

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Organkirurgisk afsnit K-11-1
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: | 68 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 37 |
| 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

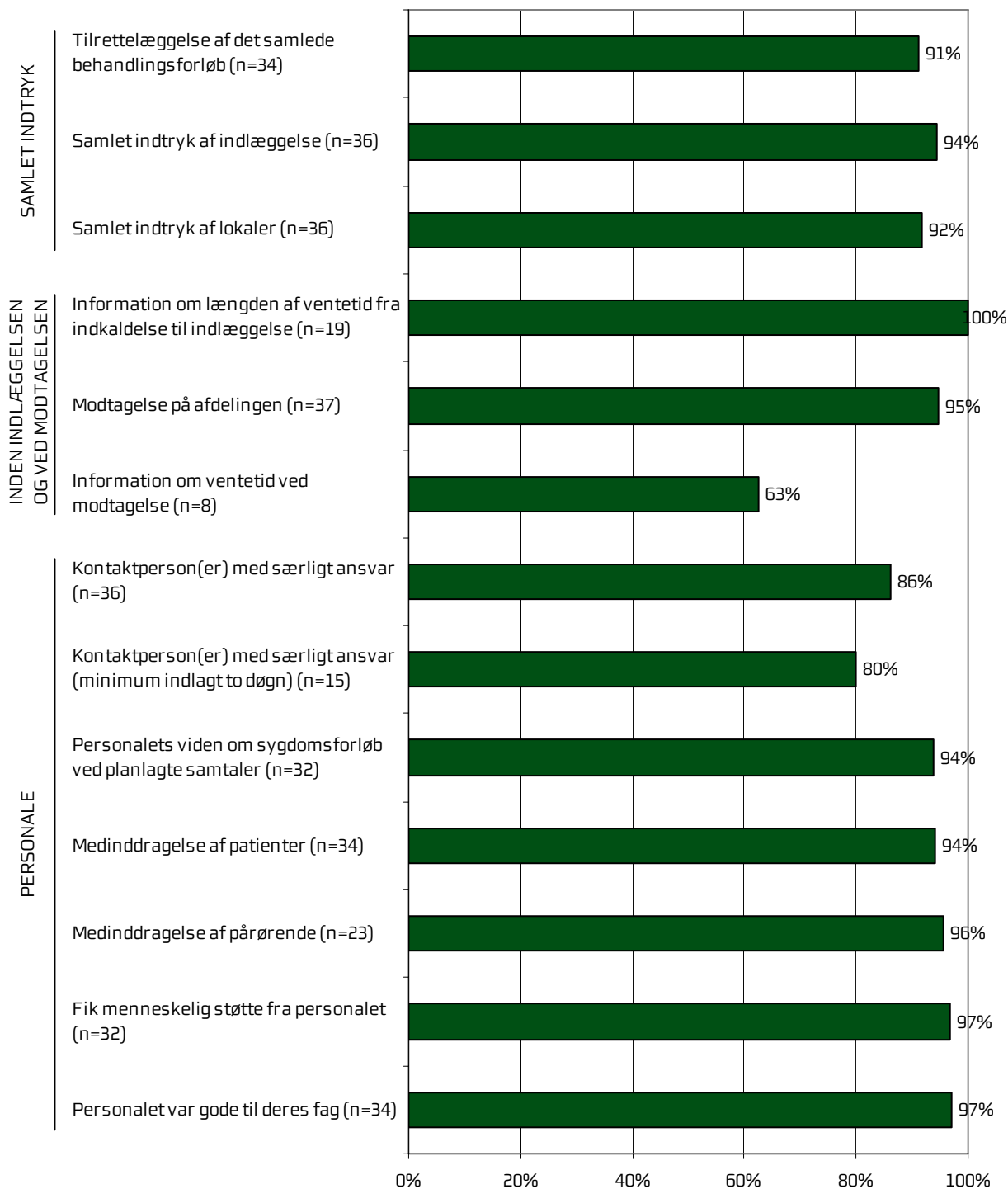
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

