

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Kirurgisk sengeafsnit K11-1
Organkirurgisk Afdeling, Viborg
Hospitalsenheden Midt**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	117
Besvarelser fra afsnittets patienter:	62
Afsnittets svarprocent:	53%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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

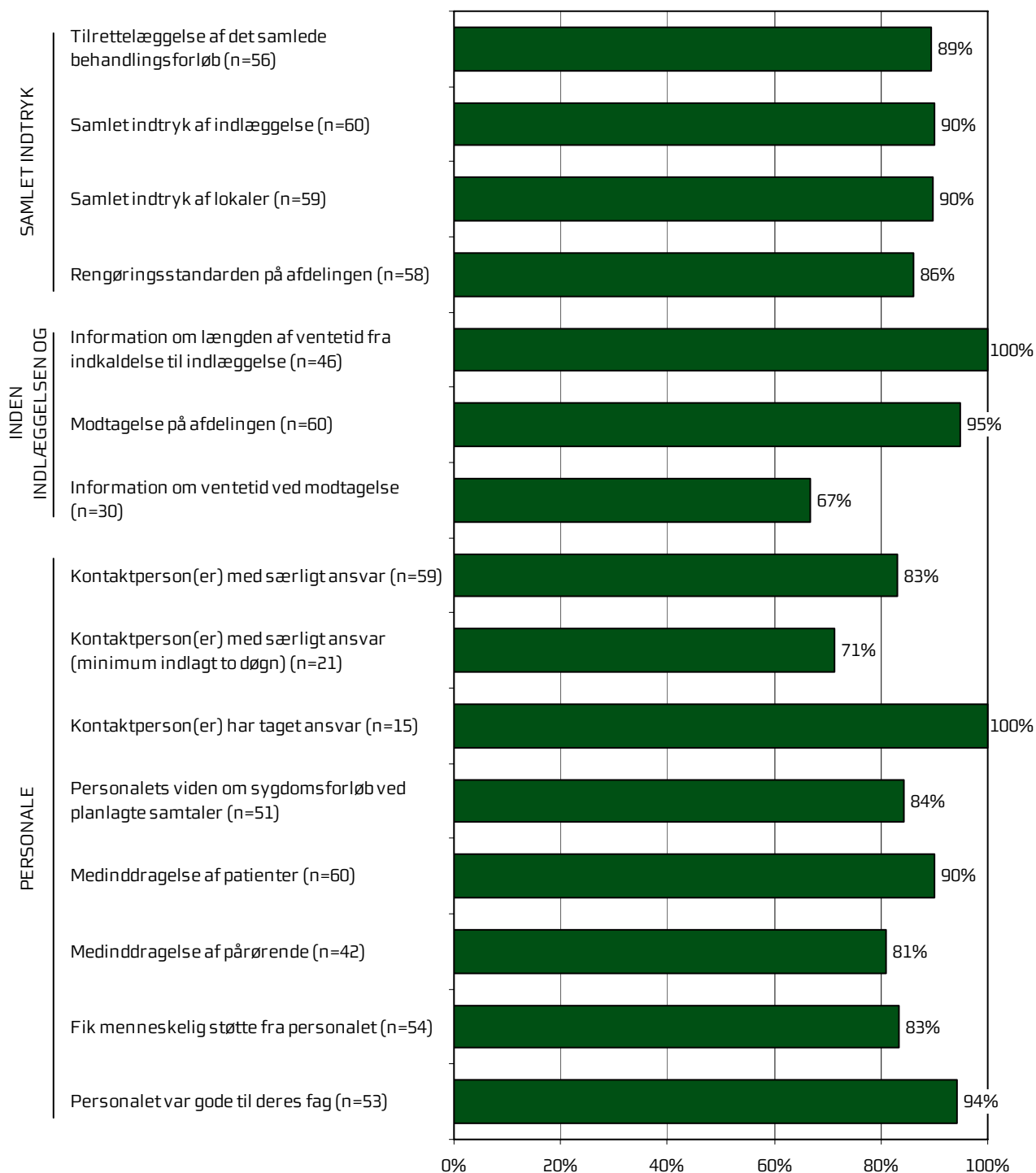
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

