

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

KIRURGISK AFD. P - SENGE

KIRURGISK AFD. P

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	73
Besvarelser fra afsnittets patienter:	40
Afsnittets svarprocent:	55%

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

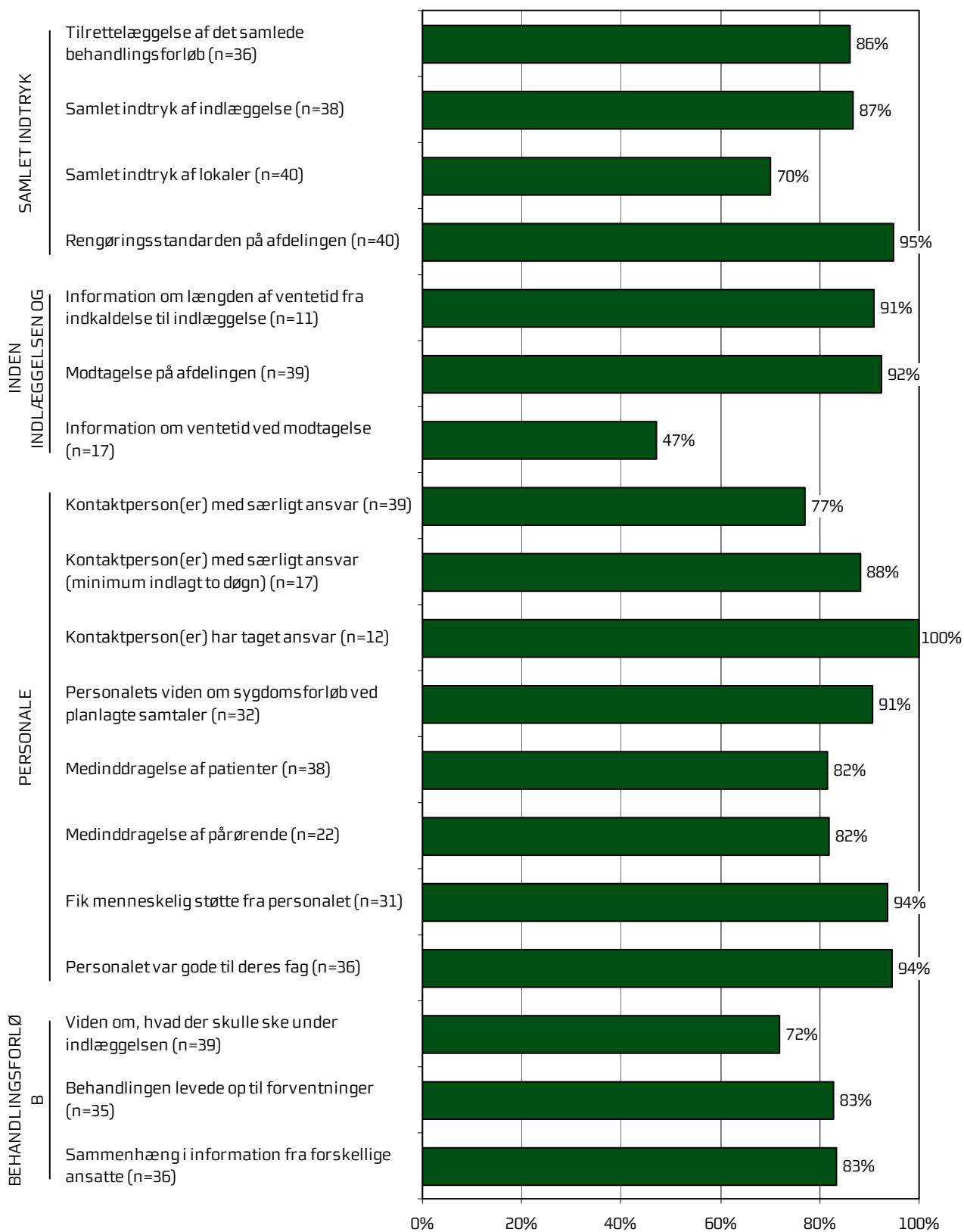
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

