

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Kirurgisk Afsnit 260
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:	95
Besvarelser fra afsnittets patienter:	57
Afsnittets svarprocent:	60%

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

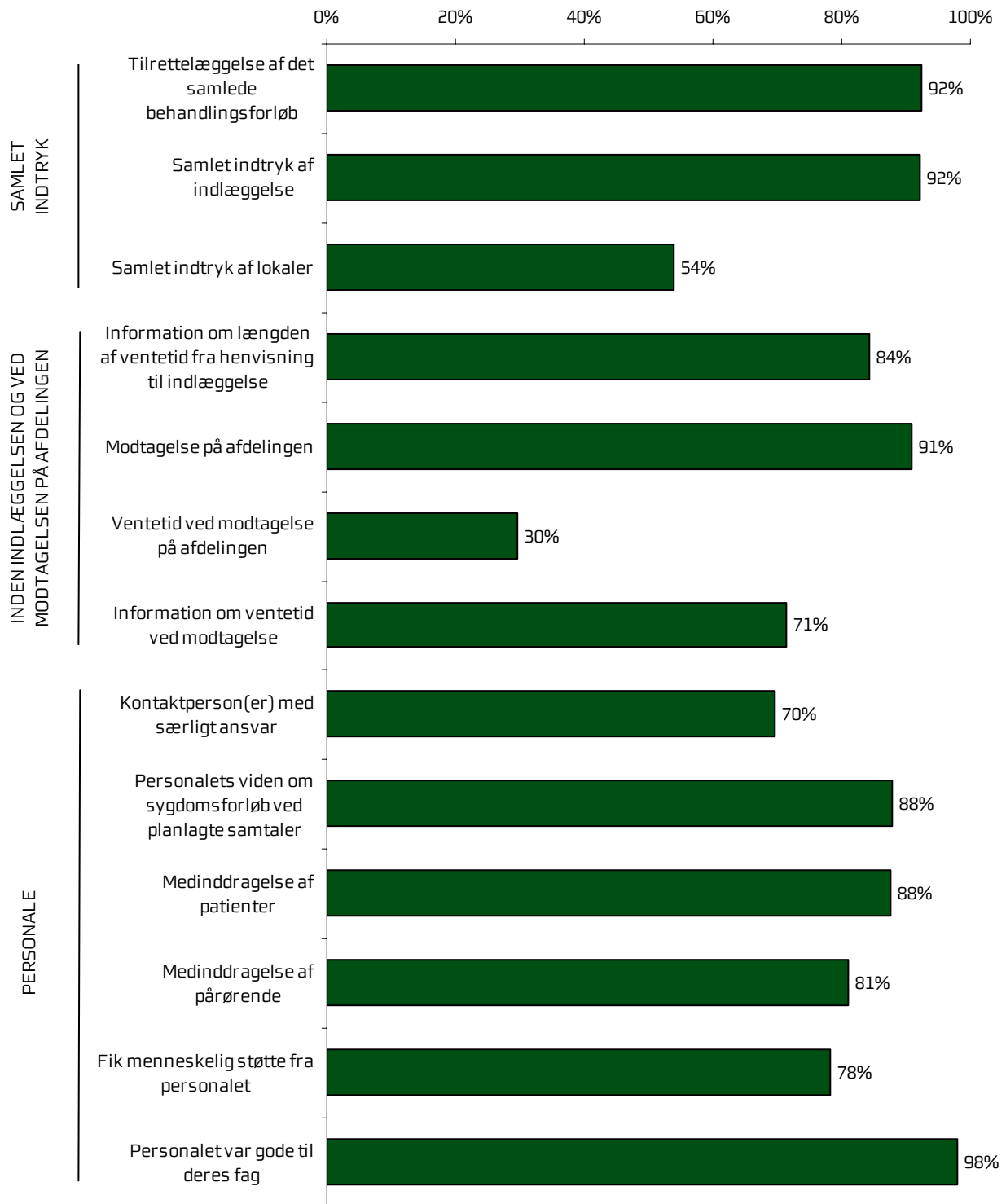
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

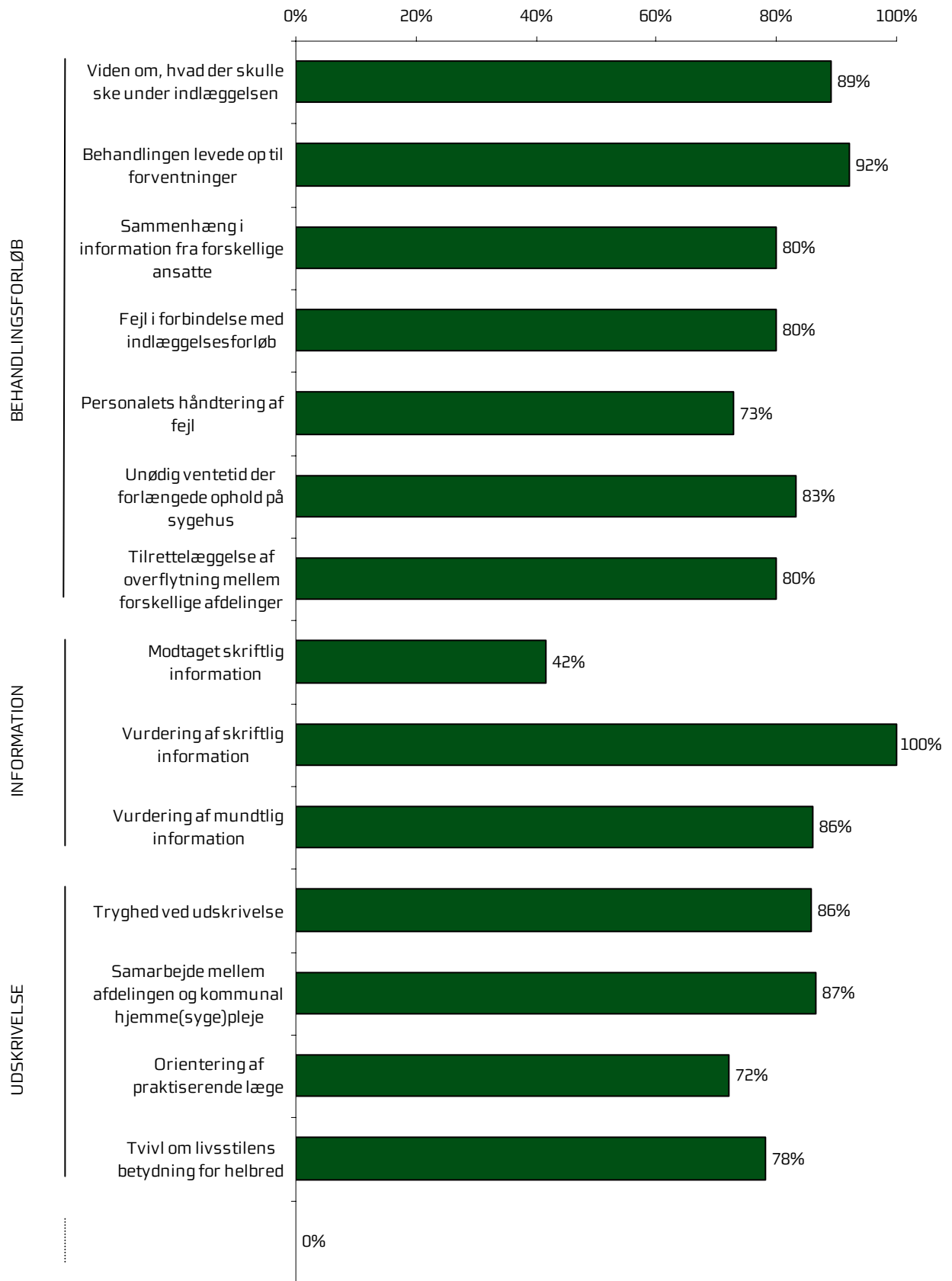
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

