

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Kirurgisk fælles akut modtage enhed
Organkirurgisk Afdeling
Hospitalsenheden Horsens



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	25

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:	70
Besvarelser fra afsnittets patienter:	31
Afsnittets svarprocent:	44%

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

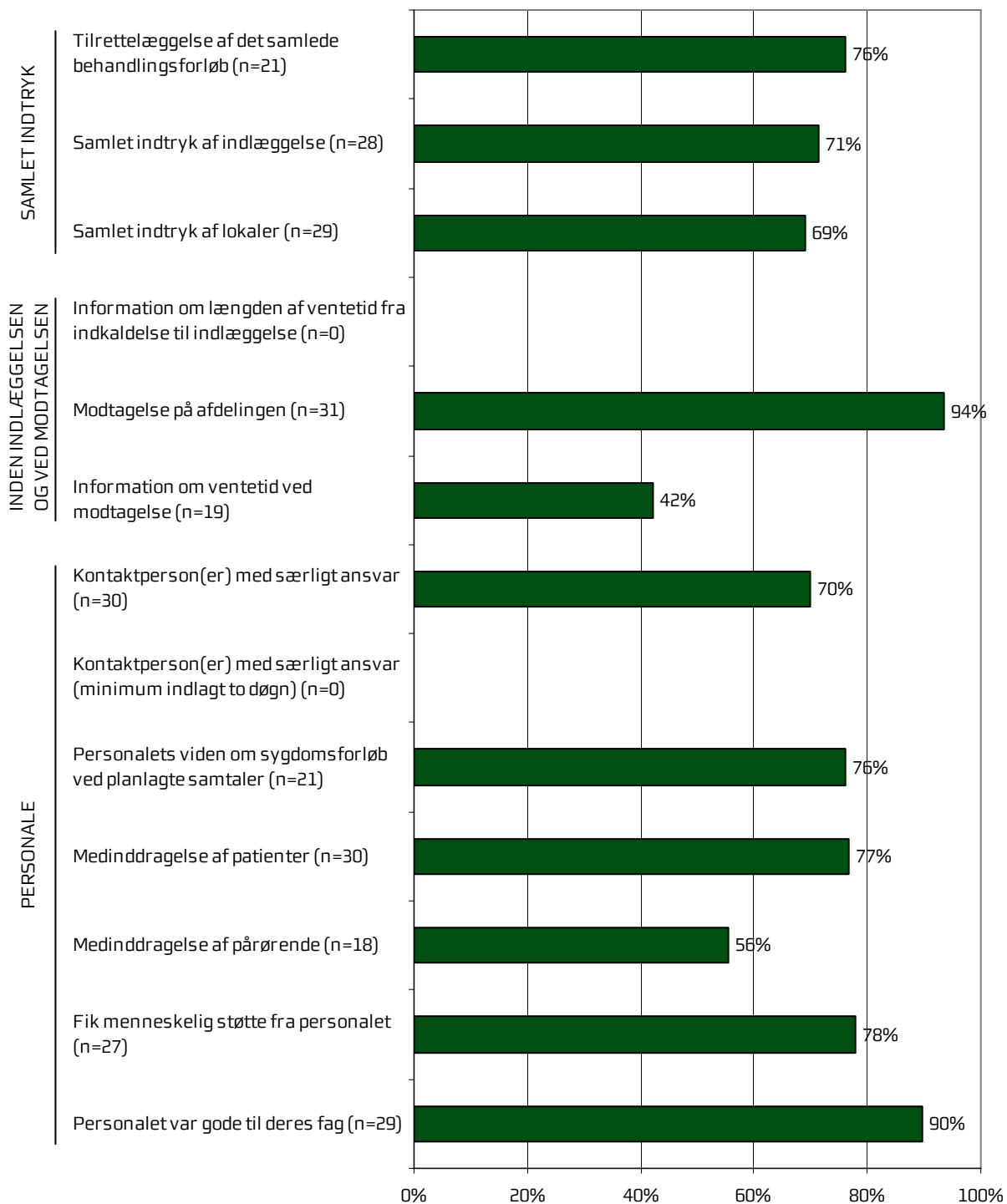
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

