

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Akut afdeling A24, organ kir. Viborg
Organkirurgisk Afdeling
Regionshospitalet Viborg, Skive



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:	256
Besvarelser fra afsnittets patienter:	137
Afsnittets svarprocent:	54%

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

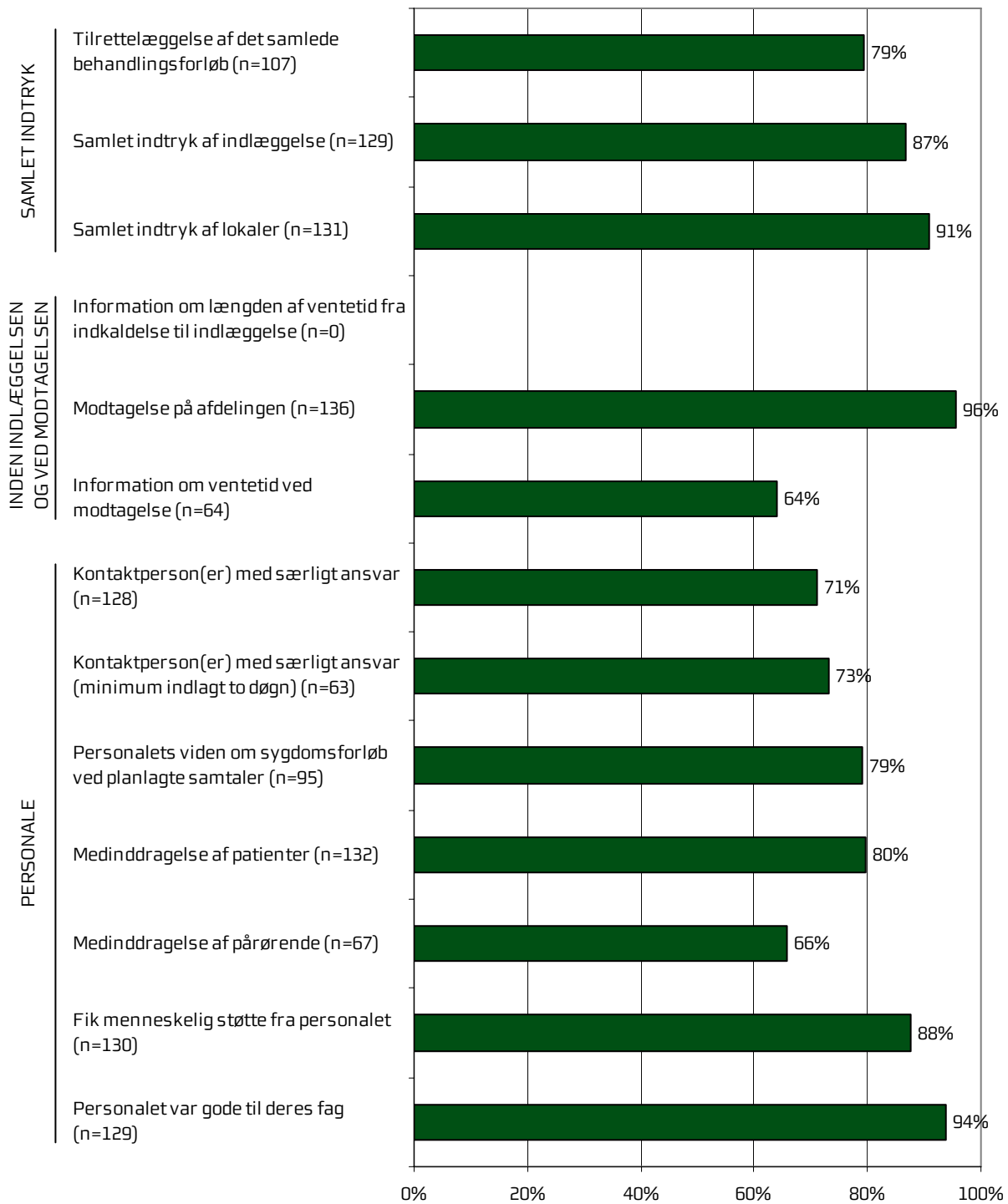
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

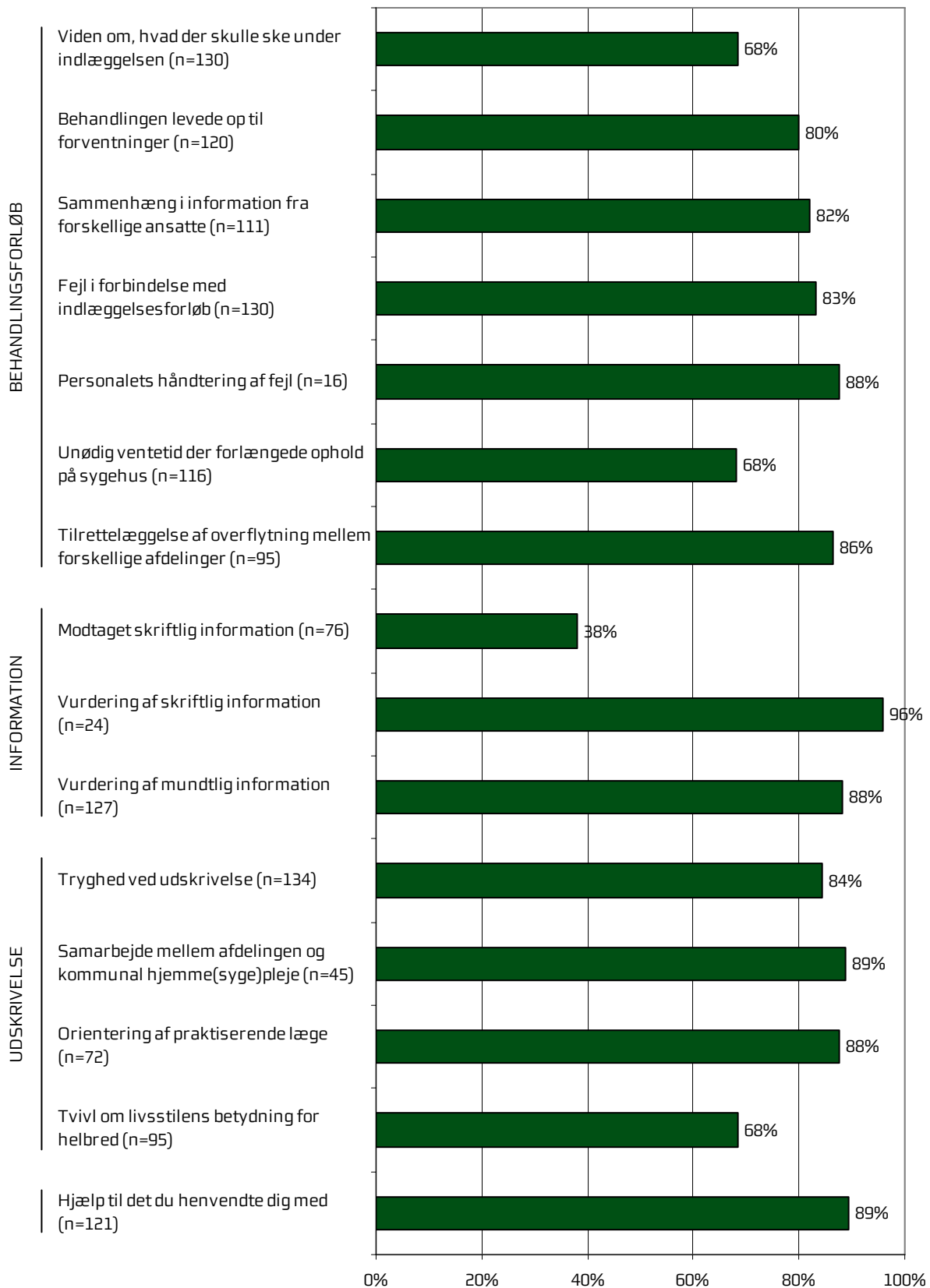
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

