

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk Afsnit 260
Kirurgisk Afdeling P
Århus Sygehus**



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

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

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	99
Besvarelser fra afsnittets patienter:	70
Afsnittets svarprocent:	71%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

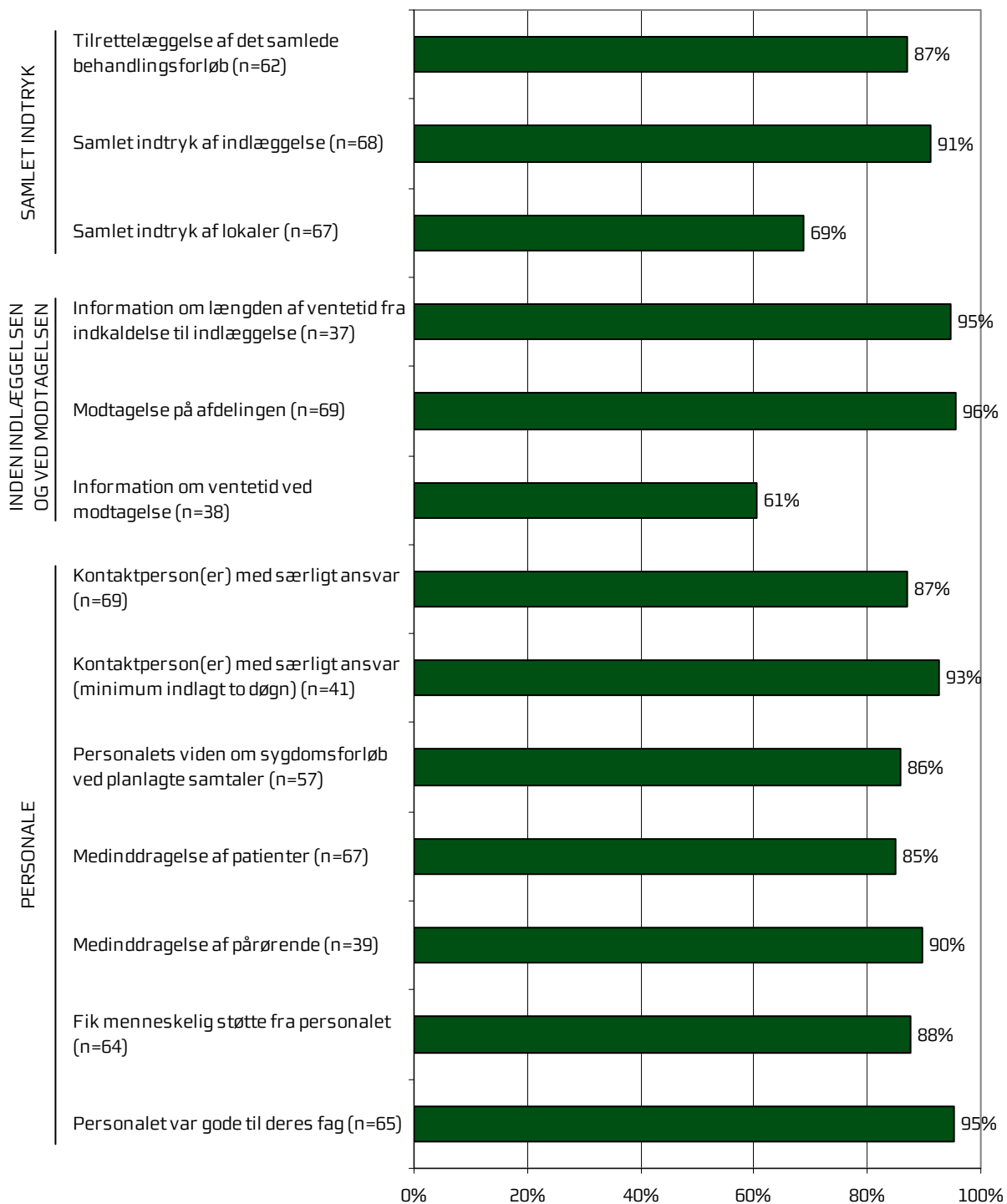
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