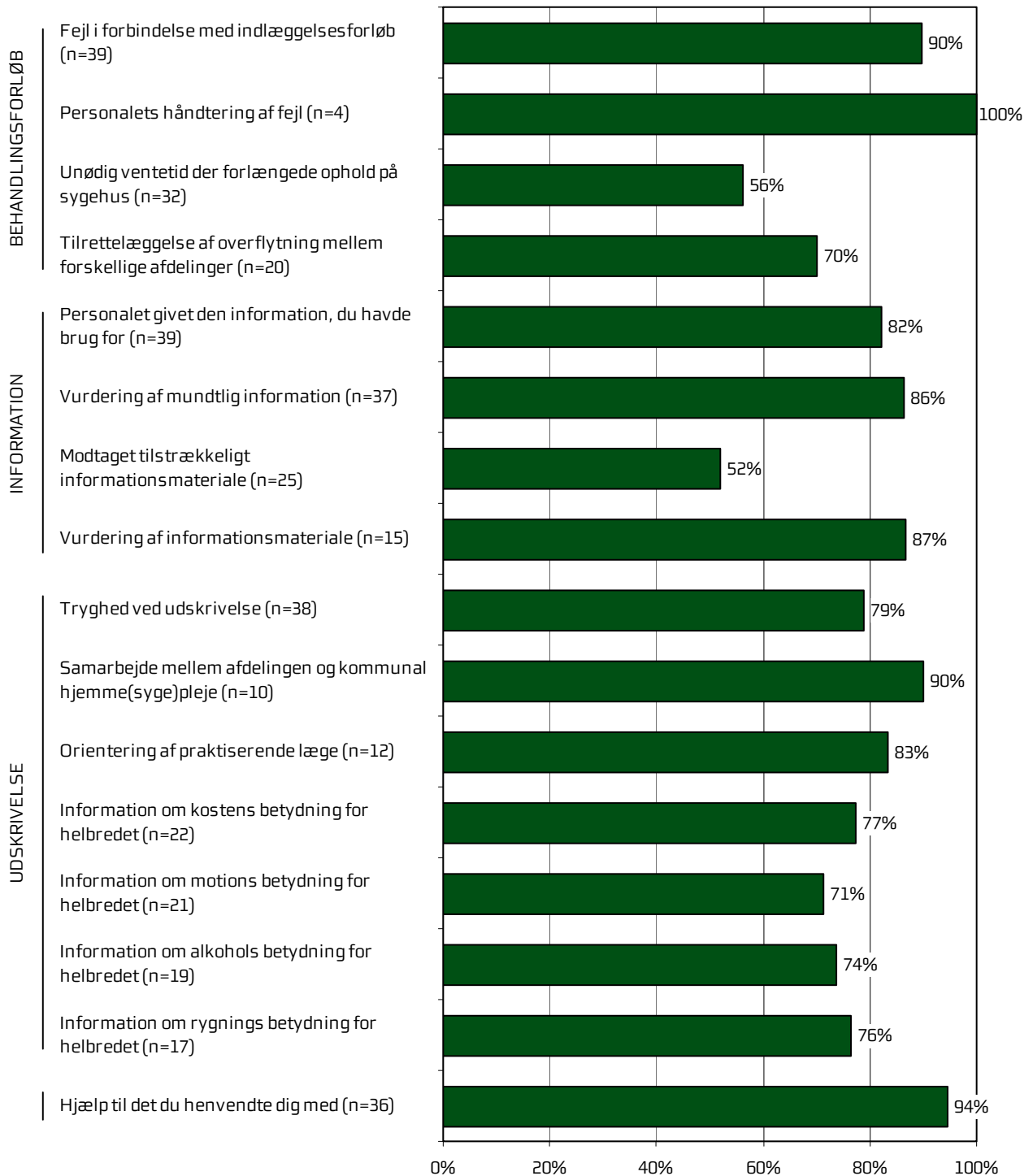
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Kirurgisk Afd. P - Senge

2011-tallet er for: P260, P280

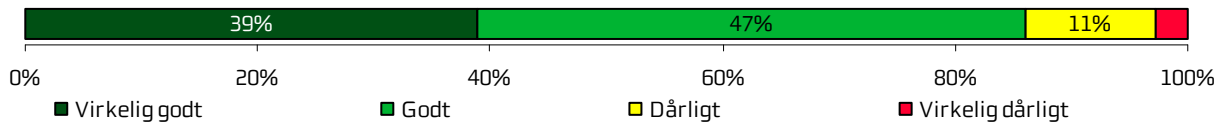
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

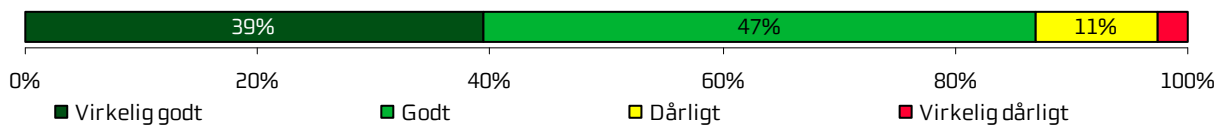
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

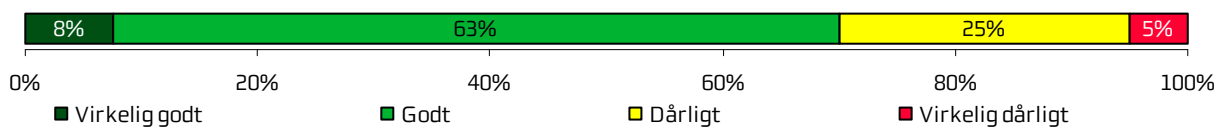
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=36)



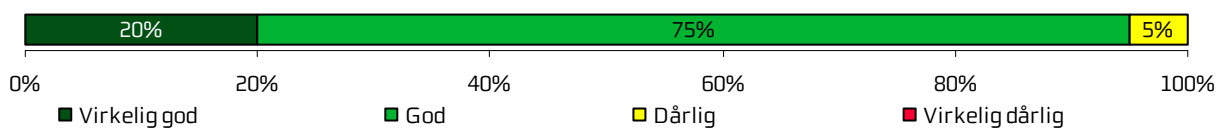
Samlet indtryk af indlæggelse (n=38)