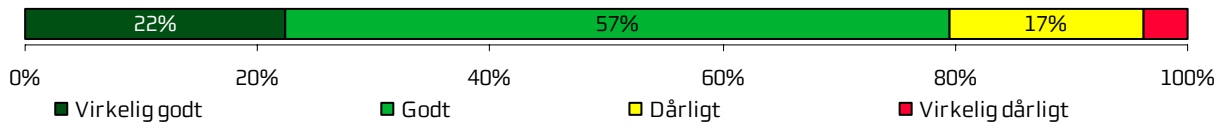
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

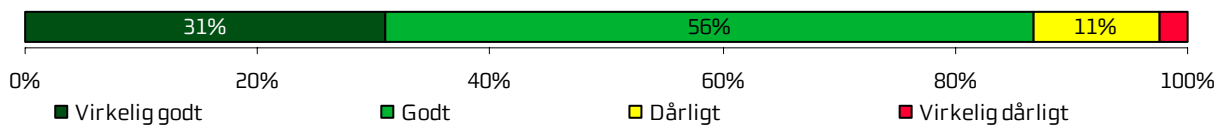
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

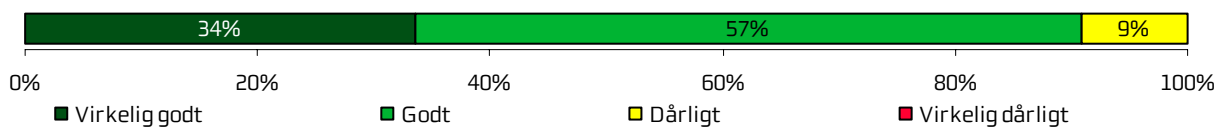
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=107)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=129)



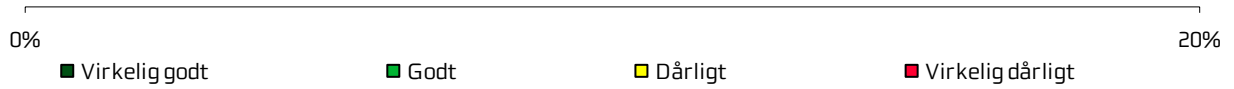
Samlet indtryk af lokaler (n=131)



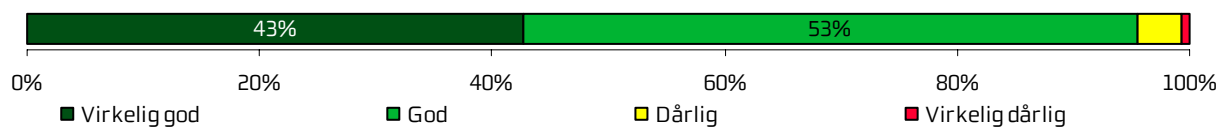
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		79 %	-	100 % *	79 %	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		87 %	-	100 % *	88 %	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		91 %	-	100 % *	82 %	93 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

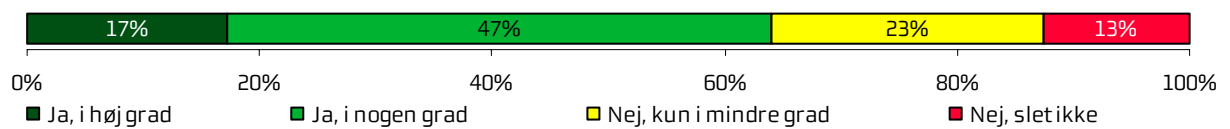
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=136)



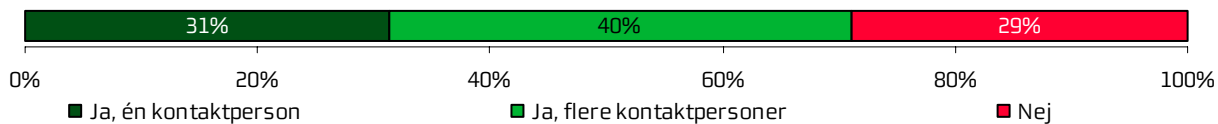
Information om ventetid ved modtagelse (n=64)



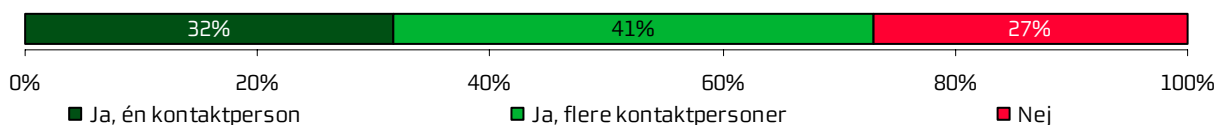
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	90 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		96 %	-	100 % *	94 %	98 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		64 %	-	83 % *	60 %	74 %

Personale

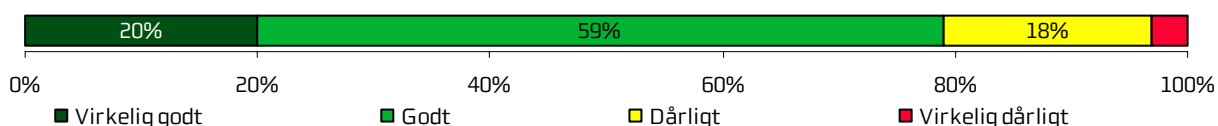
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=128)