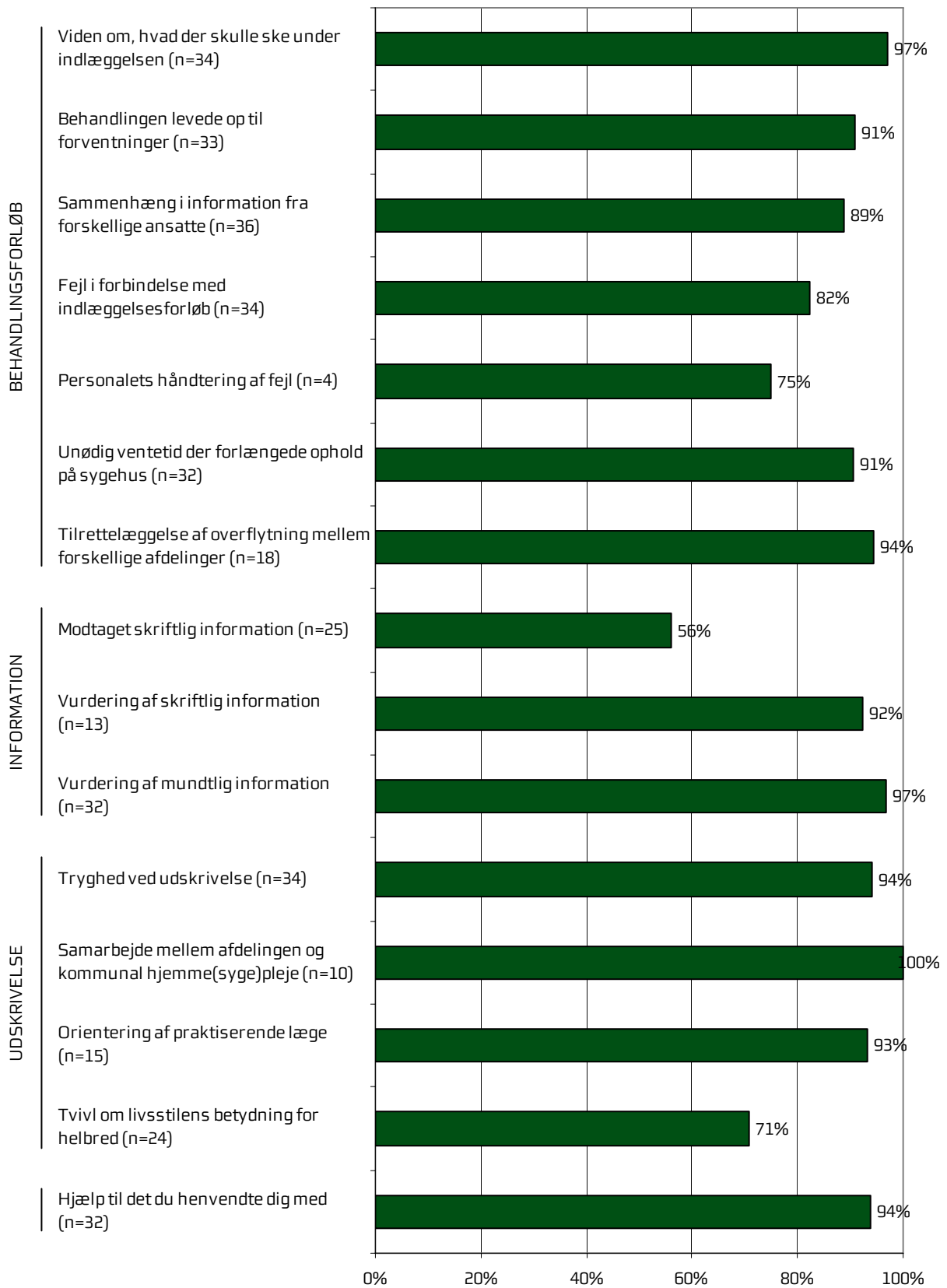
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Organkirurgisk afsnit K-11-1

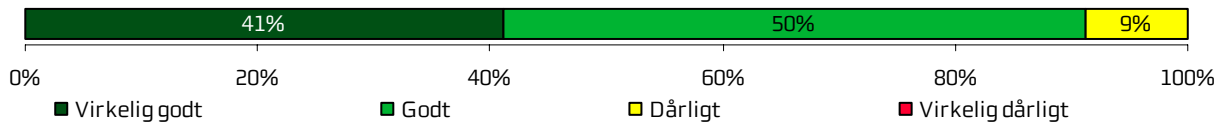
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

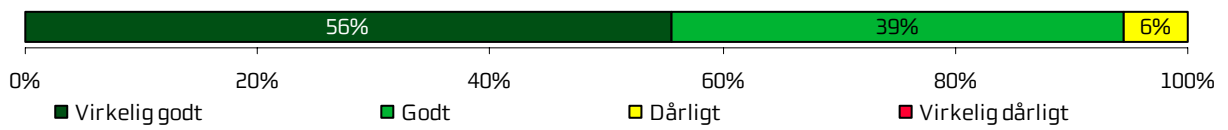
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