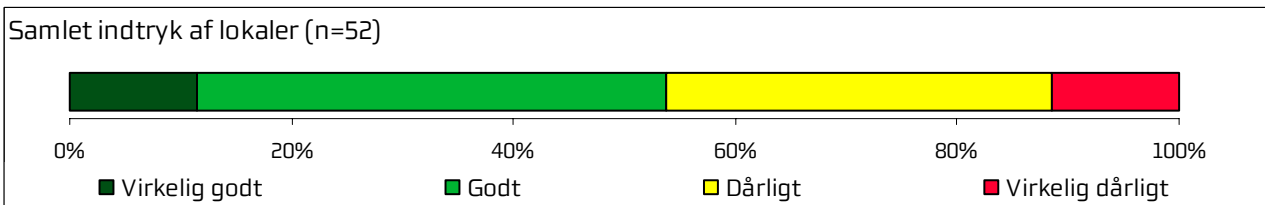
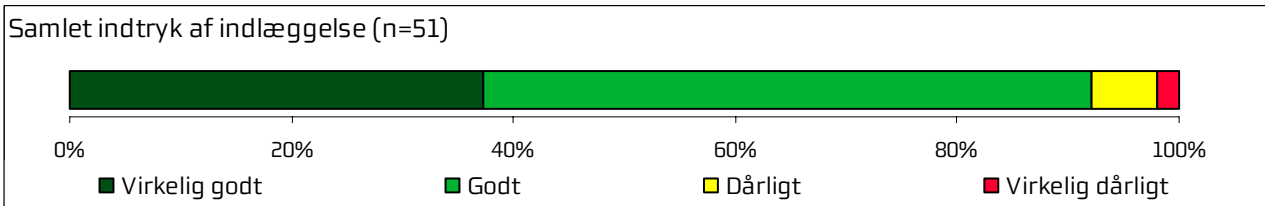
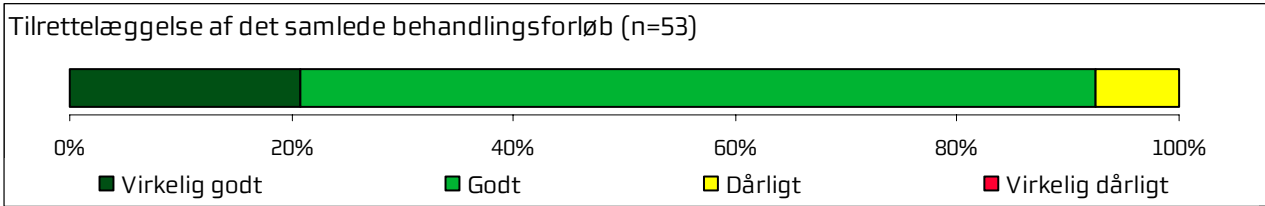
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

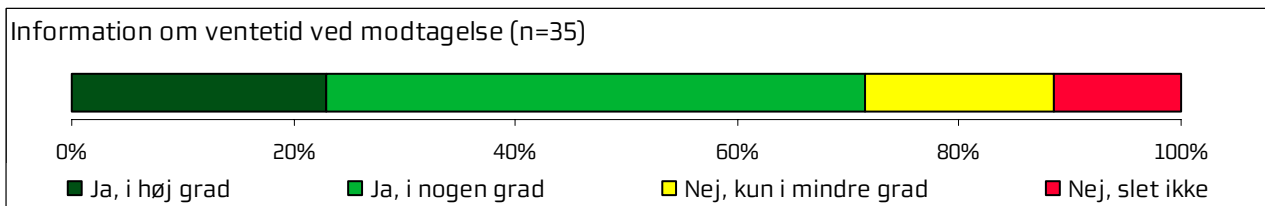
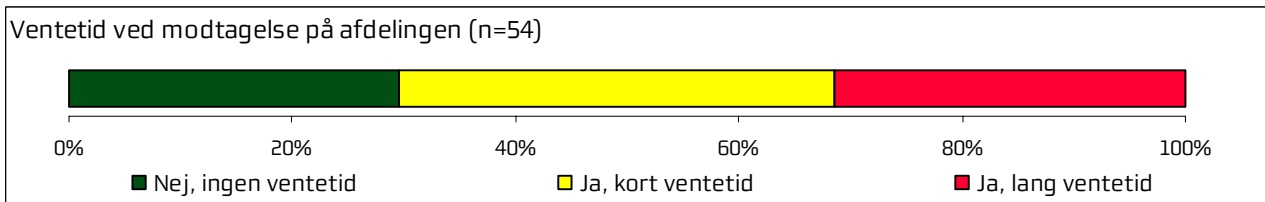
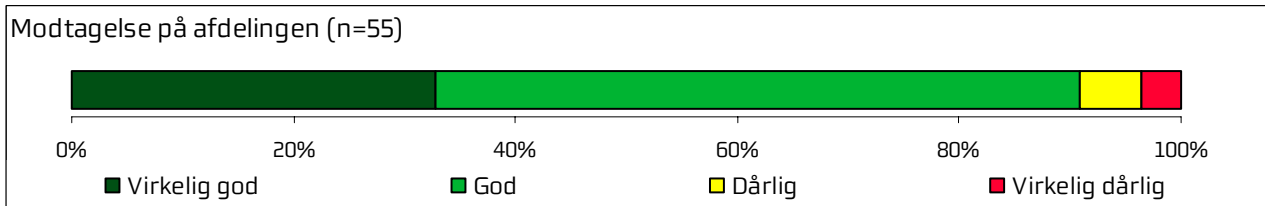
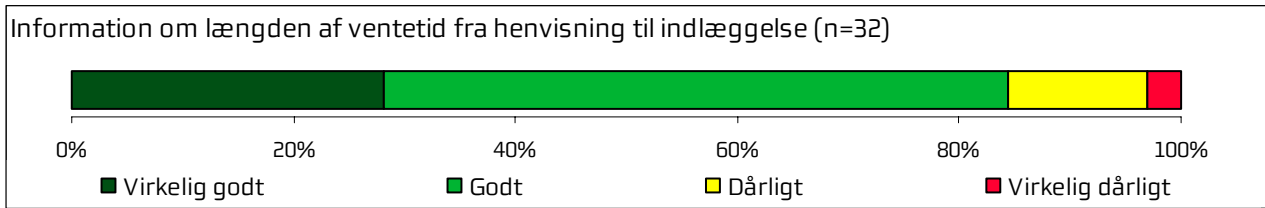
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