Samlet indtryk af lokaler (n=40)



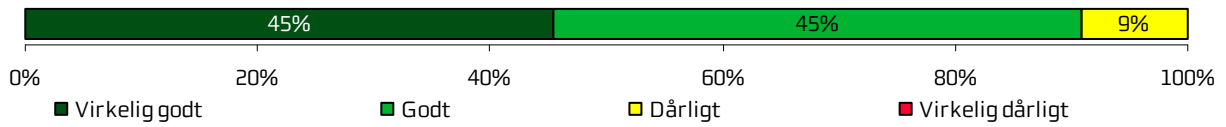
Rengøringsstandard på afdelingen (n=40)



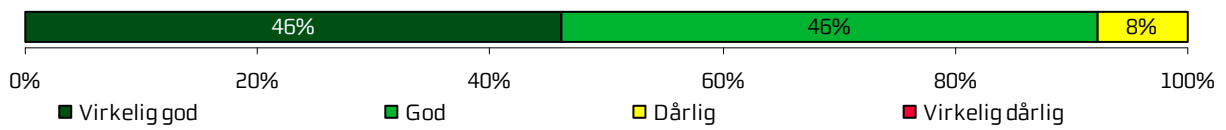
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	86 %	100 % *	92 %	100 % *	86 %	95 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	87 %	100 % *	91 %	100 % *	87 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	70 %	86 %	68 %	100 % *	69 %	89 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	100 %	87 % *	100 %	81 % *	91 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=11)



Modtagelse på afdelingen (n=39)



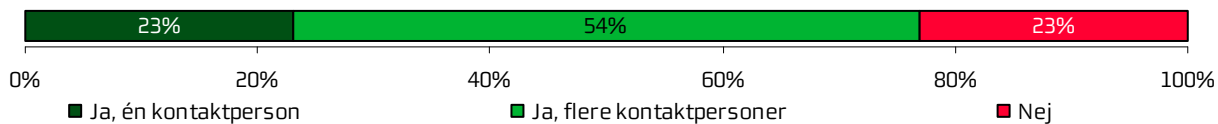
Information om ventetid ved modtagelse (n=17)



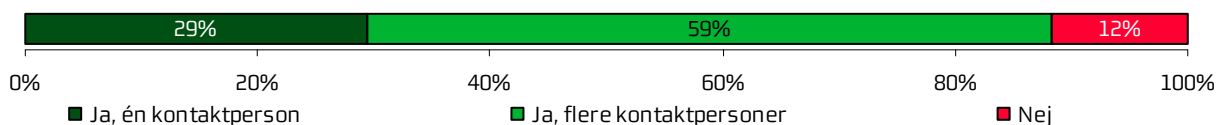
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	91 %	100 %	94 %	100 %	82 %	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	92 %	100 %	94 %	100 %	85 %	97 %
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	47 %	33 %	69 %	90 % *	48 %	75 %

Personale

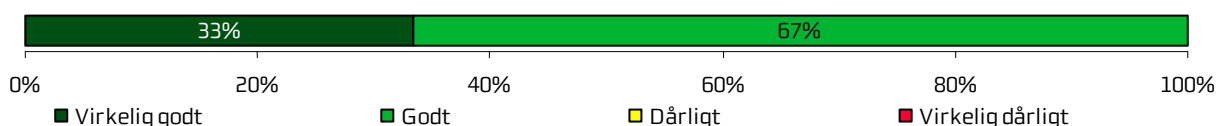
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=39)



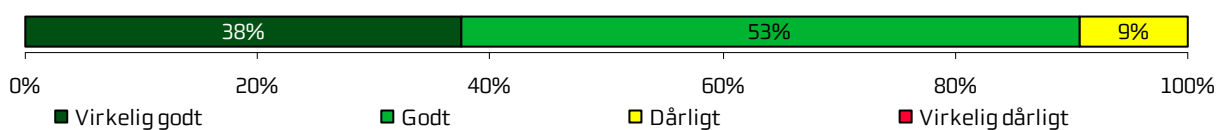
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=17)



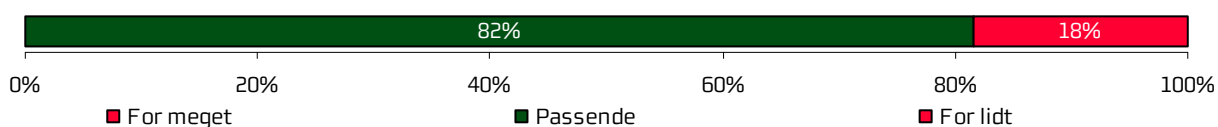
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=12)