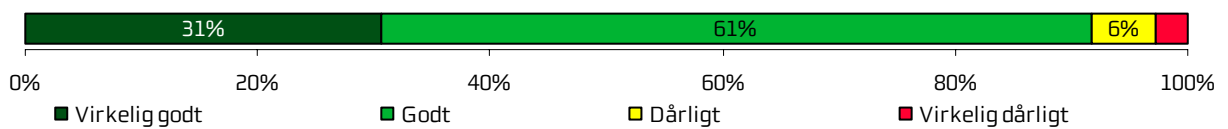
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=34)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=36)



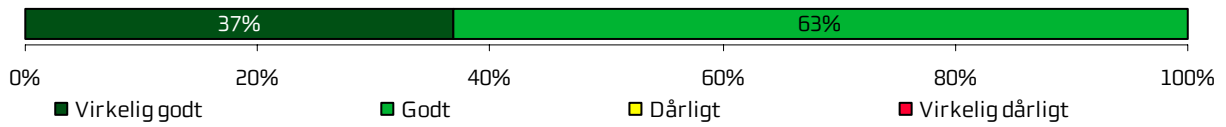
Samlet indtryk af lokaler (n=36)



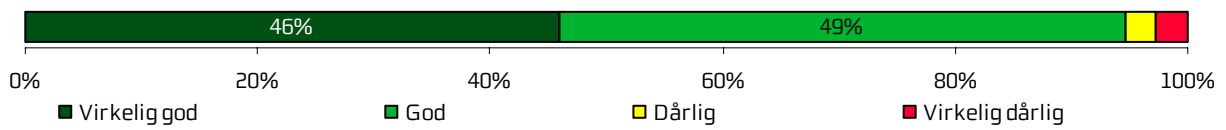
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt? | | 91 % | 77 % | 100 % * | 79 % | 91 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | | 94 % | 82 % | 100 % | 87 % | 94 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | | 92 % | 85 % | 100 % * | 82 % | 93 % |

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

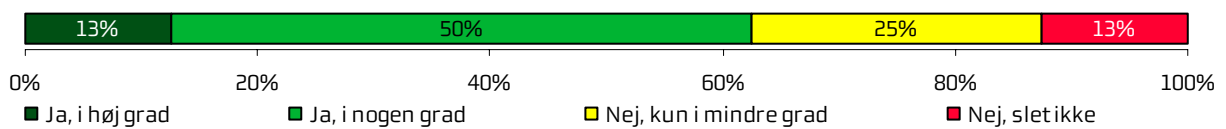
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=19)



Modtagelse på afdelingen (n=37)



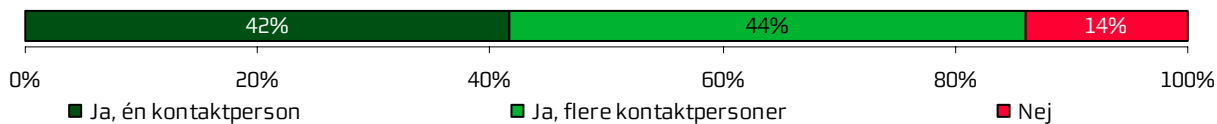
Information om ventetid ved modtagelse (n=8)



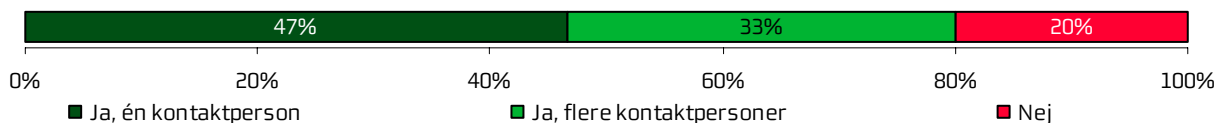
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt? | | 100 % | - | 100 % | 90 % | 96 % |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | | 95 % | 90 % | 100 % * | 94 % | 97 % |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | | 62 % | 60 % | 83 % | 60 % | 73 % |