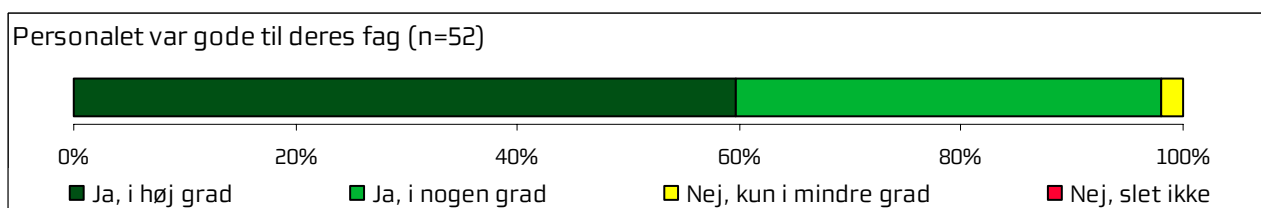
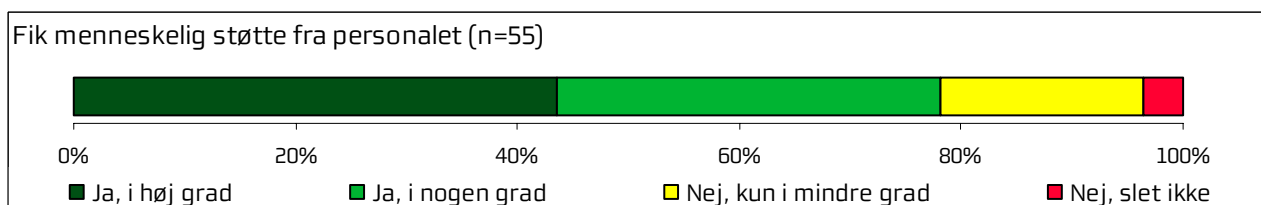
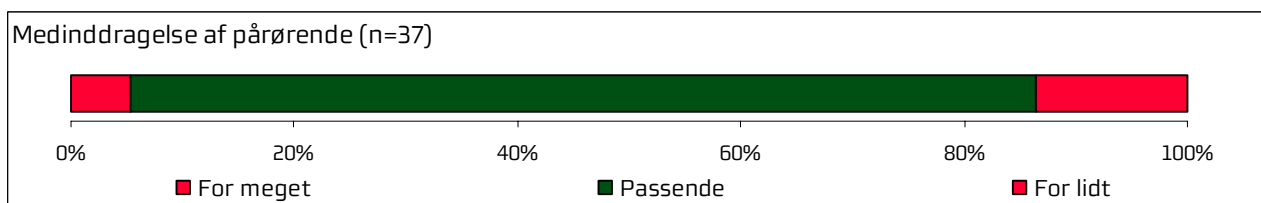
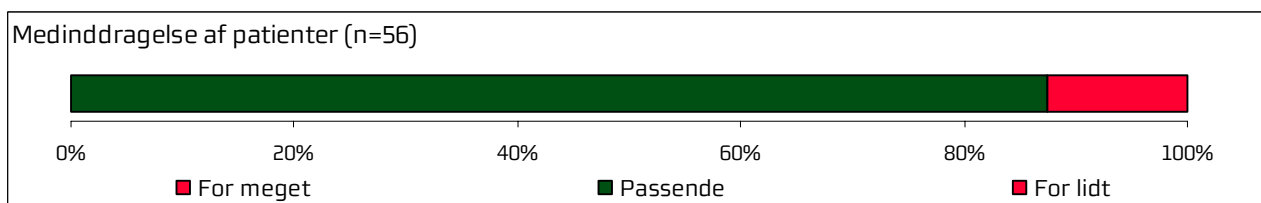
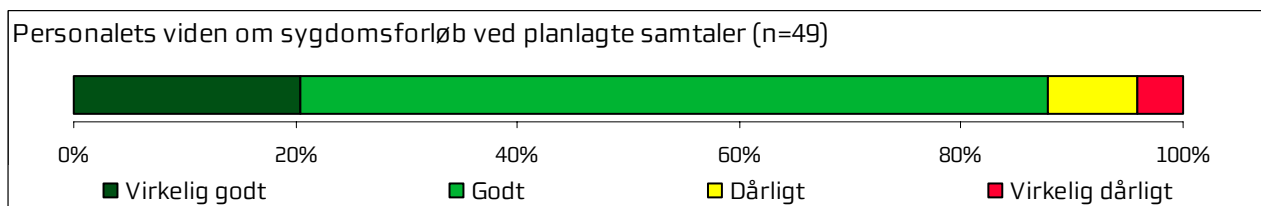
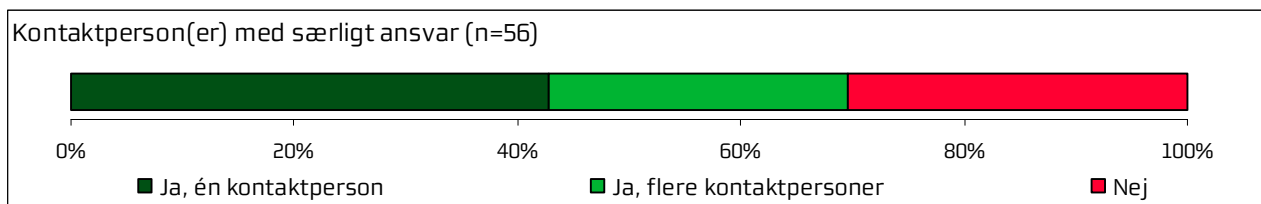
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92%	-	-	100%*	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	54%	-	-	97%*	57%	77%*

