

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	136
Besvarelser fra afsnittets patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	57%

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 tests 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

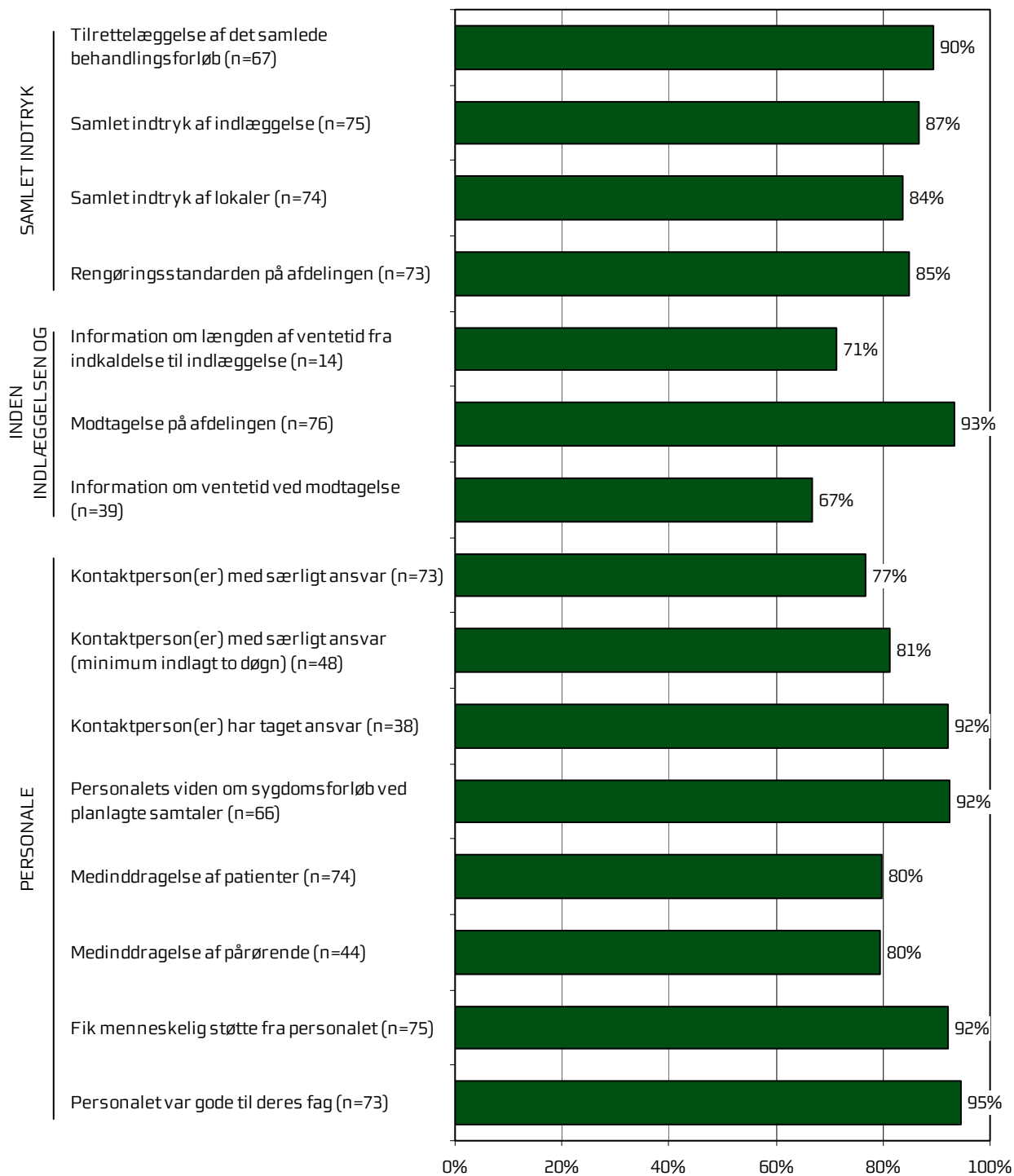
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