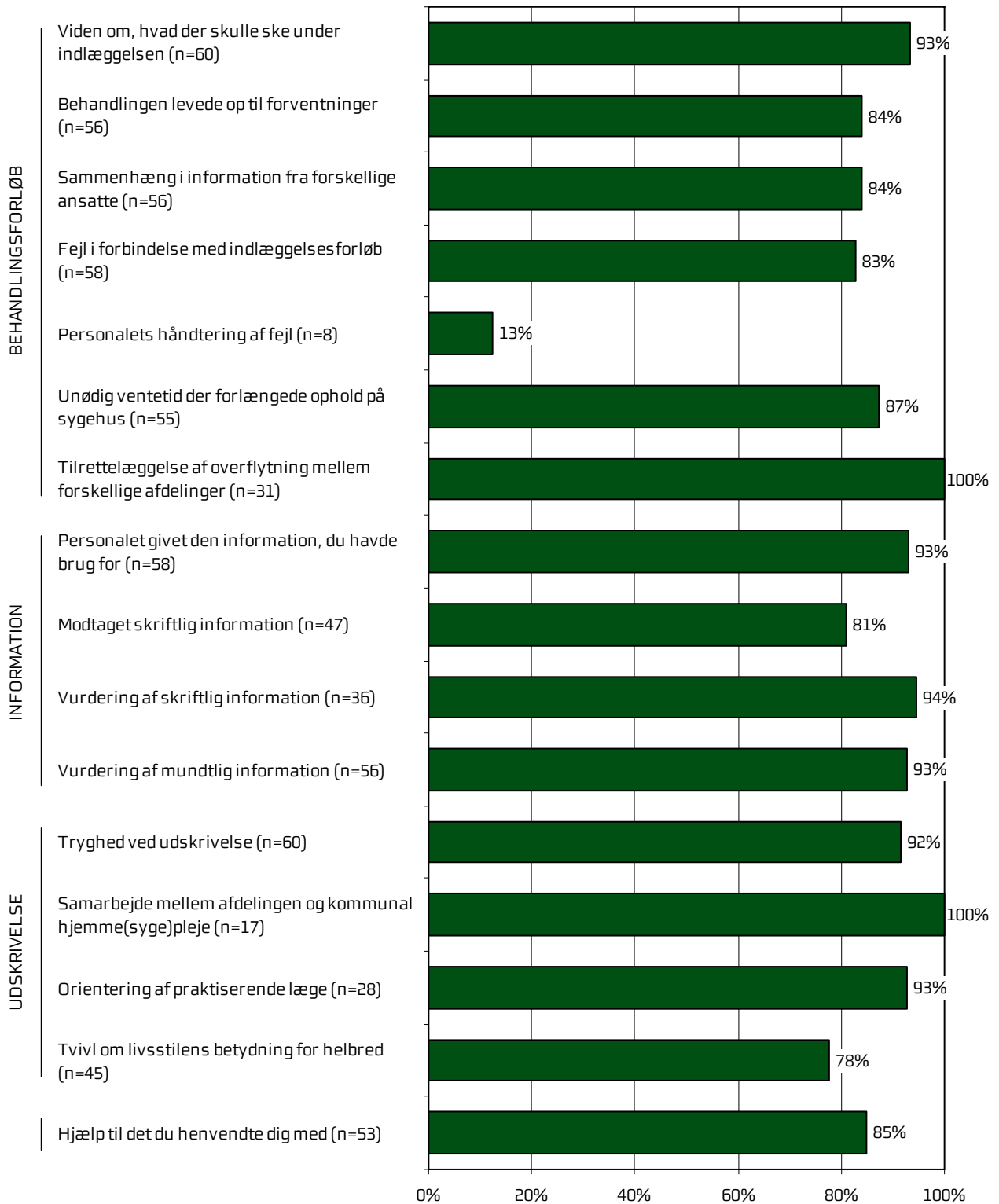
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

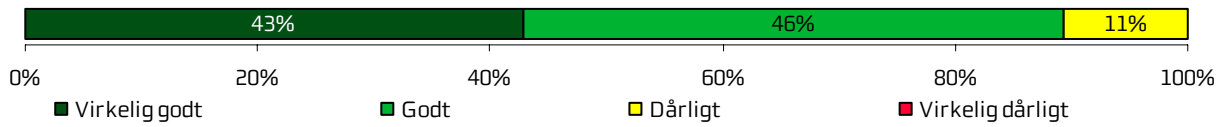
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

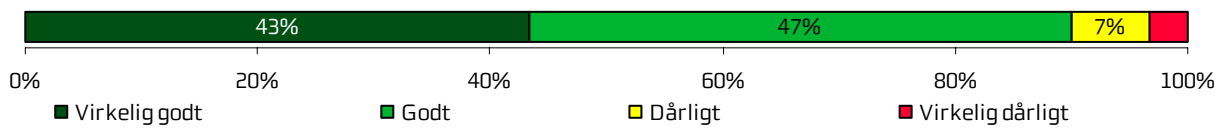
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

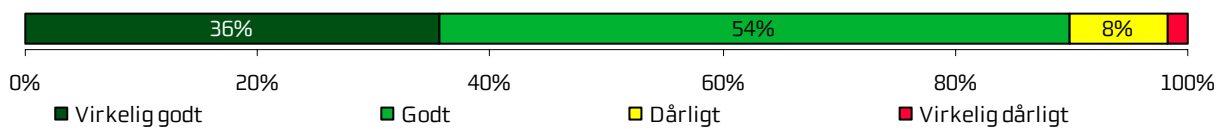
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=56)



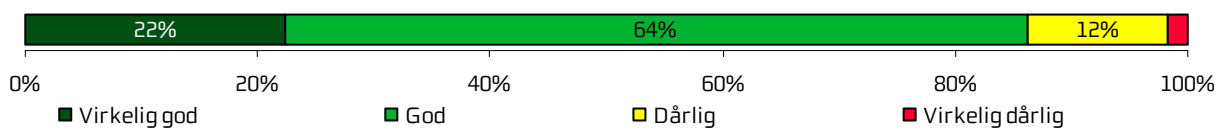
Samlet indtryk af indlæggelse (n=60)



Samlet indtryk af lokaler (n=59)



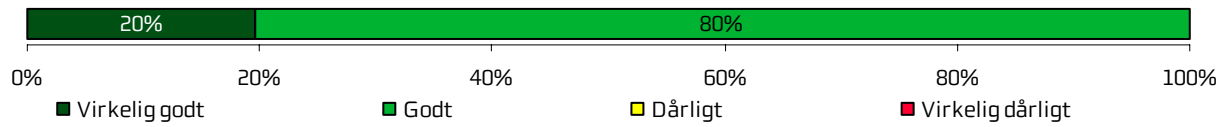
Rengøringsstandard på afdelingen (n=58)



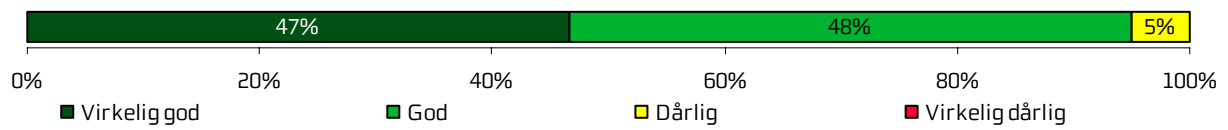
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	-	-	100 % *	84 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	90 %	-	-	100 % *	86 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90 %	-	-	99 % *	86 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	-	-	100 % *	90 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