4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



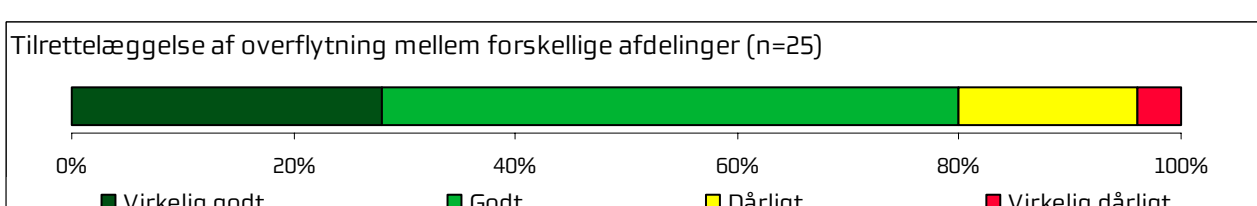
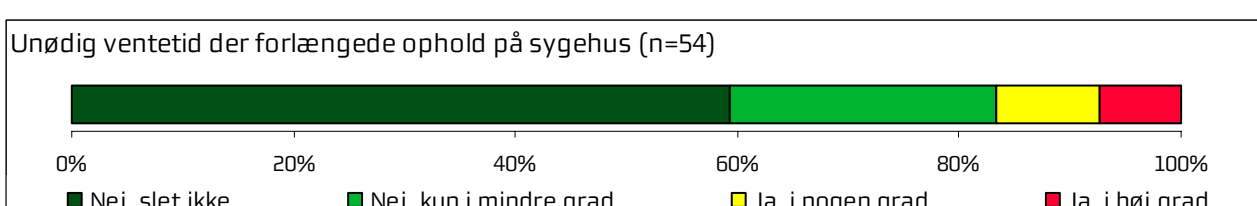
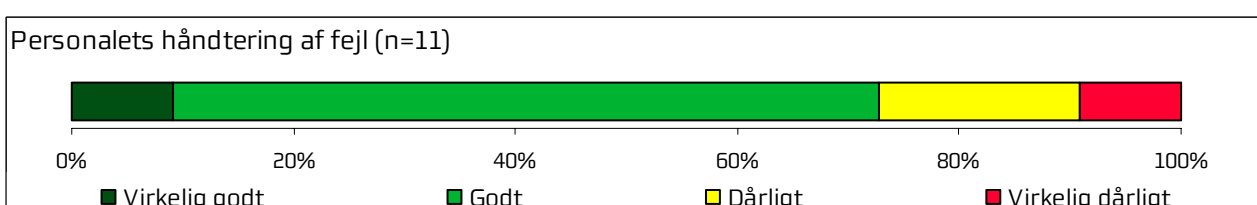
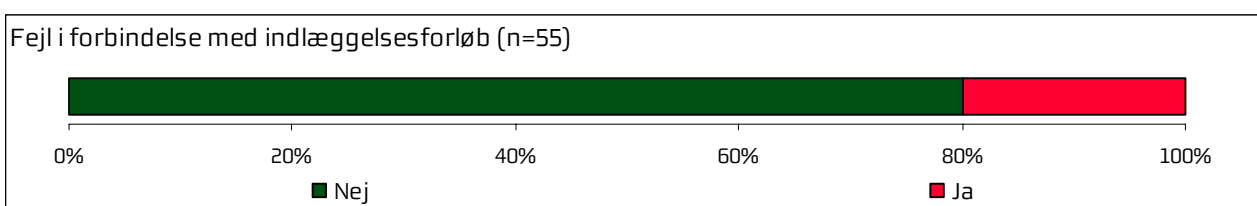
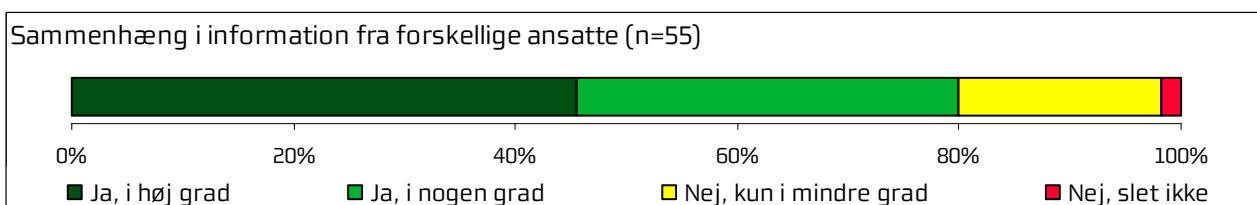
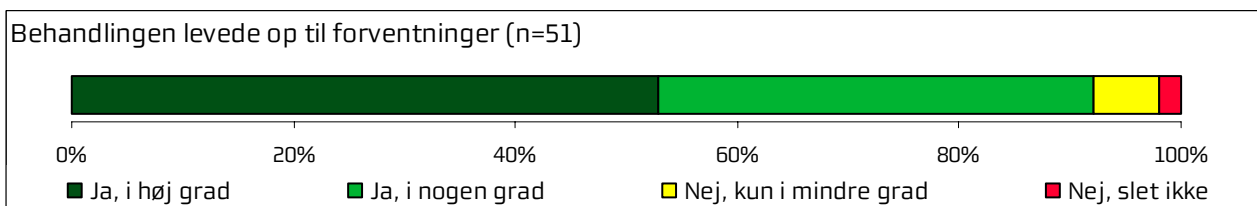
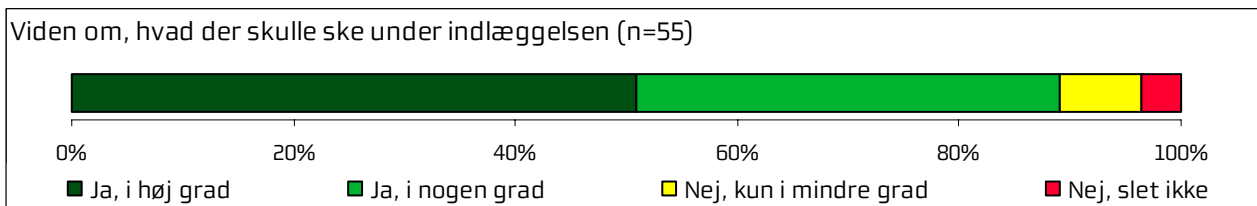
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	84%	-	-	100%*	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	91%	-	-	100%*	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	30%	-	-	83%*	31%	49%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71%	-	-	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?	70%	-	-	94%*	58%	81%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88%	-	-	100%*	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88%	-	-	99%*	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	100%*	62%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	78%	-	-	99%*	70%	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	88%*	96%

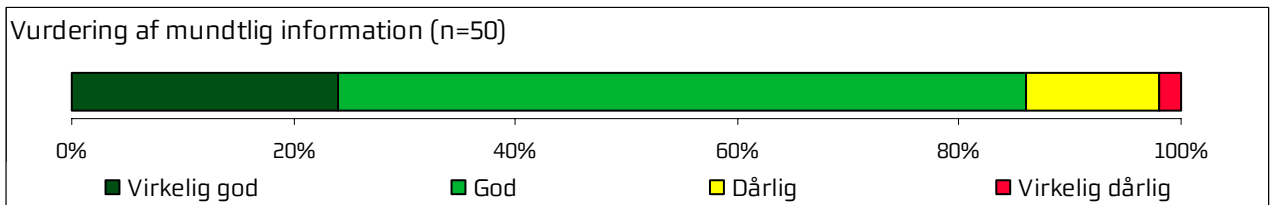
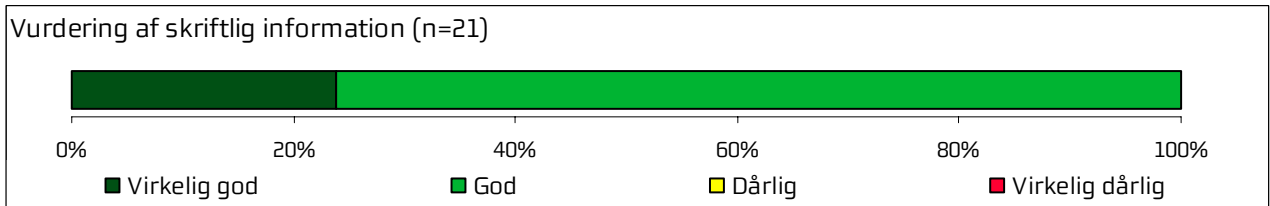
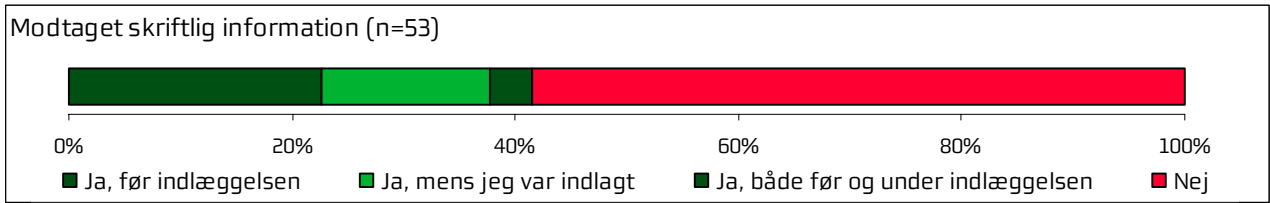
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