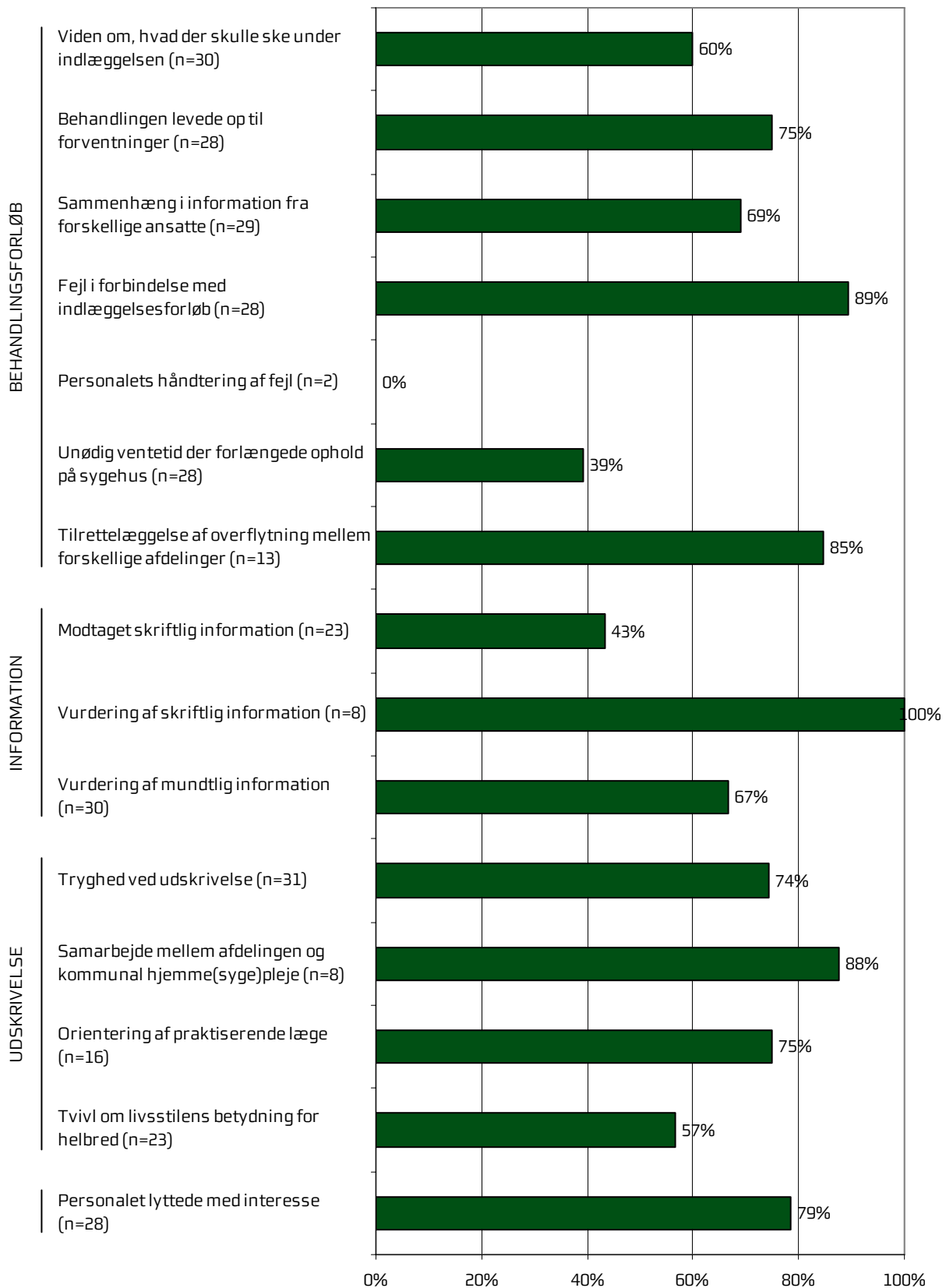
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

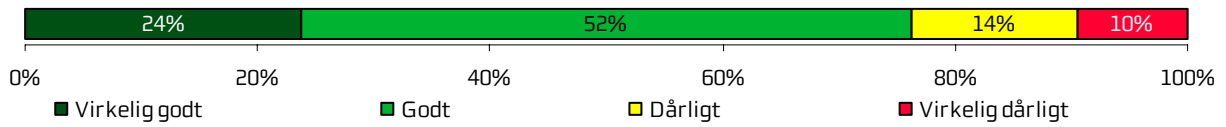
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

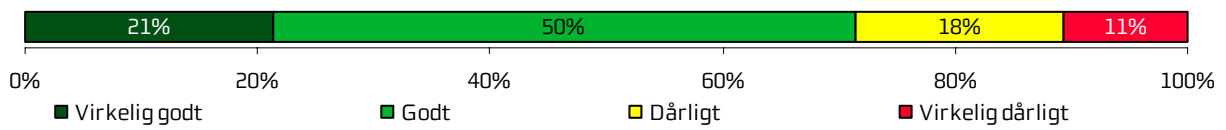
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

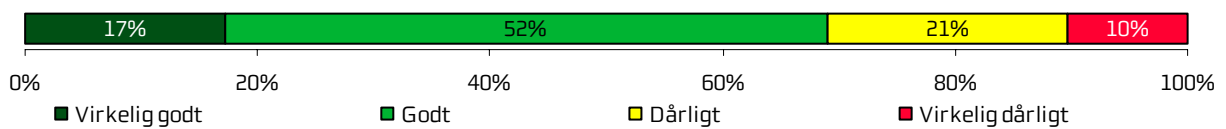
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=21)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=28)