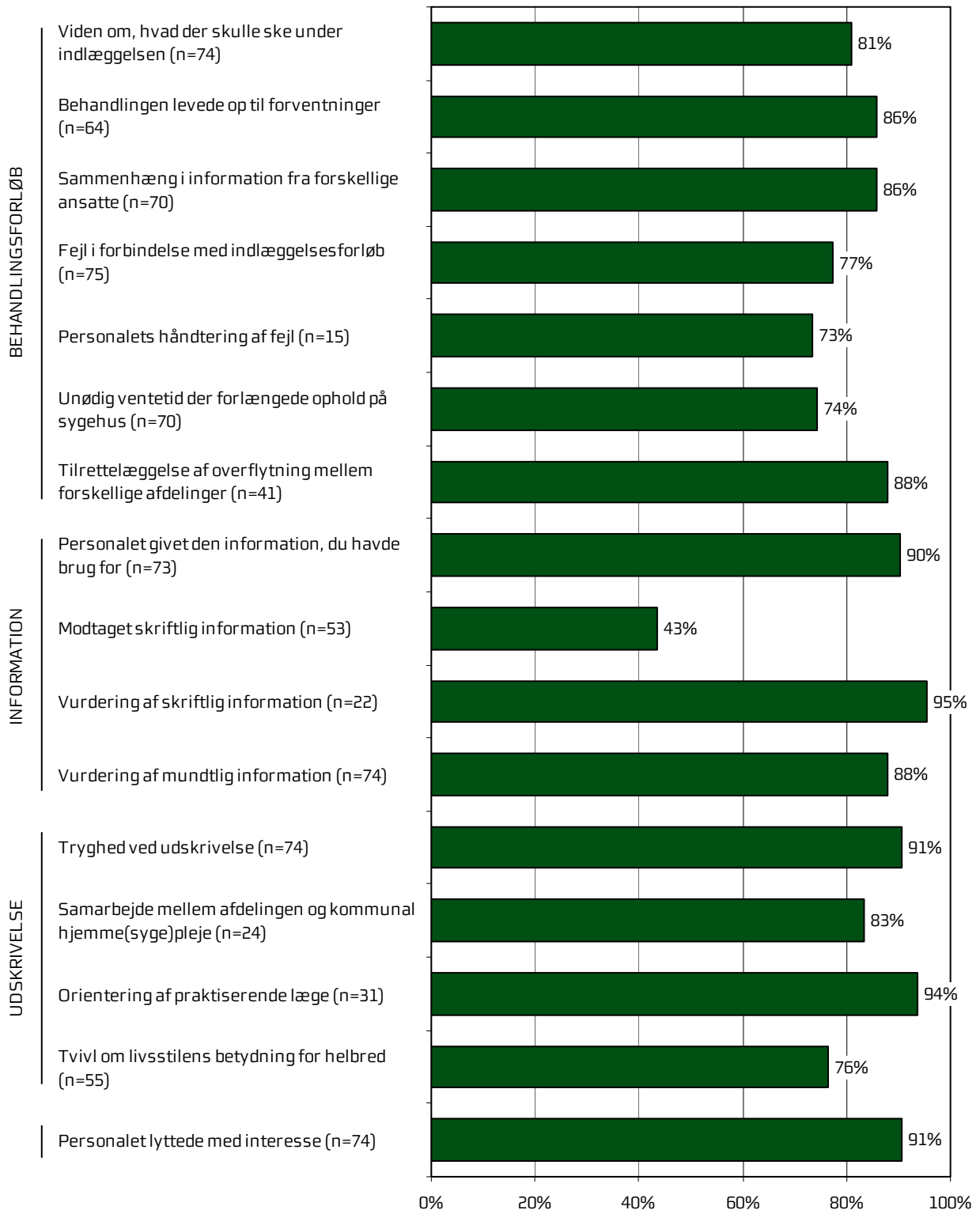
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: sengeafsnit P4 vest kirurgi

2010-tallet er for: Afsnit P4 børn, Horsens, Afsnit P4 vest, Horsens

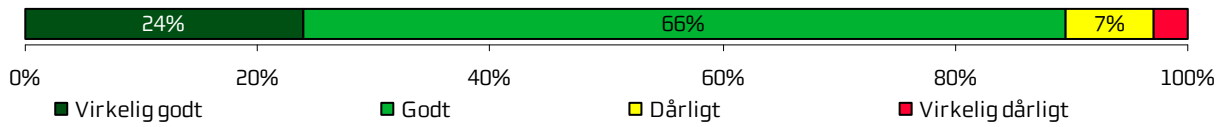
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

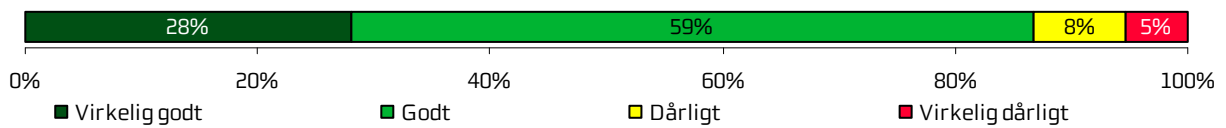
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

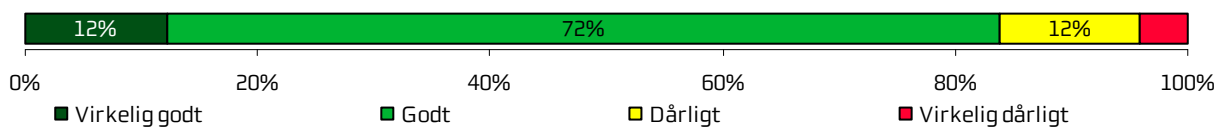
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=67)



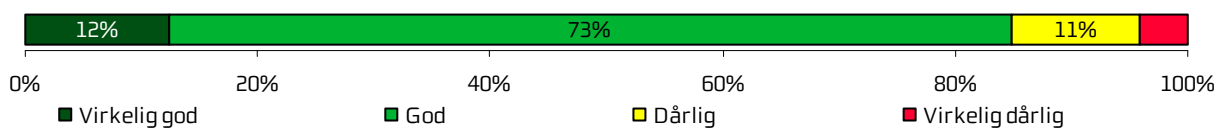
Samlet indtryk af indlæggelse (n=75)



Samlet indtryk af lokaler (n=74)



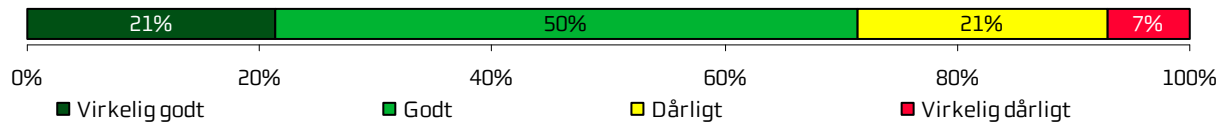
Rengøringsstandard på afdelingen (n=73)