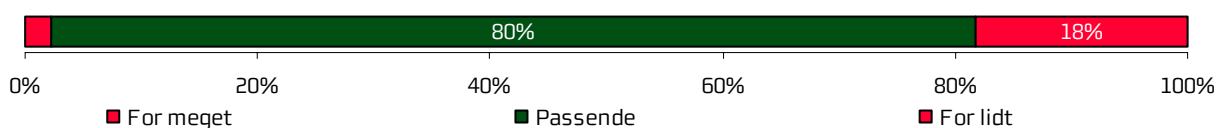
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=63)



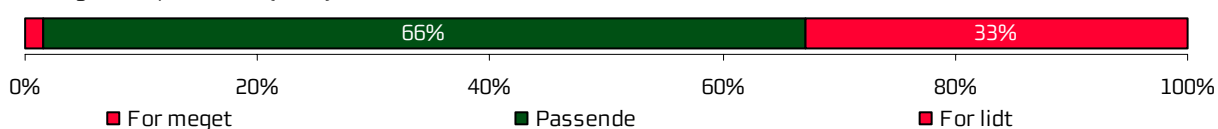
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=95)



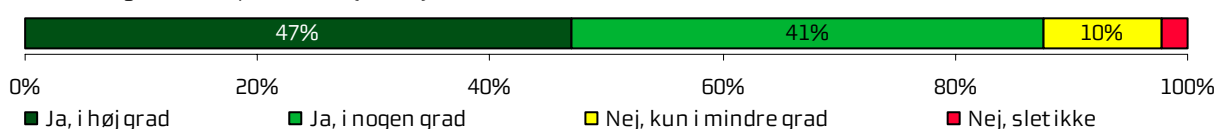
Medinddragelse af patienter (n=132)



Medinddragelse af pårørende (n=67)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=130)



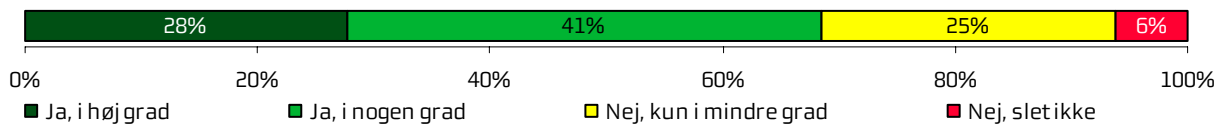
Personalet var gode til deres fag (n=129)



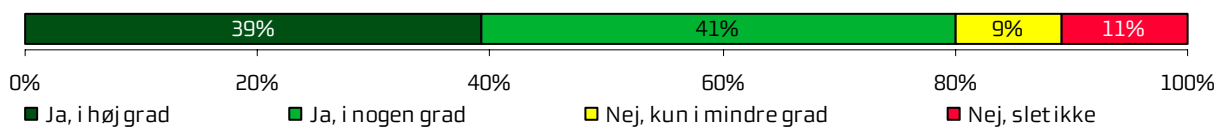
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		71 %	-	96 % *	69 %	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		73 %	-	94 % *	70 %	78 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		79 %	-	100 % *	75 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		80 %	-	98 % *	76 %	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		66 %	-	98 % *	70 %	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		88 %	-	100 % *	83 %	93 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		94 %	-	100 % *	91 %	97 %

Behandlingsforløb

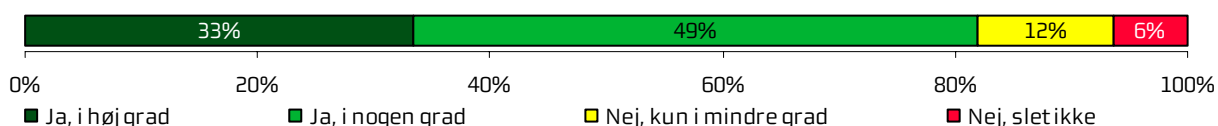
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=130)



Behandlingen levede op til forventninger (n=120)



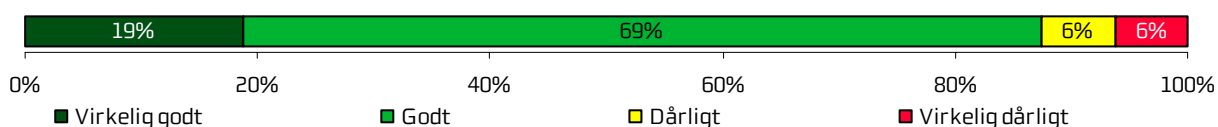
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=111)



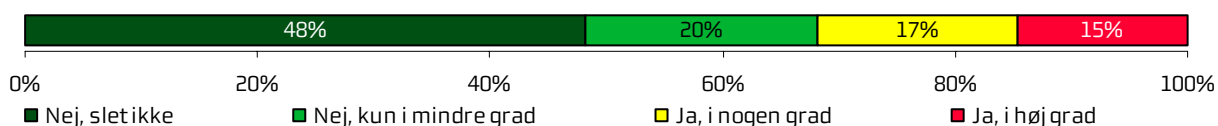
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=130)



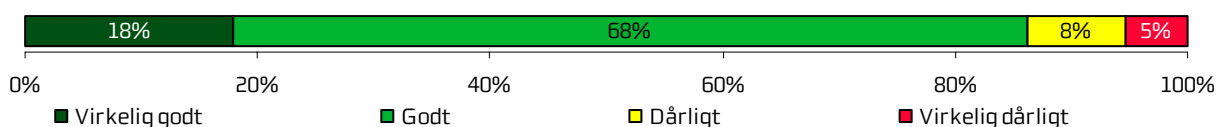
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=116)



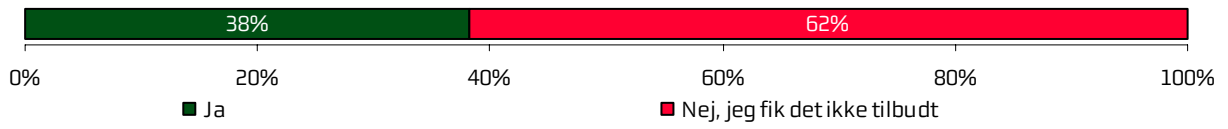
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=95)



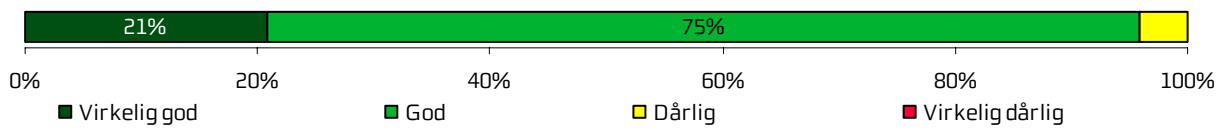
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		68 %	-	100 % *	70 %	86 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		80 %	-	97 % *	77 %	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		82 %	-	99 % *	77 %	89 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		83 %	-	95 % *	75 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		88 %	-	79 %	46 % *	61 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		68 %	-	100 % *	72 %	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		86 %	-	98 % *	79 %	92 %

