

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk Afsnit 280
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:	91
Besvarelser fra afsnittets patienter:	64
Afsnittets svarprocent:	70%

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

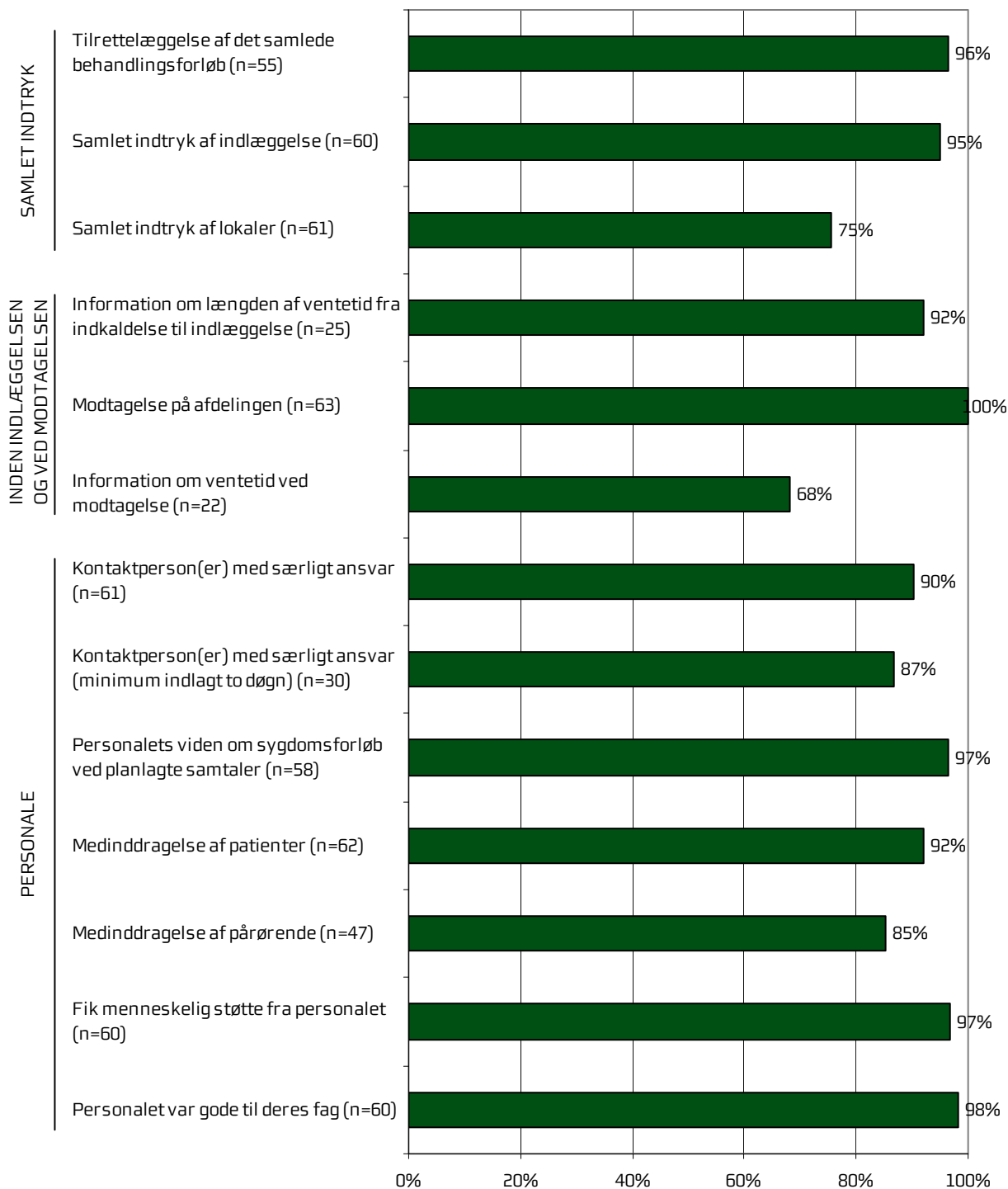
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