Personale

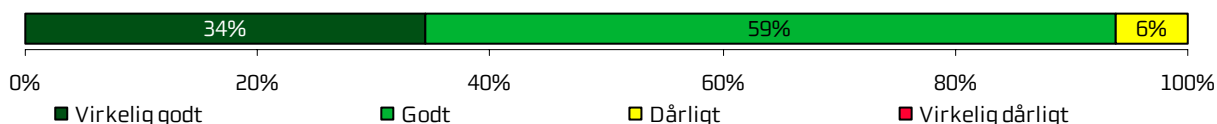
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=36)



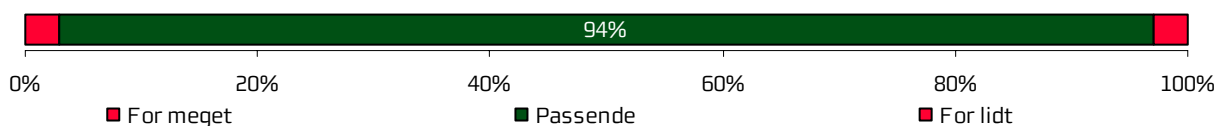
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=15)



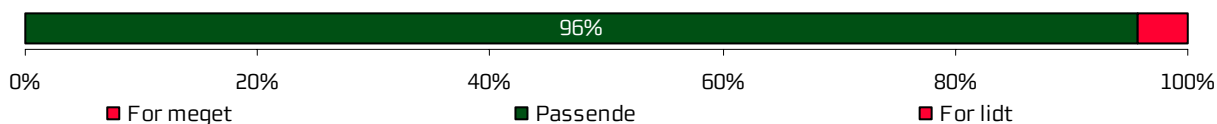
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=32)



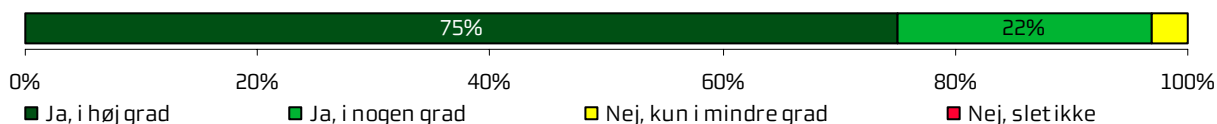
Medinddragelse af patienter (n=34)



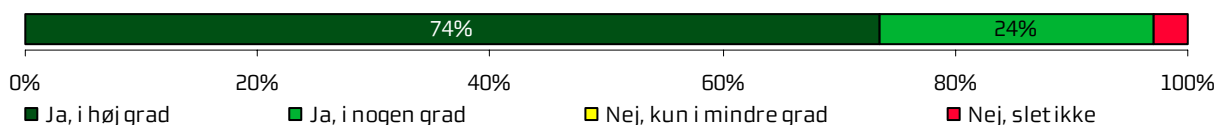
Medinddragelse af pårørende (n=23)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=32)



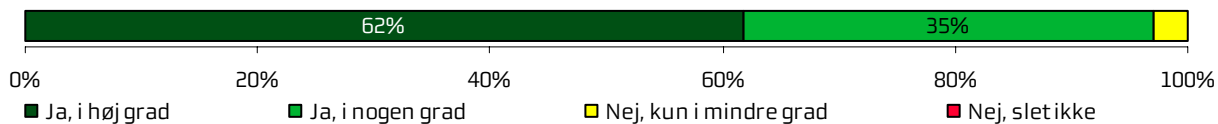
Personalet var gode til deres fag (n=34)



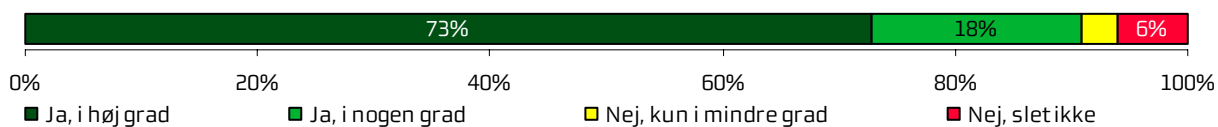
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | | 86 % | 70 % | 96 % | 69 % * | 80 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn) | | 80 % | - | 94 % | 70 % | 78 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | | 94 % | 82 % | 100 % | 77 % * | 91 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 94 % | 80 % | 98 % | 78 % * | 88 % |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | | 96 % | 74 % * | 98 % | 67 % * | 85 % |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | | 97 % | 83 % * | 100 % | 83 % | 92 % |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | | 97 % | 93 % | 100 % | 91 % | 96 % |