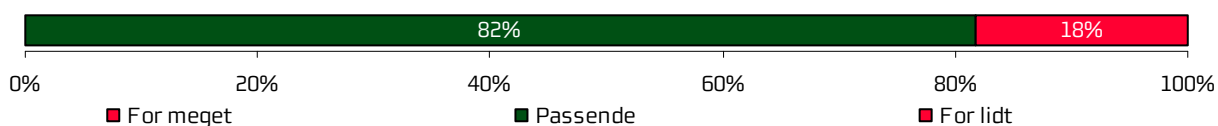
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=32)



Medinddragelse af patienter (n=38)



Medinddragelse af pårørende (n=22)



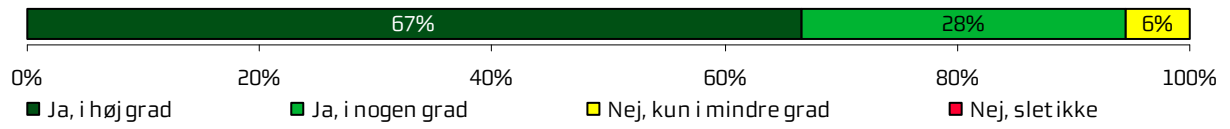
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=31)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	77 %	94 %	77 %	97 % *	69 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	88 %	100 %	76 %	94 %	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	96 %	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	100 %	90 %	100 %	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	100 % *	86 %	100 % *	79 %	91 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	100 % *	86 %	100 % *	73 %	88 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94 %	100 %	90 %	100 %	85 %	94 %

Personale (fortsat)

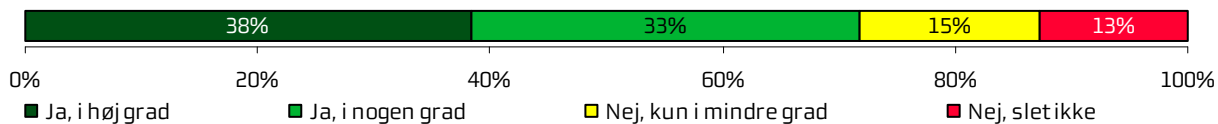
Personalet var gode til deres fag (n=36)



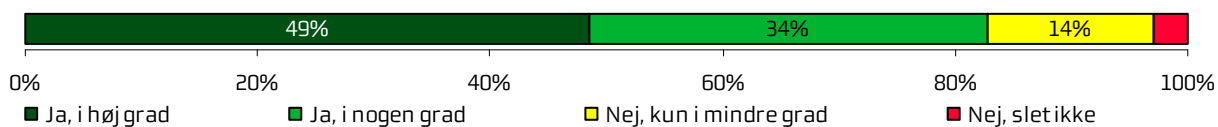
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	100 %	95 %	100 %	90 %	97 %

Behandlingsforløb

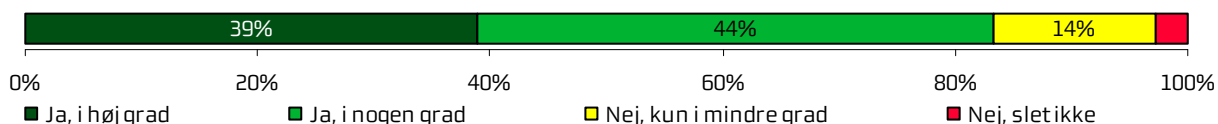
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=39)



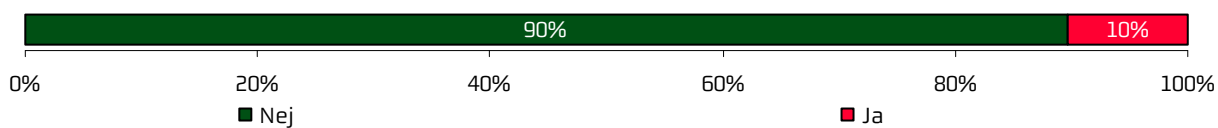
Behandlingen levede op til forventninger (n=35)



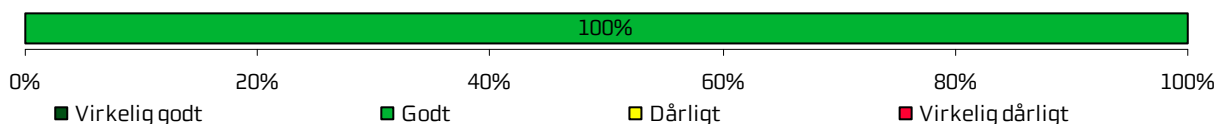
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=36)



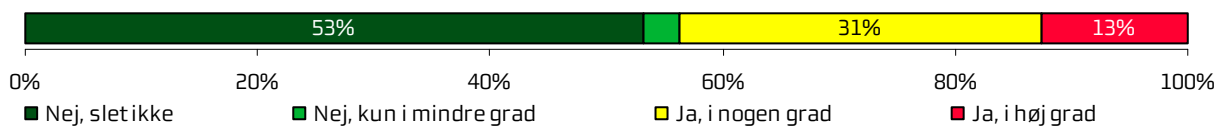
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=39)