Information

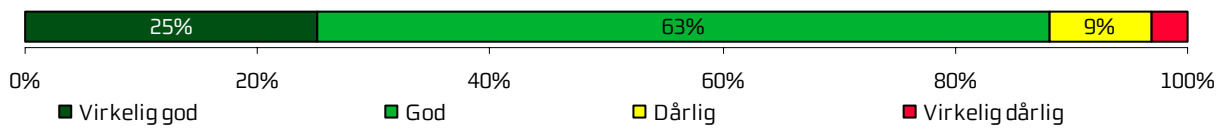
Modtaget skriftlig information (n=76)



Vurdering af skriftlig information (n=24)



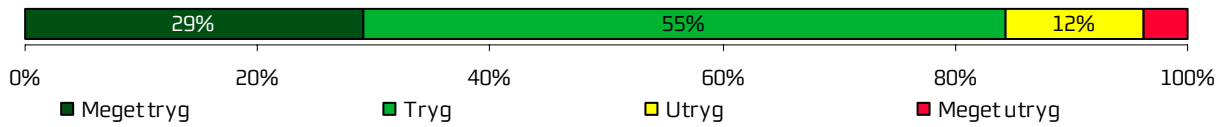
Vurdering af mundtlig information (n=127)



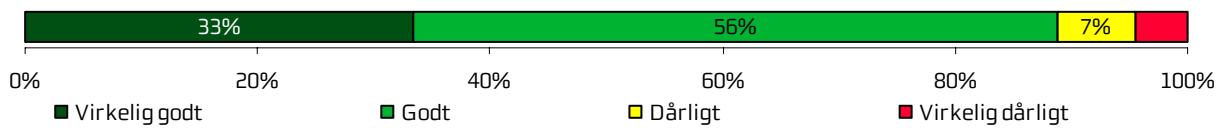
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		38 %	-	95 % *	35 %	68 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		96 %	-	100 %	95 %	99 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		88 %	-	100 % *	81 %	93 %

Udskrivelse

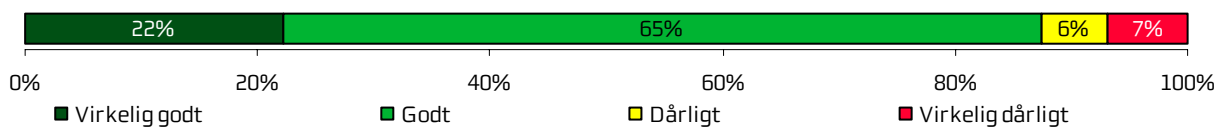
Tryghed ved udskrivelse (n=134)



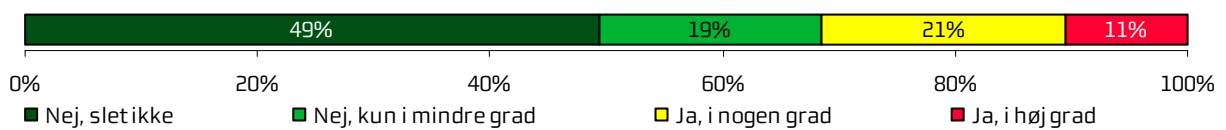
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=45)



Orientering af praktiserende læge (n=72)



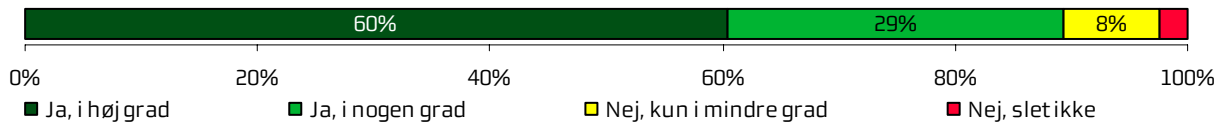
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		84 %	-	96 % *	80 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		89 %	-	100 % *	83 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		88 %	-	98 % *	82 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		68 %	-	81 %	63 %	69 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=121)



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

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.

Akut afdeling A24, organ kir. Viborg, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive















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

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
1	Jeg kan nok i virkeligheden ikke skelne mellem hvornår og hvor, jeg var indlagt, idet jeg på et tidspunkt blev flyttet til en afdeling, hvor jeg før havde været ved de to første indlæggelser. Men jeg husker tydeligt, at forholdene var bedst FØR flytning (eget TV m.v.).	Det kan jeg ikke vurdere
2	Bedre kommunikation mellem de forskellige hold af læger og sygeplejersker. Der var flere gange, at de kom og spurgte om det samme flere gange - kort tid efter hinanden. Fik informationer i "tilfældig rækkefølge". Først efter den tredje person kom, kom der en sammenhæng.	Virkelig dårligt
3	Personalet på K11 var rigtig gode til at tage/give sig tid til patienterne, selvom de helt klart havde nok at se til. Personalet havde overskud til et smil og altid høflige. De gange jeg ringede eller spurgte, kom de hurtigt og var meget hjælpsomme. Al min ros til dem og til læge NN, som opererede mig.	Godt
4	Under og efter operationen, som blev foretaget [en aften i weekenden], kunne min kone ikke få nogen form for information om, hvad der skete med mig. Hun blev hele natten afvist og blev først informeret næste formiddag.	Intet svar
5	Vi kan kun takke jer for en god behandling både min mand og jeg.	Virkelig godt
9	Tak for hjælpen. :-)	Virkelig godt
11	Sødt, rart og venligt og kompetent personale.	Godt
12	Det var, som det skulle være.	Godt
13	Da jeg var på opvågning, kunne jeg høre personalet snakke om mig. Det var ikke særlig pænt, en ubehagelig oplevelse.	Godt
14	Manglede "en rød tråd". Mange forskellige læger og stort set lige så mange teorier - utroligt frustrerende.	Intet svar
15	Personalet har været meget omsorgsfulde og rare.	Godt
16	Der er sommetider for mange læger om én patient. Dette bevirker, at man som patient bliver en smule forvirret og utryk. Min personlige holdning er, at det ville være bedre, hvis der kun var et par læger per patient.	Det kan jeg ikke vurdere
19	Tak for god behandling. Ok.	Godt
21	De var bare rigtig søde.	Godt
24	Jeg var meget godt tilfreds med mit ophold på sygehuset. Især plejepersonalet var ovenud søde og rare.	Virkelig godt