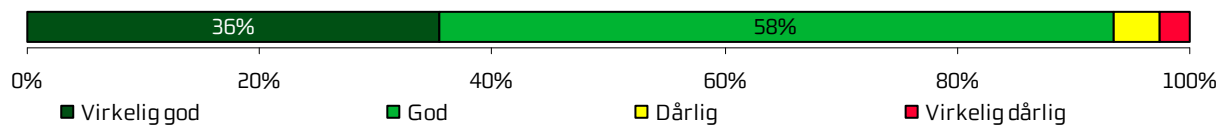
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	92 %	91 %	96 %	83 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	92 %	93 %	97 % *	83 %	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	84 %	87 %	79 %	88 %	79 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	85 %	91 %	-	91 %	80 %	85 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

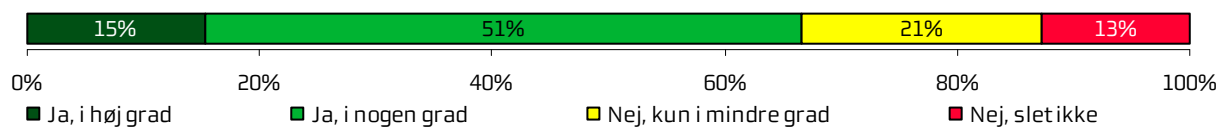
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=14)



Modtagelse på afdelingen (n=76)



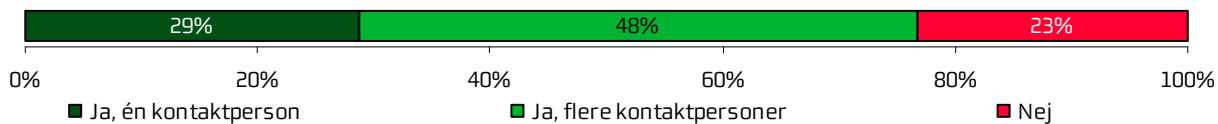
Information om ventetid ved modtagelse (n=39)



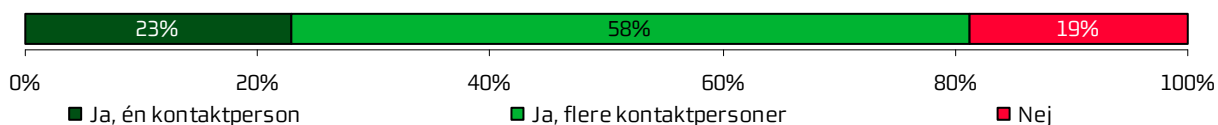
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	71 %	95 %	100 % *	98 % *	88 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	93 %	93 %	95 %	99 % *	86 %	93 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67 %	66 %	62 %	75 %	43 % *	60 % *

Personale

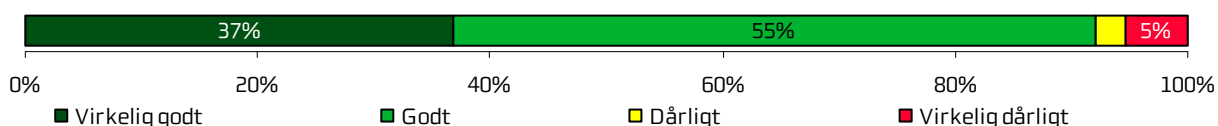
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=73)



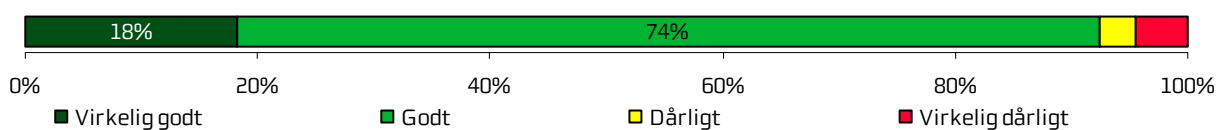
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=48)



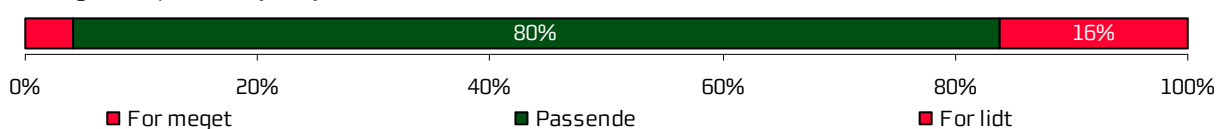
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=38)



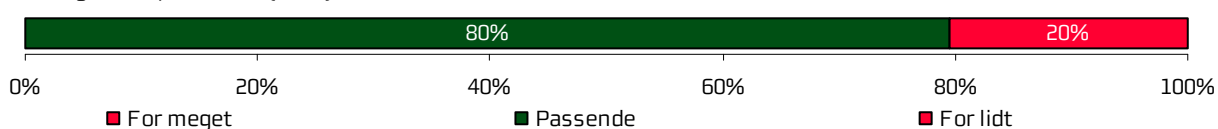
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=66)



Medinddragelse af patienter (n=74)



Medinddragelse af pårørende (n=44)



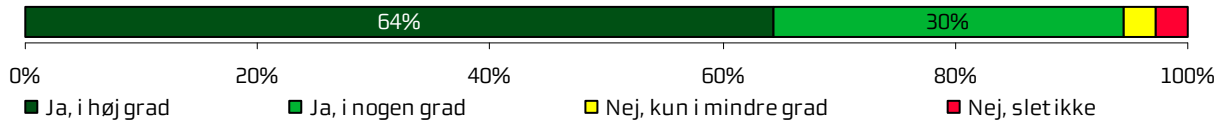
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=75)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	82 %	88 %	91 % *	59 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	81 %	90 %	85 %	91 %	55 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	92 %	98 %	-	100 %	91 %	94 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	93 %	89 %	95 %	74 % *	84 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	86 %	91 %	94 % *	76 %	82 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80 %	83 %	85 %	86 %	70 %	77 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %	88 %	92 %	94 %	79 % *	85 % *