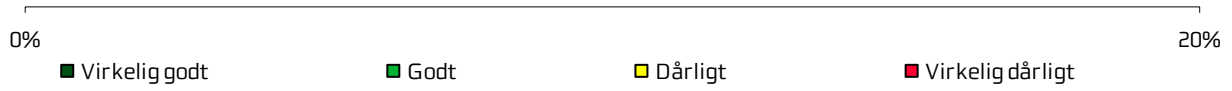
Samlet indtryk af lokaler (n=29)



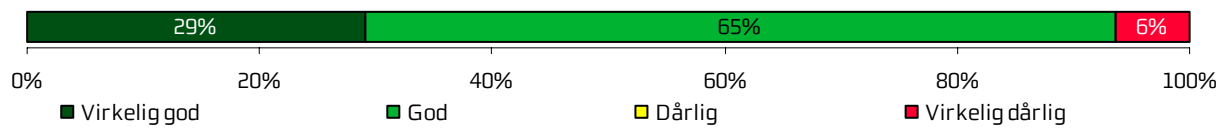
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		76 %	-	100 % *	78 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		71 %	-	99 % *	82 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		69 %	-	98 % *	79 %	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

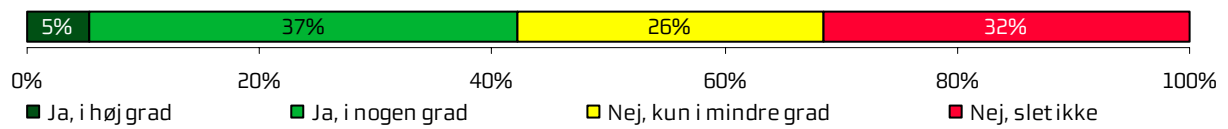
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=31)



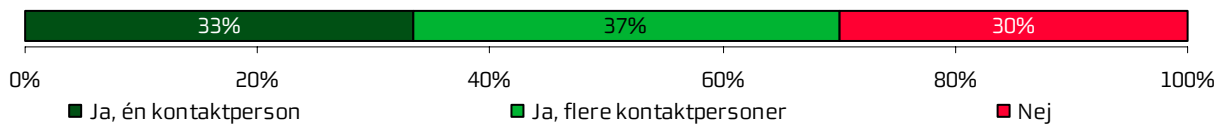
Information om ventetid ved modtagelse (n=19)



	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?		-	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		94 %	-	100 % *	88 %	96 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		42 %	-	80 % *	52 %	69 % *

Personale

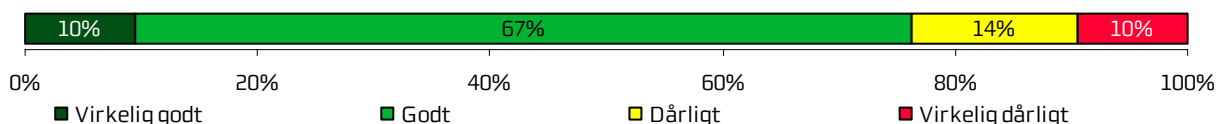
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=30)



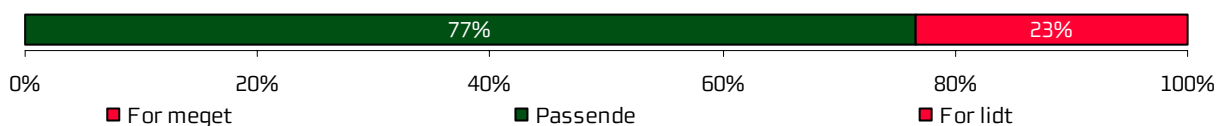
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=0)



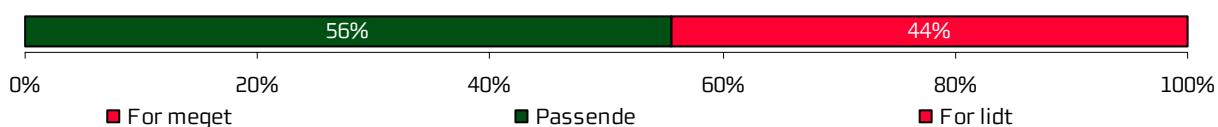
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=21)



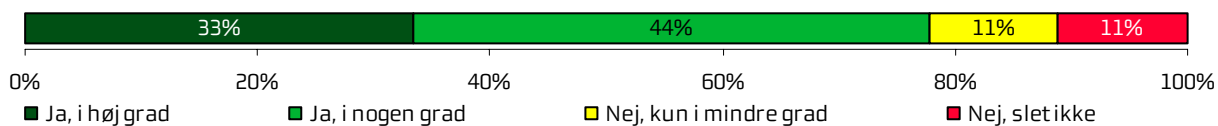
Medinddragelse af patienter (n=30)



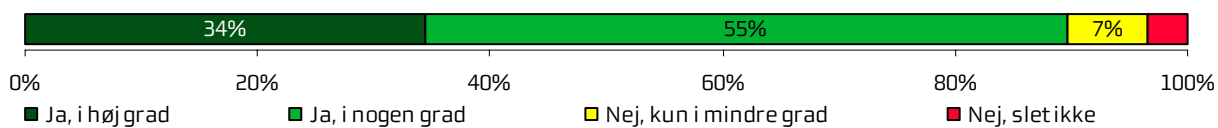
Medinddragelse af pårørende (n=18)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=27)



