

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Organkirurgisk afsnit K-11-1
Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

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		25

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:	205
Besvarelser fra afsnittets patienter:	106
Afsnittets svarprocent:	52%

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

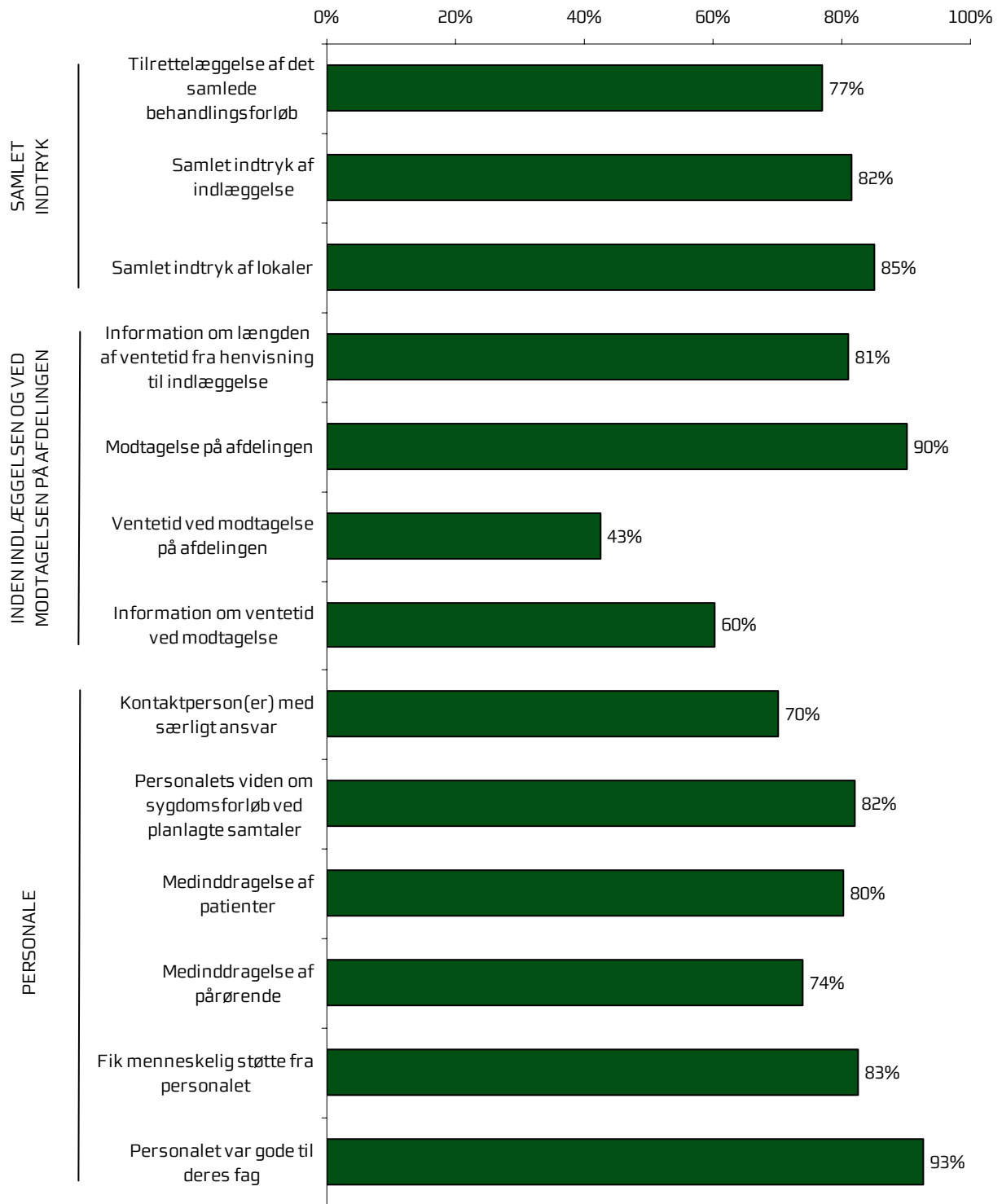
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

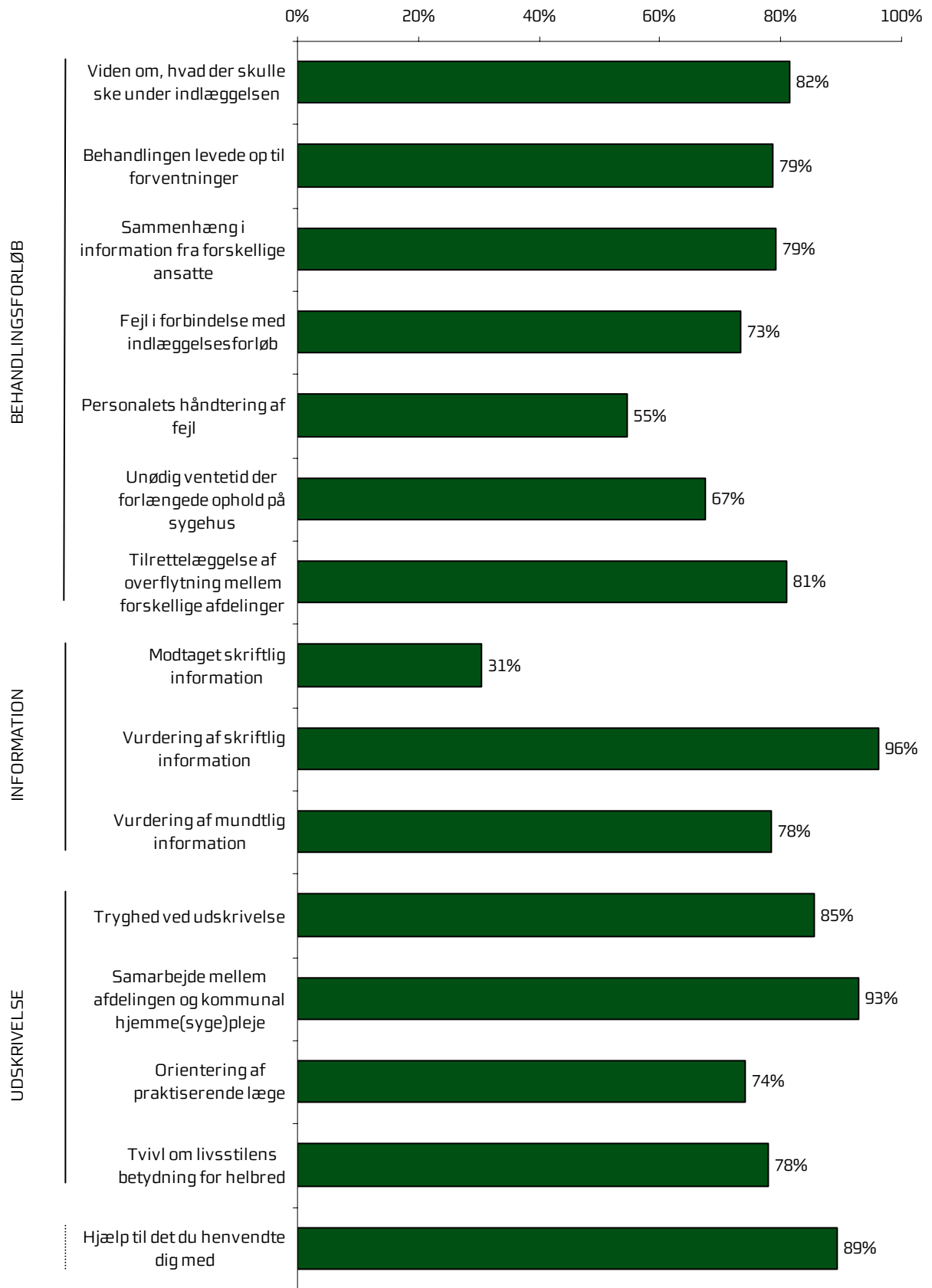
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