Personale (fortsat)

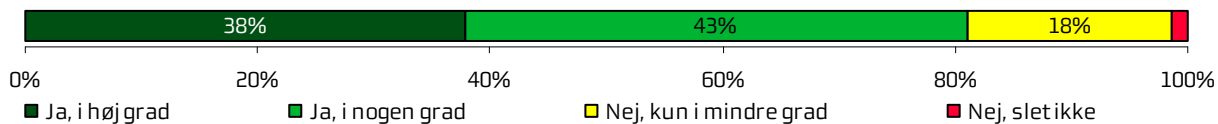
Personalet var gode til deres fag (n=73)



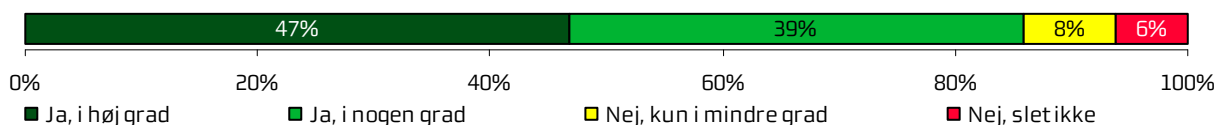
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	97 %	96 %	98 %	90 %	95 %

Behandlingsforløb

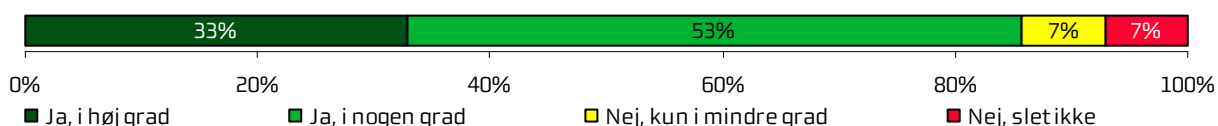
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=74)



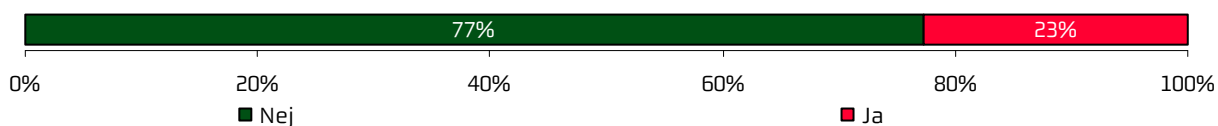
Behandlingen levede op til forventninger (n=64)



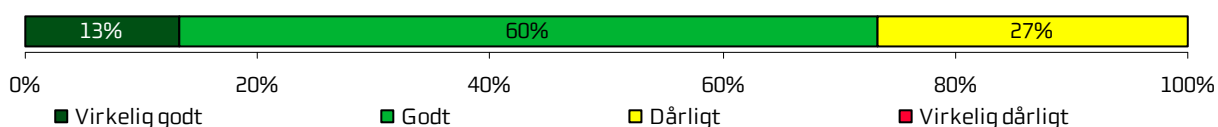
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=70)



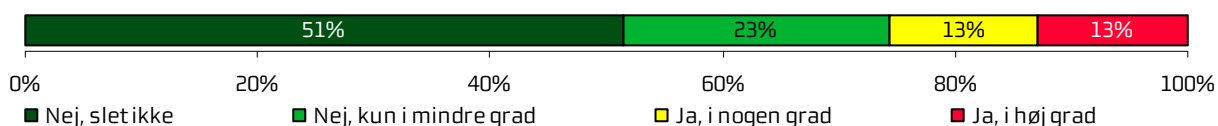
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=75)



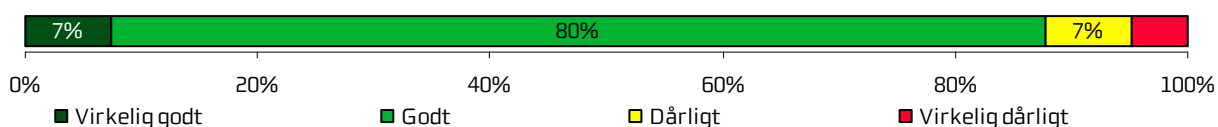
Personalets håndtering af fejl (n=15)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=70)



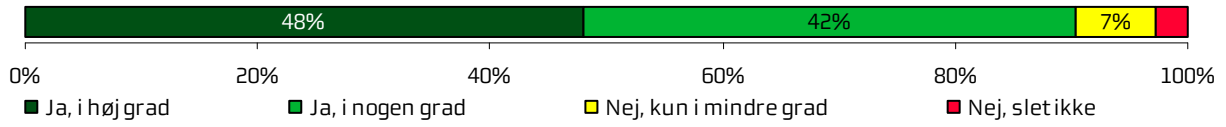
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=41)



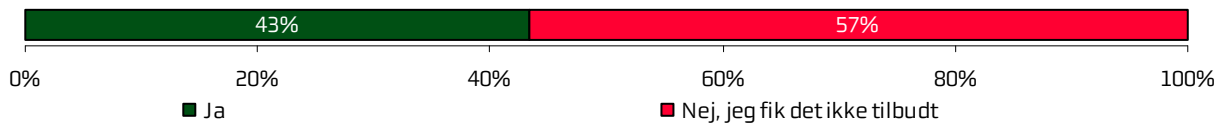
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	87 %	85 %	94 % *	65 % *	77 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86 %	91 %	91 %	95 %	80 %	86 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	86 %	93 %	84 %	95 % *	75 % *	83 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	77 %	85 %	78 %	88 % *	76 %	83 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	73 %	86 %	59 %	58 %	33 %	48 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	74 %	76 %	60 %	94 % *	77 %	83 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88 %	90 %	88 %	95 %	75 %	83 % *