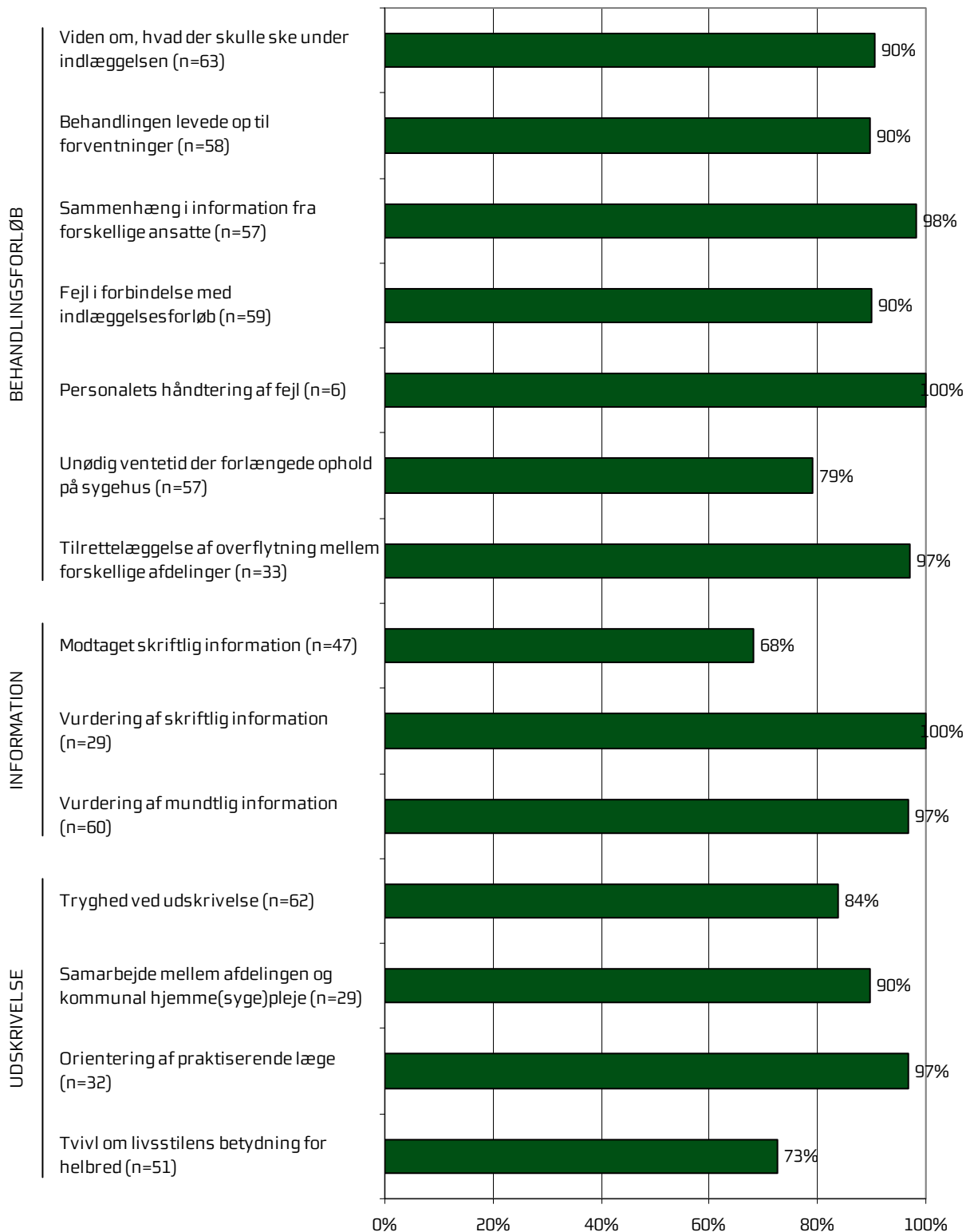
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 280

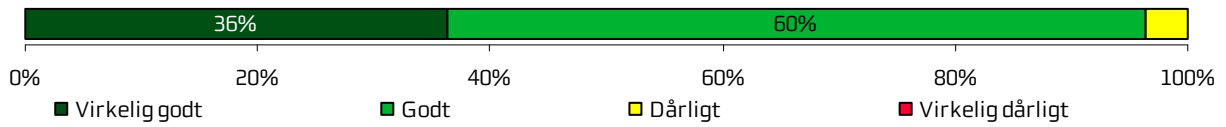
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

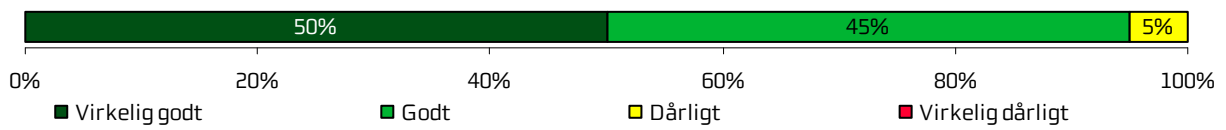
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

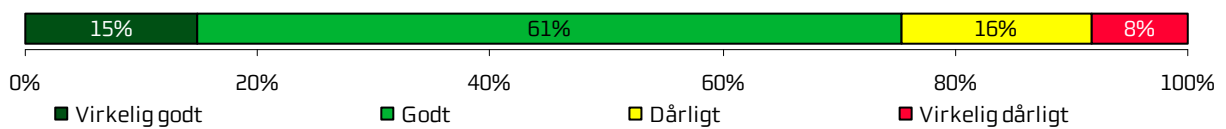
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=55)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=60)



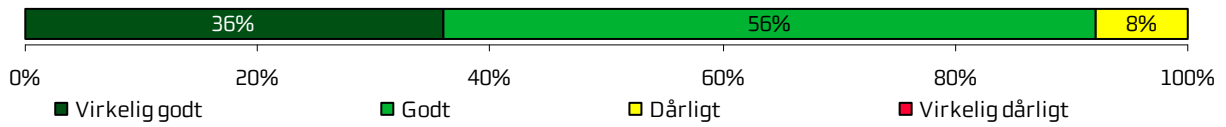
Samlet indtryk af lokaler (n=61)