✎	29 Alt var godt, intet at klage over. Tak for [det] og UG behandling.	Virkelig godt
✎	30 Der mangler TV på stuerne.	Dårligt
✎	31 Selve toilettet var ikke vedligeholdt (bl.a. sort i klosettet).	Godt
✎	32 Jeg synes, at I skal tænke over, hvem I putter på stue sammen. Jeg lå på stue med en [ældre] dame, og jeg er selv [en ung pige]. Det var virkelig ikke rart. Det var også lidt småklamt at ligge og se på hende komme gående forbi - med en sygeplejerske under armen, fordi hun ikke kan selv - med en pose fuld af gult tis!	Dårligt
✎	34 Lidt flere opholdsrum til pårørende samt at de kan tage et glas vand. Søde, smilende og omsorgsfulde sygeplejersker og andet personale.	Virkelig godt
✎	35 Tak for god behandling.	Virkelig godt
✎	38 Lytte til patienterne i stedet for bare at kaste dem videre i systemet.	Dårligt
✎	39 Jeg spurgte flere gange, om jeg kunne gøre noget selv for at forhindre en ny betændelse i bugspytkirtlen, og om der var risiko for eventuel senere sukkersyge. Det fik jeg aldrig svar på. Læge NN traf jeg aldrig, men tak for venlige breve fra diverse sekretærer.	Godt
✎	40 De var meget søde og rare. Hvad kan gøres bedre. Der skal ikke stå samme kolbe, der er tisset i på et toilet i dagevis.	Dårligt
✎	45 A24 bar præget af underbemanding.	Godt
✎	48 Bedre information om ventetid undervejs i forløbet og oplysning hver gang den forventede ventetid blev forlænget. Jeg fik hele tiden udskudt mine undersøgelser og fastede meget længe. Undersøgelserne blev til sidst udskudt til dagen efter og jeg fik at vide, jeg ville få noget mad. Det skete desværre ikke og jeg faldt i søvn på tom mave. Jeg fik selv taget noget vand fra hanen, da jeg var ved at dehydrere. Bedre psykisk støtte fra personalet. Jeg havde det meget dårligt psykisk, hvilket jeg gjorde opmærksom på ved ankomsten og endte med at få et slemt angstanfald, så min mor var nødt til at kontakte personalet telefonisk for at få dem til at kigge ind til mig. Personalet var venligt og imødekommende, men havde meget lidt tid.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	50 Jeg har været indlagt på Viborg Sygehus [otte dage] og blev virkelig godt behandlet [på begge afdelinger]. En stor ros til alle og angående maden varden rigtig god. En stor tak til alle.	Virkelig godt
✎	51 Jeg kunne godt tænke mig at få at vide, hvor længe jeg sådan cirka skulle faste. I første omgang fastede jeg i to døgn. Så fik jeg lidt frokost og så et døgn mere fastende. Det må kunne gøres bedre. Selvfølgelig kan tiden rykkes ved akut operation, men ikke fordi lægen ikke har husket at melde én til operation. Men ellers gik det ok.	Dårligt
✎	52 Organkirurgisk afdeling er en meget travl afdeling og personalet gør en stor indsats for at få tingene til at hænge sammen.	Dårligt
✎	53 Lang ventetid ved tilkald af personale.	Dårligt
✎	55 Lytte til patienten. Jeg spurgte flere gange, om jeg ikke kunne få en gang lavement, da jeg selv var overbevist om, jeg havde forstoppelse. Det blev nægtet, indtil natlægen så noget på røntgenbille-	Dårligt

Bilag 1

derne. Uden at være læge, kan en gang lavement vel ikke skade det helt store. Man fik absolut indtrykket af lægemangel på afdelingen. Jeg blev flyttet til en operationsstue i et døgn uden vinduer og fjernsyn. Ikke godt nok!

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 61 | Jeg synes, afdelingen gjorde det godt. De var flinke til at hjælpe mig alle sammen. | Godt |
|  | 63 | Jeg synes, at jeg i hele forløbet blev orienteret om, hvad jeg fejlede, og hvad der skulle ske videre, altså en god oplevelse. | Virkelig godt |
|  | 64 | De skal blive bedre til at videregive oplysninger fra afdeling til afdeling. Huske, at pårørende bliver underrettet ved udskrivelsen, også selvom patienten bor på plejehjem. | Godt |
|  | 65 | Jeg var på afdelingen i ca. 10 timer. Jeg havde meget lidt kontakt med personalet, efter jeg var kommet i en seng og havde fået lagt et drop. Jeg kan ikke udtale mig meget om afdelingens lokaler, da jeg kun var på stuen og i et undersøgelseslokale før jeg blev flyttet. Plejerne er søde og rare, men er bange (virker bange) for at udtale sig om ventetid. Kan ikke forstå, at de ikke er bedre informeret om hvordan lægernes planer er for planlagte og akutte undersøgelser. | Intet svar |
|  | 67 | Jeg lå på gangen en del af min indlæggelse. Smil, venlighed og øjenkontakt ville gøre det mindre ydmygende at ligge på gangen. Skulle selv bede om mad, da jeg blev udskrevet efter næsten et døgnns faste, og den mad, jeg så fik, var virkelig dårlig (tørt brød med saltkød og sky). | Virkelig dårligt |
|  | 68 | Ventilationen larmer (Viborg). | Dårligt |
|  | 69 | UG. | Virkelig godt |
|  | 73 | Personalet har uden undtagelser været meget venlige. Min besvarelse er et sammendrag af oplevelser fra flere afdelinger. | Godt |
|  | 74 | På akutafdelingen var alt rigtig godt. Man kunne desværre godt mærke sparekniven på den anden afdeling. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 76 | Jeg er altid blevet indlagt af vagtlæge eller egen læge og er altid blevet modtaget godt. Er ret hurtigt blevet overflyttet til en anden afdeling, hvor videre behandling skulle foregå. Jeg var indlagt i den første uge, da afdelingen blev åbnet. Der var en del forvirring blandt personalet, hvilket var forståeligt, da alt var nyt også for dem. | Godt |
|  | 77 | Der var ventetid eller mangel på portør, da jeg skulle i scanner. En sygeplejerske hjalp derfor, sødt af hende, men så mangler hun et andet sted, der evt. er vigtigere. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 78 | Alle sygeplejerskerne højnede niveauet. Det er deres fortjeneste, at det fungerede nogenlunde. De var alle søde, smilende og hjælpsomme, samt (til tider) undskyldende over visse lægers uprofessionelle arbejde. Hatten af for dem :-). | Dårligt |
|  | 79 | Jeg synes, personalet bør være meget bedre til at informere patienten, også selvom dette måtte være en information om yderligere ventetid. Tror, alle har forståelse for, at man må vente i forhold til det akutte, men at personalet bare gør som ingenting, er absolut ikke okay. Endvidere bør personalet være mere observante på deres kropssprog, som jo er en af de elementære ting i forhold til "den gode sygepleje". | Dårligt |
|  | 80 | Enkelte læger var godt til at forklare deres handlinger og gøre dem forståelige, dog langt fra alle. | Dårligt |

Enkelte sygeplejersker/sosu-assistenten var gode til at hjælpe i forhold til smertelindring, særligt om natten, når man havde så ondt, at man næsten kunne stå trippende og sove. Personalet på operationsstuen og på opvågningen var aldeles gode til at tage sig af en som patient, man følte sig meget tryk. Dette gælder også portørerne.
















- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 81 Dejlgt og venligt personale. Behjælpelige og smilende. Har været indlagt mange gange i årenes løb, med skiftende/forskellige meninger om behandlingsforløbet. At komme på Akut afdeling denne gang, har bestemt været min bedste oplevelse. | Godt |
| ✎ | 82 [Alle på afdelingen] behandlede mig godt. - Trænger til et facelift. Jeg tror, at to minutter sammen med tilgående/afgående/sygeplejerske og patient, ville være givet godt for at undgå misforståelser og det vil give patient mere forståelse for, hvad der er gang i. | Det kan jeg ikke vurdere |

Akut afdeling A24, organ kir. Viborg, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
1	Via vagtlæge, der henviste.	Det kan jeg ikke vurdere
3	Tror, at indkaldelsen var gået tabt. Blev ringet op en dag, og jeg skulle opereres [to dage senere].	Godt
4	Blev indlagt akut [].	Intet svar
8	Gik fra [flere timer], før jeg fik at vide, jeg skulle indlægges.	Godt
12	Jeg kan ikke tage de lange gange. For mange forskellige læger/lægestuderende.	Godt
15	DET VAR FLOT MODTAGELSE.	Godt
17	Blev akut indlagt af min praktiserende læge.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Dette spørgeskema er modtaget her dags dato [dette efterår]. Jeg blev indlagt akut [denne sommer], så det er næsten halvanden måned siden, at jeg blev indlagt. Jeg husker ikke enkeltheder om indlæggelsen, men kan sige, at jeg følte og føler mig TRYK og på alle måder VELBEHANDLET.	Virkelig godt
23	Akut indlæggelse.	Godt
24	Jeg blev indlagt via en natlæge.	Virkelig godt
26	Blev indlagt akut.	Godt
27	Kom akut.	Godt
34	[Har været indlagt akut to gange]. Godt tilfreds med begge gange.	Virkelig godt
37	Da det er første gang [i årtier] jeg møder sygehuset, har jeg ikke nogen erfaring med det. Jeg havde en talgknode, der ville ud. Betændelse.	Det kan jeg ikke vurdere
41	Jeg har ventet i lang unødvendig tid.	Virkelig godt
42	Pludseligt opståede mavesmerter. Blev undersøgt af egen praktiserende læge samt to vagtlæger i løbet af [få] dage inden indlæggelse akut.	Godt
43	[] Jeg fik en særdeles god behandling og alt var så godt, som det kunne være.	Virkelig godt
44	Blev indlagt akut.	Virkelig godt
46	Det gik rigtig hurtigt fra skadestue til indlæggelse.	Virkelig godt

✎	49 Det virkede godt, og personalet var rare. Jeg fik dog ikke at vide, hvor lang ventetid der var på den ultralydsscanning, jeg skulle have.	Godt
✎	51 Der skete mange forskellige ting den første time med temperatur, blodtryk, lægeundersøgelser. Det var rigtig godt. Så gik der [flere] timer, inden jeg fik besked, at jeg skulle op på afdelingen. Deroppe fik jeg så at vide, at den læge, der havde undersøgt mig, havde glemt at melde mig til operation.	Dårligt
✎	54 Jeg blev indlagt akut.	Intet svar
✎	56 Nej, jeg blev indlagt akut.	Godt
✎	57 Jeg blev indlagt akut af vagtlæge på grund af stærke [smerter].	Intet svar
✎	59 Ingen problemer.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	60 Blev indlagt akut. Så ingen ventetid.	Intet svar
✎	62 Indlagt gennem egen læge - akut. Så det var okay.	Godt
✎	70 Indlagt akut.	Godt
✎	71 Jeg blev indlagt via vagtlægen.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	75 Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎	78 Akutafdelingen var gode til at informere om alt, hvad der skulle ske videre i forløbet på den afdeling, jeg skulle på.	Dårligt
✎	79 Blev sendt direkte fra egen læge til afdelingen.	Dårligt
✎	81 Blev indlagt akut og havde en virkelig god oplevelse af afdelingen. God modtagelse og god information.	Godt
✎	82 Behagelig samtale med Falckmand mellem et og et andet sygehus.	Det kan jeg ikke vurdere

Akut afdeling A24, organ kir. Viborg, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**




	ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
	2	MEGET lang ventetid.	Virkelig dårligt
	8	Blev modtaget af en smilende sygeplejerske med nogle kvikke bemærkninger.	Godt
	11	Selve modtagelsen var ok. Men kunne godt have brugt, at døren ud til gangen blev lukket, mens jeg klædte mig om. Generelt, man fortæller det samme om og om igen, som om ens oplysninger IKKE blev læst igennem inden. Havde en standard-/afkrydningsjournal med fra anden afdeling, men den vidste man ikke, hvordan man skulle bruge, så den blev "kasseret", selvom der stod mange af de ting, som jeg blev spurgt om.	Godt
	15	OK.	Godt
	32	Blev lagt i en seng og fik et par smertestillende piller og så fik jeg ellers lov til at passe mig selv.	Dårligt
	39	Venlig og gæstfri modtagelse.	Godt
	41	Meget venlige, informerende og flinke!	Virkelig godt
	43	Jeg synes, det er så dejligt at blive budt velkommen! Tak!	Virkelig godt
	58	Ankom [om natten]. Oplevede professionel modtagelse.	Godt
	65	Man kommer akut ind og får at vide, at man har første prioritet til at blive tilset af en læge. Der går [flere timer]. [Næsten hele ventetiden forløber] inden, der tilbydes smertelindrende medicin.	Intet svar
	72	Jeg blev indlagt om eftermiddagen og fik at vide, at der kom en læge ca. klokken 19.30. Der kom først en læge og tilså mig klokken 04.30.	Dårligt
	78	God på den ene afdeling og dårlig på den anden jeg lå på.	Dårligt
	79	Modtagelsen var okay, det var mere efterforløbet, der mildest talt var ringe.	Dårligt
	80	Blev taget godt imod på alle afdelinger, med undtagelse af, da jeg en aften blev sendt på den forkerte afdeling af en vagtlæge. Det var personalet ikke tilfredse med, hvilket de lod mig mærke.	Dårligt
	81	Flinkt og behageligt personale. God modtagelse og god information.	Godt