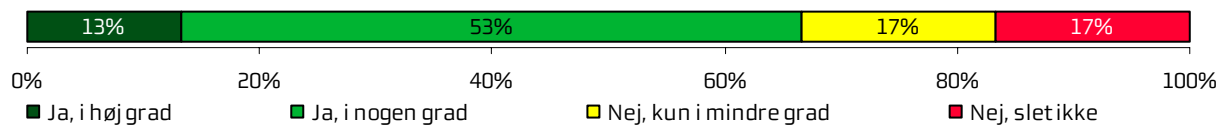
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=46)



Modtagelse på afdelingen (n=60)



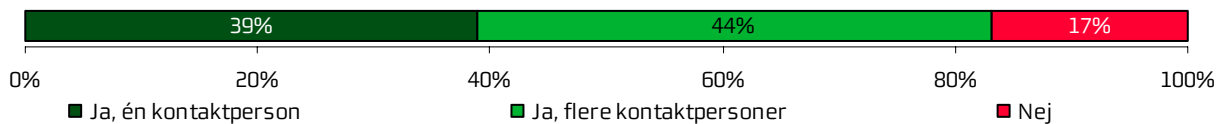
Information om ventetid ved modtagelse (n=30)



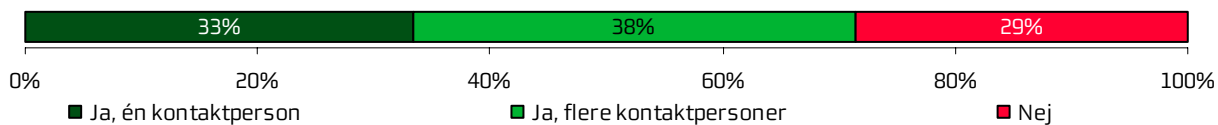
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	-	-	100 %	84 % *	94 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	95 %	-	-	100 %	93 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	-	-	91 % *	56 %	73 %

Personale

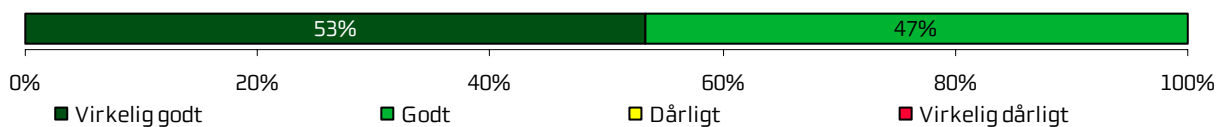
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=59)



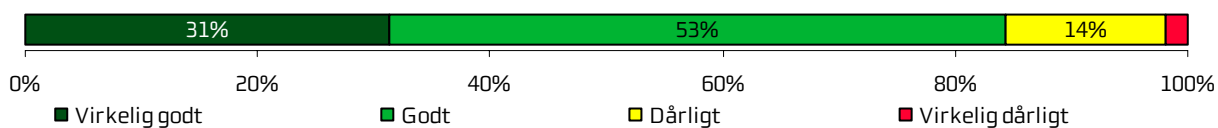
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=21)



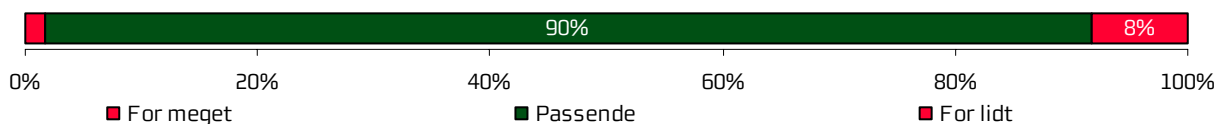
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=15)



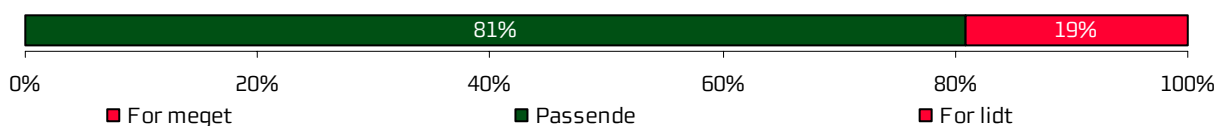
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=51)



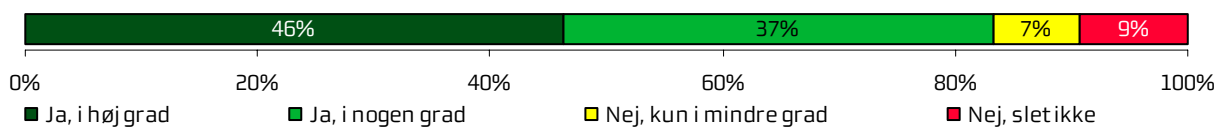
Medinddragelse af patienter (n=60)



Medinddragelse af pårørende (n=42)



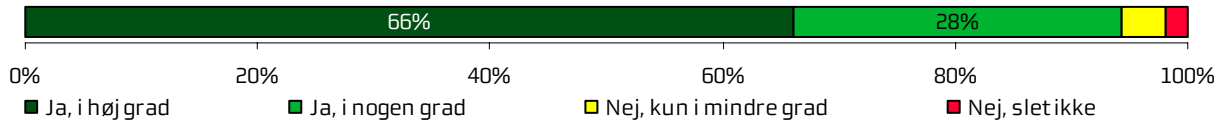
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=54)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	-	-	94 %	71 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	71 %	-	-	96 % *	70 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	92 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	84 %	-	-	99 % *	83 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	-	-	97 %	81 %	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81 %	-	-	95 % *	69 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	83 %	-	-	100 % *	82 %	92 %