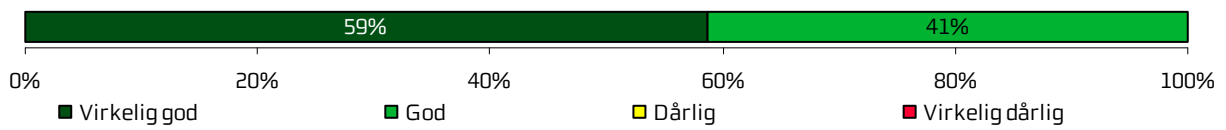
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	100 %	100 %	85 % *	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	98 %	100 % *	88 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		75 %	62 %	100 % *	66 %	84 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

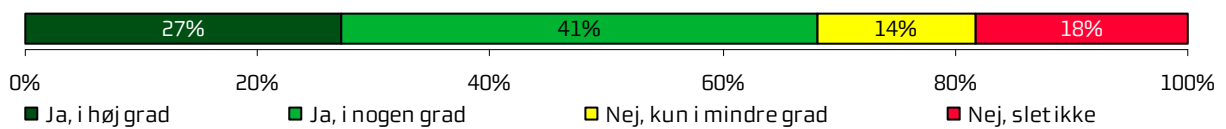
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=25)



Modtagelse på afdelingen (n=63)



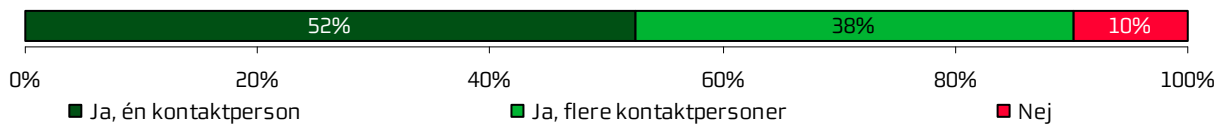
Information om ventetid ved modtagelse (n=22)



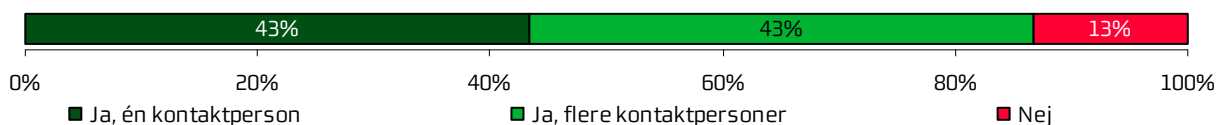
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		92 %	-	100 % *	79 %	95 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		100 %	96 %	100 %	92 % *	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		68 %	77 %	89 % *	61 %	74 %

Personale

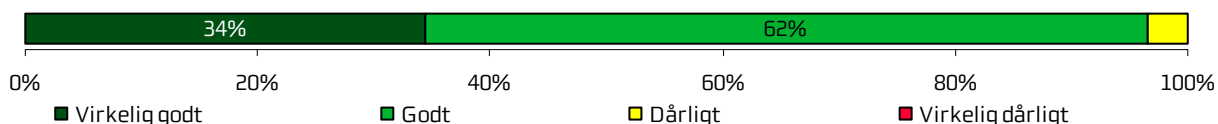
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=61)



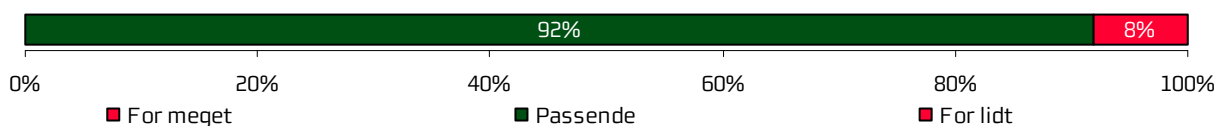
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=30)



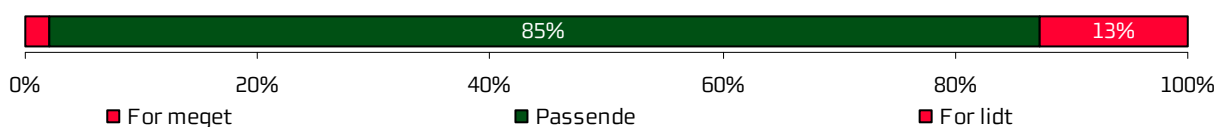
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=58)



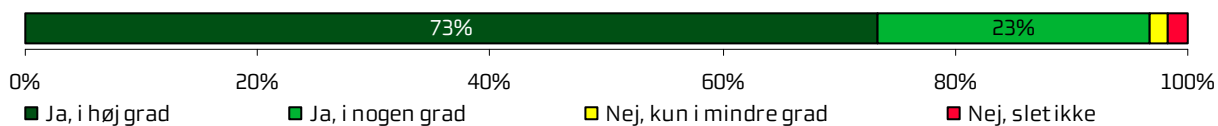
Medinddragelse af patienter (n=62)