Behandlingsforløb

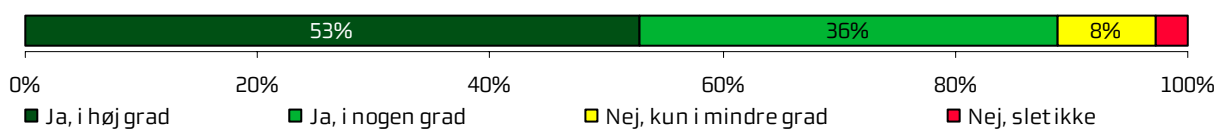
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=34)



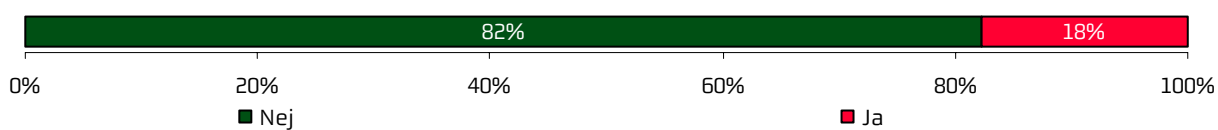
Behandlingen levede op til forventninger (n=33)



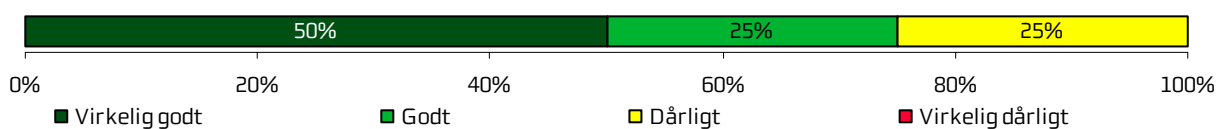
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=36)



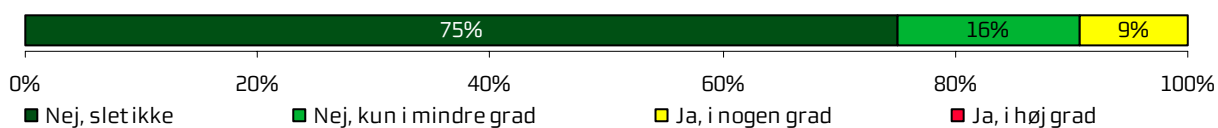
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=34)



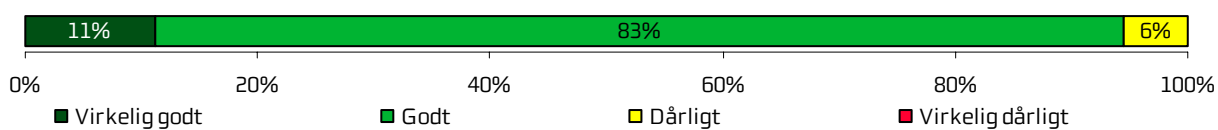
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=32)



Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=18)



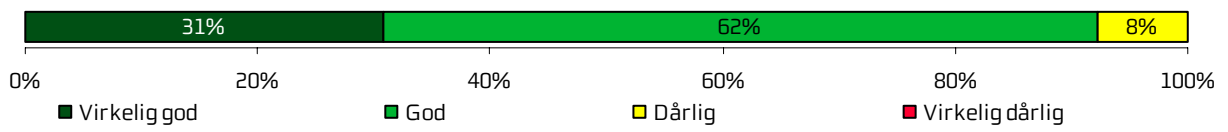
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | | 97 % | 82 % * | 100 % | 68 % * | 84 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | | 91 % | 79 % | 97 % | 78 % | 89 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | | 89 % | 79 % | 99 % * | 77 % | 88 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | | 82 % | - | 95 % * | 75 % | 88 % |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | | 75 % | - | 88 % | 46 % | 67 % |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | | 91 % | 67 % * | 100 % | 70 % * | 82 % |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | | 94 % | - | 98 % | 79 % | 91 % |

Information

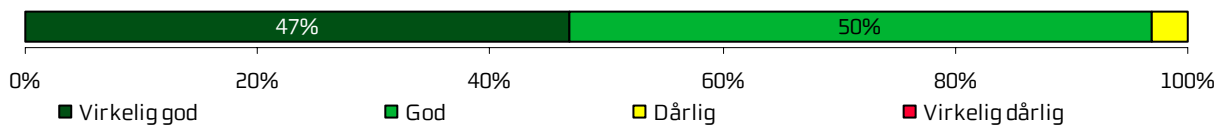
Modtaget skriftlig information (n=25)