Information

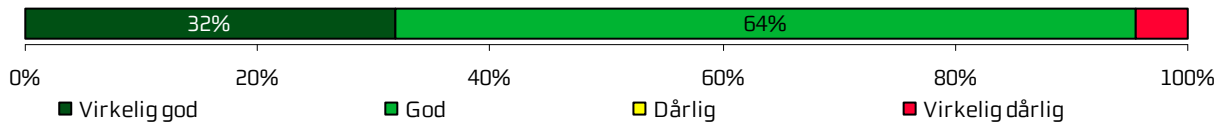
Personalet givet den information, du havde brug for (n=73)



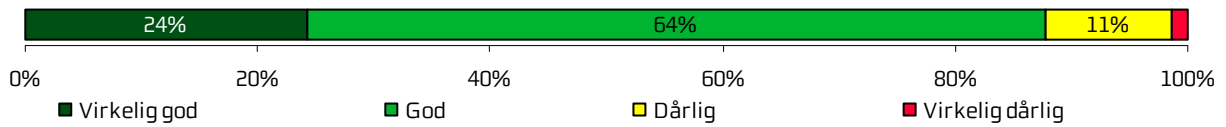
Modtaget skriftlig information (n=53)



Vurdering af skriftlig information (n=22)



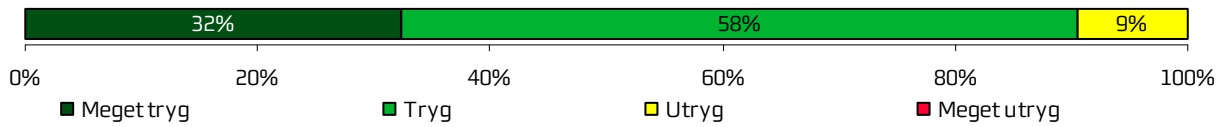
Vurdering af mundtlig information (n=74)



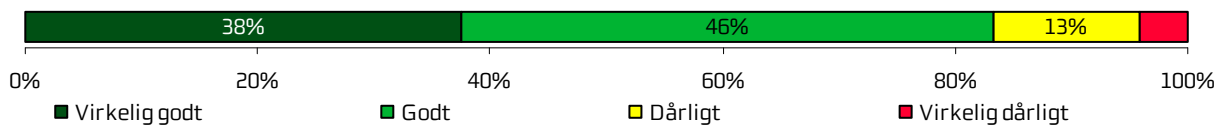
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	90 %	90 %	-	94 %	76 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	43 %	57 %	60 %	86 % *	31 %	56 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	95 %	97 %	100 %	88 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	88 %	90 %	89 %	97 % *	81 %	88 %

Udskrivelse

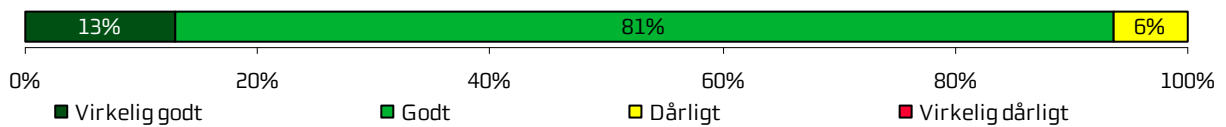
Tryghed ved udskrivelse (n=74)



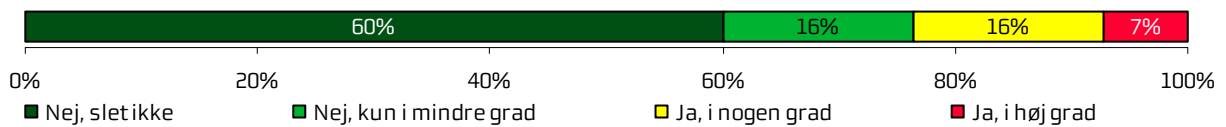
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=24)



Orientering af praktiserende læge (n=31)



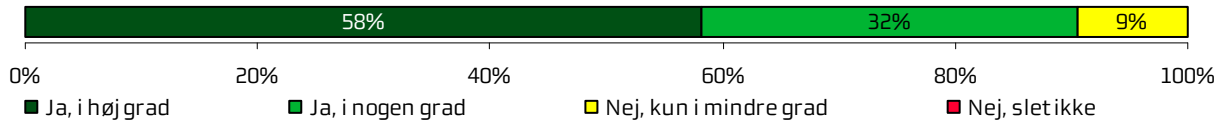
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=55)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	91 %	90 %	93 %	74 % *	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	83 %	90 %	86 %	83 %	72 %	77 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94 %	94 %	83 %	92 %	81 %	87 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76 %	69 %	74 %	85 %	57 % *	69 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=74)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	91 %	92 %	91 %	96 %	86 %	89 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		6
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		3
Pleje		6
Relationer til personale		5
Ventetid		0