Akut afdeling A24, organ kir. Viborg, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Håndtering af fejl
6	At den ene hånd ikke vidste, hvad den anden foretog sig. Hvis min mor ikke havde været der, var jeg ikke blevet videre undersøgt.	Intet svar
7	De pårørende fik ikke nok information efter operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
10	Blev efter to ugers forløb igen indlagt med [problemer med] operationssåret.	Virkelig godt
14	På afdelingen fortalte de, at jeg ville blive smertedækket på operationsstuen. På operationsstuen troede de, jeg var blevet smertedækket på afdelingen.	Godt
20	Jeg blev udskrevet, selvom jeg havde tarmslyng.	Virkelig godt
22	Hvad man måtte spise og ikke spise. Stor forskel mellem dag- og aftenhold.	Dårligt
25	Påtalte muligt behov for blodfortyndende medicin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Operationsfejl? Masser af komplikationer, der giver lang indlæggelse med fysisk svaghed til følge (Intensiv afdeling).	Godt
32	At jeg lå en hel nat med en sprængt blindtarm. Hvis jeg var blevet opereret om aftenen, da jeg blev indlagt, var den højst sandsynligt ikke sprunget.	Godt
38	Jeg blev sendt på gynækologisk afdeling for smerter i maven, som en uge senere viste sig at være en rigtig god forstoppelse.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Var tidligere sat i behandling med [et præparat] pga. [lidelse]. Måtte minde personalet flere gange om den daglige injektion. Desuden påmindelse om korrekt opbevaring.	Godt
45	Ingen.	Godt
51	Skulle opereres to gange, da det ikke var gjort ordentligt første gang.	Godt
55	Lægen på røntgenafdelingen kunne ikke se noget på billederne. En "tilfældig" natlæge ser noget, og så kommer der gang i tingene. Jeg havde fastet [over et døgn] på det tidspunkt.	Godt
66	Forkert vurdering og derfor ekstra operation.	Godt
67	Har efterfølgende fundet flere faktuelle fejl i min journal. Fejl, der kunne afhjælpes/undgås, hvis	Personalet

Bilag 1

	man fik sin journal at se under indlæggelsen.	kendte ikke til fejlen(e)
	78 Uenigheder lægerne imellem. Det førte til forhastede konklusioner... Jeg var meget utryk på Viborg Sygehus.	Virkelig dårligt
	80 Fik ikke fragmin, da min operation blev udskudt. Mindede selv personalet om det, men da var det for sent. Fik det derfor efter operationen.	Godt
	82 Sukkersygd. Medicin [] start/stop/pause. Start med høj dosis = lavt blodsukker. Ej godt.	Godt












Akut afdeling A24, organ kir. Viborg, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?
















ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
1	Det ville være rart, om alle læger brugte samme udtryk om tilstanden, så jeg som patient kan forstå situationen entydigt. Her blev nævnt mange forskellige udtryk. Først ved udskrivelsessamtalen med sygeplejersken fik jeg spurgt nok til helt at forstå, [hvad jeg fejlede], en ikke ufarlig tilstand.	Det kan jeg ikke vurdere
2	Meget lang ventetid fra ankomst til første undersøgelse (6½ time). Kunne bare sidde på en stue uden noget at læse i, fjernsyn e. lign.	Virkelig dårligt
3	Kun at jeg kom til at faste 14 timer :-{.	Godt
11	Det var lidt omstændeligt, at jeg efter [den ene afdeling] skulle omkring [en anden afdeling], som lukker fredag kl. 12, for så at slutte af på [den første afdeling] lørdag. Det var dog fint, at jeg kunne blive på [den anden] og drikke kontrast færdig og så via BDA køre over på [afdelingen]. Men alt i alt et OK forløb.	Godt
12	Effektiv!	Godt
15	Fik besked, hvornår det sker.	Godt
23	Fire timers ventetid fra kikkertundersøgelse til jeg fik svar og derefter udskrevet. Det burde ikke være tilfældet og gav anledning til unødigt bekymring, om der var "noget galt".	Godt
34	Rigtig godt tilfreds med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
39	Den første læge var sygemeldt to dage. Den anden læge havde efter en dag sygt barn. Den tredje læge sendte mig til lungeafdelingen på et andet sygehus. Her fik jeg at vide, at lungerne var helt i orden, men de kunne se ar efter betændelse i [].	Godt
40	Sundhedspersonalet, dvs. sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, var altid utrolig hjælpsomme, forstående, søde og rare. Det var rigtig rart at tale med dem under indlæggelse. Min frustration går på lægernes manglende indsigt i min tilstand under stuegang. Nogen havde forberedt sig, og andre kom fuldstændig uforberedte og udtalte sig på en måde, der gjorde mig mere nervøs end nødvendigt. Næste læge næste dag ville sende mig hjem. Jeg blev til dagen efter, hvor en kvindelig overlæge gav mig en grundig og saglig indblik i mulighederne, og vi aftalte, hvad næste skridt skulle være. Hun kom velforberedt og var meget konkret i sin tale. Tak til hende.	Dårligt
43	Alt forløb efter planen. PS. Jeg synes, alt fungerede fint, men jeg tænker jo på vores gamle sygehus i Skive. Jeg håber, der må blive en skadestue igen, for det ved jeg, der er mange, der savner. Her er mange virksomheder.	Virkelig godt
49	Jeg fik en ultralydsscanning [sent på eftermiddagen]. Der kom en læge og snakkede med mig [næsten fem timer senere]. Men midt i samtalen blev han kaldt til operation. Jeg så ham ikke igen. Jeg fik ikke engang besked om, at jeg først ville blive tilset af en ny læge næste dag. Så jeg lå faktisk vågen hele natten og ventede på, at lægen skulle komme tilbage. Sygeplejerne vidste ikke, om han	Godt

Bilag 1

kom tilbage. Kun at han opererede. Det var ikke rart.