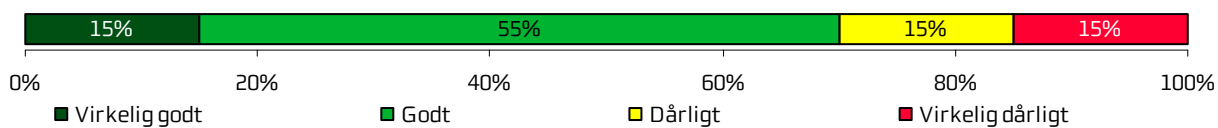
Personalets håndtering af fejl (n=4)



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



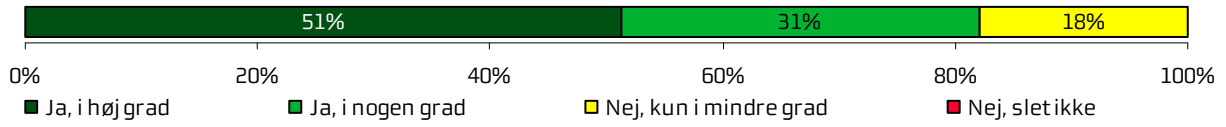
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=20)



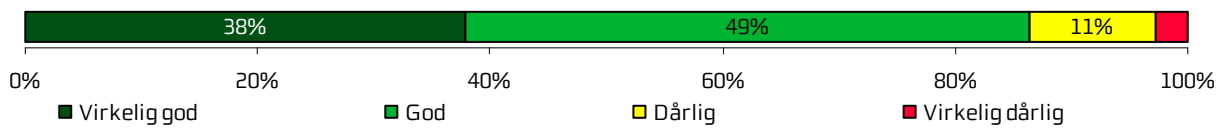
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	72 %	100 % *	92 % *	100 % *	69 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	100 % *	89 %	100 % *	83 %	92 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	100 % *	87 %	100 % *	80 %	91 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90 %	100 % *	84 %	97 %	76 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	-	56 % *	79 % *	51 % *	68 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	56 %	94 % *	85 % *	96 % *	69 %	84 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	70 %	100 % *	87 %	100 % *	83 %	94 %

Information

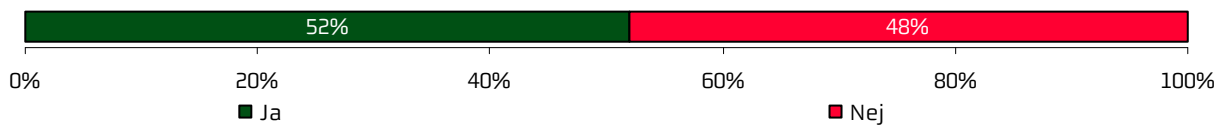
Personalet givet den information, du havde brug for (n=39)



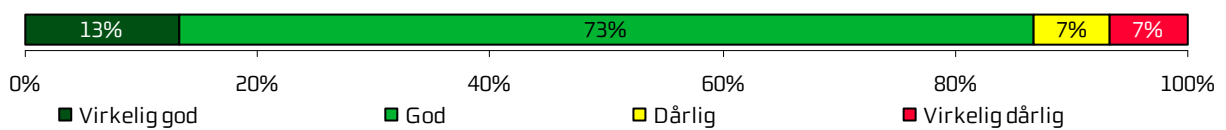
Vurdering af mundtlig information (n=37)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=25)



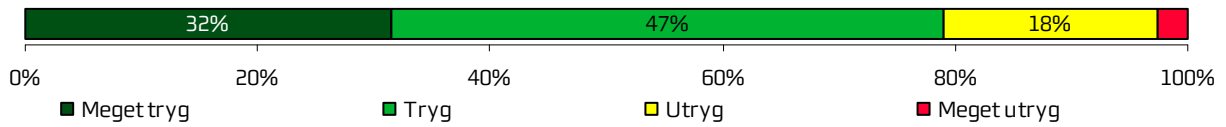
Vurdering af informationsmateriale (n=15)



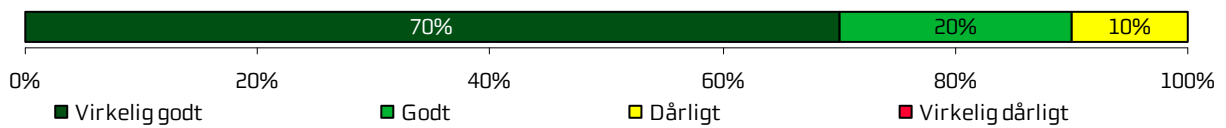
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	82 %	100 % *	90 %	100 % *	84 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	86 %	100 % *	92 %	100 % *	82 %	95 %
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	52 %	-	-	98 % *	54 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	87 %	-	-	100 %	78 %	93 %

Udskrivelse

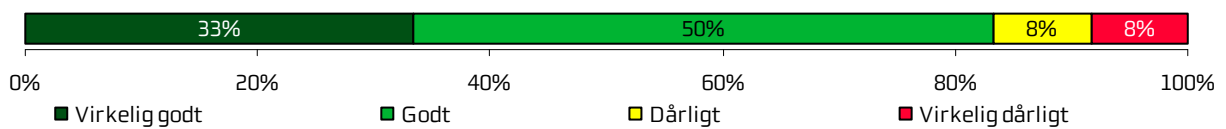
Tryghed ved udskrivelse (n=38)