Vurdering af skriftlig information (n=13)



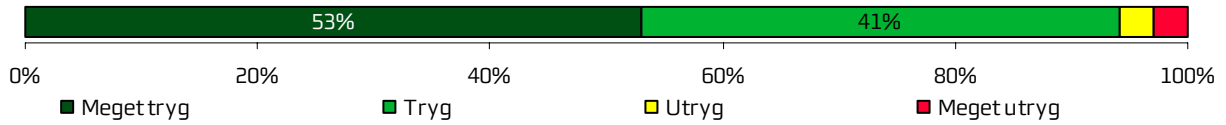
Vurdering af mundtlig information (n=32)



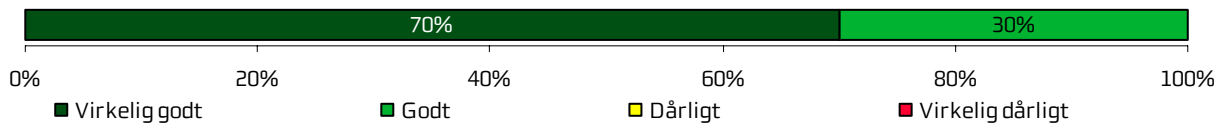
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | | 56 % | - | 95 % * | 34 % * | 65 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | | 92 % | 96 % | 100 % | 96 % | 99 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | | 97 % | 78 % * | 100 % | 81 % * | 92 % |

Udskrivelse

Tryghed ved udskrivelse (n=34)



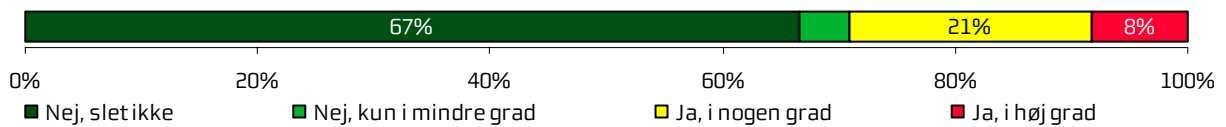
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=15)



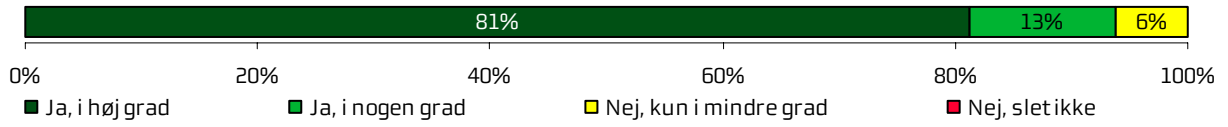
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=24)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | | 94 % | 85 % | 96 % | 80 % | 88 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse? | | 100 % | 93 % | 98 % | 83 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | | 93 % | 74 % | 98 % | 82 % | 89 % |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | | 71 % | 78 % | 81 % | 63 % | 69 % |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=32)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med? | | 94 % | 89 % | 100 % | 89 % | 94 % |












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.