Personale (fortsat)

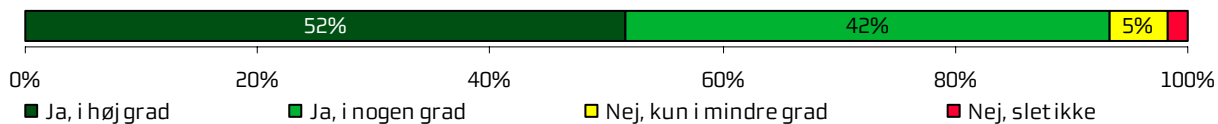
Personalet var gode til deres fag (n=53)



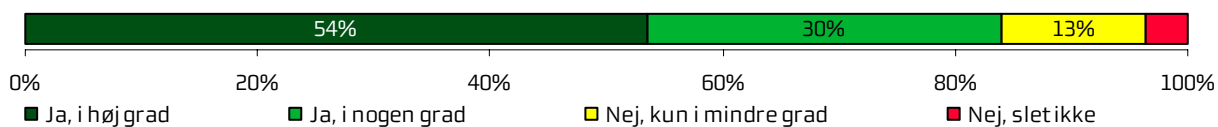
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	-	-	100 %	91 %	97 %

Behandlingsforløb

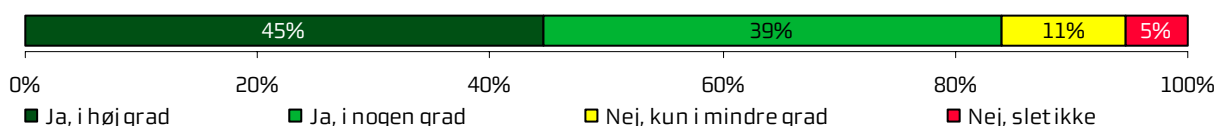
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=60)



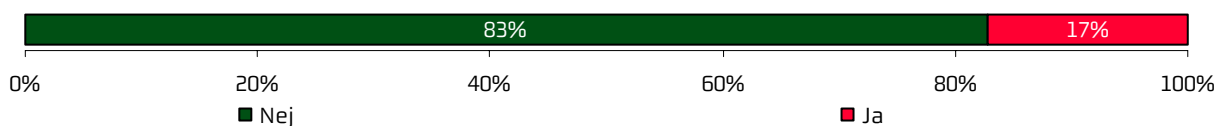
Behandlingen levede op til forventninger (n=56)



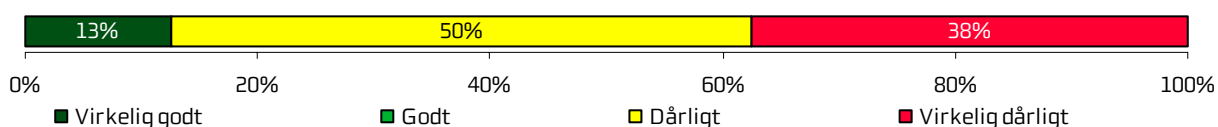
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=56)



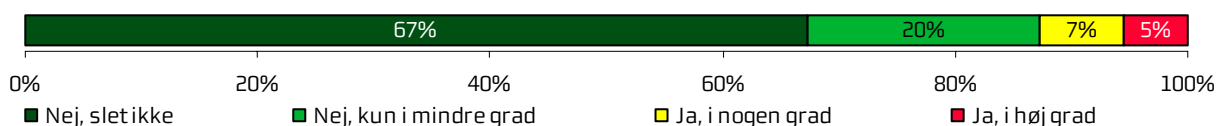
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=58)



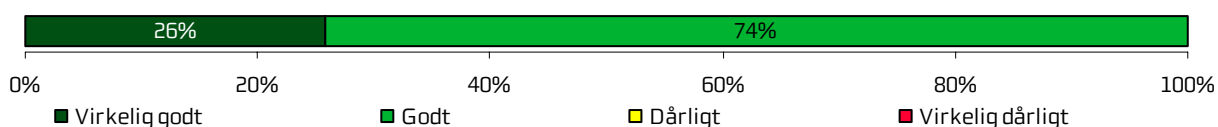
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=55)



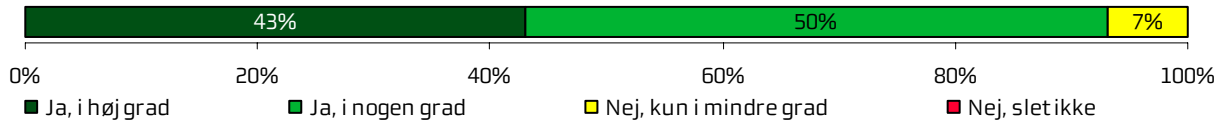
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=31)



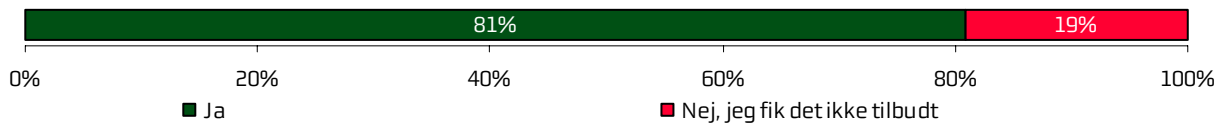
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	-	-	98 %	69 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	-	-	99 % *	84 %	91 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	84 %	-	-	99 % *	80 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83 %	-	-	95 % *	78 %	87 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	12 %	-	-	82 % *	47 % *	67 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	-	-	97 %	72 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