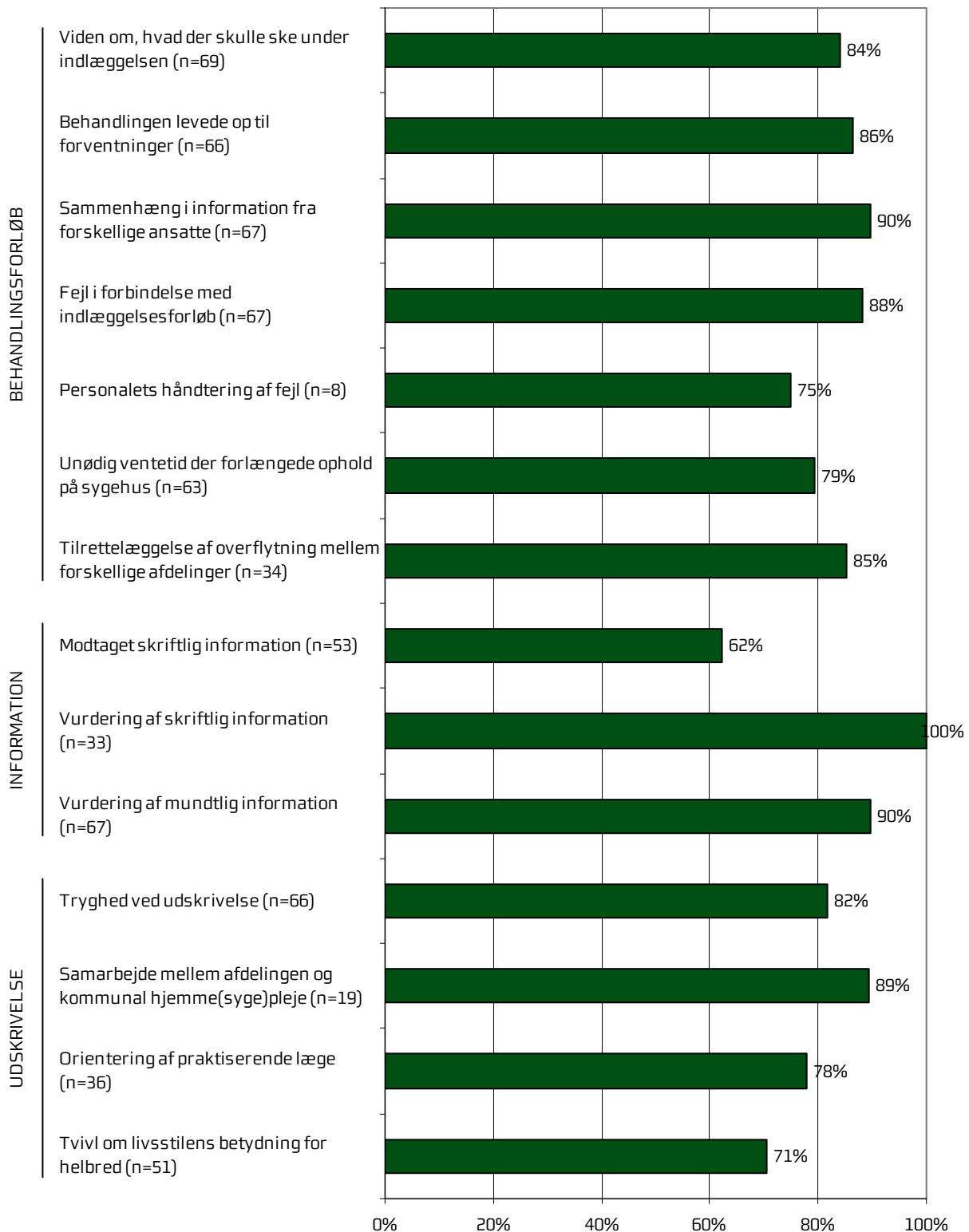
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Kirurgisk Afsnit 260

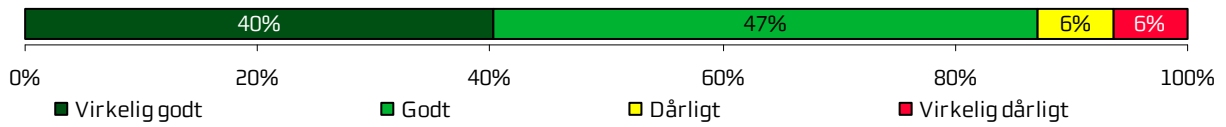
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

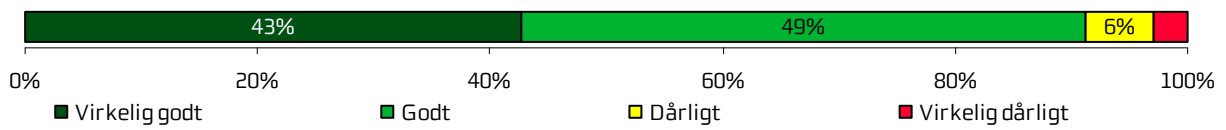
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

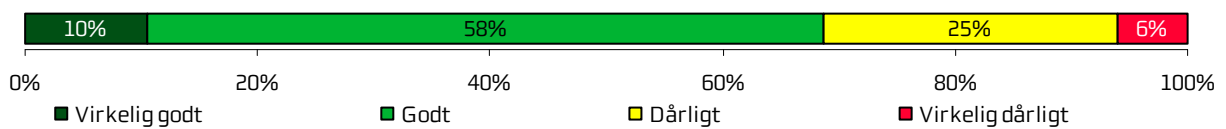
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=62)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=68)



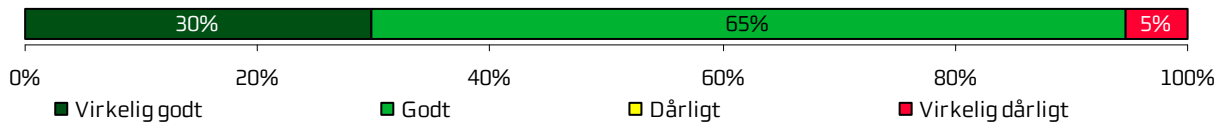
Samlet indtryk af lokaler (n=67)



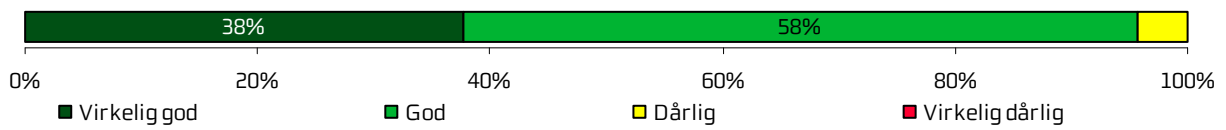
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		87 %	92 %	100 % *	85 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		91 %	92 %	100 % *	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		69 %	54 %	100 % *	68 %	84 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

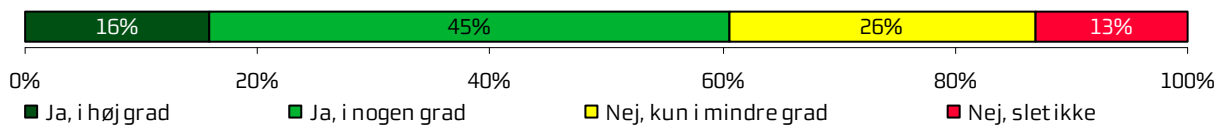
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=37)



Modtagelse på afdelingen (n=69)