Organkirurgisk afsnit K-11-1, 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 - Organkirurgisk afsnit K-11-1 | Samlet indtryk |
|--|---|----------------|
|  1 | Meget venlige sygeplejersker og læger. Meget godt tilfreds under indlæggelsen. | Virkelig godt |
|  4 | Indlagt akut til operation []. Modtaget af særdeles venligt personale og opereret samme aften. Udskrevet [i sommer]. Afdelingen havde da kontaktet hjemmeplejen for videre behandling. Indlagt igen [godt 14 dage senere] for operation []. Igen modtaget af særdeles venligt og kompetent personale. Udskrevet dagen efter, kontakten til hjemmeplejen ok. Fik besked om, at jeg altid var velkommen til at kontakte afdeling, hvis der blev problemer. Et tilbud, som hjemmeplejen har benyttet sig af, og altid har fået venligt svar på spørgsmål om efterfølgende sårbehandling. Jeg er aldrig gået forgæves til personalet, har altid følt, at der var tid til mig, hvis jeg havde brug en hånd eller manglede svar på spørgsmål. Jeg har dyb respekt for personalets omsorg for mig som patient, skønt jeg ved, de ofte er pressede på grund af de mange nedskæringer. | Virkelig godt |
|  5 | Hun kan bedst lide at være i enestue, men der var ikke mulighed for det hver gang. Men det er også fint. | Virkelig godt |
|  6 | Kan kun sige, at de var rigtig, rigtig søde. Set i bakspejlet var jeg voldsom taknemmelig for at blive taget alvorligt. Var ved at være træt også psykisk pga. smerter og søvnløse nætter. Trods gåture i nattetimerne skulle arbejdet passes. Kun ros til afdelingen, men igen, omkring forløbet inden, hvor jeg blev sendt hjem - tankerne har været at klage, men jo så rart at blive "hørt" her. | Dårligt |
|  7 | Mine briller forsvandt ved min overførsel fra Viborg til Århus Kommunehospital, men på grund af et ihærdigt arbejde fra en sygeplejerskes side fremkom de igen efter min udskrivning. Tak. | Godt |
|  8 | Jeg har kun ros til afdelingen, operation og røntgen. Alt gik stille og roligt, jeg blev taget godt af. | Godt |
|  9 | Det var børneafdelingen, vi var indlagt på, og sygehusklovne var fantastisk gode. De læger og sygeplejersker, der mødte børnene, der hvor de var, og lyttede til dem, var rigtig gode. Den anerkendende tilgang til børn. | Virkelig godt |
|  17 | Min første indlæggelse [i efteråret] overskygger totalt indlæggelsen til operation [ugen efter], som egentligt forløb godt nok. Samlet er jeg meget negativt over for afdelingen og sygeplejerskerne (primært) og er meget ked af, at jeg skal indlægges på samme afdeling igen i morgen. | Dårligt |
|  20 | Stor TAK til personalet på Viborg Sygehus for pleje og omsorg under min indlæggelse. | Virkelig godt |
|  21 | Personalet på afdelingen er venlige og imødekommende. En social og sundhedsassistent havde en meget ubehagelig måde at tiltale patienter på. Generelt var det meget unge, søde, venlige sygeplejersker, der var særdeles usikre på deres "håndværk", lige fra basale observationer til kateter og smertestillende. Det var IKKE i orden. | Dårligt |
|  22 | (Børneafdelingen). Jeg synes, man var mange på stuen: Tre børn og tre voksne. | Godt |









Organkirurgisk afsnit K-11-1, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

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

| ID | Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Jeg blev indlagt akut. | Virkelig godt |
| 2 | En [undersøgelse] førte til [en komplikation], derfor akut indlæggelse. Efter konstatering af kræftceller [] gik det slag i slag med scanninger og ny [undersøgelse]. Der var meget god, hurtig og fleksibel planlægning af forløbet. | Intet svar |
| 6 | Forløbet inden indlæggelse var et mareridt. Efter egen læge havde sørget for akut indlæggelse, blev jeg sendt hjem med ordene "at jeg skulle komme igen om otte uger og ellers bruge salve etc. som hidtil". Ved undersøgelsen - en [] læge og to lægestuderende (tror jeg) - blev min [lidelse] studeret, hvorefter jeg blev sendt hjem. Havde ikke følelsen af empati eller noget der ligner. Følte mig mere som et undervisningsobjekt der blev talt om og ikke til. Få dage efter måtte jeg med store smerter henvende mig igen (ikke samme læge) hvor jeg blev henvist til salve pga. en [] der så skulle kunne hjælpe på det videre forløb. Her fik jeg en rigtig god behandling og blev talt til. Smerterne fortsatte dog, og da jeg så senere kom til undersøgelse, hvor behandlingen også var i top, blev jeg ENDELIG indlagt. Lettet med følelsen af at blive taget alvorligt. | Dårligt |
| 7 | Ingen ventetid, akut indlæggelse. | Godt |
| 8 | Jeg blev akut indlagt. | Godt |
| 11 | Akut indlæggelse via skadestue. | Virkelig godt |
| 12 | Var indlagt på [én afdeling] men tilknyttet [en anden]! | Godt |
| 14 | Tilbragte et døgn på ét sygehus og blev derefter overført til et andet sygehus. | Intet svar |
| 15 | Ingen ventetid. Blev overført fra et andet sygehus. | Virkelig godt |
| 16 | Synes ikke det er i orden, at patienten selv skal spørge ind til ventetiden. Synes godt, at sygeplejersken kunne informere om det, selvom de ikke vidste det. For mig er det rart bare at høre, at der arbejdes på sagen. Det er længe man venter, hvilket selvfølgelig er forståeligt. | Godt |
| 17 | Jeg var indlagt fem dage på samme afdeling til udredning af []smerter. Den indlæggelse var en dårlig oplevelse for mig. Personalet var ikke til stede, behandlede mig fordomsfuldt, og jeg blev mere og mere deprimeret. | Dårligt |
| 22 | Akut indlæggelse. | Godt |