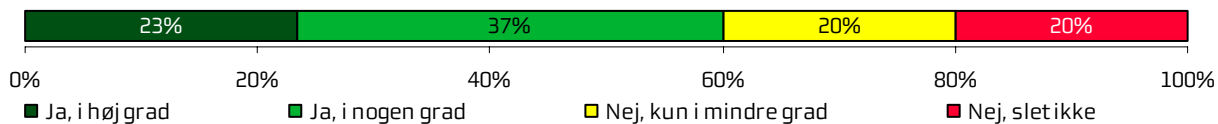
Personalet var gode til deres fag (n=29)



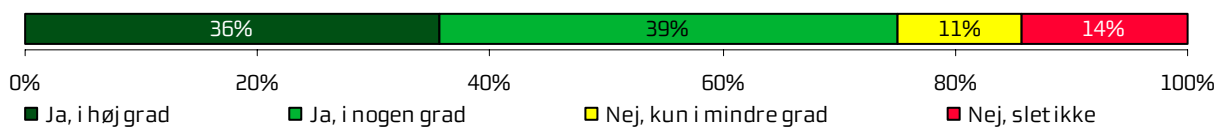
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		70 %	-	97 % *	68 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		-	-	86 %	71 %	81 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		76 %	-	97 % *	83 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		77 %	-	97 % *	80 %	88 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		56 %	-	91 % *	76 %	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		78 %	-	95 % *	81 %	91 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		90 %	-	99 % *	90 %	96 %

Behandlingsforløb

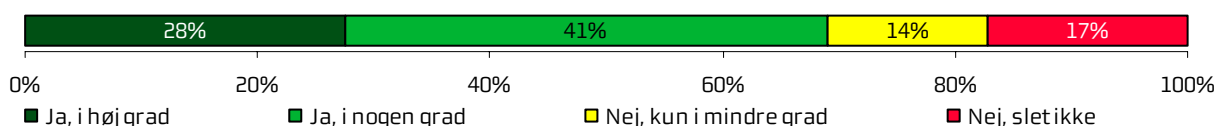
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=30)



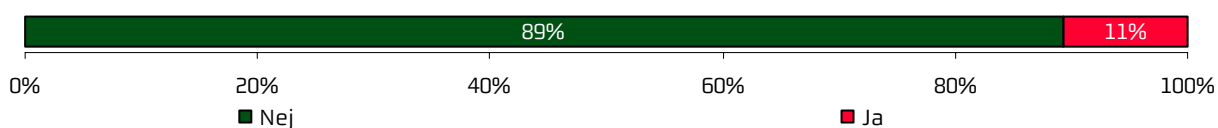
Behandlingen levede op til forventninger (n=28)



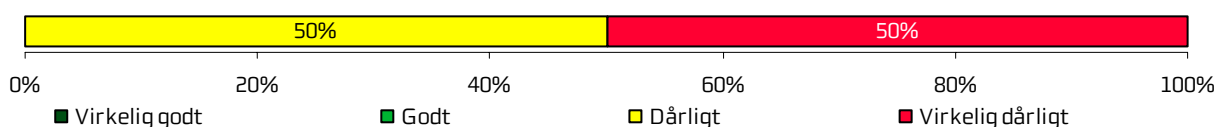
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=29)



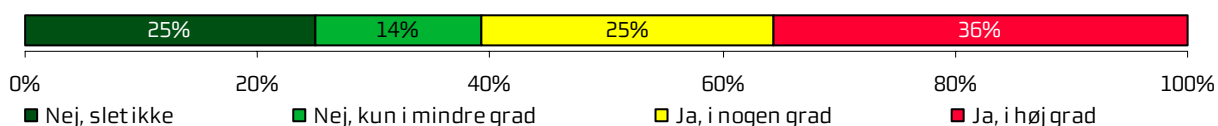
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=28)



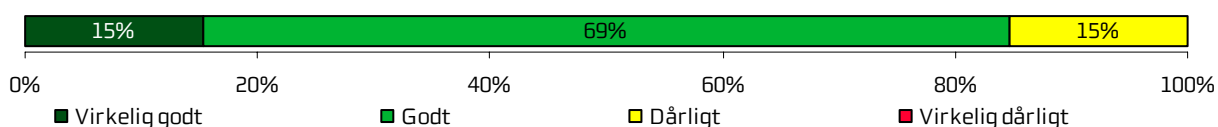
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=28)



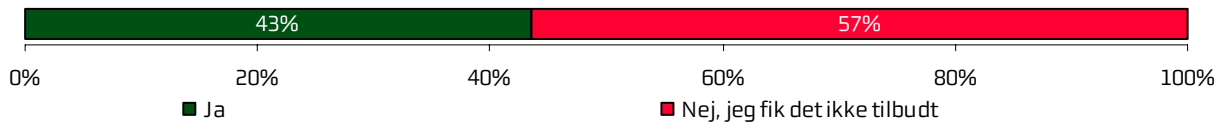
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=13)