Information

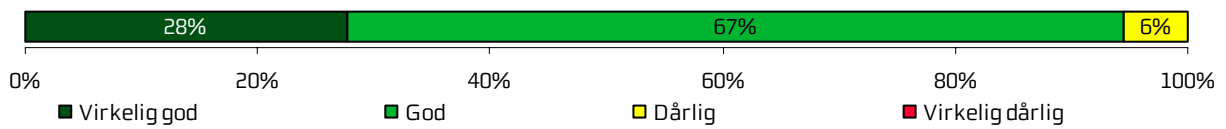
Personalet givet den information, du havde brug for (n=58)



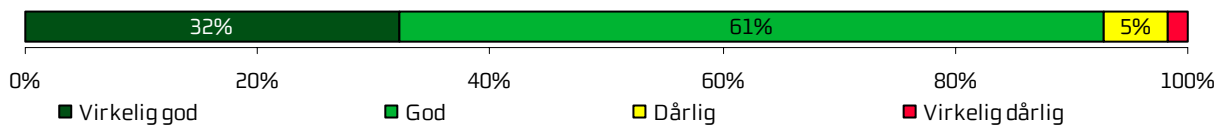
Modtaget skriftlig information (n=47)



Vurdering af skriftlig information (n=36)



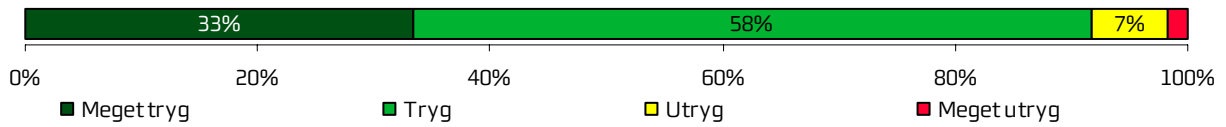
Vurdering af mundtlig information (n=56)



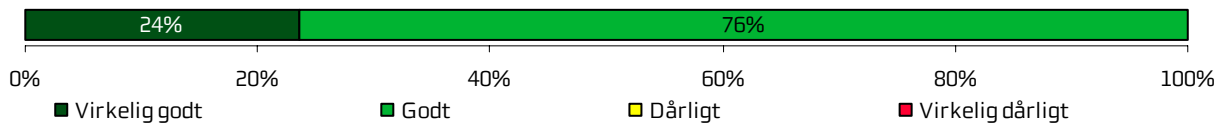
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	99 %	83 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	81 %	-	-	95 % *	42 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	94 %	-	-	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	93 %	-	-	100 % *	87 %	93 %

Udskrivelse

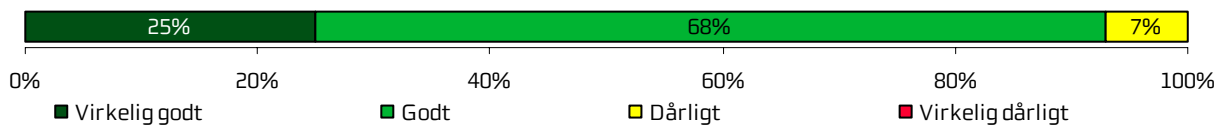
Tryghed ved udskrivelse (n=60)



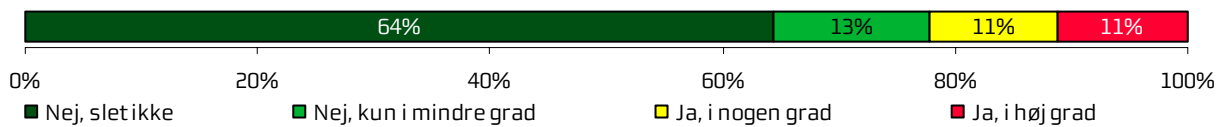
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=28)



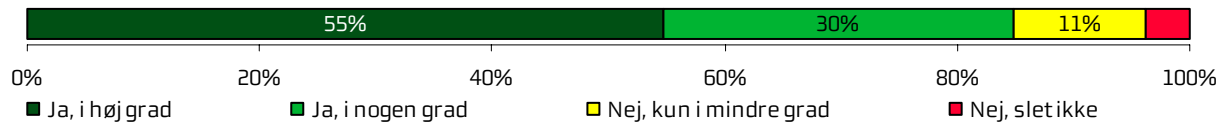
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=45)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	-	-	97 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	100 %	-	-	97 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	-	-	98 %	76 % *	86 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	-	-	95 % *	64 %	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=53)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	85 %	-	-	100 % *	90 %	96 %

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 sengeafsnit K11-1

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
✎ 3	Jeg blev indlagt på børneafdelingen via lægevagten.	Virkelig godt
✎ 8	Til informationsmødet et par uger inden indlæggelsen var der kaos, og det virkede meget ustruktureret. De sagde godt nok, at det var en enkeltgangsforestilling. Ligeledes synes jeg, at sygeplejerske NN var rigtig dårlig og overfladisk.	Virkelig godt
✎ 14	Men lang ventetid.	Godt
✎ 15	Jeg har ikke været knyttet til afdelingen inden indlæggelse, men gået i ambulatoriet, hvilket var fantastisk.	Virkelig dårligt
✎ 21	Fremhæv tydeligere, at det er ok at gå til læge ved tiltagende smerter, samt hvad det kan betyde, når brokket ikke kan skubbes på plads. Jeg havde ikke kvalme, opkast eller diarré, men kraftige smerter i [flere] måneder, men ventede trofast på operationsdatoen. Det gør jeg ikke, hvis det skulle ske igen.	Godt
✎ 24	Jeg blev indlagt akut.	Godt
✎ 25	Godt med koordinator. Godt forløb [omkring forundersøgelse].	Virkelig godt
✎ 26	Der var lidt kommunikationsforviklinger, da Hals-øre-næse-Afdelingens operationer for en stor del (vist nok) [for nylig] er flyttet til et andet sygehus. Så jeg blev først informeret om indlæggelsestid efter operation dagen før (fra ambulatoriebehandling / hjemsendelsesdag) til tre til fire dages indlæggelse. Men forståeligt.	Virkelig godt