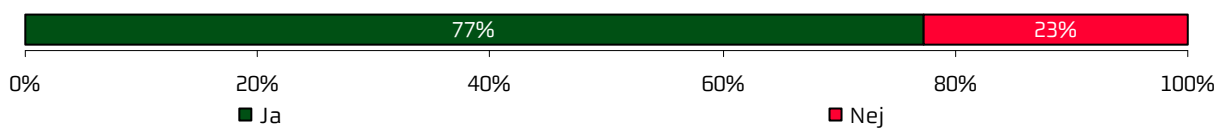
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



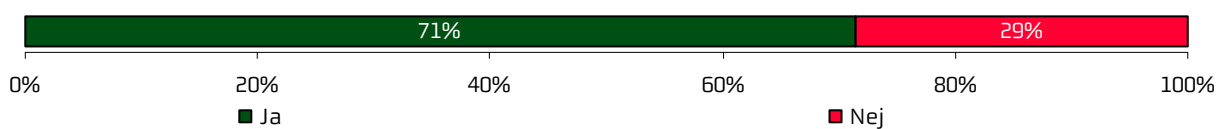
Orientering af praktiserende læge (n=12)



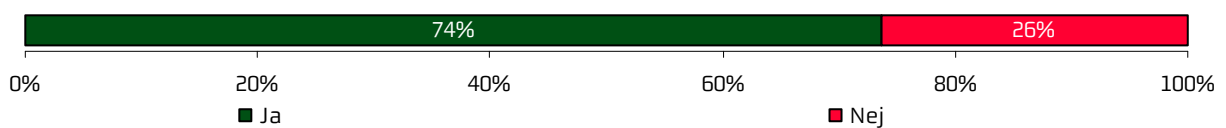
Information om kostens betydning for helbredet (n=22)



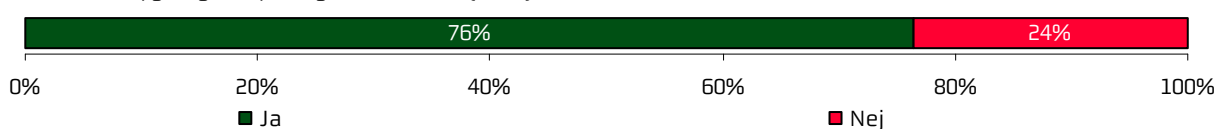
Information om motions betydning for helbredet (n=21)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=19)



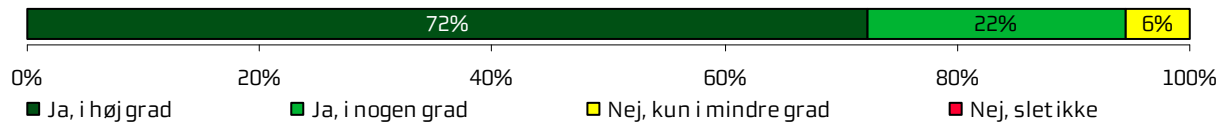
Information om rygningens betydning for helbredet (n=17)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	79 %	100 % *	87 %	99 % *	73 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	100 %	79 %	98 %	74 %	89 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	83 %	83 %	85 %	100 %	74 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	77 %	-	-	95 %	47 % *	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	71 %	-	-	96 % *	53 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	74 %	-	-	88 %	36 % *	66 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	76 %	-	-	93 %	41 % *	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=36)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	100 %	95 %	100 %	91 %	97 %

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	3
Kommunikation og information	0
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	7
Pleje	5
Relationer til personale	4
Ventetid	2

KIRURGISK AFD. P - SENGE**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**





ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Samlet indtryk
5	Skuffet over at blive undersøgt lørdag aften for så at tage hjem og komme igen søndag morgen. Havde været godt, hvis man kunne være blevet.	Godt
9	Jeg synes, det hele var meget fint tilrettelagt. Der gik kun [få] dage fra den første undersøgelse til jeg var til samtale med en læge. Yderligere [et par] dage så var jeg til skanning. [Et par] dage senere igen til samtale. [Nogle] dage senere blev jeg opereret.	Virkelig godt
11	Jeg blev IKKE indkaldt.	Virkelig godt
12	Jeg blev indlagt akut af min læge.	Godt
14	Kom direkte fra lægen med ambulance til indlæggelse.	Uoplyst
15	Jeg blev indlagt via vagtlæge, akut.	Godt
16	Modtog datoen for indlæggelse meget sent, selvom afdelingen var bekendt med datoen. Jeg kunne godt have brugt mere tid inden operation til at forberede mig hjemme.	Dårligt
18	Var hos lægen fredag og blev indlagt samme formiddag. Blev hjemsendt samme aften og skulle møde næste dag, lørdag, meget tidlig og blev udskrevet sidst på aftenen.	Dårligt
19	Den egentlige indlæggelse var fra [en dag i efteråret] til [nogle dage efter]. Den tidligere var en akut blødning fra tarmen.	Virkelig godt
21	Det var på eget initiativ, at jeg kontaktede afdelingen, da den henvisning fra anden afdeling var strandet på deres afdeling. [I sommer] henvist til CT-scanning.	Godt
24	Første gang [i foråret 2013] det blev opdaget, at jeg skulle have endetarmen opereret. Forundersøgelse og operation [var i sensommeren 2013].	Dårligt