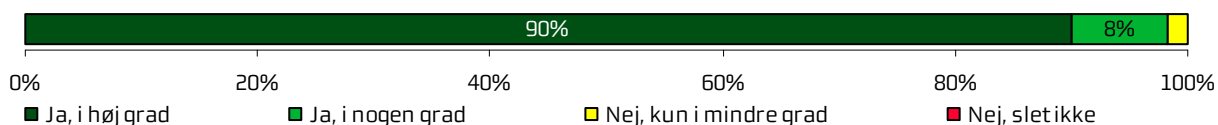
Medinddragelse af pårørende (n=47)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=60)



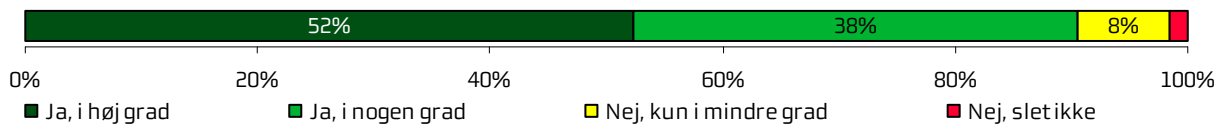
Personalet var gode til deres fag (n=60)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		90 %	89 %	100 % *	68 % *	83 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		87 %	-	97 %	75 %	84 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		97 %	98 %	100 %	83 % *	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		92 %	93 %	100 % *	82 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		85 %	90 %	100 % *	74 %	87 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		97 %	98 %	100 %	84 % *	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		98 %	100 %	100 %	91 %	98 %

Behandlingsforløb

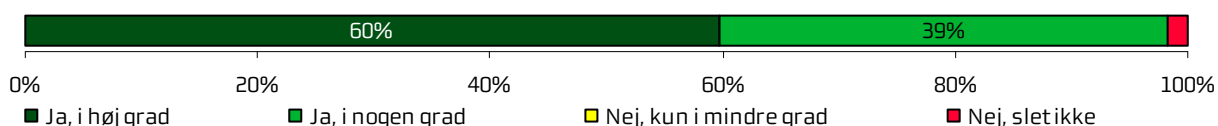
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=63)



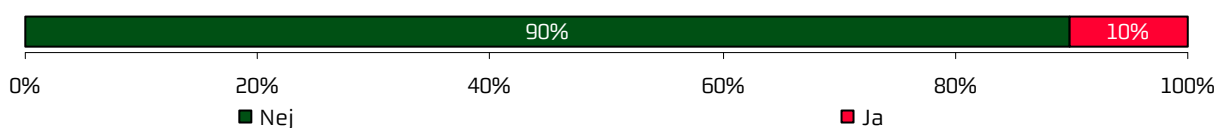
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



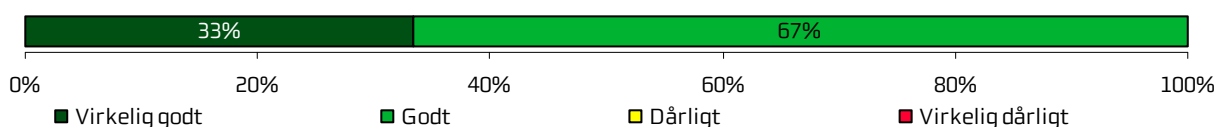
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



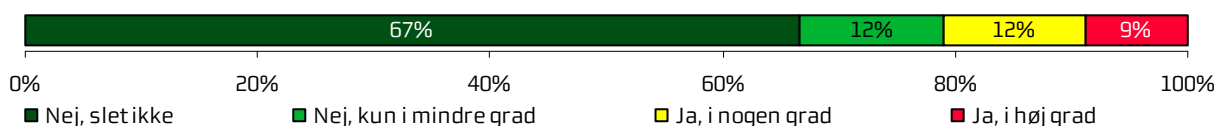
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=59)



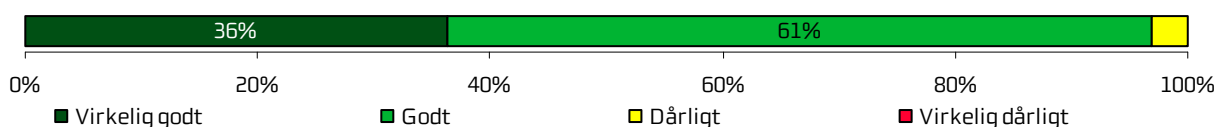
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=57)



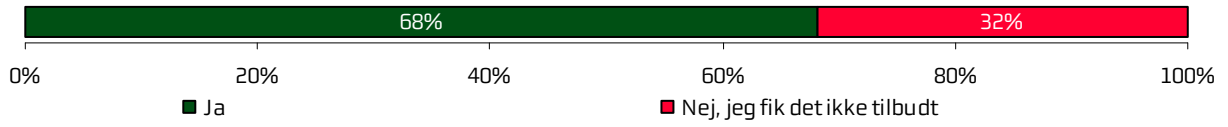
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=33)