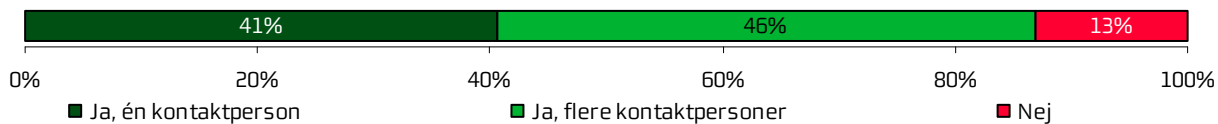
Information om ventetid ved modtagelse (n=38)



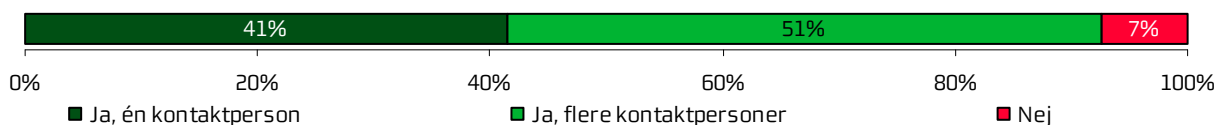
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		95 %	-	100 %	79 % *	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	91 %	100 % *	92 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		61 %	71 %	89 % *	61 %	75 %

Personale

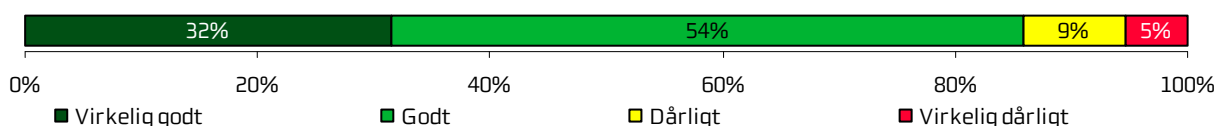
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=69)



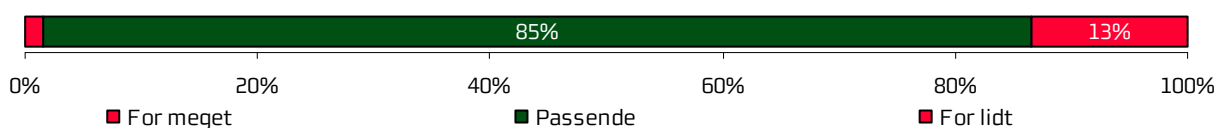
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=41)



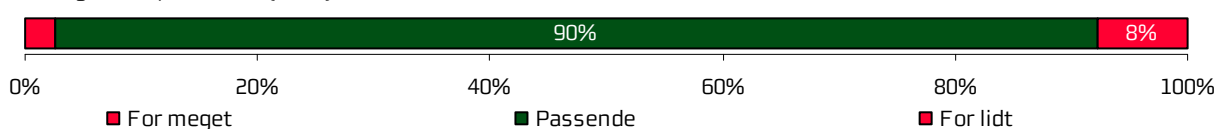
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=57)



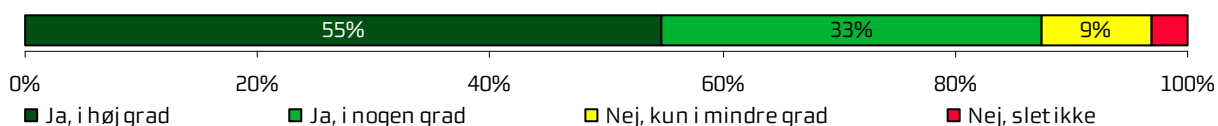
Medinddragelse af patienter (n=67)



Medinddragelse af pårørende (n=39)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=64)



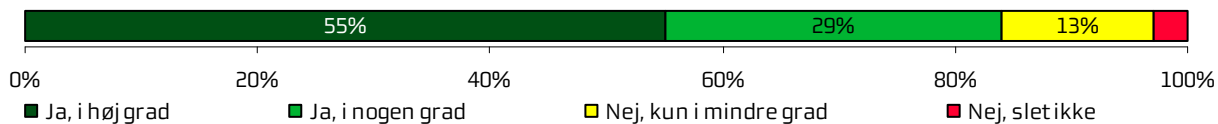
Personalet var gode til deres fag (n=65)



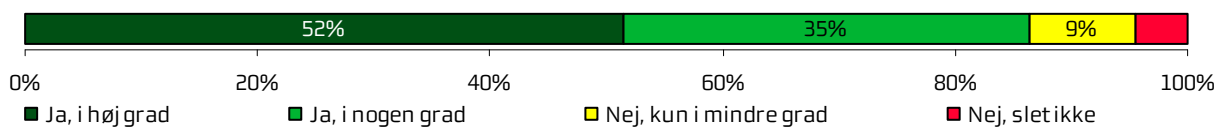
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		87 %	70 % *	100 % *	68 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		93 %	-	97 %	75 % *	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		86 %	88 %	100 % *	83 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	88 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		90 %	81 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	78 %	100 % *	84 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		95 %	98 %	100 % *	91 %	98 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=69)



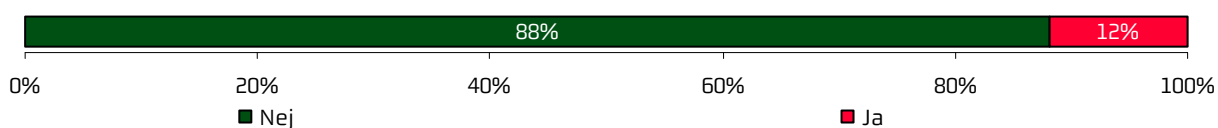
Behandlingen levede op til forventninger (n=66)