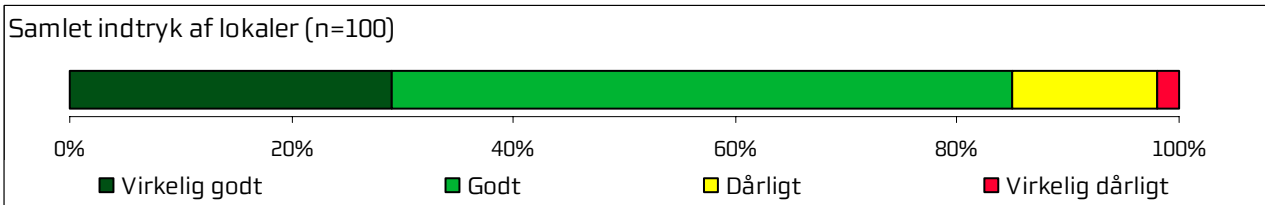
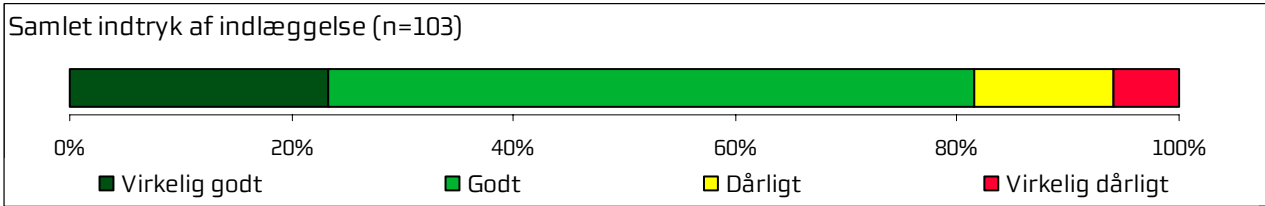
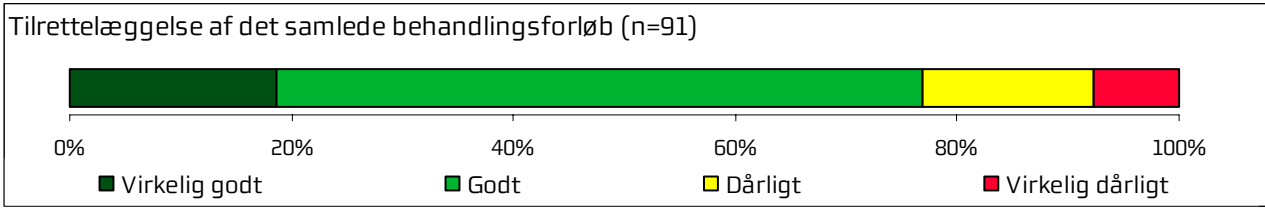
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, 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.

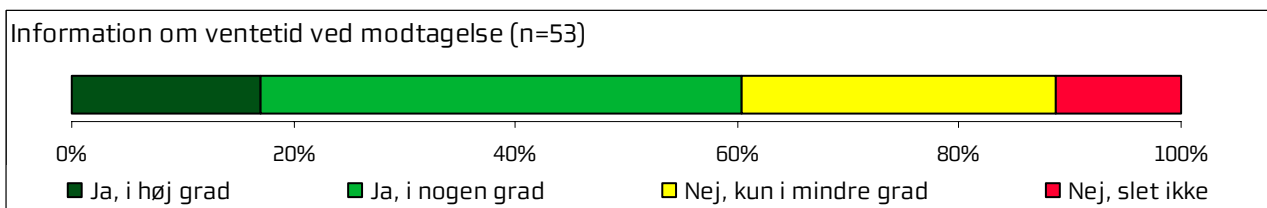
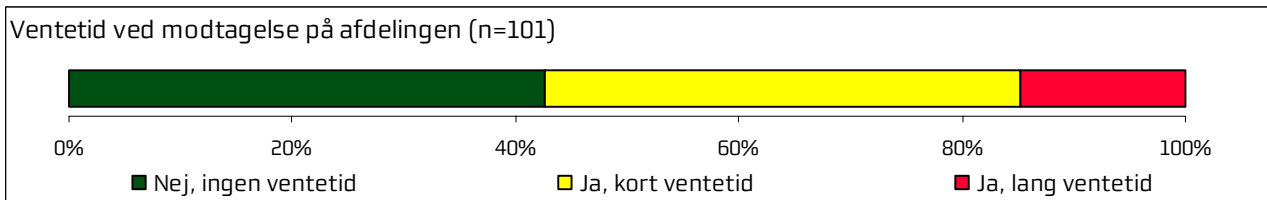
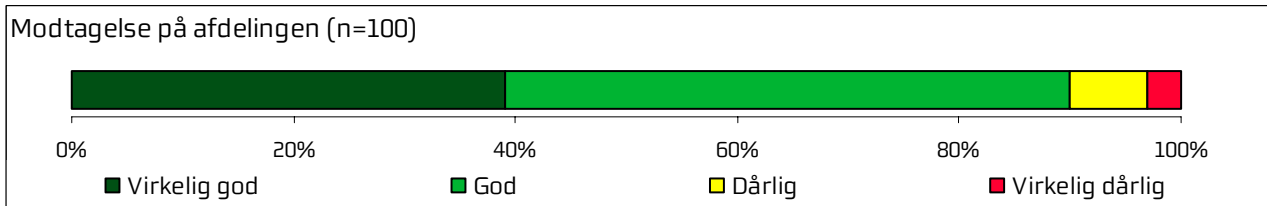
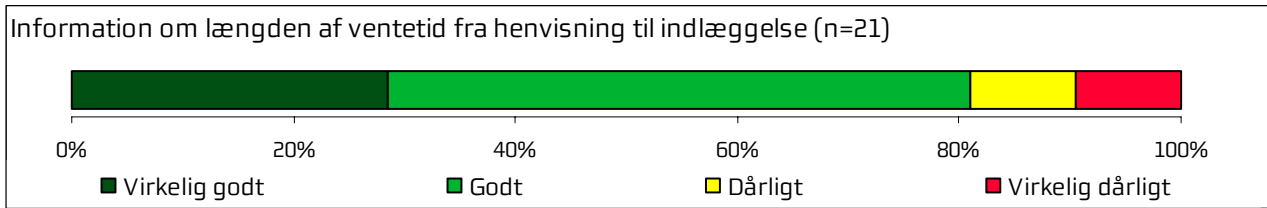
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	77%	-	-	99%*	85%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	82%	-	-	99%*	88%	94%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	85%	-	-	98%*	87%	92%*