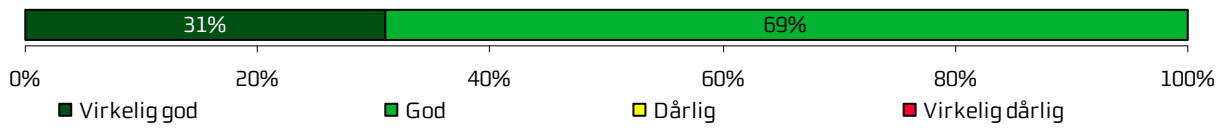
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		90 %	96 %	100 % *	71 % *	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	96 %	100 % *	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		98 %	98 %	100 %	77 % *	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		90 %	-	100 % *	72 % *	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	83 %	44 % *	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		79 %	87 %	98 % *	72 %	86 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		97 %	-	100 %	80 % *	91 %

Information

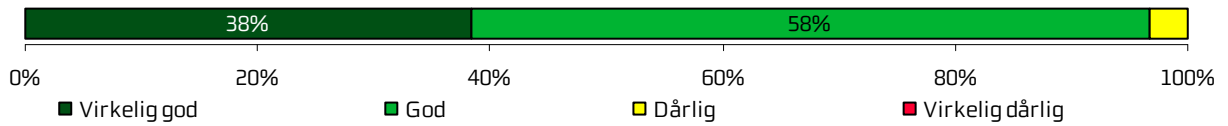
Modtaget skriftlig information (n=47)



Vurdering af skriftlig information (n=29)



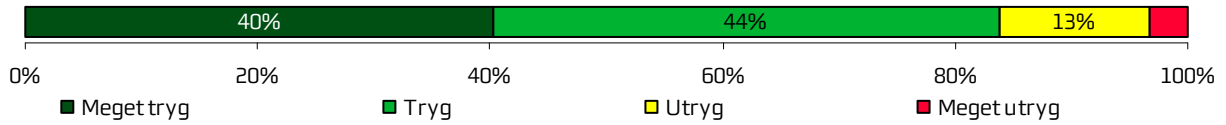
Vurdering af mundtlig information (n=60)



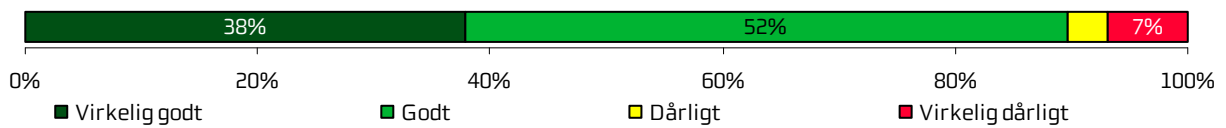
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		68 %	-	97 % *	34 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		97 %	98 %	100 %	85 % *	94 %

Udskrivelse

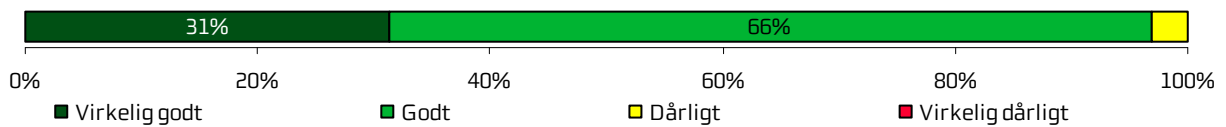
Tryghed ved udskrivelse (n=62)



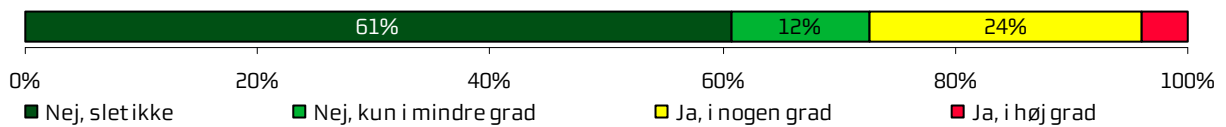
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=32)