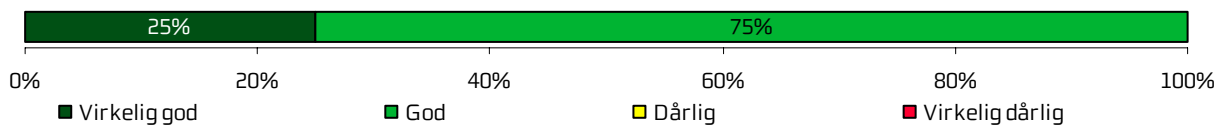
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		60 %	-	97 % *	70 %	84 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		75 %	-	94 % *	79 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		69 %	-	98 % *	77 %	90 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	95 %	67 % *	86 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	70 %	53 %	62 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		39 %	-	97 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		85 %	-	98 %	83 %	92 %

Information

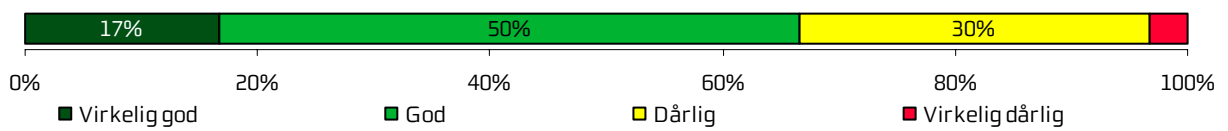
Modtaget skriftlig information (n=23)



Vurdering af skriftlig information (n=8)



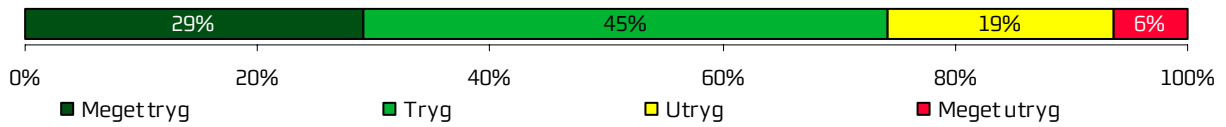
Vurdering af mundtlig information (n=30)



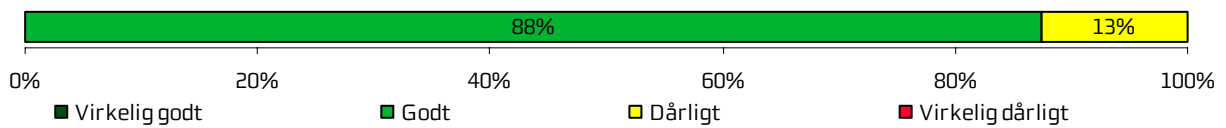
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		43 %	-	87 % *	40 %	70 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	-	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		67 %	-	99 % *	83 % *	92 % *

Udskrivelse

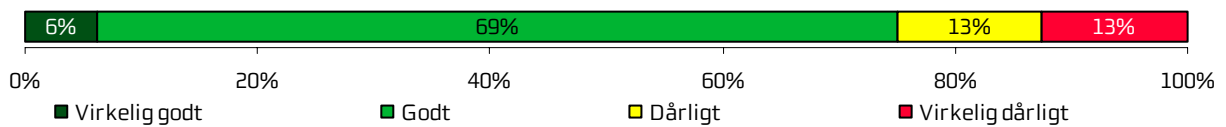
Tryghed ved udskrivelse (n=31)



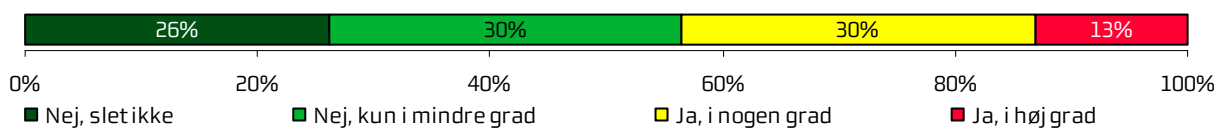
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=8)



Orientering af praktiserende læge (n=16)



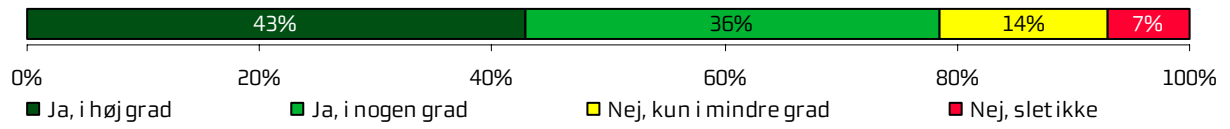
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=23)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		74 %	-	96 % *	81 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		88 %	-	95 %	75 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		75 %	-	94 % *	80 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		57 %	-	80 % *	71 %	76 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=28)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		79 %	-	99 % *	81 %	93 % *

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 fælles akut modtage enhed, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens








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

ID	Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
1	Indlagt på FAME: Dårlige toiletforhold, ingen sæbe til håndvask. Dårligt på en akutafdeling. Godt nok var der håndsprit, men ikke nok, når der er gamle og konfuse, som ikke kan klare toiletbesøg uden at "grise". Dårlig rengøring på toiletterne. Maden ligner "flymad", trist og vakuumpakket.	Det kan jeg ikke vurdere
2	På sengestuerne er der overhovedet ingen luft.	Godt
3	Jeg blev indlagt [om eftermiddagen] og fortalte, [at] jeg er diabetiker, men de fortalte, jeg skulle være fastende. Men da blodprøverne ikke blev taget før [om aftenen], var jeg begyndt at ryste kraftigt, da jeg ikke havde fået mad siden [om morgenen]. Min kæreste gik ud til sygeplejerskerne og sagde, at jeg skulle have noget mad, men fik det svar, at jeg var fastende. Så spurgte min kæreste om, hvornår lægen ville komme og fik svaret om 10 min, men der gik 2 timer. Efter lægen havde været hos mig [om aftenen], fortalte lægen, at jeg nu kunne få mad, men efter en halv time kontaktede min kæreste igen sygeplejersken [angående] mad, men fik igen svaret at jeg var fastende. Min kæreste fortalte så, at lægen havde sagt, jeg måtte få mad, hvortil sygeplejersken sagde, at de ikke havde noget mad, og at de ikke var vant til, at der kom en diabetiker på afdelingen, men hun fandt en [datomærket] sandwich som havde mindst anvendelse til dagen før [om morgenen]. Min kæreste spurgte om et glas saftvand, som stod i en kande, men så meget grumset ud. og da låget blev taget af, lugtede det råddent. Så jeg kunne, som diabetiker, kun få noget juice fuld af sukker, men som de sagde, de er jo ikke vant til at modtage diabetikere på afdelingen. Lægerne og sygeplejerskerne skal på kursus i kommunikation og hygiejne, da dette ikke fungerer på Horsens sygehus. Jeg kom pga. mavesmerter, kunne ikke spise, et vægttab på 12 kg på 1,5 måned og det eneste jeg fik med hjem var en svampeinfektion, så jeg anbefaler ikke Horsens sygehus til nogen, men beder dem finde andre sygehuse.	Virkelig dårligt
4	Lidt mere rengøring på stuen og toilet.	Det kan jeg ikke vurdere
5	Den weekend jeg var indlagt var meget hektisk. Der var næsten intet personale. De sekunder man talte med læger og sygeplejersker var de meget stressede, men SØDE. Jeg så ingen rengøring overhovedet. Nullermænd på gulvene, overfyldte skraldespande alle vegne med ulækre ting, som flød ud på gulvet. Toilettet på stuen lugtede af urin. Der var intet opholdsrum, men et køkken, hvor man SAD PÅ skødet af hinanden. [Om efteråret] var jeg på kirurgisk ambulatorium til forsamtale m.m. før operation. Dette var en MEGET positiv oplevelse. Fin information - ingen ventetid - meget kompetent behandling. Er nu meget tryk ved at skulle opereres i Horsens.	Intet svar
6	Jeg synes, at sygeplejerskerne var søde, og afdelingen var rigtig ren.	Godt
7	Det var en sød sygeplejerske! Jeg synes, at jeg havde svært ved at få et overblik over, hvad der skulle ske. Og det var træls, når man har en lille dreng derhjemme, der bliver passet. Så har man brug for at vide, hvad der skal ske. Men mit indtryk var, at jeg fik alt at vide, som sygeplejersken vidste, og at det simpelthen bare var svært at få nogle informationer og komme videre i forløbet, pga. mangel på tid fra de læger, der skulle vurdere mig.	Det kan jeg ikke vurdere