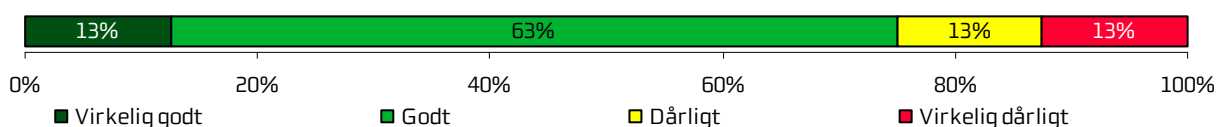
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=67)



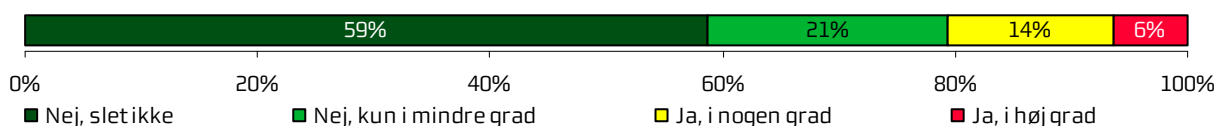
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=67)



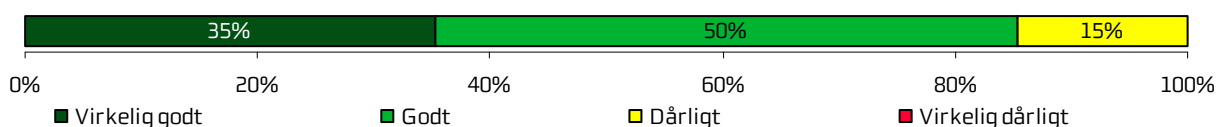
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=63)



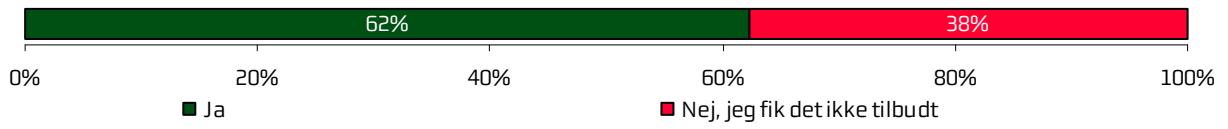
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=34)



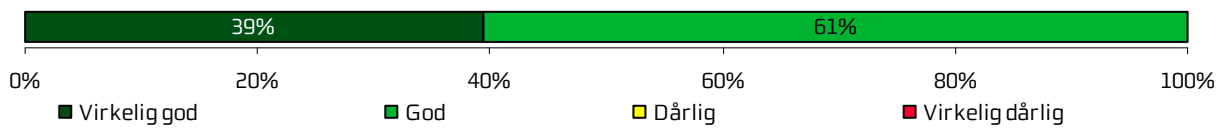
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		84 %	89 %	100 % *	71 %	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		86 %	92 %	100 % *	83 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	80 %	100 % *	77 % *	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		88 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		75 %	-	83 %	44 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		79 %	83 %	98 % *	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		85 %	-	100 % *	80 %	92 %

Information

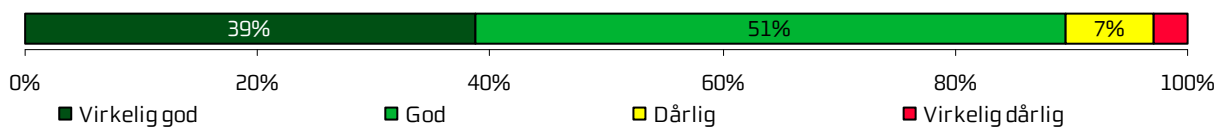
Modtaget skriftlig information (n=53)



Vurdering af skriftlig information (n=33)



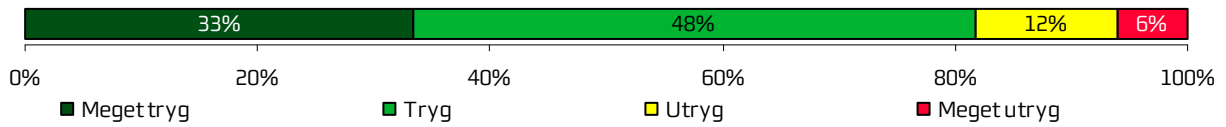
Vurdering af mundtlig information (n=67)



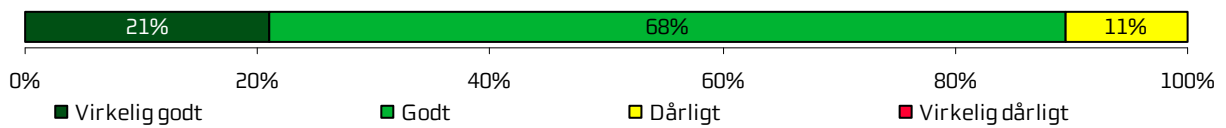
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		62 %	-	97 % *	34 % *	69 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		90 %	86 %	100 % *	85 %	94 %

Udskrivelse

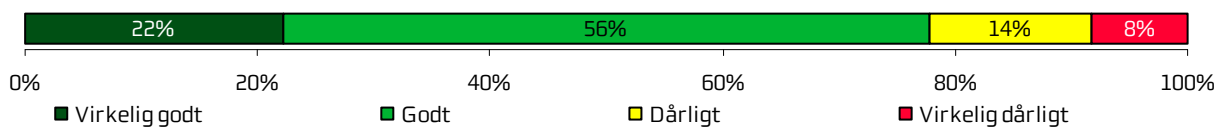
Tryghed ved udskrivelse (n=66)



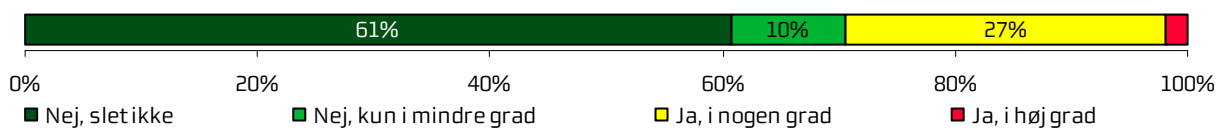
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=36)