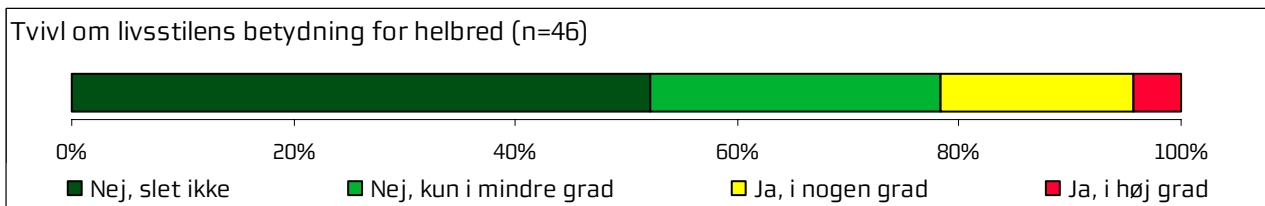
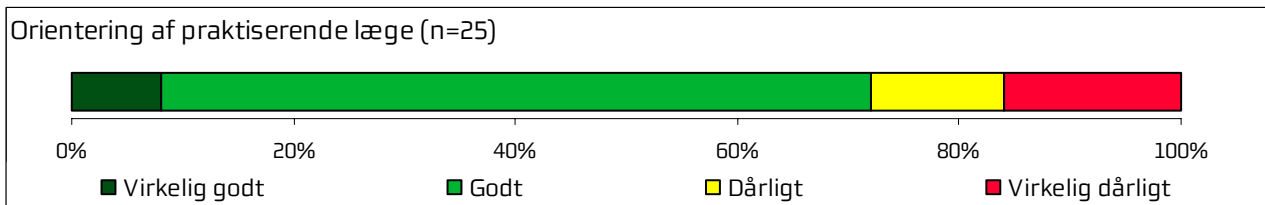
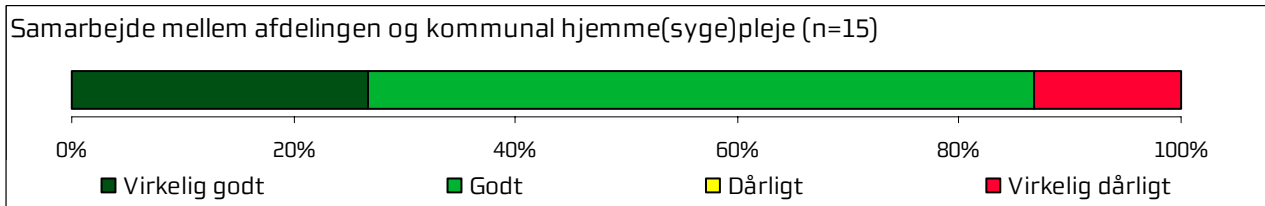
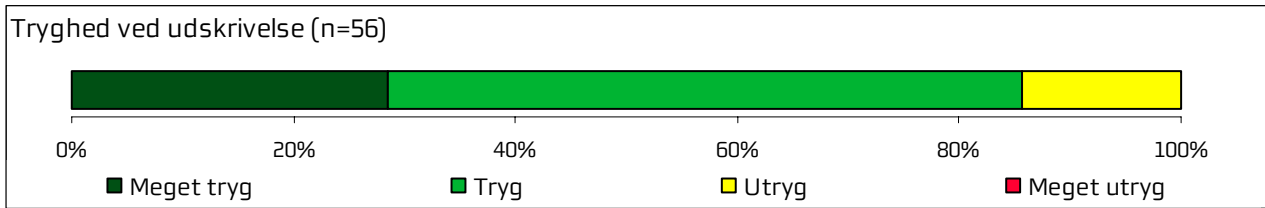
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89%	-	-	100%*	70%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	98%	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	100%*	72%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	92%*	63%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73%	-	-	100%	0%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	83%	-	-	98%*	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	80%	-	-	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?	42%	-	-	84%*	23%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86%	-	-	100%*	75%	91%

4.6 Udskrivelse

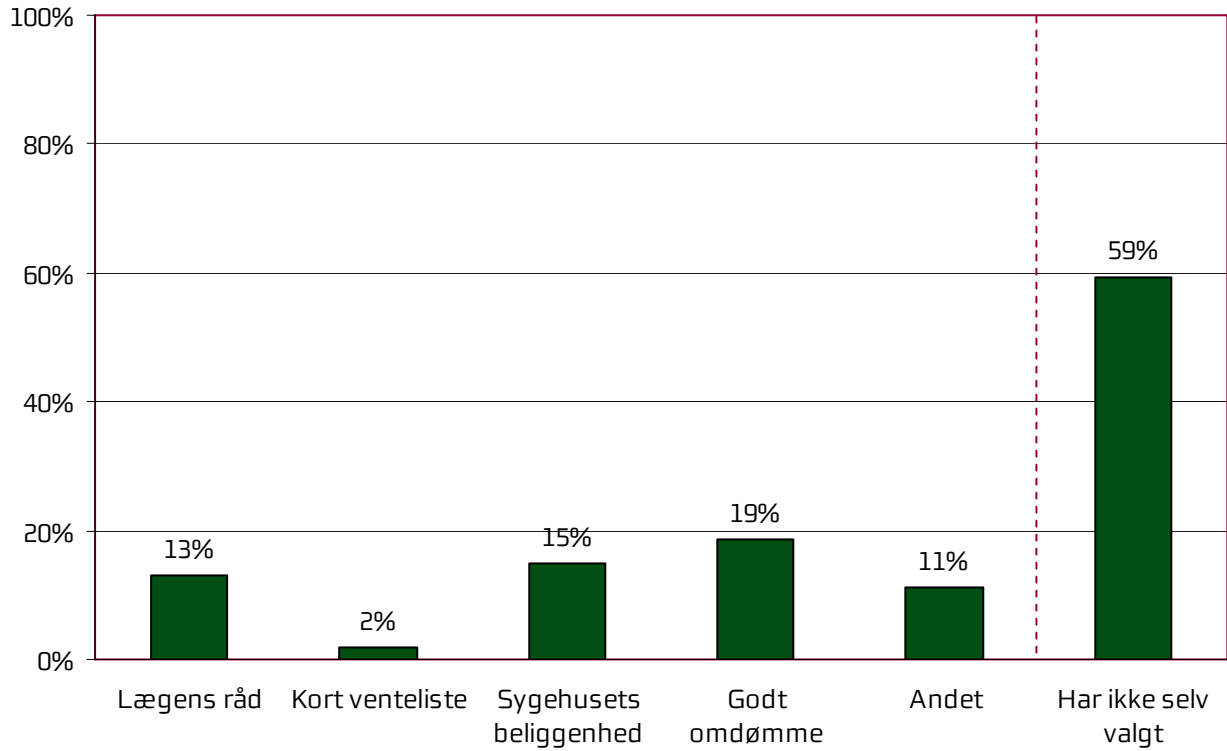


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86%	-	-	100%*	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	87%	-	-	100%	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	72%	-	-	100%*	63%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	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 260