KIRURGISK AFD. P - SENGE

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Modtagelsen
1	Personalet vidste ikke, at jeg kom, der var meget travlt, og der gik mindst en halv time, før der kom en sygeplejerske.	Dårlig
2	Blev spurgt af en læge (lå på sengestue), om jeg kunne gå ud, mens han talte med en anden patient på stuen[]. Men jeg havde altså en betændt blindtarm, der gjorde MEGET ondt. Synes måske han burde have taget min medpatient med i et andet rum i stedet.	God
4	Fin modtagelse af nattevagten [om morgenen], men det virker irriterende at møde så tidligt, når man først skal på operationsgangen [2½ time senere] pga. fællesmøde på hospitalet. Lå på patienthotellet op til indlæggelsen i afdelingen.	Virkelig god
8	Alt for travlt. Blev overflyttet fra anden afdeling til P midt i vagtskifte. Jeg havde stærke smerter og kastede op. Dette blev først taget alvorligt flere timer senere.	Dårlig
9	Jeg har kun "lovord" til de søde mennesker, som modtog mig på P260.	Virkelig god
11	Det var midt om natten, [] men rigtigt søde mennesker, som tog imod mig.	Virkelig god
14	De var søde, venlige og informerende.	Virkelig god
20	De lyttede og troede ikke på mig. De havde på forhånd bestemt, hvad jeg fejlede!!!	Uoplyst
21	Da jeg endelig fik indkaldelse, var den god.	God
25	De var rigtigt søde, og jeg følte mig tryk i deres hænder.	Virkelig god

KIRURGISK AFD. P - SENGE**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Fejlhåndtering
 16	Forkert medicin flere gange. Glemte at give mig sondemad og væske. Glemte mange ting omkring min pleje.	Godt
 20	Forkert "diagnose". En sygeplejerske som trumfede lægerne! Forkert behandling! Blev behandlet for forstoppelse trods fasten og blød mave frem for behandling af den blodprop, jeg havde i maven...	Uoplyst
 21	Der var åbenbart kommunikationsfejl mellem afdelingen og afdelingen for CT-scanning. Radiologafdelingen havde ændret undersøgelsen til en ultralydsscanning, men den fik jeg allerede i foråret. Det var årsagen til, at jeg blev indlagt, og endelig fik foretaget CT-scanning.	Godt
 24	Jeg blev sendt hjem på femtedagen, da havde de ikke gjort mig opmærksom på, at jeg havde haft en blødning i maven, så jeg måtte indlægges igen tre dage senere og lå så i [knap en uge], men jeg blev ikke scannet inden.	Godt

KIRURGISK AFD. P - SENGE**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Samlet indtryk
1	Plejepersonalet var UTROLIGT fortravlede, og man måtte som pårørende simpelthen gribe fat i dem for at få løst diverse plejeopgaver.	Dårligt
3	De blev ved med at udsætte det, indtil jeg blev sendt hjem.	Virkelig godt
4	Oplevede alt personale som meget kompetente.	Virkelig godt
6	En læge var ny og gav modstridende svar. Virkede ikke klar til patientkontakt på egen hånd.	Godt
9	I mit sygdomsforløb har der kun været "lovord" til både læger, sygeplejerske og andet personale på P260.	Virkelig godt
14	Svært at vurdere validt, da de første sygeplejersker/læge var gode, men sidste sygeplejerske var SÅ DÅRLIG.	Uoplyst
17	Det er primært min overflytning fra andet hospital til Aarhus, som jeg synes gik lidt for langsomt.	Godt
20	Blev overflyttet efter problemer med personalet og fejl på den anden afdeling, hvilket var rart. De tog dårligt imod mig, da jeg kom dagen efter udskrivningen med voldsomme mavesmerter. Mente jeg overdrev, selvom jeg var helt bleg, og min mor stod ved siden af, og ikke havde set mig i så mange smerter før. De spurgte ikke hende om min reaktion.	Uoplyst
21	Efter CT-skanning fandt vi endelig ud af problemet. Det sidste, som min kontaktlæge havde mistanke om, var korrekt. Jeg blev henvist til operation, der skrider efter flere tidligere operationer på anden afdeling.	Godt
24	Jeg tog hjem, så det endte med, at jeg måtte indlægges på andet sygehus [i efteråret] med to bylder i maven. Operationen var foregået i Aarhus.	Dårligt
25	Jeg havde fået at vide, at jeg nu skulle vente på en læge, som skulle fortælle mig, hvilken afdeling jeg skulle ligge på. Men efter at have ventet i halvanden time, skulle han se på mig ligesom den anden læge. Det synes jeg var lidt irriterende, da jeg havde fået at vide, at jeg skulle opereres.	Virkelig godt