- ✎ 8 En lille ting, men om end af stor betydning, når man bliver akut indlagt: Tandbørste og tandpasta til rådighed!! Det kunne der ikke fremskaffes til mig, og det var tiltrængt efter endt operation at få rensset munden. Hvorfor det ikke kunne skaffes, ved jeg ikke. Ved indlæggelse for nylig på anden afdeling var der ikke noget problem i at få disse ting. Tv på stuen er altid en dejlig ting. Virkelig godt
- ✎ 9 Mangler nogle bedre toiletforhold og måske en bedre opholdsstue. Selvom personalet havde meget travlt, var de altid smilende og hjælpsomme. Godt
- ✎ 10 Patienten er udviklingshæmmet []. På afdelingen havde vi en fast sygeplejerske hele dagen, og hun var rigtig god til at tage hånd, både om patienten og mig som kontaktpædagog. Vi følte os virkelig godt behandlet fra start til slut. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 13 Da jeg kun var der i et døgn, er det svært at svare på, men jeg mener, at forløbet kunne have gået stærkere, og dermed måske sparet penge til andre patienter. Med venlig hilsen og tak for en god behandling. Virkelig godt
- ✎ 14 Lyset må meget gerne kunne slukkes, TAK. Dårligt
- ✎ 15 Jeg blev udskrevet en lørdag eftermiddag, fik en recept i hånden på medicin, som jeg selv skulle hente på vagtapoteket, spurgte om vej (vi er ikke kendt med Horsens []); ingen kendte vejen. Foreslår en lille folder med kort. Vi kørte længe rundt uden at finde rette vej. Jeg var så sløj, at jeg ville hjem uden medicin. Skal lige sige, at jeg bad om medicin på sygehuset til søndag (første dag [hjemme]), hvilket ikke kunne lade sig gøre. Vi kørte hjem, og dagen efter hentede min mand medicinen [hvor vi bor]. På recepten stod en diagnose på en arvelig, uhelbredelig, alvorlig sygdom, som selvfølgelig forskrækkede mig. Ved kontrol [nogle dage senere] hos egen læge, fik jeg at vide, at det ikke passede. Det var en automatisk computerudskrivning. Jeg havde en [lav blodprocent en uge tid senere], og jeg var næsten ikke i stand til at gå, så jeg synes, det var en dårlig udskrivelse og dårlig information om det videre forløb. Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 17 Danske sygehuse kunne måske godt bruge en omrejsende "Gordon Ramsay" til at pifte madkvaliteten lidt op. Jeg tror, råvarerne er der, men tilberedningen kunne være bedre i nogle tilfælde. Godt





Kirurgisk fælles akut modtage enhed, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

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

	ID	Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
	2	Jeg sad halvanden time i venteværelset, indtil jeg fik anvist en seng, afdelingen havde meget travlt.	Godt
	3	Blev ikke informeret.	Virkelig dårligt
	5	Blev indlagt akut - direkte fra egen læge.	Intet svar
	8	Blev akut indlagt med mavesmerter, og kom direkte fra lægen. Altså ingen ventetid overhovedet.	Virkelig godt
	9	Blev indlagt af den praktiserende læge og modtaget med det samme.	Godt
	12	Indgangen til FAME ligner mest af alt bagindgangen til en Falck Station og jeg måtte se godt på skiltene for at overbevise mig selv om, at jeg var på rette vej. Ved modtagelsen i receptionen fik jeg ingen information om forventet ventetid.	Dårligt
	17	Det føles forkert at skulle til Horsens, når man bor i Århus pga. afstanden - ikke sygehusets kvalitet.	Godt





Kirurgisk fælles akut modtage enhed, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
	3 Meget dårlig. Det første, der blev sagt, var: "du så da ikke syg ud".	Virkelig dårligt
	5 Det var fredag - åbenbart travlt - efter en halv time, hvor jeg sad og gloede på stuen, prøvede jeg at få fat i en sygeplejerske, der "ved Gud ikke vidste noget, for hun var vikar". Efter en time kom der en sygeplejerske, der brugte meget tid på at holde foredrag om, hvordan jeg kunne tabe mig. Urinprøven, som han tog, og diverse oplysninger kunne eftermiddagsholdet ikke finde.	Intet svar
	8 Læge tog imod og var god til at sætte sig ind i mine smerter og forklarede med det samme, hvilke scenarier der kunne komme til at ske efter en endt undersøgelse. Utrolig rar og meget kompetent. Endnu en læge bistod undersøgelse, og de tog mig med på råd i forhold til indlæggelse og operation.	Virkelig godt
	12 Da jeg kom ind på afdelingen, fik jeg en velkvalificeret modtagelse af en sygeplejerske.	Dårligt
	14 Virkede meget forvirrende.	Dårligt
	17 Det er absolut i småtingsafdelingen, men det fremlagte læsestof er ensidige ugeblade. Kunne man eventuelt få andre magasiner, som alligevel bliver smidt ud fra ansatte. Fordelingen kunne eventuelt foretages af de frivillige, som går rundt på sygehuset.	Godt

Kirurgisk fælles akut modtage enhed, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed	
3	Blev ikke informeret om noget som helst, skulle have taget blodprøver, og efter [flere timer] spurgte sygeplejersken om de var taget, hvortil jeg kunne svare nej. Derefter hørte min kæreste og jeg, at to sygeplejersker snakkede om det ude på gangen, hvor den ene så siger: "Nej, de er ikke bestilt". De havde glemt, jeg var der, og det var disse ord, der blev sagt.	Dårligt
	5 Fik hele tiden at vide, jeg skulle opereres, men det trak ud. Fastede fra dagen før [til sent på aftenen], spiste lidt, skulle så faste igen []. Næste dag [om middagen] fik jeg at vide, jeg måske alligevel ikke skulle opereres. Måtte spise lidt? Blev sendt hjem uden operation [om aftenen], så næsten intet personale.	Intet svar
	14 Blev alt for lidt sat ind i den mulige operation.	Virkelig dårligt
	17 Vi var tilsagt en mandag [morgen]. [Formiddag] kom man og meddelte, at der var sket en beklagelig fejl og at jeg skulle komme igen næste dag.	Intet svar