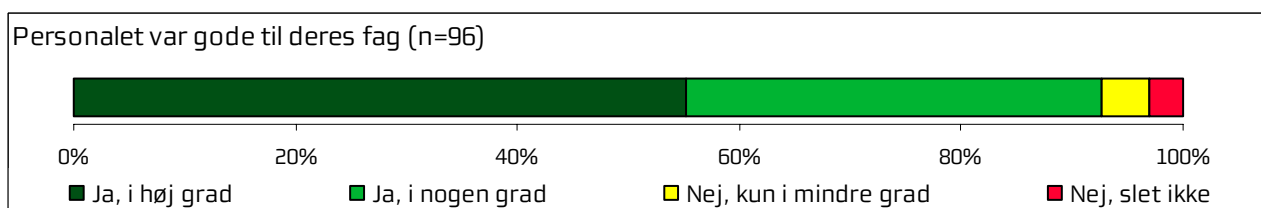
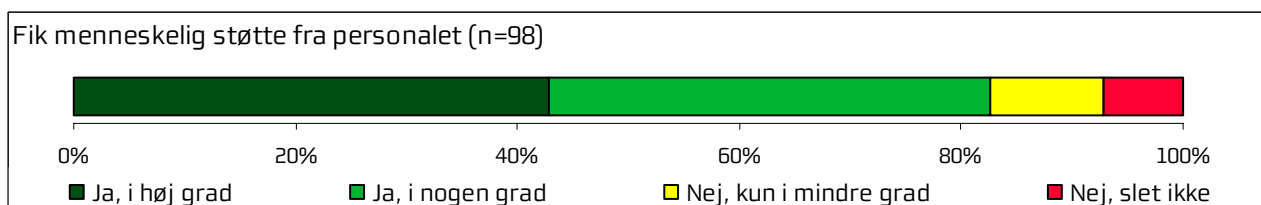
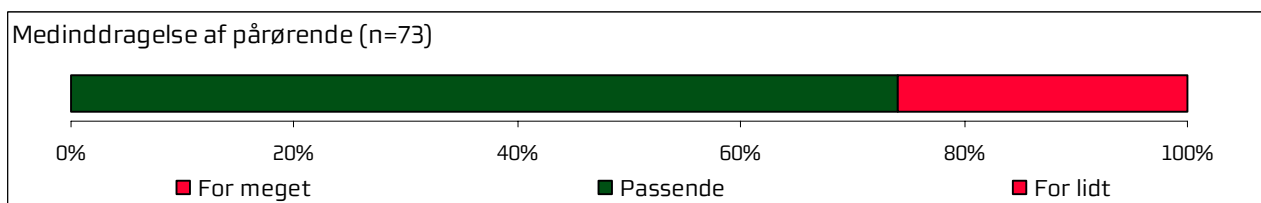
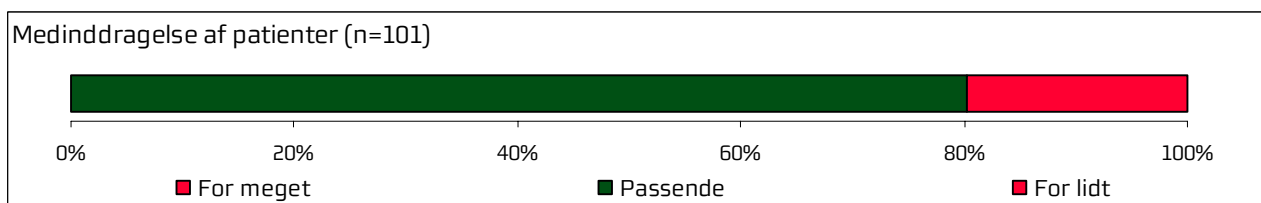
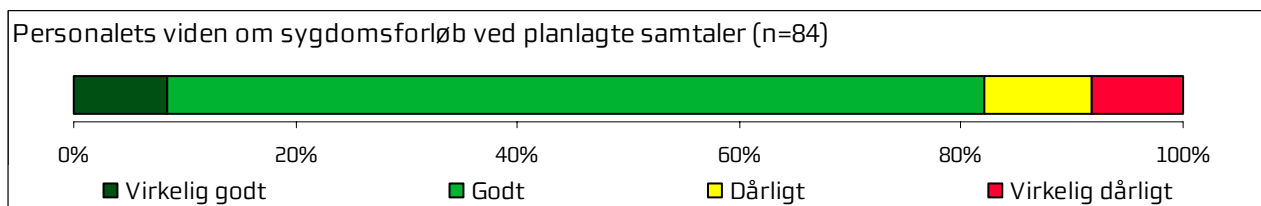
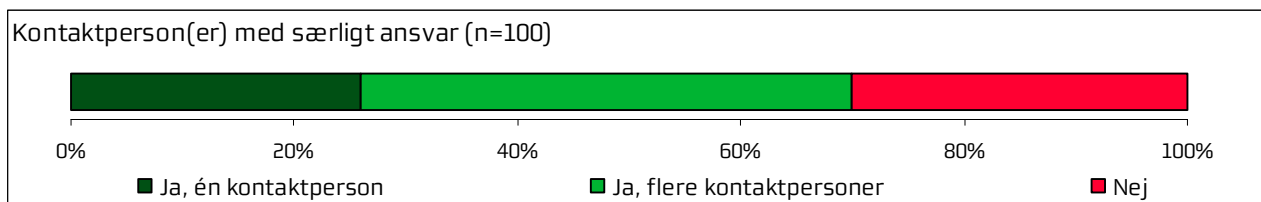
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	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?	81%	-	-	100%*	91%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	90%	-	-	100%*	94%	98%*
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	43%	-	-	71%*	30%*	50%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	60%	-	-	88%*	54%	70%

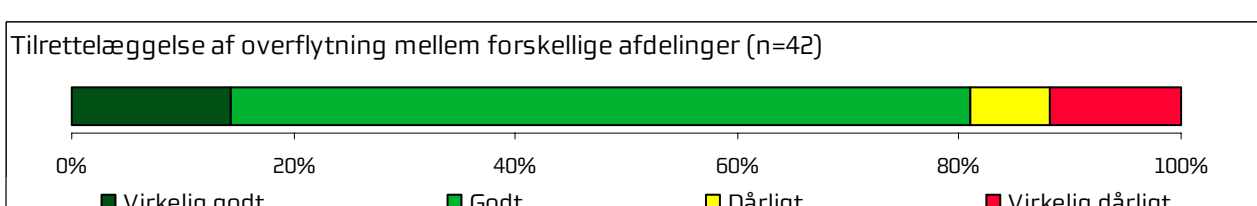
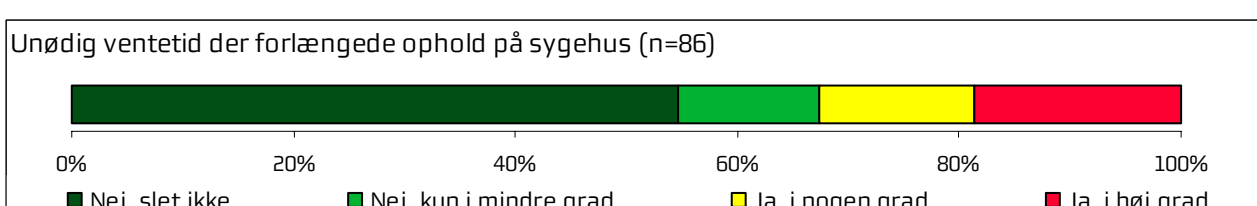
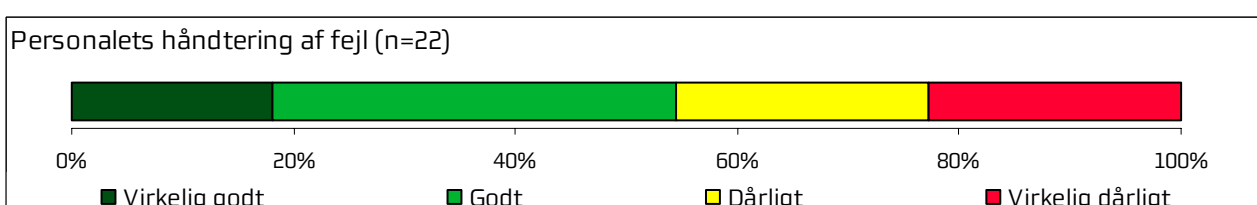
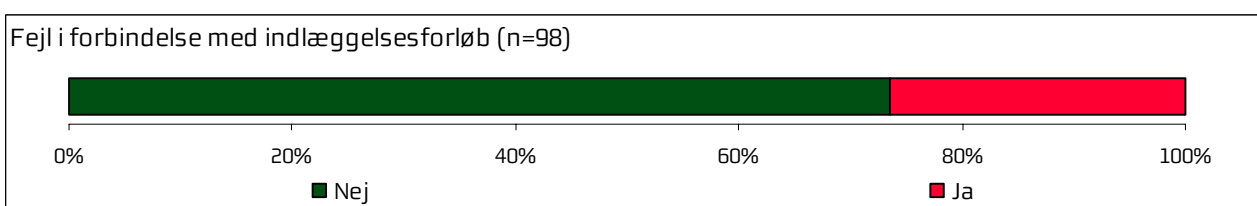
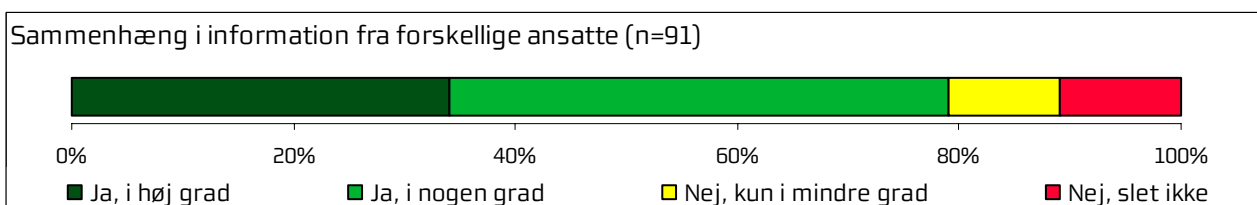
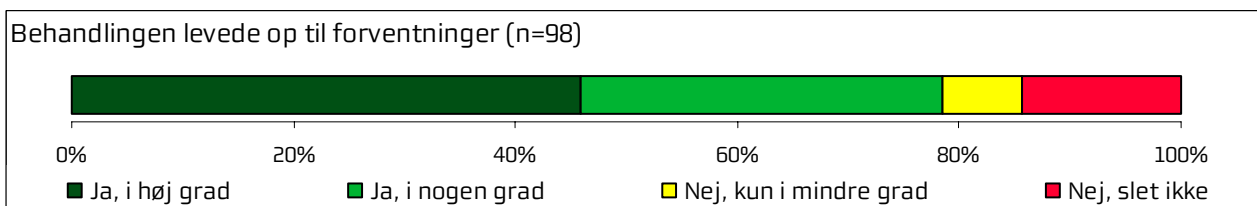
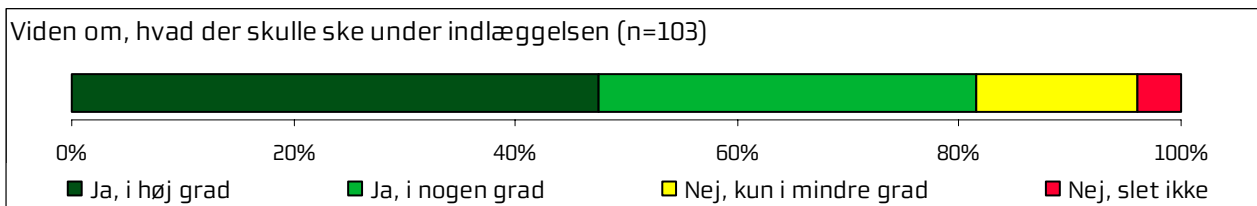
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