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	Jeg synes, det var forfærdeligt at ligge seks syge mennesker på én stue. Man blev mere syg af at høre de andres problemer. Men personalet var dygtige til at bruge gardinerne mellem sengene.	Godt
2	For patienter med kirurgiske indgreb er en seks-sengsstue rigelig stor, mange forstyrrelser om natten. Personalets tålmodighed, humør og humor er forbilledlig. Rigtig god mad - med frit valg - god oplevelse.	Virkelig godt
3	Der var meget travlt på afdelingen, og der var nogle patienter, der var dårlige og havde brug for mere hjælp end jeg. Jeg havde ikke opfattelsen af, at der var knyttet fast personale til vores stue. Det kunne være, at man skulle overføre nogle af de rutiner, der bliver udført på endagskirurgisk afdeling, såsom: Information før og efter operation, de samme personer følger og informerer en igennem forløbet, gerne at den læge, der opererer, giver en kort briefing efter operationen, og så ville det være rart at få tilbudt lidt at spise, da jeg havde fastet fra aftenen før. Jeg fik skemaer med hjem, som jeg skulle udfylde og tage med en måned og tre måneder efter operationen til samtale med den læge, der opererede mig, og det var rigtig godt.	Virkelig dårligt
4	Følte, man fik en rigtig god behandling.	Virkelig godt
5	En tarmafdeling bør have minimum to-personsstuer, og som absolut minimum toilet på værelset - ikke på gangen. Når vi er indlagt med tarmsygdomme, opstår der akut behov for toilet. TAK!!!	Godt
8	Jeg oplevede en stor indfølelse hos personalet, man fornemmede deres erfaring. Det ville være rart, hvis man ikke blev mødt af mange forskellige læger. Ved en senere indlæggelse havde jeg også mere fast plejepersonale, hvilket er en fantastisk tryghedsskabende faktor!	Virkelig godt
9	De skal sørge for, man får en seng på indlæggelsesdagen, også selvom man tager hjem på weekend og indlægges fredag. Det er hårdt at sidde på en stol en hel dag, og man føler sig "hjemløs" og uvelkommen. De skal sørge for, man får planlagte samtaler med de implicerede læger. Alt andet er meget utrygt, og man får ikke afklaret vigtige spørgsmål! Sygeplejerskerne var generelt gode til at give omsorg og derved skabe en form for tryghed, da jeg endelig lå i en seng! Indtil da følte jeg mig ret overset og forvirret.	Godt
10	Venligt personale som i tilfældet vejer tungere end de knap så gode fysiske rammer.	Godt
11	Det gør ikke mig noget at ligge på seksmandsstue, for så keder man sig ikke så meget. Der sker lidt mere, og der er evt. nogle at snakke med.	Godt
12	Den pågældende afdeling har forbedret sig over de sidste par år, men der er stadig langt til, at de er lige så gode som for eksempel afdeling V til at tage hånd om patienten og skabe et trygt forløb. Der er for meget afstand mellem patienter og personale. Det skal dog siges, at det virker som om, personalet gør, hvad de kan med de ressourcer, som er til rådighed.	Dårligt

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 14 Kirurgen NN gjorde sit arbejde flot og fulgte fint op på det ved flere kontakter under indlæggelsen. Der var mange skiftende plejepersoner omkring mig, og jeg fik ikke indtryk af, at jeg havde nogen speciel kontaktperson blandt dem. Men de var da søde og venlige alle sammen. | Godt |
| ✎ | 16 Det har jeg ikke, og jeg syntes, jeg fik en meget fin behandling, og de var meget flinke på afdelingen. | Virkelig godt |
| ✎ | 17 Personalet gjorde et rigtig godt arbejde under dårlige forhold. | Intet svar |
| ✎ | 19 Har været særlig glad for min læge NN som, under mit temmelig lange forløb, har været rigtig god til at informere og være tryghedsskabende. Har blandt det øvrige personale mærket en del travlhed og forvirring omkring patienterne og en del fejl ved mine medpatienters behandling, hvilket skaber utryghed og mistro. | Godt |
| ✎ | 20 At man i samråd med patienten finder ud af, om patienten vil have pårørende med, når der skal gives besked om operationsfund, mikroskopisvar og lignende. Jeg var eksempelvis alene, da jeg uden varsel fik at vide, man havde fundet "noget underligt" i min lever. | Godt |
| ✎ | 21 Jeg syntes at have fået en utrolig god behandling på afdelingen - meget positivt! | Virkelig godt |
| ✎ | 22 Det er uudholdeligt at ligge på seksmandsstue. | Dårligt |
| ✎ | 23 Hvis man er indlagt i længere tid, er det "træls" med seksmandsstuer. "Hviletiden" midt på dagen kan godt respekteres mere både af personale og pårørende. | Godt |
| ✎ | 25 Dejlige mennesker, humoristiske, der var en rigtig god ånd, deres gode humør smittede. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 Der bør ikke være sekssengsstuer, kun tosengsstuer med eget toilet og bad. Det vil fremme helbredelsen, tror jeg. Personalets omsorg og dygtighed kan ikke roses nok. | Virkelig godt |
| ✎ | 28 Gerne en enkelt kontaktlæge. Plejepersonalet gav sig tid til at lytte på trods af deres forrygende "blækspruttearbejde". | Virkelig godt |
| ✎ | 32 Det er for dårligt med seks mand på en stue, da man næsten aldrig får ro! | Godt |

Kirurgisk Afsnit 260








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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Århus Sygehus var forstående i forhold til min bekymring omkring glatføre (skulle køre langt og møde om morgenen til operation). Blev indkvarteret på patienthotel dagen før - rigtig fint.	Virkelig godt
3	Ved indkaldelsen stod der to dage, men med samme dato. Det tog mig flere omstillinger, før de fandt ud af, at jeg skulle møde en time før, end der stod i papirerne, som der i sidste ende viste sig var spild af tid, da de ikke var klar til at modtage mig. Samtidig blev jeg ringet op en måned før (samme dato) for at fortælle mig, at jeg skulle opereres i dag, forvirringen var total.	Virkelig dårligt
5	Føler ikke, at det er nødvendigt, at det skal tage en hel dag til den almindelige kontrol og gennemgang. Det bør kunne gøres på et bestemt klokkeslæt, og så møder man dagen efter til operation på et andet bestemt klokkeslæt.	Godt
7	Min læge ringede op til hospitalet som svarede, at jeg kunne komme til med det samme. Da jeg kom derop, ventede jeg i over to timer på at få målt blodtryk og taget temperatur. Derefter ventede jeg yderligere en time, før jeg blev vist ind i et lokale til undersøgelse. Der lå jeg så yderligere i 1½ time og ventede på, at der kom en læge og kiggede på mig for så at blive overflyttet til operationsgangen. Der lå jeg så yderligere ½ time for at blive sendt hjem, og blive bedt om at komme igen næste dag med den begrundelse, at jeg først ville komme til engang i nat. Jeg syntes måske godt, jeg ville have været informeret om den lange ventetid, og at jeg måske kunne være kommet på et andet tidspunkt. Forstår ikke helt, at man ikke kan blive informeret bare en lille smule over så lang tid. Og syntes, det var tarveligt at sende mig hjem med den forklaring, at jeg først ville komme til engang i nat, når jeg alligevel først blev opereret om natten dagen efter.	Dårligt
8	Man kommer først på en akutafdeling og bliver undersøgt der og svarer på mange spørgsmål, derefter på en sengeafdeling, hvor de samme ting og undersøgelser sker. Det virker overflødigt - kunne man ikke tage de informationer med videre?	Virkelig godt
9	Blev indlagt fredag, skulle hjem på weekend og opereres mandag. Jeg fik ikke en seng før mandag, da jeg kom igen. Fredag sad jeg på en hård stol fra morgen til sent eftermiddag og ventede mellem de få prøver, som skulle tages og samtaler. Jeg skulle have talt med læge NN1 og læge NN2 fredag. Det blev aflyst, fordi de ikke kunne nå det. Jeg så først læge NN1, da jeg lå på operationsbordet. Her kunne jeg lige spørge om noget, mens de lagde mig i bedøvelse. Jeg fik derfor aldrig spurgt om noget angående fejlinformation.	Godt
10	De havde ikke styr på, hvilken medicin der skulle gives som forberedelse til operationen.	Godt
11	Dårlig kommunikation mellem medarbejdere, da jeg blev spurgt om det samme mange gange. Jeg fik for lidt information, så jeg vidste ikke, hvad der skulle foregå.	Godt
12	Jeg bliver ofte akut indlagt med akutte, men ikke livstruende, infektioner, og jeg har skam forståelse for, at livstruende kommer først, men derfor er det nu alligevel MEGET irriterende altid at skulle vente med store smerter uden, at der sker noget - man burde dele afdelingerne op.	Dårligt

