikke tro på, da jeg talte med lægen ved efterkontrol.	Godt
4	Jeg manglede en konkret udskrivningssamtale med en læge eller afdelingssygeplejerske. Sidste nat sov jeg på patienthotellet. Næste morgen gik jeg retur til afdelingen, hvor jeg selv opsøgte kontaktsygeplejersken for at sige farvel! Det ville have været rart at have fået et tidspunkt opgivet.	Godt
8	Jeg var lidt utryk ved udskrivelsen, pludselig var lægen bare gået - jeg havde fået noget i "den gale hals", men nu var jeg udskrevet, sagde én, der kom forbi.	Virkelig godt
14	Der gik for lang tid, før jeg fik svar på undersøgelse efter (næsten tre måneder).	Godt
16	Jeg har en gang ringet til lægen, det sagde hun, jeg skulle, hvis jeg blev usikker. Hun ringede tilbage efter kun tre timer og gav mig et godt svar på det, jeg spurgte om.	Virkelig godt
19	En dygtig reservelæge NN sørgede for, at jeg den næste dag kom til en for mig relevant undersøgelse. Lægen måtte flere gange efterlyse den første undersøgelse.	Godt
28	Jeg er fuld af taknemmelighed over det store apparat, som igangsættes, når man får diagnosen cancer.	Virkelig godt
30	Hun kom ind om aftenen og var indlagt til aftenen efter. Egentlig havde hun fået at vide, at hun skulle blive en nat mere. Vi sad i tv-stuen, da en læge tilfældigt opdagede os og spurgte lidt ind. Herefter blev hun udskrevet samme aften. Det var lidt mærkeligt.	Godt
36	Kun indlagt halvanden dag.	Virkelig godt
37	Jeg var meget træt efter undersøgelse, men kunne ikke få lov til at hvile, da de skulle bruge min seng.	Godt
47	Min udskrivelse var hovedkulds og rigtig ubehagelig. Jeg var meget dårlig efter narkose, meget svimmel og kunne ikke gå uden støtte. Natten igennem blev jeg tilset af en venlig og indfølelse sygeplejerske. Blev vækket om morgenen og fik at vide, at jeg kunne gå på toilettet og gøre mig klar - jeg var groggy, havde ikke selv gået på toilettet endnu uden støtte og var svimmel og havde kvalme. Jeg ringer til min mand, da jeg vågner og siger til ham, at sygeplejersken har sagt, at det nok bliver om formiddagen, at vi kan tale med en læge og så derefter tage hjem. Da jeg så kommer ud fra toilettet, står sygeplejersken klar for at sige, at lægen kommer om lidt, og at sygeplejersken har ringet og sagt til min mand, at han skal komme nu, og at jeg lige kan skynde mig at tage noget morgenmad. Jeg bliver helt overrumplet og er stadig utilpas. Henter lidt morgenmad, når lige at spise det, min mand kommer, en fysioterapeut kommer og siger, at hun lige skal nå at vise mig nogle øvelser, som jeg skal lave derhjemme, inden lægen kommer - hun er nemlig lige på trapper-	Dårligt

ne!! Jeg kommer ud på gulvet og skal lave fysiske øvelser, men må stoppe fordi jeg er svimmel og utilpas. Fysioterapeuten virker noget irriteret over hele situationen, afleverer sine papirer og går igen. Lægen kommer lige efter, virker fortravlet og uforstående over, at vi gerne vil høre, hvordan operationen var gået. Vi havde nogle konkrete spørgsmål. Det ville hun ikke finde i min journal, det kunne jeg få svar på ved udskrivningssamtalen flere dage senere. Hendes mobiltelefon ringede, og hun gik ud, kom ind igen, men ville helt tydelig bare gerne videre. Jeg/vi følte os i den grad i vejen. Der var også to sygeplejersker med til snakken, og der opstod en mindre ordveksling mellem dem og lægen. Stemningen var ikke venlig. Derefter blev mit plaster fjernet, kommenteret med, at jeg da vist var allergisk over for plasteret og havde kløe og store sår, hvor det havde siddet, at jeg godt kunne tage mit eget tøj på og så tage hjem. Næste patient lå allerede klar ude i en forgang til mit værelse. Godt et døgn efter indlæggelsen er jeg hjemme igen - ikke en havde sat sig på min sengekant og spurgt, hvordan jeg havde det, jeg kunne få en sammenkogt ret til aftensmad, da jeg spurgte efter et stykke frugt eller brød efter 18 timers faste. Min oplevelse var, at der ikke var tid til at tage sig af den enkelte i en situation, hvor man virkelig har brug for det - desværre. Oplevelsen er svær at have med at gøre her bagefter, fordi det kan være svært at tage sig selv og sin egen sygdom/situation alvorligt, når ikke engang fagfolk gør det.

- | | | |
|---|---|---------------|
|  | 53 Alt i alt synes jeg, det var en "rar" oplevelse at være på hospitalet, når det nu skulle være sådan. Det er sådan set, hvad jeg kan sige om det. | Godt |
|  | 56 Jeg var gravid under indlæggelsen, og jeg blev udskrevet uden at vide, hvad der var galt. Og de ville ikke rigtig undersøge mig på grund af det. | Godt |
|  | 57 Jeg bad min kontaktperson om at se på mit plaster/sår inden udskrivning. | Godt |
|  | 58 Jeg ville nok have haft det bedre med en dag længere indlæggelse i betragtning af, at jeg er alene. | Virkelig godt |
|  | 60 Men fik ellers en god behandling, trods meget lidt tid til personalet. | Godt |
|  | 63 Ingen information under indlæggelse/udskrivning vedrørende livsstil. | Intet svar |
|  | 64 Ja, manglende information om sårpleje, efter hjemsendelse opstod betændelse og dødt kød. Blev tilset af to læger, inden der blev reageret. | Godt |
|  | 67 Bortkommen journal ved andet kontrolbesøg. | Virkelig godt |
|  | 69 Lægen, som udskrev mig, havde ikke forstand på min sygdom. | Virkelig godt |