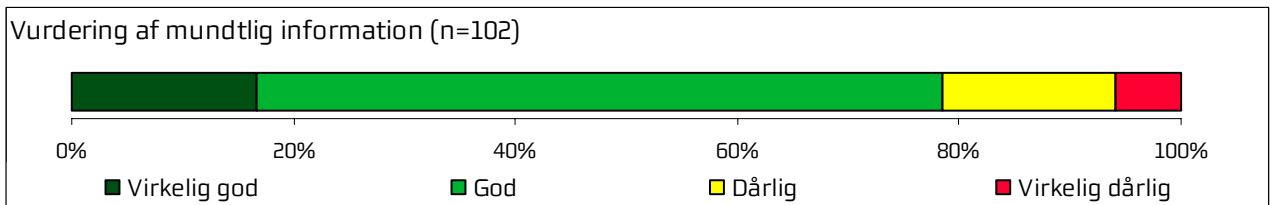
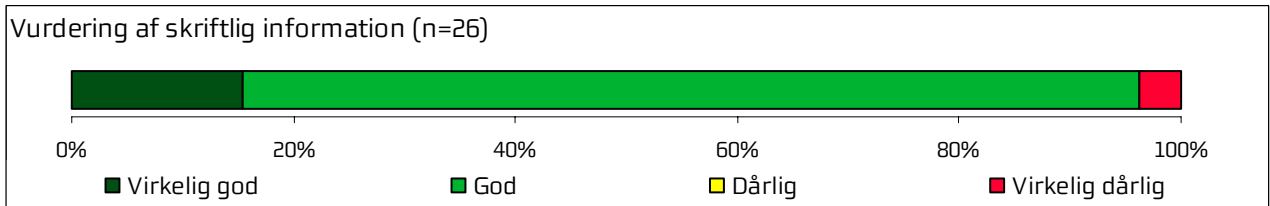
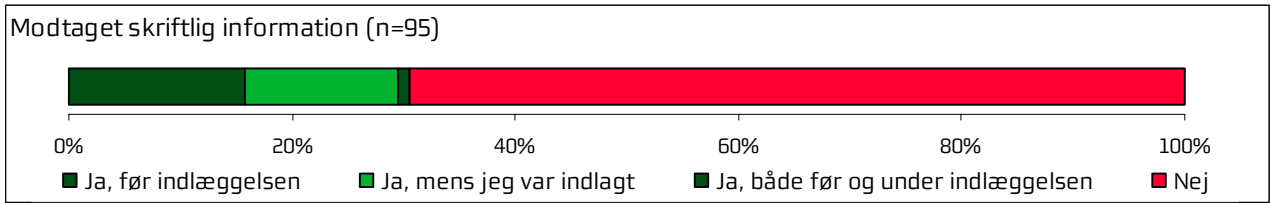
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	70%	-	-	94%*	73%	80%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82%	-	-	99%*	81%	92%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	98%*	79%	89%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74%	-	-	97%*	70%	85%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83%	-	-	98%*	83%	92%*
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	93%	-	-	100%*	89%	96%

4.4 Behandlingsforløb



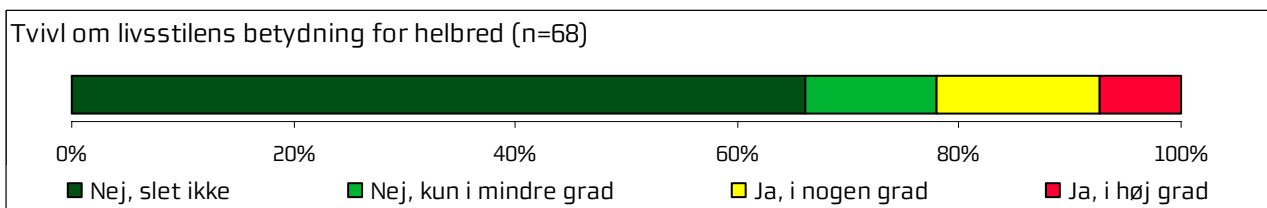
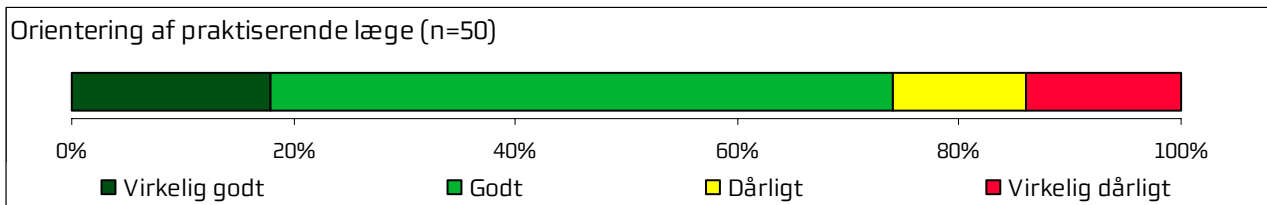
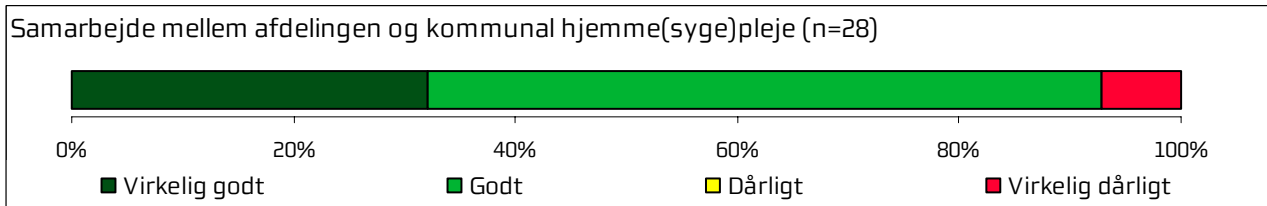
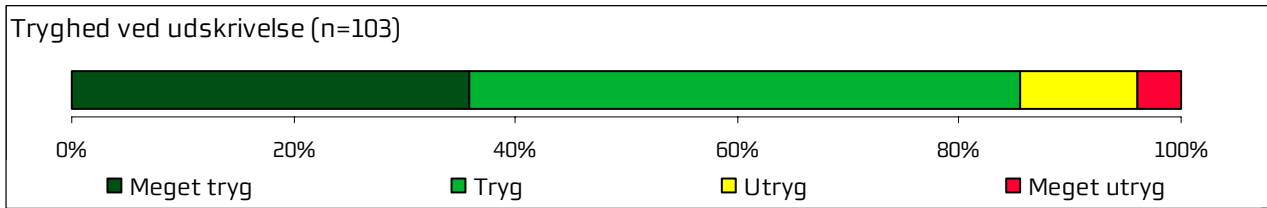
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	82%	-	-	99%*	70%*	86%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	79%	-	-	97%*	83%	89%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	79%	-	-	98%*	81%	89%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	73%	-	-	91%*	80%	86%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	55%	-	-	100%*	55%	68%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	67%	-	-	96%*	73%	85%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	81%	-	-	100%*	79%	91%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	31%	-	-	79%*	28%	54%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	96%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	78%	-	-	99%*	85%	92%*