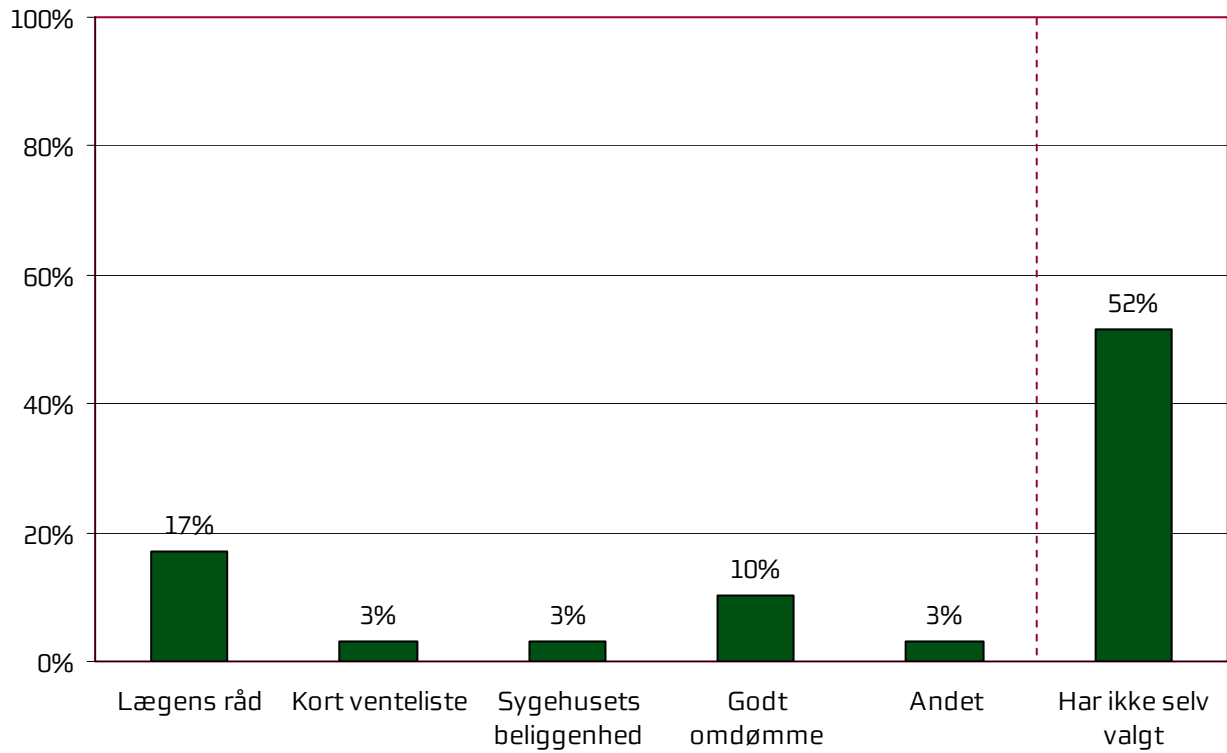
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		82 %	86 %	100 % *	75 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	87 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		78 %	72 %	100 % *	73 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		71 %	78 %	92 % *	56 %	72 %

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 har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].











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, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

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





ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260	Samlet indtryk
1	Venligt og dygtigt personale. Eneste anke: for store sengestuer med for meget uro, især om natten.	Virkelig godt
2	Personalet var meget svære at få fat i. Der blev holdt mange "møder", hvor man ikke måtte forstyrre.	Intet svar
4	Jeg har været indlagt en del gange og også opereret flere gange på Amtssygehuset. Jeg er meget tryk ved dem og finder, de er MEGET dygtige - så jeg har kun ros. Dog opleves personalet som meget stresset - ikke, at de ikke gør deres job til ug - men lidt flere hænder ville ikke være af vejen. Aktivitetsniveauet fra et andet sygehus til Århus var klart at mærke - igen, ikke negativt som patient, men her tænker jeg på personalet, de løber bare stærkt.	Virkelig godt
5	Jeg valgte Århus Amtssygehus, fordi her er den højeste faglige lægelige/sygepleje ekspertise. Effektivitet og et fantastisk dejligt miljø på afdelingen. Jeg "glemte" helt, at jeg lå på en seksmandsstue, hvad jeg nok IKKE synes burde findes i 2010.	Virkelig godt
6	Der var en stor arbejdsglæde hos personalet, og de samarbejdede rigtig godt. :) Dejlig energi og stemning på afsnit 260, kirurgisk afdeling P.	Virkelig dårligt
7	Noget af personalet (eftermiddagsholdet) kunne godt være mere menneskeligt. Hvis man er træt af sit arbejde sådan et sted, skal man finde sig et nyt arbejde, for det går for meget ud over os, der er indlagt, og man bliver ked af det og sur.	Godt
9	Gøre noget ved personalets "uvidenhed", så spørgsmål om medicin og andet ikke skal gå gennem flere led, inden der kan svares.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Det ville være dejligt, hvis sygeplejerskerne lærte at lægge et holdbart drop. Alt i alt har min indlæggelse og operation været en rigtig god oplevelse. De gjorde det fantastisk godt alle sammen. Jeg er dem meget taknemmelig.	Godt
15	Afdelingen var god.	Virkelig godt
17	Jeg synes bestemt, de burde være noget mere omsorgsfulde og tage sig lidt mere af patienterne i stedet for lange hyggepauser, som de havde den morgen, jeg skulle under narkose. ALDRIG har jeg oplevet sådan en behandling og følt mig så meget i vejen og overset.	Dårligt
19	Personalet var ikke lydhør over for mine forslag angående min behandling. Disse stod undertiden tre-fire stykke og diskuterede min behandling, hvor hver især mente deres forslag, var det rigtige. Noget af personalet var direkte uvenlige og talte ned til mig, Heldigvis var der også venlige, forstående personaler.	Intet svar
20	Jeg vil allerhelst behandles på Amtssygehuset, fordi jeg kender personalet, og fordi de kender min sygdom allerbedst. Det er der, jeg føler mig mest tryk ved at blive behandlet og opereret. Men	Godt

ventetiden kan godt være lang indimellem på sygehuset.