- | | | | |
|---|----|--|--------------------------|
|  | 51 | Det kan da ikke tage syv timer at finde ud af, hvornår jeg skal på afdelingen. Jeg fik at vide, at operationen ikke tog ret lang tid, og jeg var nok hjemme i løbet af aftenen/natten. Jeg kom hjem fire dage efter. | Dårligt |
|  | 52 | Ved modtagelsen blev jeg oplyst om, at man helst ikke opererede om natten (obs. blindtarmsbetændelse). Dette viste sig dog ikke at holde stik, idet jeg blev opereret 24 timer efter modtagelsen, næstfølgende nat, hvilket var ensbetydende med, at jeg fastede i over 24 timer! | Dårligt |
|  | 57 | Blev udskrevet efter [få] dage med penicillin på grund af [min lidelse]. Ingen operation. | Intet svar |
|  | 64 | Manglende oplysninger, der var givet til den afdeling min mor lå på, blev ikke videregivet til den anden afdeling i samme bygning. Jeg så det blev noteret på afdelingen. Vigtige oplysninger, meget skuffende. | Godt |
|  | 65 | Efter at være tilset af en læge ventede jeg på at blive scannet. Efter at have været på afdelingen hele dagen fastende, blev jeg [] tilbudt aftensmad, da jeg ikke ville blive scannet den dag. Derefter blev jeg overført til en anden afdeling. | Intet svar |
|  | 71 | De fandt ikke ud af, hvad jeg fejlede. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 72 | Jeg kom ind om eftermiddagen om mandagen, og først i løbet af tirsdag eftermiddag kom jeg ned til ultralydsscanning, og jeg fik ikke besked fra nogen læge om det videre forløb før sent tirsdag aften, hvor jeg tilfældig stødte ind i en læge, ellers ville jeg ikke have fået noget at vide før meget sent, de havde vist meget travlt på afdelingen, og det var træls, når man allerede havde fastet i 26 timer. | Dårligt |
|  | 78 | Navnlig en af lægerne ødelagde alt. Hun kaldte mig bl.a. en løgner. Det er ikke smart, når man som patient ligger og har det dårligt og er ekstremt sårbar. Hun byttede om på patienterne og troede, jeg var en anden. Det er for dårligt! | Dårligt |
|  | 79 | Jeg synes, det var meget uheldigt, at hver gang man spurgte til forløbet, blev man mødt med en stor uvidenhed eller et kropssprog, der fortalte mere end ord. Endvidere synes jeg, det er mere end u hensigtsmæssigt at være fastende i [flere timer] uden at få lagt drop. Skulle selv bede om det!! | Dårligt |
|  | 80 | Det har været et meget rodet behandlingsforløb. Ved hver stuegang/læge [blev der taget] en ny beslutning i forhold til behandlingen. Oplevede enkelte personer af plejepersonalet, som ikke tog mine udtryk for smerte alvorligt, hvilket er meget ubehageligt, når man har galdestensanfald [flere] gange dagligt. | Dårligt |
|  | 82 | Jeg synes, at det at blive sendt hjem med mavesmerter og [medicin] er for tidligt. Men der skal jo spares op til det nye sygehus først, i stedet for at komme i gang. | Det kan jeg ikke vurdere |

Akut afdeling A24, organ kir. Viborg, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	ID	Kommentarer - Akut afdeling A24, organ kir. Viborg	Samlet indtryk
	4	Under operationen blev der udtaget prøver, som jeg er blevet lovet svar fra efter et par uger, men har intet hørt endnu.	Intet svar
	12	Jeg ville bare væk/hjem.	Godt
	15	Jeg fik at vide, hvad der skulle ske, og lægen overtog derfra.	Godt
	28	Jeg var meget syg, da jeg kom ind grundet væskemangel på grund af opkastninger, men jeg MENER bestemt, jeg var nede at få maven fotograferet, men det var der ikke givet nogen besked om til min praktiserende læge. I det hele taget var det en meget mangelfuld information, min læge havde fået. Hvis ikke jeg selv har kunnet huske noget, havde vi for eksempel heller I ikke givet lægen nogen besked om mit blodtryk, og sukker var for høj, da jeg blev udskrevet.	Godt
	29	Jeg er ikke-ryger og helt afholdsmand.	Virkelig godt
	33	Jeg skulle begynde på arbejde, når jeg følte jeg kunne, men så gik arene op, og ville ikke hele, hvilket resulterede i flere lægebesøg og sygedage.	Dårligt
	36	Ville gerne være blevet et par dage mere.	Godt
	39	Da læge NN havde fået svar fra et andet sygehus, indkaldte han mig til ny ultralydsscanning og en nåleprøve []. TAK FOR LÆGE NN'S GRUNDIGHED OG OMHYGGELIGHED. Heldigvis var der ikke antydninger af celleforandringer.	Godt
	40	Jeg er på åben indlæggelse. Den [] læge NN, der sendte mig hjem, gjorde det rigtig godt.	Dårligt
	47	Havde mange smerter, da jeg blev udskrevet og lægerne ville ikke rigtig lytte til mine beskrivelser af, hvor smerterne var og hvornår det gjorde ondt.	Dårligt
	52	Fin information i forbindelse med udskrivelsen.	Dårligt
	56	Jeg havde håbet på, at jeg var blevet opereret.	Godt
	60	Lang ventetid på hjemtransport i en kold forhal.	Intet svar
	64	Jeg/vi pårørende er godt nok meget skuffede over udskrivningen af vores mor, idet der ikke var nogen af os, der blev kontaktet i den forbindelse. Men derimod blev plejehjemmet kontaktet.	Godt
	67	Jeg blev udskrevet til yderligere ambulans undersøgelse. Først efterfølgende fandt jeg ud af, hvad ventetiden på undersøgelsen var (fem måneder). Det var relevant at informere om ventetider og betydningen af fagudtryk, også selvom patienten ikke selv spørger. Endvidere blev jeg udskrevet, uden der var fundet nogen grund til mine smerter, og uden jeg fik råd/vejledning i, hvordan jeg eventuelt kunne afhjælpe smerterne. Det medførte, at jeg en uge senere blev indlagt igen med	Virkelig dårligt

Bilag 1

forværrede smerter. Meget utilfredsstillende og frustrerende for mig og min pårørende og dyrt for samfundet.

- | | | | |
|---|----|---|--------------------------|
|  | 71 | Lidt mærkelig. Det virkede som om, det var mig selv, der skulle tage stilling til, om jeg skulle udskrives, så jeg tog mit tøj og gik. | Det kan jeg ikke vurdere |
|  | 78 | Jeg synes, det er vigtigt, man som patient føler sig tryk under sin indlæggelse - og ikke føler sig dum og ligegyldig, som den ene læge fik mig til at føle. Det er vigtigt, at man bliver taget alvorligt... | Dårligt |
|  | 80 | Havde en meget mangelfuld udskrivelse. Mine indstikssteder er i dag stadig ikke alle hele [], og jeg er tilkoblet hjemmeplejen tre gange om ugen til sårpleje. Måske kunne det være undgået, hvis en læge havde tilset sår og sting ved udskrivelsen. Normalvist heler jeg pænt. Tog selv kontakt til hjemmeplejen på opfordring fra sygehuset. | Dårligt |
|  | 81 | Har alt i alt været godt tilfreds. | Godt |