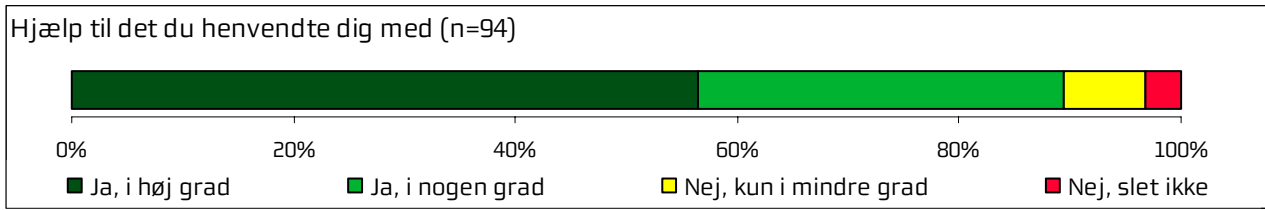
4.6 Udskrivelse



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?	85%	-	-	94%*	81%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	93%	-	-	97%	76%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	74%	-	-	99%*	77%	88%*
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	81%	67%	74%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	89%	-	-	100%*	88%	95%

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.











Organkirurgisk afsnit K-11-1




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
3	Den sygeplejerske, der havde vagten på min stue, var altid godt informeret om min situation. Stuegang ingen god oplevelse: Lægerne vidste reelt ikke, hvad jeg var indlagt for, før de har kigget i journalen (står på stuen). Ikke særlig professionelt: Levn fra gamle dage.	Godt
4	Ved indlæggelsen fik jeg skriftlig oplysning om, hvem der var min kontaktsygeplejerske og kontaktlæge. Det skabte en umiddelbar tryghed, men jeg hilste aldrig på de to kontaktpersoner! Ordningen fungerede IKKE! Er der ikke ressourcer til en kontaktordning - så drop den!! Lyd/støjniveauet var højt på afdelingen. Allerede kl. 05.00 morgen, startede det med håndtering af tomme flasker i et naborum. Derpå gik køkkenpersonalet i gang. Forståeligt, men dørene bør holdes lukket - også til stuerne!	Godt
5	Når der var stuegang, gik det alt for hurtigt. Følte ikke, der var nogen der gav sig tid til at forklare og besvare spørgsmål. Alt for få informationer. Der var ikke rigtig nogen, der vidste noget udover lægen, som skyndte sig videre. En sygeplejerske gjorde det super - havde et fantastisk humør, der smittede.	Virkelig dårligt
6	For mange patienter på stuerne. For lidt plads på hele afdelingen.	Godt
8	Mange patienter blev indlagt. Derfor hele tiden tre patienter på tomandsstue. Gav ikke meget plads til at komme på toilet med stativ. Heller ikke meget ro.	Godt
9	Lad dog de stakkels mennesker, der skal gøre rent, få den fornødne tid og plads, således at det kan blive gjort ordentligt.	Godt
10	Måtte rykke flere gange til sygehuset for at få tid til operation. Ventede 1½ år. Ville godt at begge forældre måtte sidde ved opvågningen. Sygehusene kan godt informere om, man kan komme til evt. scanning på et nærliggende sygehus (ringede selv til Skive og kom til scanning efter 14 dage. Havde først fået tid i Viborg en mdr. efter + længere kørsel).	Godt
11	Der er lang ventetid, når man ringer. Flere gange op til en time, især om natten og aftenen.	Godt
13	De gav sig tid, hvis jeg havde spørgsmål. Det var absolut positivt.	Godt
14	Lade være med at være så stressede, at man lader det gå ud over patienten. Jeg vil ikke til Viborg igen, hvis jeg kan slippe.	Virkelig dårligt
15	Overbelægning er et stort problem. Personalet er presset til det yderste, men er meget professionelle. Ventetiden er ulidelig.	Dårligt
16	Sygeplejerskerne, der fyldte mig op med blod igen, var yderst professionelle og venlige. Lægerne det modsatte.	Virkelig dårligt

-  17 Flot engagement af alle på et presset arbejdsprogram. Pjecer om patientinformation og de mest gængse sygdomme burde udleveres, således vil de spare tid i forhold til spørgsmål. Jeg så på nettet at Sygehus Syd har pjecer til udlevering. Godt
-  18 Sygeplejepersonalet gjorde det så godt, de kunne, og det må være hårdt at arbejde på en afdeling, hvor patientbehandlingerne bliver udskudt på grund af manglende personale, og de står først i linjen i forhold til frustrerede patienter. Begge mine medindlagte var ligeledes blevet udskudt ad flere omgange. Den ene, en ældre mand, måtte faste i halvandet døgn kun på æblejuice. Alle var meget frustrerede, og ingen var tilfredse med behandlingen. Dårligt
-  19 Stor ros til sygeplejerskerne på afdelingen, de gør/gjorde et fantastisk arbejde:-) Godt
-  20 Det kunne være en god idé med mad til forældre på børneafdelingen i hvert fald første døgn ved akut indlæggelse!! Godt
-  22 Bedre IT - de forskellige afdelinger på de forskellige sygehuse i regionen, må som MINIMUM kunne se journaler - resultater af fx blodprøver - UDEN at skulle foretage de samme prøver igen. Der ligger en kæmpe besparelse her. Dette ikke kun for Viborg - det er generelt. Dårligt
-  23 Min pige var indlagt på børneafdelingen, og det er MEGET for dårligt, at OS forældre, der er indlagt ikke kan få/købe den samme mad som de indlagte børn. Hvem har lyst til at forlade sine syge børn for at gå i kantinen? Ok at skulle betale, bare man kan få mad og især morgenmad på afdelingen. Virkelig godt
-  24 Lyt til patienten. Lyt til de pårørende. Sygeplejersker og plejepersonale gjorde det godt og forsøgte at støtte og hjælpe os, men lægerne var sure og fortravlede. Én skældte os ud. En anden skældte plejepersonalet ud. En tredje brokkede sig højlydt til en kollega over en anden kollegas manglende handlekraft. Det har man som patient og pårørende ikke overskud til at rumme. Dårligt
-  25 Udvidelse! Virkelig godt
-  26 Opholdsrum på gangen er for dårlig. Der er for lidt lys og luft. Jeg oplevede at få hovedpine. Måske fordi der ikke er ilt eller luft nok. Jeg oplevede at blive flyttet ind på en undersøgelsesstue den første nat, hvor der ikke er vinduer, men kun to døre i værelset. Jeg var der i to døgn, indtil jeg blev flyttet ind på en sengestue den dag, jeg kom hjem. Der er ikke luft og ilt nok i disse rum til flere døgn. Godt
-  27 Jeg synes, at afdelingen fungerer godt (trods travlhed). Der var sammenhæng i tingene, alle var godt informeret ved vagtskifte. God og fin behandling. Virkelig godt
-  30 VIGTIGT! Veluddannet personale, der kender sine kompetencer. GENNEMGÅENDE KONTAKTPERSON, der har sat sig ind i patientens sygdom. Måske skal den SKRIFTLIGE PLAN FRA KIRURGEN være helt klar, så forvagten ikke kommer til at udskrive piller, der ikke skal udskrives. Der må indkaldes ekstra personale inklusiv læger, når afdelingen overbelægges; og som må have overblikket og uddelegere. Godt
-  31 Skulle være på en tommandsstue, hvor vi til slut lå tre. Den ene var en ældre dame, der beklagede sig konstant og forstyrrede vores søvn. Samt sygeplejerskens svar var direkte ubehøvet. Min første stuekollega forlod stedet i vrede med veflon i armen få timer efter hendes operationen pga. personalets behandling af hende. Jeg har pga. min sygdom prøvet min del af indlæggelser på forskellige sygehuse, men denne indlæggelse slår rekorden for dårlig behandling. Fremover vil jeg nægte indlæggelse, hvis det skal være Viborg Sygehus. Dårligt