-  21 Det virkede som om, der var styr på, hvad der skete. Jeg var hele tiden tryk ved behandlingen. Sygeplejerskerne var MEGET søde og hjælpsomme. Den læge, der modtog mig, var lidt tankeløs og ikke særlig empatisk. Den kollega, der opererede, var rigtig sød og god til at berolige og informere. Lægen, der gik stuegang, kunne godt lige have fortalt, hvad der egentlig var sket. Jeg blev opereret sent mandag aften og sendt hjem tirsdag formiddag. En læge kunne godt lige have fulgt op på, hvordan operationen var gået, og hvad de egentlig havde gjort. Måske kunne man få en pjece, hvor der lige stod, hvad [lidelsen] er, og hvordan den opereres, hvis ikke man har tid til at fortælle det. Alt i alt var jeg dog meget positiv over, hvordan det hele fungerede, og jeg er ikke afskrækket over at skulle på hospitalet igen en gang. Godt
-  22 Efter en god, professionel og vellykket indlæggelse, operationen og pleje, blev jeg, endnu meget svag og meget smerte kørt til Skejby i taxa. Jeg burde have haft en liggende transport. Noget dårligt af læge og sygeplejerske, trods regionens besparelse. Virkelig godt
-  23 Da jeg kun har været indlagt [nogle timer] over tre dage, har jeg svært ved at besvare mange af spørgsmålene, men jeg kan sige, at jeg er godt tilfreds med mit forløb over disse tre dage. Det kan jeg ikke vurdere
-  24 Seksmandsstuer er ikke hensigtsmæssige. Afsnittet [] har patienter, der er virkeligt hårdt ramt efter operation (og ofte også før operation), og her kan en større grad af privatliv være at foretrække. Jeg har faktisk udskudt operation i mere end seks år pga. manglende privatliv i forbindelse med at indlæggelsesforløb. Godt
-  26 Jeg var særligt i kontakt med NN, NN og NN - tre sygeplejersker. De var helt fantastiske! Jeg følte mig i høj grad set og hørt, god information og optimal omsorg og pleje. Jeg var rigtig bange under indlæggelsen, hvilket de var gode til at tackle. En særlig og stor tak til dem! Godt
-  28 Efter udskrivelsen var jeg meget fysisk aktiv, fordi jeg havde fået indtryk af, at det var vejen frem. Da jeg efter fire uger var til kontrol og klagede over fortsatte smerter og træthed, fik jeg at vide, at jeg havde overdrevet aktivitetsniveauet! Måske en lidt mere nuanceret beskrivelse af, hvad man forventes at kunne og burde gøre de første par uger efter operationen. Virkelig godt
-  30 Jeg var som pårørende med hele vejen, fik en fin behandling. Min mand, der var patienten, fik en fin behandling og yderst tilfreds med sit ophold på afdeling 260. Personalet var dygtige og lyttende. Jeg har udfyldt skemaet i samråd med min mand. Virkelig godt
-  33 De havde altid tid til at snakke, når jeg havde brug for det. Godt
-  34 Jeg fik en rigtig god behandling under hele indlæggelsen. Oplevede dog, at nogle af sygeplejerskerne var stressede, og hvis man sagde, at man havde smerte og bad om smertestillende piller, fik jeg flere gange at vide, at jeg skulle tage mig sammen! Det er lidt træls ikke at blive taget seriøst. Virkelig godt
-  35 Jeg er ikke i tvivl om den lægelige faglige ekspertise, men oplevede, da jeg først var færdig med undersøgelserne, blev informationen til patienten glemt. Var blevet lovet en afsluttende samtale frem for telefonisk besked, da jeg er dårligt hørende. Det skete ikke. Kontaktpersonordningen fungerede på ingen måde, ved telefonisk henvendelse nåede jeg aldrig at få kontaktpersonen. Oplevede, at det var en ordning, man var blevet pålagt, men ikke tillagde værdi. Blev indkaldt til [en anden] afdeling, hvilket, jeg gjorde opmærksom på, var en fejl, måtte ringe to gange, inden de fandt ud af, at det var en fejl. Den afdeling, [jeg var på], efterlader det indtryk, at den interne kommunikation halter, der mangler koordination og tilbagemelding til patienter. De administrative arbejds-