✎	14 Det virkede lidt mærkeligt at blive modtaget af en såkaldt "kontaktperson" (som gav mig et "kontaktkort" med sit navn og tlf.nr.), som jeg så ikke mødte igen, før dagen inden jeg blev udskrevet.	Godt
✎	16 Det var helt i orden.	Virkelig godt
✎	19 Afdelingen kunne godt prioritere de patienter først, der tager hjem efter modtagelsen og først kommer på operationsdagen, frem for dem, der alligevel skal være der hele dagen.	Godt
✎	20 Ventede længe på indkaldelse til undersøgelse, men da mine papirer "kom frem", gik det hurtigt (to dage).	Godt
✎	22 Ventetid op til fem timer med kolik.	Dårligt
✎	24 Rigtig godt forløb inden operationen. Medbestemmelse om, hvornår den planlagte operation skulle foregå. Orienteret om evt. forskellige operationsformer. Ved ankomst om formiddagen henvist til plads på gangareal, anvist sengestue tidligt på eftermiddagen, var da ikke blevet tilbudt frokost eller kontaktet af plejepersonale - travlhed grundet sygemeldinger - undskyldende.	Intet svar
✎	25 Blev indlagt efter skade opstået ved behandling på andet sygehus.	Virkelig godt
✎	26 Alt virkede til fuld tilfredshed - alle var søde, hjælpsomme og imødekommende.	Virkelig godt
✎	27 Nej, alt gik stille og roligt.	Virkelig godt
✎	28 Jeg blev naturligvis henvist af min læge. Fik ret hurtigt en "indkaldelse" med god skriftlig information (standard).	Virkelig godt
✎	29 Svær ventetid fra den første diagnose blev stillet til indlæggelse for nærmere undersøgelse.	Godt
✎	31 Det hele kørte som smurt fra lægebesøg til indlæggelse.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 260

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





	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	Aflysning af operation.	Godt
	9	Fejlinformation omkring diagnose.	Godt
	12	Blev forbyttet med en anden patient.	Dårligt
	14	Jeg havde medbragt medicin, som jeg selv administrerede. Afdelingen supplerede med det nødvendige. Det skete, at jeg selv måtte efterlyse den medicin, som afdelingen skulle forsyne mig med.	Godt
	15	Dårlig information, da jeg blev udskrevet.	Godt
	18	Man glemte underrette min mand inden operationen.	Intet svar
	28	Ingen fejl. Men irritation ved skiftende læger på stuegang. Jeg var nødt til at skulle gentage mine symptomer m.v.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 260

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, at jeg blev dårligt informeret om problemer med at få maven i gang i de følgende dage/uger. Jeg fik udleveret vitamintilskud på afdelingen. Fik ikke information om, at der skulle drikkes rigeligt, hvilket betød forstoppelse og virkelig problemer, der forlængede rekreationen væsentligt.	Godt
3	Da jeg mødte op på afdelingen, skulle jeg tømmes ud. Jeg blev ført ud på et badeværelse og blev lagt op på en briks og kiggede ind mod hvide fliser. Jeg måtte selv bede om at blive smurt med noget glidecreme, da hun prøvede at føre røret op. Derefter fik jeg at vide, at jeg skulle holde på det så længe som muligt, helst 10 min., men hvad er 10 min., når man ligger og kigger ind i nogle hvide fliser??	Virkelig dårligt
5	Det med en kontaktperson - lidt "i skoven". Jeg så kun min kontaktperson ved modtagelsen, så havde hun fri, og jeg var udskrevet. Det er ok med en kontaktperson, men så skal der informeres og overdrages en ny. Ellers "drop det". De andre er ok.	Godt
7	Efter at være kommet igen dagen efter havde jeg nok regnet med, at jeg ville være kommet til i løbet af et par timer. Det endte med, at jeg først blev opereret om natten. Jeg lå på afdelingen fra om morgenen, og der var ikke rigtig nogen, der ville sige noget. Jeg lå og græd, fordi det gjorde så ondt, og der var ingen, der ville give mig smertestillende, da jeg skulle faste. Efter 10 timer lykkedes det mig dog at få lidt smertestillende og sådan et lille glas vand. Angående faste havde jeg fået at vide, at jeg ikke måtte spise fra kl. 24 af. Jeg havde stort set ikke spist dagen forinden heller, da jeg tilbragte det meste af dagen på hospitalet, hvor jeg ventede på at komme til for så at blive sendt hjem. Jeg måtte af en eller anden grund ikke modtage drop overhovedet, så da jeg skulle opereres, var det eneste, jeg havde fået at drikke og spise i 24 timer de to cl. vand, jeg fik sammen med min pille. Dem, der opererede, udviste absolut ikke tilfredshed med, at jeg overhovedet intet havde fået at drikke i så lang tid. Jeg er temmelig rystet over, at jeg kan ligge på en afdeling i en hel dag, uden at der er nogen, der kan informere mig om noget som helst.	Dårligt
9	Jeg er op til indlæggelse blevet fejlinformet om, at jeg havde en ufarlig type sygdom. Ved et tilfælde kunne egen læge oplyse, at der i journalen stod, at man "mente", det var denne type. Jeg har hidtil ikke fået nogen forklaring på, hvorfor man har konkluderet ved en "svar-samtale", at det var denne type, når man endnu ikke var sikker. Det var svært at spørge til senere, da lægerne var så "positive". Det viste sig at være en ordinær sygdom.	Godt
11	Det kan godt være svært at forstå noget, som, en sygeplejerske mener, er underforstået.	Godt
12	Det er ALT for upersonligt, jeg føler mig ofte som et stykke kød på et skærebord, når jeg er på denne afdeling, og den interne strid mellem medicinere og kirurger er meget irriterende og skaber for mig utrygge forhold.	Dårligt
20	Nåede at blive udskrevet lige før sommerferie-lukning. Blev genindlagt igen, og her følte jeg ikke personalet var rutineret i min sygdom.	Godt

Bilag 1















- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 24 | Planlagt operation udsat fem dage på grund af travlhed. Hjemsendt i ventetiden. Plejepersonalets faglige kvalifikation var meget varierende. Meget travlhed på afdelingen. Det virkede som en tilfældig organisation, f.eks. havde personalet aldrig alle remedier med til en opgave. Personalet stod i maddkø for at hente mad til ikke selvhjulpne patienter - tidsspilde? Dårlig organisering? | Intet svar |
|  | 26 | Personalet var meget professionelle, omsorgsfulde og hjælpsomme - det gjaldt personalegrupper. | Virkelig godt |
|  | 28 | Kun at alt i rimelig grad forløb efter "planen" med efterfølgende handling. | Virkelig godt |
|  | 29 | At jeg skulle i kontakt med tre afdelinger gav et langt forløb, inden behandlingen blev påbegyndt. Angsten blev forøget. | Godt |