Kirurgisk sengeafsnit K11-1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Modtagelsen
1	Kan ikke huske.	Intet svar
4	Der var nogle småting, som ikke var i orden. For mig synes det, at sygepersonalet havde for travlt. For mange opgaver på én gang. Ventetid fra indlæggelse (i seng) til operation!	God
15	Var blevet bedt om at komme til [tidligt] om morgenen, så havde pga. afstand overnattet på patienthotellet. Men ingen tog sig af, at jeg ankom til afdelingen, de havde travlt med at måle værdier.	Dårlig
17	Der var ikke gjort klar. Ingen seng (det virkede som en overraskelse). Selv barbere hår af. Fik hurtigt støttestrømper. Ventede trekvart time uden for operationsstue (lægen til møde).	Dårlig
26	Blev indlagt om morgenen til efterfølgende operation [].	Virkelig god
27	Alle var søde, og de kunne godt mærke, at jeg var nervøs, og de gjorde en indsats for, at jeg følte mig tilpas. Både sygeplejersker og læger gav en god forklaring.	Virkelig god
28	Sygeplejersken var dårligt forberedt. Jeg var fastende men skulle have haft drop, da operationen var forsinket.	Dårlig
31	Blev modtaget af en meget sød pige, der viste mig alt, hvad jeg skulle. Virkelig godt.	Virkelig god

Kirurgisk sengeafsnit K11-1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Fejlhåndtering
2	Fejlinformation og udlevering af proteindrik.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Jeg blev opereret [] og dagen efter opdagede man, at der var gået hul på tyndtarmen. Jeg havde det dårligt, smerter og feber, og blev akut opereret. [Der var opstået problemer], og det kostede ekstra dage på intensiv []. Desuden glemte man at ordinere og give mig min smertestillende [og anden form for] medicin i en uge. Trods vi påtalte dette, fik jeg begyndende [problemer]. Jeg afleverede min [medicinliste] til fire personer, tre læger NN og sygeplejerske NN!	Virkelig godt
12	Da jeg skulle have taget blodprøver dagen forinden, havde afdelingen ikke bestilt hvilke blodprøver, der skulle tages. Jeg var til nogle undersøgelser på et andet sygehus forud for operation i Viborg. Der var der også kludder i oplysningerne fra det ene til det andet sygehus. Man skulle selv sørge for at ringe.	Dårligt
15	Jeg oplevede, at personalet ikke var opdateret omkring den operation jeg havde fået. Blev tre gange tilbudt mad, selvom jeg ikke måtte spise. Fik forkert doseret medicin. Man skal godt nok selv være vågen. Når jeg bad om smertestillende, som var en del af den forkerte medicin, gik der så lang tid, at jeg tilsidst var helt ør i hovedet.	Dårligt
17	Ingen aftensmad efter operation. Ingen smertestillende inden sengetid. Man skulle selv forlange dette, men havde ikke fået noget at vide. [Tidligt om morgenen] vågnede jeg med smerter og sult. Væltede ud på gangen, jeg møder en nattevagt, som sørgede for smertestillende og mad.	Dårligt
20	Jeg blev opereret for [brok] og havde mange gange fået at vide af sygeplejerskerne, at de efterfølgende dage måtte jeg kun spise "blød" mad som f.eks. suppe og yoghurt. Dagen efter operationen til middagsmaden blev det anbefalet, at jeg tog en skive rugbrød med pålæg, fordi jeg havde halsbrand, og de mente ikke, at den varme mad var godt dertil. Jeg nævnte, at jeg udtrykkeligt havde fået at vide, at jeg ikke måtte spise groft mad i begyndelsen som f.eks. rugbrød og kødvarer. Det var der ikke nogen respons på, og jeg fik serveret et stykke rugbrød, som jeg spiste med skepsis. Det resulterede i en helt enorm mavepine. Nok den mest smertefulde oplevelse, jeg har oplevet i mit liv. Jeg snakkede med sygeplejersken om det, som kortfattet vrissede tilbage: "Jeg sagde jo, at rugbrød var en dårlig idé". Jeg blev rasende, men sagde ingenting, for hun havde netop stået og sagt det modsatte, hvilket heller ikke stemmer helt overens med, hvad jeg tidligere var blevet oplyst om angående madvarer og spisning de efterfølgende dage efter operationen. Jeg bad akkurat om ikke at få rugbrød på grund af disse oplysninger. Jeg spurgte, om jeg i stedet kunne få en portion yoghurt, men fik et nej. Denne situation er jeg meget, meget utilfreds med!	Virkelig dårligt
25	Inden indlæggelse fik jeg besked om min kontaktsygeplejerskes navn. Der var mange søde sygeplejersker, men ingen havde dette navn. Den sidste dag fik jeg en seddel om en ny kontaktsygeplejerske. Angiveligt én jeg havde mødt den første dag. Hold dog op med det kontaktpersonvrøv! Det giver ingen mening, måske falske håb. Sig det som det er: Her er vi mange, der alle prøver at hjælpe.	Intet svar
29	Jeg fik ikke det rigtige MAD. F.eks. Peach Melba yoghurt med klumper i. "Ja", sagde en sygeplejerske, "det er det vi har, så du må spise det".	Virkelig dårligt
30	Smertebehandling kunne godt være bedre (fik kun to Panodil. Dette var for lidt i forhold til smerterne efter operationen. Kontra at læge havde doseret [anden smertestillende] og Panodil [højere dosering] efter udskrivelsen fra hospital/sygehus).	Dårligt