Bilag 1

	34	For lidt væske, ellers ok.	Virkelig godt
	35	Der er for lidt personale. De knokler alt det, de magter. Er jo syge de skal "servicere", men altid behagelige og søde.	Godt
	39	Fine forhold til at holde børnene.	Godt
	40	Information, information. Handling, handling.	Virkelig dårligt
	41	Jeg synes, at personalet er utroligt venlige og hjælpsomme på trods af deres, i mange tilfælde, pressede situationer. Har tid til støtte, hvis man er nede og humor i rette tilfælde. Tak for god behandling.	Godt
	42	Rengøring overalt meget dårlig. Udluftning meget dårlig. Der mangler toiletter overalt - der BØR være 2-3 stk. pr. stue med ordentlig udluftning!	Godt
	43	Kunne ønske mig venligere personale og de, som var på arbejde, virkede som om, de kunne lide deres job. Følte mig virkelig uønsket, og ingen så til os på stuen i MANGE timer.	Virkelig dårligt
	45	Personalet forsøgte at gøre det så godt, de kunne, men rammerne var ikke i orden. Man kan ikke nedlægge en anden afdeling og stuve patienter sammen på den måde, som jeg oplevede det. Alt for mange vikarer, som ikke er i stand til at svare på spørgsmål. Jeg havde i flere måneder efter indlæggelsen tendens til diarre. Ingen har oplyst mig om, hvilke gener jeg kunne forvente efter udskrivelsen. Stuegang bør ikke ske ved midnat. Det burde da kunne samles til nogle få timer. Synes, afdelingen burde se på arbejdstilrettelæggelsen.	Dårligt
	49	Nogle patienter kan være dominerende bl.a. med hensyn til åbenstående vinduer - træk. Lyden på tv (høj/lav). Høj tale i blandt andet mobiltelefon. Tager for lidt hensyn til, at nogen er mere syge og har andre behov end dem selv. Det oplevede jeg i for høj grad.	Godt
	52	Efter flere dages observationer: Sygeplejerskerne skulle tildeles en guldmedalje hver. De knokler fra de kommer til de går, og nogen patienter er godt nok ikke nemme at have at gøre med. Og nogen af opgaverne endnu værre. Respekt!! Nogle af plejepersonalet kunne godt lære lidt mere om kommunikation, og hvordan man på trods af irriterende patienter dagen lang møder disse på en mere, måske ydmyg og mindre sur måde. Lægerne kan være lidt for forvirrede en gang imellem, og det kan skabe utryghed blandt patienter. Bare en lille sag som at hilse patienten med patientens korrekte navn gør en stor forskel. Hvad angår mængden af information man får som patient, er det lidt rystende, at man som patient selv skal spørge ind til tingene, hvis man vil vide noget om undersøgelser, prøver, svar osv. Jeg ved godt, at det kan være svært at forstå fagsproget, og at det er en meget fin balance med hvor meget eller lidt, patienten kan kapere. Men at jeg som patient hele tiden selv skal være på mærkerne får at få svar, er tankevækkende. Det burde være naturligt at få den slag information, og så må man måske som fagfolk fra starten fortælle det på en forståelig måde, så patienten ikke sidder der som et spørgsmålstegn. Man er så nødt til at forklare tingene to gange!! Og det er der ikke tid til... God, varieret mad, selvom jeg selv for det meste skulle faste og derfor desværre ikke kunne smage :(Men duften og medpatienternes ros var nok. Selvom jeg endte med at blive udskrevet uden at have fået en endelig udredning og mit eget forløb var MEGET langsommeligt, er det betryggende at se, at når det virkelig brænder på, og en virkelig syg patient kommer ind, så fungerer systemet tilsyneladende.	Godt

-  54 Stuetoiletter burde ikke bruges af pårørende, når patienter har voldsom diarré/tynd mave. Dårligt
-  55 Det med at faste, det kunne de godt have lidt mere styr på, men jeg kunne også spørge en portør. Dårligt
Han vidste cirka hvad klokkeslæt han skulle hente mig. Det var bedre, at det var afdelingen, der kom og fortalte det.
-  56 Sygeplejerskerne var utroligt søde, ligeså sundhedshjælperne. Virkelig godt

Organkirurgisk afsnit K-11-1

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg blev modtaget meget umuligt ved min indlæggelse.	Virkelig godt
3	Portøren var ikke helt sikker på, hvilken afdeling jeg skulle på! Afdelingen ville i begyndelsen ikke kendes ved mig, da jeg kom!	Godt
4	Fra min undersøgelse hos en speciallæge gik de kun en uge til jeg blev CT-skannet på Viborg Sygehus. Allerede dagen efter ringede overlægen om resultatet og gav mig en tid for indlæggelse dage efter. Efter nogle dage var min forstoppelse, pga. tarmkræft, så alvorlig at jeg måtte indlægges akut. Altså et meget hurtigt og serviceorienteret forløb.	Godt
12	Ventetiden var primært i forhold til læger fra organkirurgisk afdeling. Kommunikationen mellem de to afdelinger eller andre afdelinger som fx. røntgen/mikrobiologisk og videre lægers opfølgning på undersøgelser osv. Der er en klar organisatorisk og kommunikationsmæssig brist i forhold til at være indlagt som organkirurgisk patient på en børneafdeling, hvor man skal tilses af (oftest skiftende) læger fra en helt anden afdeling. Det er vigtigt at understrege, at kritikken ikke går på afdelingens personale (SOSU'er, sygeplejersker, sygehjælper, pædagog).	Dårligt
13	Jeg følte mig tryk og i gode hænder. Flinkt personale, så absolut tilfreds.	Godt
14	Mener ikke, jeg fik ordentligt at vide, hvad der skulle ske.	Virkelig dårligt
16	I akutmodtagelsen - overordentlig venligt og beroligende.	Virkelig dårligt
17	Uheldig oplevelse af at kompetence på Silkeborg Sygehus var lig nul omkring mine smerter. Skadestuen burde have afvist mig og sendt direkte til Viborg. Blev tilset på skadestuen og dagen efter to gange hos vagtlægen, før jeg blev kørt med ambulance til Viborg! Overbevist om at mit forløb havde set anderledes ud, hvis enten Silkeborg have beholdt deres mavekirurgisk afsnit eller var blevet sendt direkte til Viborg.	Godt
18	De var ikke klar over, at jeg var blevet kørt ind på stuen, så der gik lang tid, før der kom nogen.	Dårligt
22	Meget forvirret - uden struktur. De forskellige sygeplejersker - som i øvrigt alle var meget søde - synes ikke at snakke sammen. Dette kunne jeg også iagttage ved behandling af de øvrige patienter.	Dårligt
26	Jeg vil godt rose modtagelse + afdelingen for den gode modtagelse. Man føler sig rigtig tryk ved det gode personale, der var der. Man følte, at de vidste noget om det, man måske fejlede. ROS.	Godt
27	På grund af den lange ventetid fik jeg ikke medicin til stærke smerter.	Virkelig godt
30	Lå for lang tid i modtagelsen, før han blev tilset og vurderet af en læge (lægen havde en MEGET	Godt

travl vagt). Patienten havde kraftige kulderystelser i modtagelsen, men temperaturmåling og blodtryk blev først foretaget på første sengeafdeling, der var en øre-næse-hals-afdeling, men hvor der var en erfaren sygeplejerske, som satte skub i tingene! Patienten blev akut opereret.