Kirurgisk fælles akut modtage enhed, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
3	Efter en ventetid på [mange timer] kom der to læger og skulle undersøge mig. Det undrede mig, at ingen af lægerne vaskede eller desinficerede deres hænder. Den kvindelige læge ville undersøge mig i skridtet for brok uden handsker, og lave en rektalundersøgelse, denne med handsker. Da lægerne igen gik, vaskede de heller ikke hænder. Jeg vågnede om natten med svie i skridtet som resultat af en svampeinfektion. Lægerne burde sendes på hygiejnekursus, så de kan LÆRE, hvad hygiejne er for noget. Overvejer en klage over lægerne med min egen læge.	Virkelig dårligt
5	Fik til sidst ingen behandling.	Intet svar
7	Jeg kom ind sent en [] eftermiddag, og det kunne godt mærkes, at det var weekend. Jeg håber i hvert fald ikke, at der i hverdagen er lige så meget ventetid og mangelfuld information. Det var nu ikke den sygeplejerskes skyld, der tog sig af mig, for hun kunne heller ikke få nogle svar. Alt i alt oplevede jeg at vente fra [om aftenen] til [næste] formiddag uden at være helt klar over, hvorfor jeg skulle blive der.	Det kan jeg ikke vurdere
8	Jeg blev behandlet som et menneske og ikke kun som patient. Mine smerter både før og efter operation blev i høj grad anerkendt (af størstedelen af de ansatte), hvilket var utrolig rart! Der blev udvist stor forståelse, og såvel læger som sygeplejersker fik én til at føle sig i de bedste hænder. Jeg har kun ros tilovers for Horsens Sygehus!	Virkelig godt
11	Jeg fik ingen behandling. Blev sendt hjem igen.	Virkelig dårligt
12	På anden (sidste) dag af min indlæggelse, fik jeg taget en blodprøve [tidligt om morgenen], men måtte vente til [midt på eftermiddagen], før jeg kom til at tale med en læge, der udskrev mig. I den mellemliggende tid, skete der absolut intet! Det var ikke muligt at få et svar på, hvor lang tid, jeg skulle vente, og ingen vidste helt, om jeg skulle faste eller ej.	Dårligt
14	Ventetiden var for lang. Informationerne var for få.	Dårligt
15	Jeg var indlagt så kort tid akut []. Jeg var sløv og træt, husker ikke så meget, dog en betænksom nattevagt, som tilbød varmepude til min smertende skulder og kom med den. Ros til hende, det varmede på mere end én måde.	Det kan jeg ikke vurdere
16	Der var ventetid på adskillige timer - med stærke mavesmerter og mistanke om bl.a. galdesten. Men jeg blev ikke tilset af en læge, før smerterne var væsentligt aftaget. Dvs. ca. fire timer efter akutindlæggelsen. Det er for lang ventetid.	Det kan jeg ikke vurdere
17	Første gang jeg var indlagt på en 4-sengsstue, havde en af de andre patienter eget tv. Det lod han køre, mens han så film på sprog, han alligevel ikke forstod. Det burde ikke være tilladt.	Godt

Kirurgisk fælles akut modtage enhed, Organkirurgisk Afdeling, Hospitalsenheden Horsens

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk fælles akut modtage enhed	Samlet indtryk
2	Jeg blev udskrevet med [en lidelse], der på dette tidspunkt låste mig, men fik at vide, at sådan noget kunne man ikke operere akut, da der kun var fire læger, der kunne lave dette indgreb.	Godt
3	Efter behandlingen på sygehusets afdeling, hvor man bliver smittet med andre sygdomme end dem, man kom med, fortalte jeg læge NN, at jeg ikke ønskede at være her og ikke ønskede [undersøgelse], fordi jeg var bange for, at jeg ville blive smittet med andre bakterier eller sygdomme.	Virkelig dårligt
5	Blev akut kørt i ambulance fra egen læge i Århus. Efter et meget forvirret og utrygt ophold på halvandet døgn, hvor jeg var meget bange for, hvad jeg fejlede, blev jeg ved aftenstid bedt om at tage hjem! Havde ingen overtøj med, ingen pårørende til at hente. "Jeg kan bare tage tog!" Jeg var angst og dårlig, havde højt infektionstal, og til sidst fik en sød sygeplejerske arrangeret, at jeg fik en taxa hjem. Skulle opereres senere, skulle høre fra jer inden for en måned. Efter tre uger ringede jeg og fik at vide, at jeg "blevet væk". Fik herefter ret hurtigt indkaldelse til forsamtale og til blodprøver/skal opereres [senere].	Intet svar
7	Det var en super kompetent læge, der udskrev mig. Han sendte mig hjem meget mere rolig og klar over, hvad der kunne ske fremover, og hvad jeg skulle regne med. Han var rigtig god at snakke med!	Det kan jeg ikke vurdere
9	Jeg har ikke modtaget besked om, hvordan eller om min praktiserende læge har modtaget et resultat af min indlæggelse.	Godt
15	Jeg kunne godt have brugt mere information fra lægen om den foretagne undersøgelse.	Det kan jeg ikke vurdere