sengeafsnit P4 vest kirurgi

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

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
2	Indlagt [et par gange tidligere].	Virkelig godt
3	Blev indlagt akut.	Dårligt
4	Vildt lang ventetid. Der var stor frustration i venteværelset. Mange havde smerter, inklusiv mig selv, og man vidste ikke hvor lang tid, der ville gå.	Godt
5	Jeg fik at vide af min læge, at I var klar til at se mig med det samme. Men da jeg ankom, ventede jeg halvanden time, før jeg blev kaldt ind. På stuen ventede jeg så halvanden time mere, før jeg fik en afklaring.	Dårligt
7	Alt i alt så har det været super.	Virkelig godt
8	Akut indlagt.	Godt
10	Indlagt akut på afdelingen.	Dårligt
15	Akut indlagt.	Godt
16	Blev indlagt akut [], derfor ingen information.	Godt
18	Akutindlagt. Overført fra [en afdeling] til [anden afdeling].	Uoplyst
19	Vi ringer til vagtlægen og får at vide, at vi skal køre til [sygehuset]. Her vurderede lægen, at [patienten] skal indlægges til observation []. [Lægen] ringer til afdelingen på [] sygehuset, som siger, at vi [skal] køre til Horsens. Hvorfor vi må køre derned, hvilket var totalt utilfredsstillende.	Virkelig dårligt
22	Akut indlæggelse via praktiserende læge.	Godt
24	Akut.	Uoplyst
26	Akut indlæggelse.	Godt
27	Var indlagt i [vinteren 2012]. Fik stomi og der blev planlagt tilbagelægning af stomien i [sommeren]. Blev vist glemt i systemet. Blev opereret i [efteråret].	Godt
28	Jeg blev akutindlagt.	Godt
29	Jeg blev akut indlagt med stærke mavesmerter og blev opereret få timer efter indlæggelsen.	Virkelig godt
36	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
38	Alt gik meget hurtigt. På fire timer var jeg modtaget og akut opereret.	Virkelig godt
40	Akut indlæggelse.	Virkelig dårligt

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Modtagelsen
2	Jeg har valgt at beskrive [et specifikt forløb], som var en planlagt operation. De akutte indlæggelser er ret traumatiserende, da man skal fortælle den samme historie til alt for mange i behandlingsforløbet/ved indlæggelsen.	Virkelig god
3	Modtagelsen var god, MEN da du havde fået en seng, var du overladt til dig selv.	God
7	Ok.	Virkelig god
10	Overladt meget til mig selv trods store smerter.	Dårlig
12	Blev indlagt i akut. Efter [flere] timers venten blev jeg opereret. [Flere] timer efter operationen kom jeg på afdelingen.	God
18	Kom ind [sent aften] i overfyldt afdeling. Burde have været i anden afdeling, men her var endnu mere overfyldt.	Dårlig
19	De glemte at give ham armbånd på. Vi fik ikke et skab til personlige ejendele. Vi blev indlagt på en voksenafdeling og ikke på en børneafdeling.	God
20	Akut indlæggelse.	Uoplyst
21	Den var god, og de var søde.	Virkelig god
26	Lidt forvirrende.	God
32	Jeg blev indlagt akut.	God
39	Jeg kom akut efter henvisning fra egen læge ved hjælp af elektronisk henvisning. Jeg var ventet og sad kun i fem minutter i modtagelsen før første undersøgelse.	God
40	Akutmodtagelse under al kritik. Flere timer inden man talte med læge, afdelingen lige så. Ingen styr på noget som helst. Meget ringe information.	Virkelig dårlig
41	Skulle være i Horsens [om morgenen], men første talte jeg med [et par timer senere] og fik først en seng [yderligere et par timer senere]. Fastede fra aftenen før, da jeg skulle have tarmene tømt fra kl. 12.00 til næste morgen. Talte slet ikke med en læge.	Dårlig

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Fejlhåndtering
1	Forlange faste helt op til 18 timer.	Godt
2	Morfindrop [] faldt ud, så jeg lå med smerter (stærke) dagen efter operationen. Selvom jeg klagede over smerter hele formiddagen, blev det først opdaget om eftermiddagen.	Godt
9	Jeg oplevede, at lægen ikke kunne finde ud af, [hvad jeg fejlede], og han sendte mig hjem. Og bagefter, da jeg i to dage havde hårde smerter, kom jeg til sygehuset igen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
14	At der skulle tre forskellige personer aktiveres for at sætte et kateter op i urinblæren på grund af manglende ekspertise fra de to første. Derefter læge NN, som fik den knoklet på plads under vældige smerter. Resultat: Smerter ved vandladning [mange] uger efter hjemsendelsen.	Virkelig godt
17	Skulle faste [i mange timer]. Måtte heller ikke få vand. To [] undersøgelser, selvom de mente, det var blindtarmsbetændelse. Operation udsat flere gange. (Det viste sig, at der var gået hul på blindtarmen).	Uoplyst
19	Da [patienten] var blevet opereret og kom på intensiv, havde han helt vildt mange smerter, da han vågnede. Sygeplejerske NN virkede overrasket over, at han intet smertestillende havde fået før operationen - forebyggende.	Godt
23	Fik morfin af natsygeplejersken. Det var ok. Men morgensygeplejersken ville kun give Panodil, men måtte alligevel give morfin, fordi Panodil ikke var nok. Havde rigtigt mange smerter!	Godt
26	[Oplevede komplikationer ved bedøvelse] dagen efter operationen. Sygeplejersken konstaterede det, men så gik der [flere] timer, før en læge kom og sagde god for, at jeg fik en anden form for smertestillende.	Dårligt
30	Det første antibiotika, jeg fik, virkede ikke, så jeg skulle være der i længere tid og have noget andet antibiotika.	Godt
33	De overså en sprængt blindtarm.	Godt
34	Da operationen var overstået, fik vi at vide, vi kunne ringe [til middag]. Vi fik at vide, han stadig lå på opvågningen. Vi ringede [lidt senere]. Stadig på opvågningen. Vi fik intet at vide om, om det var gået godt. [Hen på eftermiddagen] kørte vi derned og fik at vide, han stadig var på opvågningen. Først [sent på eftermiddagen] blev han kørt på stuen.	Dårligt
37	Jeg fik vist for meget morfin.	Virkelig godt
40	De læger, der var involveret i forløbet, havde ikke samme mening. En læge sagde et, ham, der opererede, gjorde noget andet og så videre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
41	Næste morgen fik jeg tøj på til undersøgelsen på operationsstuen. Men efter et kvarter kom sygeplejersken med andet, som jeg skulle have på, da det skulle foregå ambulat. Blev senere ført til en læge, som foretog undersøgelsen, og så kunne jeg godt tage hjem. Heldigvis [kunne jeg få hjælp til transport af et familiemedlem].	Dårligt

sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
2	De fleste sygeplejersker og sosu-ansatte var virkeligt engagerede og omsorgsfulde og kompetente. Jeg har dog under de forskellige indlæggelser oplevet at skulle minde den samme sygeplejerske om alt muligt, som hun ikke huskede. Jeg oplevede også meget at skulle tage vare på andre patienter. Tror mange af de ældre indlagte føler sig alene. (Ikke mig)!	Virkelig godt
3	Havde sygeplejerskerne taget deres arbejde alvorligt overfor mig og de kollegaer, der skulle foretage undersøgelsen, havde de sikret sig, at [alt var i orden]. En del af arbejdet kunne have været, at de kunne have [tjekket mig efter]. Havde de gjort det, skulle jeg ikke have taget undersøgelsen om dagen efter, ikke fastet i to en halv dag og ikke være indlagt et døgn mere. Spildt lægens, der skulle lave undersøgelsen, tid og derved lavet ventelisten længere. Det er uansvarligt arbejde.	Dårligt
4	Meget søde og venlige personer, men hold da op, hvor har de travlt.	Godt
5	Jeg kunne overhovedet ikke få afklaring på, hvad jeg måtte/ikke måtte imellem indlæggelserne. Nogle mente, at jeg skulle motionere. Andre mente, at det skulle jeg absolut ikke. Jeg fik også at vide, at plastret ikke måtte falde af, men det gjorde det ved toiletbesøg næsten hver gang. Så jeg oplevede meget forvirring og utryghed ved forløbet.	Dårligt
9	En læge behandlede mig på en rigtig dårlig måde. Tror han behandlede mig umenneskeligt.	Godt
11	Før operationen: nogen information. Efter operationen: ingen information.	Godt
17	Er lidt utilfreds med ventetiden inden operation, og at jeg skulle faste så mange timer. Utilfreds med ventetiden, da de var 98 procent sikre på, at det var blindtarmen. Det kan blive/er farligt, især når der så også var gået hul. Godt tilfreds med P4. Venligt personale.	Godt
18	Lå på firemands-sengestue med mange patienter ind og ud. Sidste nat blev jeg totalt forstyrret. Ingen søvn/hvile. Personale har alt for travlt. Meget lidt kontakt til læge, måske to gange tre minutter på tre døgn. I akutmodtagelsen lang ventetid []. [Fik] først efter [mange] timer talt med læge NN, som vidste noget om, hvad der skulle ske.	Uoplyst
19	Læge NN og anden læge NN virkede heldigvis dygtige.	Virkelig dårligt
21	Jeg synes, jeg ventede længe, inden jeg kom ned til operation. Men derfra gik det OK. Bortset fra, at jeg skulle snakke med dem, der skulle bedøve mig om, hvilken bedøvelse jeg skulle have. Men de mente, at jeg selv havde valgt, og det var ikke tilfældet, da jeg er meget nervøs for sygehuse.	Godt
40	Overflytning til andet sygehus, hvor de efter min mening har faglig kompetence, hvad jeg absolut ikke har følt i Horsens. Var en kamp.	Virkelig dårligt

sengeafsnit P4 vest kirurgi

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

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
3	Informationen om, hvor vigtigt det var, at min tarm var helt tømt, var åbenbart ikke vigtig for personalet. Dårlige mundtlige informationer. Skulle faste, faste og faste, men ingen viden om, hvornår jeg kunne blive undersøgt. Fastede fra [om formiddagen] (hjemmefra) til [sent om aftenen to dage senere]. Alt, alt for dårligt.	Dårligt
4	Ved udskrivning for kort og hektisk.	Godt
5	Jeg kunne ikke få ordentlig besked. Sygeplejerskerne og lægerne var uenige.	Dårligt
9	Den var dårlig, fordi jeg blev indlagt på hospitalet i to dage, uden at jeg kan forstå, hvad jeg har.	Godt
18	Først ved udskrivning fik jeg ordentlig besked fra læge.	Uoplyst
19	Vi fik en seddel, hvor der stod hvad patienten skulle tage af smertestillende medicin. Da han om aftenen, samme dag vi var blevet udskrevet, fik meget ondt, tjekkede jeg doseringen og kunne på nettet se, at han fik væsentlig mindre end han måtte i forhold til vægt. Jeg ringede til afdelingen, hvor sygeplejersken sagde, at det var det på nettet, der passede! Derefter ringede jeg til vagtlægen, som bekræftede at patienten måtte få den doble dosis Panodil i forhold til, hvad der stod på sedlen. Desuden en tredjedel mere ibuprofen.	Virkelig dårligt
21	Der var ikke så meget information, synes jeg. Kunne godt havde brugt uddybende information om selve forløbet.	Godt
33	[Mange læger var svære at forstå].	Godt
34	Ved udskrivelsen [] fik vi at vide, at vi ville blive ringet op [et par dage efter] af en sygeplejerske for at høre, hvordan det gik. Det skete bare ikke!	Godt
38	Super god læge NN []. Virkelig god til at fortælle og informere om ALT. :)	Virkelig godt
39	Jeg rekvirerede selv kopi af journalen via afdelingens sekretær.	Godt
40	Fik faktisk ingen information. Efter første operation blev jeg lovet information kort efter, men fik ingen. Rykkede for den. Lægen var gået hjem, ingen information fra dagvagt og ingen information fra læge NN. Næste dag stadig ingen information. Blev opereret flere gange i Horsens inden overførsel til andet sygehus.	Virkelig dårligt