- | | | |
|---|---|------------------|
| ✎ | 31 Henvist fra Silkeborg til modtagelse på skadestuen i Viborg. Fik besked på at trække tiden, inden jeg kørte, selv om jeg havde en times kørsel til Viborg. | Dårligt |
| ✎ | 36 Afhentning af Falck i hjemmet virkede utroligt professionel og rolig. Jeg blev undersøgt i ambulancen og der blev lagt drop inden vi kørte. Fantastisk. | Virkelig godt |
| ✎ | 38 Jeg blev pludselig meget dårlig hjemme og kontaktede vagtlægen, som sendte mig til CT-scanning, hvor de fandt ud af, at jeg havde blindtarmsbetændelse, og jeg blev opereret om natten og fik blindtarmen fjernet. Senere var jeg på Skejby Sygehus til samtale med en læge, som bad om en CT-scanning igen efter ikke en måned. | Godt |
| ✎ | 40 Måtte selv ringe til afdelingen og spørge, om de havde læst begrundelsen for indlæggelsen, hvilket de havde læst forkert. Derfor blev indlæggelsen fremrykket øjeblikkelig. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 41 Måtte selv rykke for datoen på indlæggelsen. | Godt |
| ✎ | 42 Der var meget kort tid fra min egen læges konstatering til indlæggelse. Flot! | Godt |
| ✎ | 46 Jeg blev indkaldt til operation tidlig morgen og gjort klar til operation, men desværre kom lægen om eftermiddagen og sagde, at jeg kunne gå hjem, man kunne ikke nå mere den dag. Ny indkaldelse et par måneder senere, da lykkedes det. | Godt |
| ✎ | 47 Jeg synes, at de behandlede mig godt, og jeg var glad for, at det var Viborg, jeg lå på. | Godt |
| ✎ | 48 Dato for indlæggelse blev givet mundtligt, denne dato blev ikke overholdt, da de havde glemt at lave indkaldelsen og sende den til patienten, hvilket betød, at patienten selv måtte ringe, og undersøgelsen blev udskudt fire dage. | Godt |
| ✎ | 51 Var meget nervøs, hvilket sygeplejersken opfangede meget hurtigt og tog hånd om dette. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Skulle ligge fire timer i et venteværelse, inden der kom en læge og så på mig. | Dårligt |

Organkirurgisk afsnit K-11-1**Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
9	Kommunikation.	Godt
10	Stenen i pungen har sat sig langt op igen. Tager til læge og får det vurderet.	Godt
12	Smertedækning glemt ordineret efter operation. Glemt stuegang/tilsyn af læge.	Dårligt
14	Tog fejl af mig og en anden patient.	Virkelig dårligt
16	Elendig planlægning.	Virkelig dårligt
17	Resultater af forundersøgelser fra Silkeborg bliver ikke brugt i Viborg . De samkører ikke systemerne.	Godt
18	Som tidligere beskrevet var de ikke klar over, at jeg var kørt ind på stuen - manglende kommunikation mellem portør og personale.	Dårligt
21	Fik forskellige forklaringer på min sygdom.	Dårligt
30	Manglende tp-måling og manglende antibiotika.	Godt
31	Ingen på afdelingen satte sig ind i min primære sygdom, og jeg fastede tre gange på tre dage uden yderligere undersøgelser, bl.a. scanning.	Dårligt
32	Hjem med for lav blodprocent, hasteindlagt 3 dage senere til blodtransfusion.	Godt
42	Besværlig hals!	Godt
50	Fastede to døgn.	Dårligt












Organkirurgisk afsnit K-11-1


Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg var skuffet over, at lægen ikke efterfølgende fortalte hvilke indgreb, der var foretaget.	Godt
3	Måtte vente en dag på scanning, hvilket betød en dag ekstra på sygehuset.	Godt
5	Meget forvirrende på afdelingen. Dårlig hjælp efter operation - dårlig information inden... Ingen gav sig tid til at fortælle og forklare! En sygeplejerske var super. Hun forklarede og hjalp som den eneste!	Virkelig dårligt
7	Jeg havde en forløbskoordinator tilknyttet mig. Det var en stor hjælp og en enorm støtte i en vanskelig situation.	Intet svar
8	Jeg fik en udrensning tirsdag formiddag. Blev kørt til kikkertundersøgelse klokken om aftenen. Nåede ikke ned til undersøgelsen. Fik besked om, at jeg ville komme for senere på aftenen. Jeg endte med at komme til undersøgelsen onsdag aften.	Godt
9	Jeg var selv udsat for en hel del unødigt ventetid. Med mit sygdomsforløb var det dog til at leve med. Jeg oplevede imidlertid, at øvrige patienter var udsat for ventetid og udsættelser, som var til stor gene for disse. Tror det skyldes manglende KOMMUNIKATION og KOORDINATION!!!	Godt
12	Små børn (især meget syge børn) bør behandles med førsteprioritet og fx. ikke af flere omgange, vente fastende halve dage på undersøgelser o. lign. De bør ikke igennem længere tid og ved ikke-planmæssige problematiske/komplicerede sygeforløb tilses af mange forskellige læger uden den nødvendige kompetence. Der bør så tidligt som muligt være én kompetent kontaktperson/tovholder, som samler trådene og lægger en velbegrundet plan for undersøgelser, behandling og tager stilling til, følger op på resultatløse behandlinger, undersøgelser samt kommunikationen med forældrene. Man bør lytte til forældres observationer af eget barn og lade det indgå i vurderinger SAMMEN MED de kliniske observationer. Det kræver erfaring med og kendskab til børn at vide, hvor svære (især små børn) kan være at vurdere rent klinisk.	Dårligt
13	Der var en del ventetid inden undersøgelsen på grund af andre operationer. Kom ind på sygehuset ved midnatstid, undersøgt tidlig eftermiddag. Lidt lang tid, men de vidste, hvad der var galt.	Godt
15	Der er enormt lang ventetid på alle undersøgelser (blodprøver var derimod næsten på klokkeslæt, flot).	Dårligt
16	Sjusket og arrogant planlægning i forbindelse med klargøring til mulig operation. Blev klargjort - hvorefter jeg lå i faste i 45 timer uden operation på nogen måde. Blev ikke opereret.	Virkelig dårligt
17	Jeg har forståelse for rationalisering og centralisering af sygehusvæsenet. Men det var helt tydeligt, at Viborg ikke havde kapacitet til at tage fra. Fyldte stuer, to nætter med seks senge på en firemandsstue giver ikke restitution og ro til helbredelse. Det faglige niveau og engagement hos personalet var højt. Dog sled det specielt på aften - og nattevagter, at der var mange patienter	Godt

Bilag 1

indlagt! Mit helt klare indtryk var, at der var ikke taget højde for, at alle Silkeborgpatienter skulle til Viborg. Hvorfor nedlægge en afdeling før der er kapacitet andetsteds?

-  18 Jeg blev indlagt med akut sygdom og stærke smerter, men måtte på grund af manglende personale vente otte timer med forværende smerter og blev proppet med morfin og andre smertestillende, da mine mavesmerter var meget voldsomme. Til sidst var det så voldsomt, at selv morfin ikke hjalp mere, men jeg måtte bare vente. Jeg tænker bagefter på, hvad der kunne være sket, hvis der var kommet et akut trafikuheld eller lignende, og min tilstand var blevet afgørende forværret. Hvordan ville man håndtere det med kun et hold på operationsstuen? Det var en rystende oplevelse på alle måder. Dårligt
-  22 Meget forvirrende og ustruktureret. Min behandling/undersøgelse blev to gange udsat UDEN jeg fik besked, førend jeg selv spurgte. Dette var tilfældet for ALLE de øvrige patienter på min stue. Dårligt
-  24 Plejepersonalet var meget sødt og dygtigt. Lægerne var upersonlige - to var sure/vrede og alle var uvillige til at lytte til plejepersonalet + patientens pårørende. Vi blev sendt hjem uden fornuftig diagnose. Vi + plejepersonalet bad om at blive overført til en børnelæge i stedet for en kirurg, da min søn ikke skulle opereres, men det blev ikke imødekommet. Dårligt
-  28 Jeg blev indlagt om formiddagen, men blev først opereret om aftenen (blindtarm). Så det var lidt hårdt ikke at få noget at spise og drikke i så lang tid, (jeg var ikke ret gammel på det tidspunkt). Godt
-  29 Kunne godt have undværet at høre på stuegang: at hvis der findes en tumor, så går vi i gang med kræftbehandlingen: dårlig oplysning før undersøgelse, der viste sig at være normal. Unødvendig anstrengelse. Godt
-  30 Virkede uprofessionelt at sygeplejersken ikke vidste om patientens blindtarm var perforeret eller ej, da hun havde modtaget ham på opvågningen og skulle observere hans tilstand de næste par timer. Stor overbelægning og travlhed på afdelingen de første par dage, hvilket bevirkede at medicin blev givet med for lange intervaller. Blev først tilbudt og ordineret fast medicin mod postoperative smerter efter 1½ døgn. Godt
-  31 De kunne have overflyttet mig til Århus, hvor de på reumatologisk afdeling er bekendt med mig og min sygdom. Dårligt
-  33 Fik ikke det medicin, jeg var vant til. Da jeg bad om det jeg plejer, fik jeg svaret, det bestemte de, når det var dem, jeg var indlagt ved, men lægen fik det ordnet. Så udrensning, hvor det var på toilet og blev tømt ud før koloskopi. Så kom de og sagde, de ikke kunne tage mig, tag hjem og kom igen på mandag. Det nægtede jeg, og efter at jeg ville hjem, tog de mig om aftenen. Intet svar
-  34 Vi fik at vide, vi skulle indtage megen væske, men som sengeliggende var det umuligt at få det bragt i rimelig mængde, og glassene var alt for små. Virkelig godt
-  37 Jeg bliver vred, når personalet kommer med en sludder for en sladder hver gang undersøgelsen blev udsat, i stedet for at være ærlig og sige "ved du hvad, undersøgelsen er udsat på ubestemt tid, vi giver besked, når vi ved nærmere angående tidspunkt for undersøgelsen." Det kan jeg forholde mig til. Dårligt
-  39 Har været indlagt med min yngre søn, der skulle have fjernet NN. En helt igennem positiv oplevelse af sygehuset og dets ekspertise. Godt