Bilag 1

gange kan forbedres, hvilket vil være tryghedsskabende for patienten.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 36 | Stuerne er for store, især når man har meget ondt. | Godt |
|  | 37 | Ventetiden fra ambulatorie-undersøgelse medio marts til indlæggelse [i september] var urimelig lang. | Godt |
|  | 38 | Personale søde og venlige. Manglende kommunikation mellem personale ved vagtskifte. | Dårligt |
|  | 39 | Jeg har været særlig rolig og ikke nervøs, når jeg er blevet modtaget på afdeling 260. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afsnit 260, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260	Samlet indtryk
1	Jeg blev indkaldt til undersøgelse få dage efter lægebesøg, og undersøgt inden for en uge.	Virkelig godt
4	Blev overført fra et andet sygehus, hvor jeg blev akut indlagt under ferie [].	Virkelig godt
5	Jeg blev overflyttet fra et andet sygehus.	Virkelig godt
6	Akut indlagt!	Virkelig dårligt
14	Jeg oplevede ikke rigtig ventetid.	Virkelig godt
17	Jeg måtte ringe og spørge 2 gange, om hvornår der skete noget. Fik så og vide, at mine papirer fra andet sygehus havde været omkring flere afdelinger i en hel uge, inden de landede på det rigtige skrivebord. Meget frustrerende for mig som kræftpatient.	Dårligt
20	Men i starten havde sygeplejerskerne ikke informeret lægen om, at jeg var der, der gik næsten en time, før lægen kom.	Godt
21	Jeg kom fra skadestuen på et andet hospital, og kom direkte over på afdelingen. Jeg skulle egentligt have været igennem en eller anden modtagelse på amtssygehuset, men det slap jeg for, fordi en sød læge og en sygeplejerske ringede lidt rundt.	Godt
22	Blev akut overflyttet fra andet sygehus.	Virkelig godt
24	Meget ventetid imellem sygeplejerske, læge, speciallæge. Det tog det meste af en dag.	Godt
25	Blev indkaldt straks, og skulle møde ugen efter.	Virkelig godt
26	AKUT indlæggelse for første gang i mit liv.	Godt
27	Sagen startede tilbage i vinteren og jeg fik først en indkaldelse i sommeren med en tid i efteråret.	Virkelig dårligt
31	Der var alt for lang ventetid på at få en læge til at undersøge mig.	Dårligt
36	Jeg blev indlagt akut, så der var ikke noget forløb før. Men blev taget rigtig godt imod.	Godt
38	Blev indlagt akut.	Dårligt

Kirurgisk Afsnit 260, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260	Samlet indtryk
1	Hurtig modtagelse, og vist til rette med det samme.	Virkelig godt
2	Alt for lange ventetider og meget dårlig koordination.	Intet svar
3	Kender afdelingen godt og er godt kendt på afdelingen efter tidligere indlæggelser.	Godt
9	Der var dog en del ventetid, hvor ingen vidste, hvor vi skulle hen.	Det kan jeg ikke vurdere
10	Nogle gange venter man for længe på at komme ind på en stue/sin seng.	Godt
16	Jeg blev kørt direkte ind på stuen og bedt om at sove (det var sent aften).	Det kan jeg ikke vurdere
17	Jeg blev modtaget ok, men der var ingen sengeplads til mig, så undersøgelserne ved indlæggelsen foregik på et meget koldt badeværelse. Ja så føler man sig overflødig. Det var en lægestuderende der undersøgte mig. Der var ingen uddannet læge tilstede. Ja, tænker: "Bare jeg var kræftpatient".	Dårligt
21	"Ok". Det var en ung læge med en studerende. Det var helt fint og ok. Den studerende var rigtig sød. Den unge læge var lidt for smart, og skulle ligesom vise sig lidt for den studerende. Det er for så vidt i orden, men på et tidspunkt antyder han, at jeg ikke er syg, med bemærkningen "bare rolig, vi har mange her, der ikke har ondt. Du kan godt få lov til at blive til i morgen...!" (ikke fedt, når det faktisk viste sig, at jeg havde blindtarmsbetændelse).	Godt
26	Forståelse, accept og omsorg for min fysiske tilstand og psykiske nervøsitet. Blev godt mødt.	Godt
35	En grundig information ved modtagelsen, hvor der ligeledes blev informeret om kontaktpersons-ordning.	Intet svar
36	Jeg havde store smerter, da jeg ankom, og personalet var gode til at fortælle, hvad der nu skulle ske.	Godt
40	Blev overflyttet [om aftenen] fra andet sygehus.	Godt