Kirurgisk Afsnit 260

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der blev informeret om en kontaktperson, som jeg mødte ved indlæggelsen, men som jeg aldrig mødte i de næste tre dage. Jeg savnede mere samtale med de læger, der opererede mig.	Godt
3	Da det var en operation, som var ret ny, tror jeg ikke, at der findes information om indgrebet, og det var derfor, at der var tvivl om, hvad der skulle ske. Jeg havde også fået at vide, at jeg skulle over på hotelgangen og ligge et par dage, men blev udskrevet næste morgen. Det ville have været rart at komme af med afføring, før man blev udskrevet. Det var lægen, der gik stuegang, der udskrev mig samt hende, der lå ved siden af, da den læge, som havde fortaget indgrebet, kom og så til os. Jeg fik en kort snak hen over hovedet på andre. Jeg fik dog en ny tid nogle uger efter samt et spørgeskema.	Virkelig dårligt
4	Syntes, det var mærkeligt, jeg selv skulle finde en måde at komme hjem.	Virkelig godt
5	Alt ok. Det går bare rigtig godt. Hav en god dag:-)	Godt
7	Om morgenen da jeg vågnede, kom der langt om længe, i løbet af formiddagen, en læge og kiggede på mig som sagde, at nu måtte jeg gerne blive udskrevet. Efter operationen om natten havde jeg stadigvæk "nålen" fra droppet siddende i min hånd, men jeg havde ikke haft drop i hele natten, og jeg måtte ikke få det ud, fordi sygeplejersken ikke var sikker på, om jeg skulle have drop i igen. Det gjorde egentlig lidt småondt at have den siddende, eftersom plasteret var foldet sammen ind under nålen i den ene side, så den hele tiden hev i min hud. Jeg var nødt til at sove på maven, fordi jeg var bange for, at jeg skulle hive nålen ud i søvne, og eftersom jeg havde ligget på maven i fem dage forinden, var det nok ikke ligefrem den stilling, jeg havde mest lyst til. Den læge, som udskrev mig, fortalte intet om, hvad der nu skulle ske efterfølgende. Han sagde bare hurtigt, jamen du skal bare skylle det og så duppe det med noget god køkkenrulle. Jeg er blevet opereret, og jeg har fået fjernet, hvad der svarer til en golfbold. Taget i betragtning af, at jeg ikke kan se det selv, og jeg aldrig er blevet opereret for noget som helst før, så burde han nok måske have informeret mig omkring, at jeg nok ikke kunne lave noget i 2 ½ måneder!!!! For at kunne få sygedagpenge fra kommunen har de krævet, at jeg skal kunne dokumentere min sygdom, så det har jeg været nødt til at få min læge til. Hun har yderligere hjulpet mig, da der opstod komplikationer i mit sår - det syntes jeg nok også, jeg burde være blevet informeret om, var en risiko! Det er udelukkende, fordi jeg bor sammen med en, der er uddannet indenfor sundhedsområdet, der har kunnet pleje det, at det er gået så godt. I foråret var jeg til eftertjek på hospitalet. Jeg fik at vide, at det så rigtig fint ud, men jeg var nervøs for, om jeg måtte gå i gang med at cykle, træne osv. igen. Lægen fortalte mig, at det var slet ikke noget problem, og det skulle jeg overhovedet ikke tænke over. 14 dage efter beder jeg min veninde om at tjekke efter, da jeg syntes, jeg begynder at få smerter det samme sted. Hun fortæller mig, at jeg har en lang revne i huden. Min veninde fortæller mig, at det godt kan forekomme ved megen sport, hvor man sveder meget, og da jeg cykler meget og træner meget, kan det jo skyldes det. Men jeg trænede og cyklede i samme omfang, inden jeg blev opereret, så det er bare meget mistænkeligt, at det "dukker op" nu. Jeg må ærligt indrømme, at jeg føler mig rigtig dårligt informeret i alle faser af min indlæggelse og syntes ikke rigtig, der var styr på noget som helst.	Dårligt

Bilag 1

	8	Jeg savnede kostvejledning.	Virkelig godt
	11	Nej, god service.	Godt
	13	I det hele taget var der dårlig planlægning over alt ting.	Godt
	14	Der var fra afdelingen aftalt besøg af hjemmesygeplejerske dagen efter udskrivelsen med henblik på sårpleje m.m., men intet om praktisk hjælp (bl.a. indkøb m.m.). Jeg måtte selv i gang med at finde ud af at kontakte de rette myndigheder og besøg af visitator kom i stand på tredjedagen efter min hjemkomst. Ventetiden på Falck var på flere timer, fordi afdelingen havde bestilt liggende hjemtransport, hvilket ikke havde været nødvendigt. Jeg havde været oppegående og trænet i at gå i flere dage.	Godt
	15	Ja - da jeg blev udskrevet var det lige efter, at jeg havde været i narkose, og jeg fik hverken noget at spise eller noget at drikke, så da jeg kørte til apoteket, blev jeg meget dårlig og var ved at besvime. Jeg fik en masse vand på apoteket, og da jeg kom hjem og fik noget at spise, fik jeg det meget bedre. Jeg har siden været i narkose, hvor det har været helt anderledes, hvor jeg fik både mad og drikke og lidt søvn, og det var til gengæld en meget god oplevelse!	Godt
	16	Nej tak. Det var helt fint.	Virkelig godt
	20	Ved første halvårige kontrol fandt man "noget", som skulle fjernes: fuld anæstesi. Jeg fik i ambulatoriet en mødedato til operation. Det viste sig, da jeg kom til indlæggelse (efter laaang ventetid), at afdelingen og jeg havde en dato, men opererende læge og operationsafdelingen havde en anden dato. Så jeg måtte tage hjem og komme igen senere.	Godt
	21	Jeg har ikke talt med min læge.	Virkelig godt
	24	Selvom udskrivelsestidspunktet var kendt og planlagt, var den medicin, der skulle medgives, ikke ophældt - ventetid en time. Afdelingens plejepersonale virkede overbelastede, mange opgaver der ikke var ressourcer til, måske også manglende rutine og organisering af opgaverne. Personalet var konstant i aktivitet, mange var nye i afdelingen, hvilket de tilkendegav, når de blev stillet spørgsmål om vanlige rutiner, behandling og forløb.	Intet svar
	25	Kunne ikke være anderledes, var bare utryk, fordi det ikke var sikkert, at tarmen kunne holde.	Virkelig godt
	26	Alt var bare godt.	Virkelig godt
	28	Ikke andet end den gode vejledning fra læge/sygeplejerske - meget kompetent.	Virkelig godt
	30	Jeg var kun indlagt i få dage, alligevel blev jeg flyttet til en anden stue, dagen før jeg skulle hjem. Jeg vil gerne have været til et kontrolbesøg, havde nogle spørgsmål angående de forandringer, min operation bevirkede. Det ved man jo først efter et stykke tid.	Intet svar
	33	Jeg skal genindlægges - det bekymrer mig ikke. Jeg er tryk ved det, der skal ske, fordi jeg er hos høj faglig ekspertise. Personale med høj menneskekundskab.	Intet svar