Kirurgisk sengeafsnit K11-1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
4	Det er anden gang, jeg oplever så alvorlige fejl/utilsigtede hændelser eller uheld. Det er klart, at man mister tilliden til at blive opereret! Det er meget svært at generalisere personalet. Mange gør det virkelig godt, men JEG fornemmer, at der mangler personale, og samtidig skal man som personale lave det samme! KONKLUSION: sygeplejerskerne har for mange opgaver, og det gør arbejdet ukonstruktivt.	Godt
5	I betragtning af det store arbejdspress, der er på personalet, var alt udmærket.	Godt
10	Mødte fastende [morgen]. Blev undersøgt under fuld narkose [eftermiddag].	Dårligt
16	Jeg har kun ros til læge NN og hans stab.	Godt
18	Stor ros til []koordinator NN og NN.	Virkelig godt
19	Fik virkelig en god behandling under forløbet, som var kort.	Virkelig godt
22	Kom ind [tidligt om morgenen]. Kom først under behandling [om eftermiddagen].	Dårligt
27	Jeg har været på mange sygehuse, og jeg synes, Viborg Sygehus er et af de bedste, hvor der er en smilende og venlig imødekommenhed, så man kan se stort på mindre fejl og lidt ventetid.	Godt
29	Jeg var til to samtaler. Den første var god, det næste møde var [kort], og han vidste ingenting. Vores informationsdag på sygehuset var helt til grin. Bl.a. så vi ikke lægerne, der skulle operere, og ingen vidste noget, så vi ventede lang tid.	Dårligt
32	Synes, der var alt for lang ventetid. Blev scannet [om aftenen] og fik først at vide fire timer senere, at jeg måtte spise (efter en hel dag uden mad og drikke). Synes godt, man kunne tænke på, at vi ligger og venter. Ved godt, I har travlt.	Godt

Kirurgisk sengeafsnit K11-1

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
4	Jeg oplevede personaler, som virkelig var dygtige og engagerede i deres fag og arbejde. Men jeg oplevede et par personaler, som glemte/overså sundhedsfaglige ting/salte. Det blev jeg chokeret over. For eksempel at jeg ikke fik min [medicin] i en uge. Jeg påtalte det gentagne gange over for personalet. Og der var specielt én sygeplejerske, som ikke hørte mit "nødråb".	Godt
15	Jeg fik virkelig godt info inden indlæggelsen og en super dag med masser af informationer. Det var selve afdelingen, der ikke var gearret til bypassoperationer. Ved for lidt besked. Alt forarbejdet har været fantastisk og fin opfølgning.	Virkelig dårligt
16	Det er helt fint, at man får en mappe med god information om hele ens sygdomsforløb med opfølgning efter hjemsendelse, men meget skuffende, at ingen af de to opringninger, der blev lovet, henholdsvis en og 30 dage efter, blev udført.	Godt
21	Mangler information om, hvad der skal/kan ske efter operation og indlæggelse. Får kun at vide, at jeg skal passe på med tunge løft op til otte uger. Men hvad så ud over det? Jeg er opereret [flere] gange for bugvægsbrok [] og meget bange for, at nettet skal gå løs igen. Kan ikke selv vurdere, hvilke bevægelser og aktiviteter jeg må/kan. Må jeg løbe, cykle, lave maveøvelser m.m.? Hvad kan maven/nettet holde til? Det gør f.eks. ondt i maven, hvis jeg læner mig mod en bordkant. Mine bukser skal være løse/elastiske, det føles som om, de skærer i maven midt på nettet og giver mavepine. Må man læne sig forover i yderstillinger? F.eks. til siden for at samle noget op. Må jeg løfte tunge ting efter de otte uger? Hofteopererede har træningsprogrammer og restriktioner, jeg føler mig overladt til mig selv med min skræk og manglende viden om, hvad jeg kan/må. Spurgte lidt på afdelingen, men kunne intet brugbart svar få. Hvad er risikoen for at skulle opereres igen? Findes der statistikker for bugvægsbrok? Så mere information om livet efter operationen.	Godt
27	Jeg måtte selv fortælle om mit sygdomsforløb fra læge til læge, så jeg følte ikke, de kommunikerede særlig godt indbyrdes. Men alle var flinke og søde.	Godt
32	Jeg fik ingenting at vide kost (skånekost) efter operationen. Fik heller ikke noget at vide om, at jeg skulle undgå tunge løft. Fik meget lidt information om, hvad jeg skulle tage hensyn til efter operationen. Mit forløb gik meget hurtigt, så nåede ikke at tænke over disse spørgsmål.	Godt

Kirurgisk sengeafsnit K11-1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
13	Var kun indlagt et døgn.	Virkelig godt
16	Det er meget hurtigt at blive hjemsendt allerede anden dag efter en forholdsvis stor operation, derfor bør det være en selvfølge at blive tilbudt hjemtransport. Det var lige før, jeg blev nødt til at tage tog og bus, trods jeg havde det rigtig skidt, det gav en nedtur at være nødt til at slås for det.	Godt
17	Jeg og [en pårørende] ville gerne tale med lægen, som opererede mig (havde spurgt dagen før), men det kunne ikke lade sig gøre. [Min pårørende] fik at vide, at han kunne tage mig med hjem dagen efter operationen [omkring middag], uden at jeg var kommet af med afføring.	Virkelig dårligt
18	Læge NN gav mig en virkelig god beskrivelse af forløbet og gav gode råd om madindtagelse i fremtiden.	Virkelig godt
27	Jeg fik ikke den store information, da jeg skulle hjem. Jeg fik godt nok et brev med til hjemmeplejen, men de var meget i tvivl om, hvad jeg skulle have af hjælp. Jeg ved ikke, hvad der stod i brevet, men det var vist ikke særlig fyldestgørende, men vi fandt da ud af det. Det kunne også være hjemmeplejens fejl.	Godt
28	Yderligere kontrol efter udskrivelse.	Godt