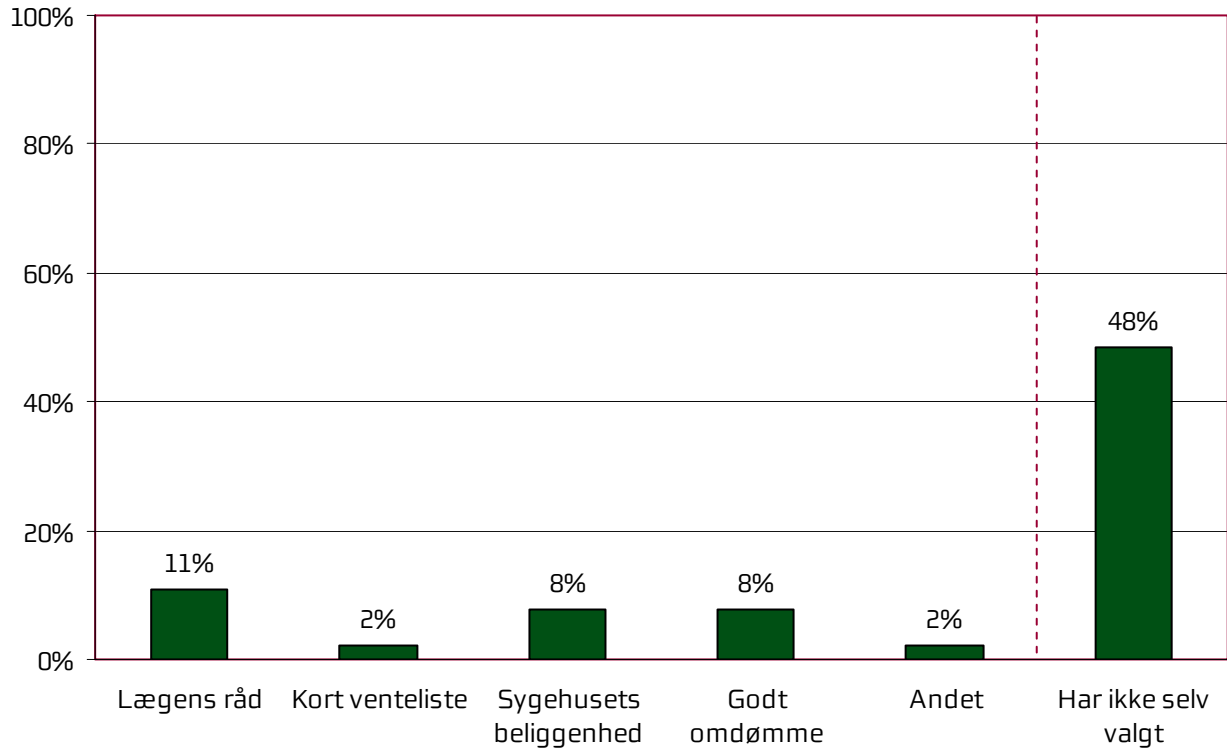
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		84 %	93 %	100 % *	75 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		90 %	100 %	98 %	73 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		97 %	94 %	100 %	73 % *	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	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 280, 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 280	Samlet indtryk
1	De har plejet mig godt og været venlige mod mig. Gud velsigne jer! :)	Godt
2	Personalet på afdelingen var venlige og kompetente.	Godt
3	Generelt oplevede jeg kompetent og imødekommende personale. Jeg følte mig tryk ved, at de tydeligvis vidste, hvad de havde med at gøre. Men jeg manglede, at læge NN tog sig [] tid til samtale []. Kunne da havde haft brug for mere uddybende forklaringer.	Godt
4	Jeg synes, personalet gør en stor indsats for at råde bod på de yderst trange lokaler, der vanskelig-gør en individuel behandling. Set fra patientens synspunkt, ville det være godt med lidt flere toilet- og badefaciliteter samt opholdsrum.	Godt
7	I forbindelse med komplikationer efter operationen og tre efterfølgende undersøgelser på afdeling 280, har jeg været meget tilfreds med, at jeg blev "fulgt" af de to samme læger, som opererede mig, og at jeg kunne komme til afdeling 280 efter telefonisk henvendelse.	Virkelig godt
9	Da der var ferie på afdelingen, var der ikke meget tid til patienter. Ingen havde tid til at tale med os. Der var ferieaflysere, og de havde svært ved at nå det hele. De store hospitalsstuer er ikke optimale, når man er syg. Ingen ro. Jeg vil tillade mig at klage over maden. Det var svært at komme til kræfter igen, når man ingen appetit har og så får lunken/kold mad.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Som patient følte jeg, at der var "styr på tingene". Jeg vidste, at jeg blev informeret om, hvad jeg skulle igennem osv. Jeg følte mig tryk. Personalet gør det rigtig godt.	Virkelig godt
12	Jeg har fået en virkelig god behandling på amtssygehuset, Tage Hansens gade 2, Aarhus.	Virkelig godt
13	Stort set så fik jeg en god behandling. Blev lidt glemt vedrørende informationen efter behandlingen. Havde ingen kontakt med noget personale. Vidste ikke, hvad der skulle ske. Rykkede selv efter [mange] timers ventetid. Kunne så udskrives.	Godt
15	For hurtig udskrivning.	Godt
16	Det ville være dejligt, hvis der højst er tosengsstuer.	Godt
18	Personalets mange søde smil og opmuntrende bemærkninger var "guld værd".	Godt
19	Søde og hjælpsomme mennesker, både på hospitalet og patienthotellet. Kun en god og glad oplevelse. Ros til alle.	Virkelig godt
21	Min mand [] har udfyldt spørgsmål sammen med mig. [Han] synes, det var meget dårligt.	Dårligt
23	Det gav en stor tryghed, at den læge, der opererede mig, kom til mig på stuen HVER DAG under min indlæggelse. Efter udskrivelsen har jeg ligeledes kunnet kontakte afdelingen og den pågældende	Godt

læge ved behov. Det har betydet en stor tryghed i hele forløbet.














- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 24 Sygeplejersken ALTID klar, hvis/når jeg var ked af det eller trængte til en snak. God omgangstone blandt personalet. Gode til at lære hinanden op. Jeg er taknemmelig over at have fået en "åben indlæggelse". Betyder rigtig meget psykologisk. Opmærksomhed, pleje og behandling i top. Tænk, hvad det dog kunne blive til, hvis de fysiske rammer var gode. Tager altid meget godt imod mig, når jeg kommer akut. Kan ikke forstå, at sygeplejerske NN ikke markerer sig og hilser på patienterne. Hun "tegner" jo afdelingen, og er medvirkende til "ånden". | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 25 Det ville være rart, at hver sengestue havde eget bad og toilet. Opholdsrummet er meget lille og meget sjældent ledigt, da det bliver brugt til samtaler mellem personale/patienter. | Godt |
| ✎ | 28 God kontaktpersonsfunktion. Godt overblik over flere patienter på en gang. Højt fagligt arbejde. God empati. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 Afdelingen er gammel, men god. | Godt |
| ✎ | 30 Jeg blev behandlet med menneskelig varme (jeg er rullestolsbruger). | Virkelig godt |
| ✎ | 31 Har alt i alt været godt tilfreds med forløbet. | Godt |
| ✎ | 33 Godt: Bestemte kontaktsygeplejersker. Kan gøres bedre: Jeg havde stærke smerter i flere timer, før jeg fik smertestillende. Ville gerne have været informeret bedre. Følte faktisk udskrivelsen lidt som en forhastet beslutning (én mindre patient at passe) fra lægen. Jeg ved ikke, om jeg er unormal, men jeg har ikke tidligere studeret min afføring. Det, syntes lægen var et tegn på, at der ikke var noget galt (ikke blod eller slim i afføringen). | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 34 Som skrevet tidligere, intet negativt at tilføje til afdeling 280. Kun super positivt, super personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 35 Baderum for stort og koldt. For få toiletter, når et eller to er reserveret. | Godt |
| ✎ | 36 Der er behov for nyt tøj til patienterne. Tøjet er forvasket. Fin lille opholdsstue []. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 For lille opholdsrum. | Virkelig godt |

Kirurgisk Afsnit 280, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

	ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280	Samlet indtryk
	3	Akut indlæggelse.	Godt
	4	Jeg gjorde brug af en åben indlæggelse.	Godt
	10	Indlagt af vagtlægen på et sygehus og næste dag overført til et andet sygehus.	Virkelig godt
	11	Meget positiv oplevelse. Efter de informationer man får igennem medierne, så forventer man nærmest det værste. Jeg blev godt informeret, fik svar på mine spørgsmål, meget venlig og hjælpsom personale, og det [er] fra sekretæren, sygeplejersker og læger. Jeg kunne ikke forlange mere.	Virkelig godt
	12	Ingen ventetid. Det var godt tilrettelagt.	Virkelig godt
	13	Jeg blev akut indlagt.	Godt
	14	Havde ingen ventetid.	Virkelig godt
	16	Meget sen information - måtte selv ringe efter informationen to dage før, havde kun indkaldelsen til hospitalet.	Godt
	19	Søde og hjælpsomme mennesker over alt.	Virkelig godt
	20	Havde kun to dages varsel.	Godt
	22	Var på et sygehus til flere [undersøgelser], og så fik jeg brev fra andet sygehus til indlæggelse []. Hvorfor ved jeg ikke.	Det kan jeg ikke vurdere
	24	LANG ventetid (halvanden måned). Men kunne ikke være anderledes på grund af logistikken/påske og så videre.	Det kan jeg ikke vurdere
	26	Blev indlagt akut via ambulatoriet og blev godt modtaget på afdelingen, der var forberedt på, at jeg kom. Desuden var jeg kendt med afdelingen, og en del af personalet var kendte ansigter.	Intet svar
	30	Hasteindlagt på grund af forgiftning (mad?).	Virkelig godt
	33	Akut indlæggelse.	Det kan jeg ikke vurdere