-  42 Dygtig kirurg! Godt
-  45 En afdeling med mange vikarer. Hvis man stillede spørgsmål var det svært at få et svar. Stuegang oplevede jeg omkring midnat. Afdelingen var overbelagt, da afdelingen i Silkeborg var lukket ned. Vi var stort set fem personer på en firesengsstue hele tiden. Dette var ikke morsomt, da flere af os havde opkastninger - så til tider stank det derinde. Mon det faste personale er flygtet derfra på grund af dårlige arbejdsforhold? Jeg klagede over åndedrætsbesvær, og jeg havde også let temperaturforhøjelse efter operationen. Ved udskrivelsen havde jeg det ikke godt, men ville også gerne hjem. Efter et par dage tiltog mit åndedrætsbesvær og blev derfor genindlagt igen. Det viste sig så, jeg havde infektion. Dårligt
-  48 Medicinlisten og den medicin, jeg fik, var ikke opdateret. Personalet drog ikke ansvar for medicin. Medicinæsken var tom, og der stod at medicinen manglede - NN siger "det må andre tage sig af". Lægen ordinerede ikke den smertestilende medicin som patienten skulle have => at der ikke kunne lave recept ved udskrivelsen. Godt
-  52 Utilfredsstillende som patient at mærke, at der ikke har været enighed om, hvilke undersøgelser jeg skulle gennemgå. Forberedelsesforløbet for undersøgelserne blev afbrudt tre gange på tre dage. Om det skyldtes uenighed eller andre mere akutte sager er kommet ind i mellemtiden, fik jeg aldrig at vide, hvilket skaber frustration i en i forvejen mindre sjov situation. Godt
-  53 Jeg har været indlagt nogle dage i vinters med maveblødning pga. for meget blodfortyndende marevan. Har også været indlagt på ortopædkirurgisk afdeling, hvor jeg fik en ny hofte. Blev sendt hjem nogle dage senere med akut blærebetændelse. Blev så indlagt igen nogle uger efter med maveproblemer. Blev sendt hjem en dag senere. Godt
-  55 Skulle opereres, men skulle faste fra tidligt om morgenen og kom først til sent om aftenen. Det kunne godt planlægges lidt bedre, for man kunne godt være sulten efter 36 timer. Dårligt

Organkirurgisk afsnit K-11-1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
8	Da jeg havde fået konstateret kræft, kom der en sød sygeplejerske og talte med mig. Ved udskrivning talte jeg også med en læge, men jeg skulle jo senere opereres på Skejby.	Godt
11	Jeg synes, jeg kom hjem i hvert fald to dage for tildigt, da jeg havde det virkelig dårligt derhjemme.	Godt
14	Jeg har efterfølgende fået andre gener, efter jeg har været på sygehuset.	Virkelig dårligt
16	Efter 45 timers faste og uden udsigt til en simpel undersøgelse trak jeg droppene ud og forlod hospitalet for at søge hjælp hos min praktiserende læge, hvilket jeg fik.	Virkelig dårligt
19	Jeg var meget utilfreds med lægen, der udskrev mig. Hun virkede ligeglad og gad ikke høre på mig. Hun skrev efterfølgende kun få linjer til min læge, så han forstod ikke, hvad jeg fik medicin for.	Godt
22	Jeg bad selv om udskrivelse, da min undersøgelse blev udskudt flere gange. Med en uges varsel fik jeg samme undersøgelse på privathospital - en undersøgelse som i øvrigt tog en time - den havde de tre dage til i Viborg. Skidt for dem, som ikke er privat forsikrede.	Dårligt
23	Har bedt om at få journalen tilsendt, og det er ej blevet gjort.	Virkelig godt
24	Udskrivelsen var meget uventet, da én læge havde informeret os om, at vi skulle blive indtil patientens mave var velfungerende. Dette var den læge, som havde stuegang, ikke enig i, og pludselig skulle vi hjem.	Dårligt
25	Jeg blev ved udskrivelsen ordineret penicillin, selvom det var oplyst, at jeg var overfølsom. Det blev ændret per telefon fra apoteket.	Virkelig godt
26	Efter udskrivelsen manglede jeg information fra afdelingen om sygdommen, og hvad jeg kunne gøre for ikke at få det igen. Også at min læge først efter 14 dage - tre uger måtte rykke for behandlingen for at få at vide, om der var noget eller ikke. Det er for dårligt. BEDRE INFORMATION VAR ØNSKELIGT.	Godt
30	Virker uprofessionelt, at min søn cirka halvandet døgn efter operationen på stuegang får at vide, at han godt kan tage hjem. En halv time efter får han at vide, at man da lige havde glemt at se venlesvarene, som viste, at i.v. antibiotika skulle ændres til noget kraftigere, og at han så skulle forblive indlagt fem til seks dage endnu. Lægen havde også sagt minimum tre dage med i.v. antibiotika. Og så skulle hans temperatur for øvrigt også kontrolleres tre gange dagligt og skulle være under 38 grader ved udskrivning. Min søn bliver udskrevet efter i alt fire dage, og det er vi alle trygge ved.	Godt
31	Reumatologisk afdeling har overtaget mit forløb, og jeg er tryk ved dem.	Dårligt
32	Jeg syntes, det var forkert at sende mig hjem efter en grim blodstyrning med en lav blodprocent,	Godt

da jeg næsten ikke kunne stå på benene og besvime flere gang i løbet af weekenden og blev så indlagt om mandagen på Silkeborg Sygehus og fik straks stor portion blod og tilskud.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
| ✎ | 34 | Jeg manglede i høj grad oplysning om, hvad jeg kunne forvente, når jeg kom hjem, f.eks. stort vægttab - midlertidig - og diverse symptomer fra maven. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 | Ville gerne have haft fyldestgørende besked om kost, der er velegnet til mit dårlige tarmsystem, bugspytkirtel. | Godt |
| ✎ | 42 | Manglende information til patient om evt. brug af "ble", det måtte man selv erfare! Speciel mad? Speciel motion? På trods af alderen har jeg ikke hørt noget fra kommende hjemmepleje! | Godt |
| ✎ | 44 | Efter indlæggelse indkaldt til coloskopi. Det havde været rart og naturligt, at afdelingen havde fulgt op på denne med en samtale, hvor jeg kunne stille spørgsmål og få kvalificerede svar. DET SAVNER JEG! | Godt |
| ✎ | 45 | Afdelingen burde have fundet ud af, hvad jeg fejlede, inden jeg blev udskrevet, især da jeg havde klaget over vejrtrækningsbesvær. | Dårligt |
| ✎ | 48 | Alt i alt meget dårlig information om indlæggelsesforløbet. Der var ingen samtaler, selv om patienten fik diagnosen livstruende sygdom. | Godt |
| ✎ | 53 | Blev udskrevet for tidligt. | Godt |