Kirurgisk Afsnit 260, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus


Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260	Håndtering af fejl
2	Man tog ikke reaktion på morfin alvorligt før efter [mange] timer med voldsom opkast.	Godt
3	Operationssåret groede ikke sammen. Jeg måtte genindlægges og opereres [et stykke tid] efter udskrivningen.	Godt
7	At de ikke kunne smertebehandle mig godt nok, at der var nogen af sygeplejerskerne, der ikke troede på det, man sagde, og så blev man glemt.	Godt
11	Ingen svar på [prøver], som ellers var lovet!	Godt
18	Jeg har tandimplantater []. Disse var ikke beregnet til at tage ud, hvilket hospitalet gjorde alligevel. Jeg har været til tandlæge tre gange for at få tænderne sat fast igen.	Godt
19	Pga. dårlig pleje opstod [komplikation].	Dårligt
20	Jeg følte ikke, de undersøgte mig, som jeg regnede med, men ellers synes jeg, at forløbet gik godt.	Intet svar
35	Ikke decideret fejl, men blev glemt af læge NN, så jeg selv skulle gøre opmærksom på, at jeg var glemt.	Intet svar
38	Blev "glemt" på min enestue efter vagtskifte om eftermiddagen. Måtte selv ind og spørge sygeplejerskerne om, hvornår jeg kom til. Hun vidste ikke, jeg lå der.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 260, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260	Samlet indtryk
 1	Jeg var kun indlagt ét døgn - og kun til undersøgelse og ikke til videre behandling.	Virkelig godt
 4	Overflytningen fra andet sygehus til afdelingen, hvor jeg har været indlagt en del gange.	Virkelig godt
 5	På trods af travlhed på afdelingen blev der altid tid til svar på diverse spørgsmål.	Virkelig godt
 6	Jeg ville ønske en større information om min sygdom plus eventuelle bivirkninger! Fra lægerne.	Virkelig dårligt
 8	Nej!	Virkelig godt
 9	Jeg kunne godt have brugt lidt mere information om f.eks. blodprøver, da jeg fik at vide, at jeg skulle være et sted [om morgenen], men så lige pludselig kom de op til mig - det vidste jeg ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
 13	Jeg måtte ringe og tage kontakt til egen læge for at få indkaldelse til den ekstra kontrol efter [ca. halvanden måned], da jeg ikke var færdigbehandlet. Jeg ventede og ventede, men der kom ingen indkaldelse. Da jeg endelig fik en indkaldelse og mødte op [om morgenen] på afdeling 240 fastende, så ventede og ventede jeg og måtte til sidst gå hjem [om eftermiddagen] med uforrettet sag, og nu venter jeg igen på en ny tid. Det er meget frustrerende.	Virkelig dårligt
 17	Dagen efter min indlæggelse skulle jeg under narkose. Personalet på afdelingen glemte mig åbenbart. Jeg havde overnattet på patienthotellet. Skulle møde på afdelingen [tidligt om morgenen]. Blev henvist til dagligstuen, da der stadig ikke var en seng til mig. Efter 2½ time måtte jeg ud og spørge, om der snart skete noget. De havde åbenbart glemt mig igen. Da portøren kom for og hente mig, var jeg så ikke klar. Så han måtte jo tage den næste patient. Så jeg måtte vente endnu engang. Denne gang i en seng på gangen, hvor jeg synes, det hele blev for meget, og lå og græd. Ingen tog hånd om mig, men sad i deres kaffestue og morede sig gevaldigt. Tænk, at man kan føle sig så meget i vejen som kræftpatient.	Dårligt
 21	Det var som sagt ubehageligt, at der blev sået tvivl om, hvorvidt jeg havde ondt. Man er sårbar, når man er syg, og det ramte hårdt, især fordi jeg er sådan én, der så tænker: "Nå, så er jeg nok ikke syg", og bliver ked af at ligge systemet til last. Ellers var alle folk MEGET venlige og dygtige, og [lægen], som bestemte, at jeg skulle opereres, var især rigtig god (samt sygeplejerskerne, der var rigtig venlige). Jeg ville dog godt have haft noget materiale om min sygdom (blindtarmsbetændelse), så jeg vidste, hvad det egentlig var.	Godt
 35	Var indlagt to dage, hvorefter jeg blev henvist til yderligere undersøgelse, hvilket tog længere tid, end, jeg troede, var hensigten. Efter lyskenscanningen oplevede jeg et glip. Blev henvist til et andet hospital, inden undersøgelsesresultatet forelå. Derefter skete der ikke noget, måtte rykke for svar på scanningen.	Intet svar
 36	Man kunne godt fornemme, personalet havde travlt, og så havde jeg ikke meget lyst til at stille spørgsmål.	Godt

-  40 Blev overflyttet fra andet sygehus [om aftenen]. Da der var for lang ventetid på Falck - jeg skulle være der inden [et bestemt tidspunkt] - blev det familie, der selv transporterede mig. Godt

Kirurgisk Afsnit 260, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 260	Samlet indtryk
9	Jeg kunne godt have tænkt mig, at min praktiserende læge havde fået information om, hvilke piller og medicin jeg havde fået med hjem, for det var ikke nemt at få mere, da det ikke var noteret i min journal. Desuden følte jeg ikke, at lægen på min afdeling havde tid nok til at forklare mig, hvad min behandling gik ud på. Og så er der generelt meget ventetid, da hvert spørgsmål skal gå gennem flere personer, inden der kan svares.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Havde jeg fået lov til at blive et døgn mere på sygehuset, ville jeg have været tryk ved at komme hjem. Jeg havde det utroligt dårligt det første døgn efter udskrivelsen.	Godt
17	Jeg var åbenbart blevet skåret ved min endetarm. Det fandt jeg så selv ud af, for ingen fortalte mig det, inden jeg tog hjem.	Dårligt
21	Det var helt fint at komme hurtigt hjem (dagen efter operationen), fordi min mand havde ferie. Ellers havde det nok været lidt tidligt (jeg har [et lille barn] som det ville have været svært at bære rundt på). Jeg ville gerne have vidst, hvad jeg egentlig havde fejlet, og hvad man så konkret havde gjort ved operationen. Det fik jeg aldrig at vide, og det kunne lægen, der sendte mig hjem efter stuegang, godt lige have sagt. Ellers følte jeg mig tryk. Det virkede som om, der var styr på det hele. Han glemte bare lige at fortælle mig, hvad der var sket :)	Godt
22	Efter operation blev jeg overflyttet til andet sygehus.	Virkelig godt
26	Afdelingen glemte at sende min journal/resultat fra prøverne til min egen læge.	Godt
27	Jeg blev hjemsendt uden nogen form for information om, hvordan jeg skulle forholde mig, og hvordan nedtrapning af smertestillende skulle foregå!	Virkelig dårligt
29	Fik forkert og ikke rigtig medicin med hjem til weekend. Sygeplejersken måtte ringe rundt for at klarlægge udskrivelsen.	Godt
32	Kunne godt have tænkt mig at få "gode råd" om, hvad der var tilrådeligt at spise og drikke, og hvad der ikke var så godt [for at medvirke til bedst mulig helbredelse] efter udskrivelsen! Evt.: Med motion/tunge løft! Var uheldig at [syningen] fra operationen var sprunget op, da den skulle fjernes efter [få uger], så har skullet til sygeplejerske [med få dages mellemrum] siden.	Det kan jeg ikke vurdere
35	Jeg er ikke klar over, hvad der skete mellem sygehus NN og sygehus NN, udover at jeg var meget usikker på, hvor i forløbet jeg var.	Intet svar
36	Nej, det var en fin afslutning, og var rigtig glad for, at jeg efterfølgende måtte ringe op på afdelingen, da jeg var meget utryk og derfor havde mange spørgsmål.	Godt
38	Blev sendt hjem med åbent sår uden forbindingsmateriale eller smertestillende.	Dårligt
40	Blev ved udskrivelse orienteret om, at jeg ville blive indkaldt til efterfølgende [undersøgelse] i løbet	Godt

af fire uger, men har stadig ikke modtaget indkaldelse efter fem uger.