Kirurgisk Afsnit 280, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280	Samlet indtryk
 1	De var meget omsorgsfulde for mig og min familie.	Godt
 4	Jeg har flere gange haft brug for en akut indlæggelse, og hver gang har jeg mødt et venligt og kompetent personale.	Godt
 9	Fik en kontaktperson, men hun gik på ferie dagen efter, så jeg så hende ikke igen før 14 dage efter. Talte ikke med hende.	Det kan jeg ikke vurdere
 11	Jeg skulle have lavet ekstra blodprøve. Jeg fik en mundtlig forklaring, hvordan jeg skulle finde afdelingen, og en seddel i hånden med vejledning - fantastisk.	Virkelig godt
 13	Svært ved at finde afdelingen.	Godt
 16	Måske for stor stue. []	Godt
 19	Super fin.	Virkelig godt
 21	Da vi kom op til afdelingen, blev vi modtaget godt, men vi sad og ventede i cirka tre til fire timer, før der kom noget personale og skulle se på min kone, der havde meget ondt i maven.	Dårligt
 24	Godt, at der er fundet en kontaktsygeplejerske - og at det virker!	Det kan jeg ikke vurdere
 28	Der mangler lokaler til "forundersøgelser", hvilket gjorde modtagelsen forvirrende.	Virkelig godt
 29	Fin åben indlæggelse.	Godt
 30	Kun: Følte menneskelig og varm.	Virkelig godt
 34	Super flot modtagelse. Var klar til at modtage mig, super forberedt.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 280, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280	Håndtering af fejl
3	Fejl er nok et stort ord, men jeg oplevede, at [testresultat] blev mistolket, således at man ikke opdagede, at jeg havde [en specifik lidelse] før operation [over fire døgn] efter indlæggelse - trods store smerter.	Intet svar
9	Medicindosering. Vær selv opmærksom på det.	Godt
17	Bedøvelse lagt forkert.	Virkelig godt
20	Aflyste behandlinger.	Godt
21	Ikke nok personale. Sygeplejersker var flinke, [dog ikke alle]. For mange af de samme spørgsmål, som vi skulle svare på tre eller fire gange den første dag.	Intet svar
26	Ingen læge der kunne se på CT-scanning. Intet foreløbigt svar, hvilket gav stor usikkerhed og nervøsitet. Kunne først få besked efter weekend (to dage), hvilket forlængede indlæggelsen, der kun drejede sig om at få lavet den scanning.	Godt
33	Fik at vide, at jeg ville blive tilset af en læge [om eftermiddagen], men der kom først én [om aftenen]. Først ved udskrivningen var der en læge, som forklarede mig, hvad slim i afføringen er. Lægen som indlagde mig sagde, at hvis man havde det, ville man vide det.	Intet svar

Kirurgisk Afsnit 280, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280	Samlet indtryk
3	De indledende dage var jeg primært indlagt på en afdeling. Der oplevede jeg, at der var for lange ventetider på henholdsvis UL- og CT-scanninger samt svar herpå. Efter overflyttelse til anden afdeling mødte jeg kompetente sygeplejersker/sosu-assistenten, men de havde MEGET travlt, hvilket kunne føles, som om det var svært at få den fornødne hjælp - til tider.	Godt
8	Jeg har en forsnævring i endetarmen, som gør frygtelig ondt ved undersøgelse op i enden uden bedøvelse. Det har man ikke troet på ved forundersøgelsen. Måtte møde en gang ekstra. Egen læge har ikke været ude for det før.	Virkelig godt
9	Havde et meget uheldigt forløb og måtte igennem flere operationer. Har fået små [komplikationer] efterfølgende.	Det kan jeg ikke vurdere
11	Jeg er meget tilfreds med hele forløbet. Der er meget højt informationsniveau, f.eks. efter undersøgelse får man brev med hjem om, hvornår man bliver opereret. Efter operation går man hjem med brevet om, hvornår man skal til kontrol - fantastisk.	Virkelig godt
14	Jeg har den dybeste respekt for de personer, der har behandlet og plejet mig, både professionelt og menneskeligt. Mit forløb har været meget flot. Tak for det.	Virkelig godt
16	Meget anstrengende, men personalet var gode med hjælp og smertelindring.	Godt
19	Super fint.	Virkelig godt
34	Super afdeling. Det absolut bedste jeg har oplevet på et sygehus, både sygeplejersker og læger. Altid godt humør og virkelig god stemning personale imellem.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 280, Kirurgisk Afdeling P, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk Afsnit 280	Samlet indtryk
3	Det kunne have været en tryghed med en opfølgende ambulant kontrol. Jeg havde problemer med [medicin] og mavesmerter/kvalme. Det følte ikke helt tilstrækkeligt med de svar, jeg i den forbindelse kunne få fra egen læge.	Godt
5	Jeg var (kun) til en tarmundersøgelse og ikke behandling.	Godt
6	Er ikke udskrevet.	Intet svar
7	Min utryghed bestod i usikkerhed omkring []. I skal have ros for jeres beslutning om to dage ekstra på sygehuset, som hjalp mig godt i gang.	Virkelig godt
16	Løfte om efterfølgende besked efter scanning - har slet ingen fået.	Godt
24	Har skullet omlægge min ernæring til det usunde. Svært! Pjecen angående kost til []operation er svær og ukonkret for mig at bruge.	Det kan jeg ikke vurdere
27	Jeg blev sendt for tidligt hjem, måtte indlægges igen.	Godt
30	Utrolig hjælpsomhed.	Virkelig godt
32	"Udskrivelsen" fra [afdelingen] var en overførsel til [andet sygehus]. []	Virkelig godt
33	Jeg blev akut indlagt med stærke mavesmerter, som fortog sig i løbet af natten (fordi jeg ikke spiste i løbet af dagen). Blev udskrevet om formiddagen, og allerede om aftenen var smerterne der igen. Fik af sygeplejersken at vide, at der faktisk var planlagt undersøgelser inden udskrivningen. Det sagde lægen intet om.	Det kan jeg ikke vurdere