Kirurgisk sengeafsnit K11-1

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K11-1	Samlet indtryk
3	Sygeplejersken gjorde meget for at finde noget lækkert aftensmad til mig, og det fandt hun. Og hun "kræsedede" meget for mig. Jeg fik is, sodavand og chips.	Virkelig godt
4	Jeg beundrer, at nogle af personalerne kan bevare arbejdsglæde og moral, for som patient kan man se og mærke, at der bliver sparet og "skåret til benet". Dårlig ventilation på afdelingen K2. EKSEMPEL: Toiletterne i FØTEX er mere hygiejniske end toiletterne på afdeling K2 (afføring og urin på bræt og gulv og ildelugt). Blodplamager på væggen under hele min indlæggelse, og pletterne var der, da jeg blev indlagt!	Godt
5	Toilet til hver stue og ikke ovre på den modsatte side af gangen.	Godt
6	Jeg er lidt i tvivl om, hvor meget operationen har hjulpet. Det er [ligesom] før, og det spænder og gør sommetider ondt, men jeg håber, det har hjulpet.	Godt
7	Angående Viborg Sygehus er jeg meget utilfreds med forholdene, og når jeg er i gang, skal det hele med. Det er angående læge NN, han har fejlopereret mig to gange. Så det er mit syn på Viborg Sygehus.	Dårligt
9	Toiletforhold er for ringe.	Godt
11	Jeg syntes, jeg fik en god behandling.	Godt
12	Forløbet var meget langt (afdelingen var lukket ned [i sommer]). Meget afhængig af EN læge.	Godt
15	Selve afdelingen var ok rent, men toiletforholdene mindede mest af alt om et offentligt toilet. Beskidt og ildelugtende. Og den gammeldags facon med at alt skal foregå om morgenen efter en snor, så personalet kan blive færdige, virker oldnordisk. Når vi som patienter skal bevæge os og klare os selv så meget som muligt, synes jeg, at det er vigtigt, at afdelingen også åbner mulighed for det. Bare det selv at kunne tage et håndklæde osv. Jeg synes, at afdelingen er for blandet, og personalet har sat sig for lidt ind i patienterne.	Virkelig dårligt
18	Cirka 10 dage efter udskrivelse: God samtale med læge NN om mit behandlingsforløb og resultat. Cirka 14 dage efter udskrivelse: God samtale med en anden læge NN om selve operationen, som var meget vellykket, efter min opfattelse. Stor ros til Viborg Sygehus!	Virkelig godt
20	En ting, der er særlig godt, er, at til stuegang fortalte jeg en overlæge, hvad jeg skrev tidligere om min madoplevelse. Jeg fortalte samtidigt, at jeg ikke følte, jeg fik det smertestillende, jeg havde brug for, og det gjorde jeg, imens den førnævnte sygeplejerske hørte på, som var hende der gav mig rugbrød, som hun ikke skulle, og som var ekstrem sparsommelig med smertestillende. Overlægen konfronterede det med hende, imens jeg var tilstede, hvor der imellem linjerne blev sagt, at det bare ikke var godt nok, på en fornuftig og ordentlig måde. Det blev jeg glad for, at overlægen ikke bare lyttede til hvad jeg sagde, men også troede på det, tog det til sig og gjorde noget ved det!	Godt
21	Synes generelt ok om afdelingen. Venlige alle sammen. Var heldig denne gang at have ene-stue. Men de kunne ikke respektere, når man gerne vil have døren til stuen lukket for at undgå larmen fra gangen (der var kighul i døren, så det var ikke nødvendigt, den stod åben). Ligeledes synes jeg, der manglede personale i spisestuen. Jeg fik at vide, jeg skulle gå derop og få serveret mad, men måtte ofte vente længe (5-10 minutter) inden der var personale. Personalet stod længere nede ad gangen og serverede ved et andet "madbord". Skal der være to serveringssteder, bør der være personale begge steder! Føltes lidt som om sygeplejerskerne kun måtte servere for egne patienter, men generelt hjalp de også andre patienter.	Godt
22	Kunne godt hjælpe svagtseende bedre om natten.	Dårligt
23	Jeg synes, de var søde mod folk.	Virkelig godt
27	Jeg synes alt i alt, at min operation blev behandlet seriøst. Jeg var glad for den respekt, jeg fik i forbindelse med, at [jeg tog et personligt valg]. Det takker jeg både lægerne for og læger NN,	Godt

som var meget grundige.

- | | | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| ✎ 29 | De skal have MEGET mere styr på kosten, også have noget, man må spise efter en [operation]. Intensiv var en rigtig god afdeling på alle punkter. | Dårligt |
| ✎ 30 | Undgå overlægning af patienter. Jeg lå som nummer tre patient på en topersoners stue. Så var der ikke mulighed for, at jeg kunne sove med iltapparat, hvilket jeg havde fået at vide, var vigtigt for helingsprocessen i operationsarret inde i kroppen. | Godt |
| ✎ 31 | Jeg blev udskrevet dagen efter operationen. Hvor var de flinke, da de ville bestille en bil til mig. Jeg sagde, at det kunne vente lidt, for min nabo var indlagt på [en anden etage] og jeg ville gerne besøge vedkommende først. Det synes de var en god ide. Jeg kunne bare sige til, når jeg kom tilbage. Da var [det middagstid], og så bestilte de bil og kom med frokost til mig. Meget sødt af dem. | Intet svar |