sengeafsnit P4 vest kirurgi


Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
5	Tvivl om, hvor meget motion og arbejde jeg kunne. Desuden også tvivl om, hvordan jeg gik i bad.	Dårligt
6	Jeg har haft det dårligt, [siden] jeg [blev] udskrevet fra Horsens Sygehus. Jeg vidste ikke, at jeg havde blodprop i hjertet. Det fortalte lægen fra et andet Sygehus mig.	Dårligt
11	Har haft problemer med, at alle sting sprang op, og har gået til behandling i halvanden måned bagefter for at få rensset sår.	Godt
12	Man kan ikke blive rask med den uro, nat og dag, der er på et sygehus. Hjemmet er de perfekte rammer om helbredelsen. Især når man, som jeg, har en omsorgsfuld ægtefælle.	Godt
13	Taxakøreturen hjem var ikke god. Taxaen var utæt. Det regnede ind. Der var ligeledes ingen varme i vognen. Jeg havde det skidt, da jeg kom hjem. Frøs rigtigt meget.	Virkelig godt
18	Usikker på det videre behandlingsforløb.	Uoplyst
22	Ved godt, hvad der er sundt, men kan blive fristet.	Godt
25	Har været indlagt [mange gange] i perioden. Ved en af indlæggelserne har der været opfølgning fra Medicinsk Afdeling og Geriatrisk Team, som jeg har været meget glad for.	Godt

sengeafsnit P4 vest kirurgi

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

ID	Kommentarer - sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
2	Rengøringen af toiletterne kunne være bedre/oftere. Specielt når mange af patienterne er i gang med udrensning før undersøgelser, ser det forfærdeligt ud. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	Sygeplejerskerne kontrollerede ikke, om jeg var helt udtømt inden min undersøgelse af tyktarmen, så derfor måtte jeg have undersøgelsen igen dagen efter. Skulle du ikke have taget prøver eller til undersøgelse, blev du overladt til dig selv. Rengøringen var virkelig dårlig. Fra da jeg blev indlagt [] til [tre dage senere], blev der gjort rent én gang. En gammel vindrue, der lå i et hjørne, lå der stadig, da rengøringsdamen var gået. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
7	NN tog sig godt ad os! [Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Jeg lå på en firesengsstue. Hver nat under indlæggelsen var der uro på stuen [det meste af natten]. Akutte indlæggelser eller afhentning til og/eller returnering fra operationer. [Pleje]	Godt
13	Meget dårlige senge. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
14	[] Kateter blev senere stoppet, og natsygeplejersken havde åbenbart ikke lyst til at rense det. Resultatet var en overspændt blære, indtil dagvagten kom. Meget smertefuld affære. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
18	Bedre information. Større kontakt til læge. Ingen ro, til tider umuligt at hvile sig.	Uoplyst
19	Som mor til [en dreng] var det direkte ubehageligt at blive indlagt på en afdeling for ÆLDRE mænd! Både for de ældre mænd, men også for [min søn] og jeg. Der var kun et forhæng, så valget stod mellem, hvem, [min søn] syntes, var mest generende (læs: ulækker, sorry), for vi kunne ikke lukke til begge sider. Toilettet var uhygiejnisk, og det var lige før, [min søn] slet ikke ville derud. Derudover var der intet for en dreng, ingen at snakke med, intet TV, intet til børn. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig dårligt
20	Dårlig ventilation. Elendig madras? Skærmbret sat op. Højest to meter inklusiv seng. Intet stof. Tilsluttet ilt fra panelet. Måtte sidde på sengekanten ved klap på sengebordet.	Godt
30	Rengøringen kunne være bedre, men den var ikke dårlig. Man fik bare ikke altid gjort ens bord rent. Det synes jeg, man skal. [Fysiske rammer]	Godt
31	Jeg burde have ringet efter mere hjælp under den kraftige udrensning inden undersøgelsen.	Godt
33	Når man som pårørende beder en sygeplejerske om hjælp, forventer jeg ikke at få det svar, "at nu er det jo ikke mig, der passer din far". Jeg spurgte kun om hjælp, når det var højst nødvendigt, og der var kun den ene sygeplejerske i nærheden. [Relationer til personale]	Godt
35	Der var ikke mulighed for at få bad på stuen. Dette rum måtte man ikke benytte, så man skulle ud på gangen og finde et rum. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
36	Mit hospitalsophold har været en meget positiv oplevelse. Fra jeg gik ind i ambulancen, til jeg blev opereret, har alt personalet omkring mig været meget søde og venlige. Tusind tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
39	Ingen information om efterkontrol. [Kommunikation og information]	Godt

-  40 Personalet på afdelingen render rundt som høns eller kalkuner, uden at vide, hvad de render rundt efter. Deres arbejdsgang, håndtering af arbejdsopgaver og arbejdsrytme er under al kritik.
[Pleje, Relationer til personale]
- Virkelig dårligt