Organkirurgisk afsnit K-11-1, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

| | ID | Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1 | Samlet indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------|
|  | 2 | Efter aftale kom jeg en [] aften. Der var travlhed, men jeg følte nærmest, man havde glemt, at jeg skulle komme og følte mig lidt fortabt. Jeg ventede i 40 minutter, før jeg fik anvist en seng. Ventetiden blev dog undskyldt. | Intet svar |
|  | 5 | Jeg er fra [udlandet] og kan ikke dansk, men fik en sygeplejerske [fra samme land]. Det er jeg meget glad for. | Virkelig godt |
|  | 6 | Det var i top. Følelsen af at blive taget alvorligt og et personale, der foruden faglig viden, havde egenskaber som empati. | Dårligt |
|  | 10 | Søde og venlige og meget oplysende. | Virkelig godt |
|  | 13 | Der var lidt lang ventetid, men ellers var det godt. | Godt |
|  | 18 | Måtte vente 2½ time. | Godt |
|  | 19 | De virkede som om, de ventede mig og havde god tid. Blev vist ind på en stue. Men der var hverken seng, eller noget. Og hende, der viste mig ind på stuen, sagde bare, at hun troede da, at der var gjort klar til mig. | Godt |
|  | 21 | Særdeles kaotisk. Der var ikke styr på smertebehandling. Ingen plan, ingen kompetence. | Dårligt |



Organkirurgisk afsnit K-11-1, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1 | Håndtering af fejl |
|------|---|--------------------------------------|
| ✎ 2 | Jeg blev kort før operationen indkaldt til [biopsi], hvor det i virkeligheden skulle have været [anden biopsi]. | Virkelig godt |
| ✎ 3 | Dårligt operationsforløb. | Intet svar |
| ✎ 7 | Jeg fik alt for meget saltvand i forløbet, hvilket bevirkede, at jeg tog ca. 8 kg på i vægt. | Godt |
| ✎ 18 | Jeg måtte ikke få noget beroligende eller noget at sove på natten før operationen. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| ✎ 21 | Generelt usikkerhed om observationer og handlinger efter operation. Navnlig smertebehandling. F.eks. kateter som blev fjernet, og ingen kontrollerede vandladning før det var for sent. | Dårligt |

Organkirurgisk afsnit K-11-1, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1 | Samlet indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------|
|  | 14 | Havde ikke et særligt godt forhold til de evindelige saltvandsposer - følte mig så oppustet og en smule forvirret. | Intet svar |
|  | 21 | Dårligt med hensyn til smertebehandling og observationer efter en operation - navnlig problemer med vandladning. | Dårligt |

Organkirurgisk afsnit K-11-1, Organkirurgisk Afdeling, Regionshospitalet Viborg, Skive

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| ID | Kommentarer - Organkirurgisk afsnit K-11-1 | Samlet indtryk |
|------|---|----------------|
| ✎ 6 | Det er hurtigt, man bliver udskrevet. Var ikke helt tryk ved situationen, da jeg i hjemmet skulle på toilettet første gang. Bange for at besvime etc. Lyder voldsomt, men sådan var det :-) | Dårligt |
| ✎ 10 | Havde det ikke godt med, at jeg ikke skulle til nogle former for kontrol. Nu er mit sår gået op, men jeg får at vide, det skal tage den tid det tager for at læges, hos læge og sygehus. Jeg skal se tiden an, men må henvende mig, hvis jeg ikke synes, det læges hurtigt nok. Sygeplejerskerne og hjemmeplejere synes det tager for lang tid om at heles. | Virkelig godt |
| ✎ 14 | Selvfølgelig med tilfreds med hjemsendelse. Havde ingen smerter - afføringen var gået i gang. Ingen brug for hjælp derhjemme. | Intet svar |
| ✎ 19 | Synes ikke, det kan være rigtigt, at man bliver udskrevet, når man har stærke smerter, og det smertestillende, man får med hjem, ikke virker optimalt. Jeg blev sendt hjem med stærke smerter, kunne næsten ikke gå pga. smerter. Måtte dagen efter udskrivelse til vagtlæge for at få smertestillende, der virkede. | Godt |