KIRURGISK AFD. P - SENGE**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Samlet indtryk
6	Men har fået fin information vedrørende sygdom og forløb på efterfølgende møde.	Godt
9	Alt har været rigtigt godt. 100 procent i orden.	Virkelig godt
10	En planlagt kikkertundersøgelse måtte jeg vente syv timer på, hvilket forekom mig UTIL-FREDSSTILLEND!	Godt
14	Jeg modtog et brev om, at jeg skulle videre til en ny undersøgelse, fordi de havde fundet celleforandringer []. Så dårligt, at de bare sender et brev uden nogen ordentlige informationer. Så ubehageligt!	Uoplyst
15	Indlagt akut i to dage med TILBUD om undersøgelse (kikkert)[]. Mit problem varer godt et par dage, et par gange om året.	Godt
16	Meget god information om operation, altså før. Under indlæggelse [var informationen] dårlig til nogenlunde. Savner information om sygdom/restriktioner osv. efter indlæggelse.	Dårligt
19	Min operation var planlagt i forvejen efter samtaler og grundig information af læge NN, og den gik bedre og mere smertefrit end forventet.	Virkelig godt
22	Manglede skriftlig informationsmateriale om min sygdom, da jeg var indlagt. Nyerhvervet kronisk lidelse, så havde brug for information.	Virkelig godt
23	Nej.	Godt
24	I journalen, som jeg fik et aftryk af, stod der intet om en blodsamling, eller at der havde være en blødning.	Dårligt

KIRURGISK AFD. P - SENGE

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Samlet indtryk
16	Har savnet information fra fysioterapeut, hvad jeg kan og ikke kan i forhold til operation.	Dårligt
20	Det var en læge NN, der snakkede med lægen/Skejby, hvilket gav lidt fejlagtige udtalelser og information, men ikke slemt på sigt.	Uoplyst
21	Ja, desværre strandede henvisningen endnu engang. Denne gang på Afdeling P. Efter flere [] samtaler lykkedes det endelig af få henvisningen sendt til et andet sygehus. Da jeg endelig fik mødetid på andet sygehus [] manglede CT materialet, og jeg tager derfra med uforrettet sag. Ny tid efter flere [] samtaler med Afdeling P plus andet sygehus. Alt gøres klar med forundersøgelse. MEN TRE MÅNEDERS VENTETID PÅ OPERATION.	Godt

KIRURGISK AFD. P - SENGE

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

ID	Kommentarer - KIRURGISK AFD. P - SENGE	Samlet indtryk
1	Bedre normering af personale. De ansatte havde ALT for travlt. Det er ikke optimalt at ligge en [ung] pige på seksmandsstue med fire ældre mænd og en ældre kvinde. [Pleje]	Dårligt
2	Der sad edderkoppespind i alle loftskanter næsten. Og en del edderkopper, hvilket var ret klamt. [Fysiske rammer]	Godt
3	De manglede struktur i forhold til, hvad der skulle ske, og ventetiden blev hele tiden udsat, hvilket var hårdt, da jeg var fastende. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
7	De fysiske rammer er ikke tidssvarende m.m. Det løser sig ved flytning til Det Nye Universitets-hospital. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	En rigtig stor hilsen til alle på Afdeling P260 med mange tak for en god behandling og de mange gode samtaler angående mit sygdomsforløb. Håber, at I får rigtig meget "chokolade". [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
11	Det var MEGET tydeligt, at personalet havde utroligt mange at se til, og virkede til tider noget stresset. Men trods det, var alle super søde :-). [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det er for dårligt, at man stadig 2013 har seksmandsstuer, men det er vel ikke hospitalets skyld. Riget fattes jo penge. Nå, jeg var ikke indlagt så længe, så det var til at overse. [Fysiske rammer]	Godt
13	Utrolig venlige og kompetente læger og sygeplejersker. Tryghedsskabende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
14	- Have bedre styr på journal! - De vidste ikke, hvad jeg kunne tåle, og hvad foregående læge/sygeplejerske havde oplevet. - Flere sygeplejersker om aftenen! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
16	Personalet var meget søde og hjertelige. Det betød meget. Smertebehandling virkede uprofessionelt. Virkede som om de generelt ikke var særligt godt informeret/opdateret om mig. Meget tilfreds, tillidsfuld og imponeret over min pleje på Intensiv Afdeling. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
22	Meget dygtigt personale på alle niveauer. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
23	Afdelingens personale virkede meget forvirret med deraf efterfølgende glemsomhed. Her synes jeg godt, at man kan forbedres, f.eks. ved at forbedre samarbejdet mellem personale og patienter. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
25	Jeg har fået en rigtig god behandling. Det var en stor hjælp for mig, da jeg ikke er så stor fan af at skulle i narkose, så jeg er virkelig glad for den gode behandling. Jeg synes dog, at ventetiden er et problem. Det er lidt irriterende at skulle faste hele dagen og så få at vide [om aftenen], at jeg godt må tage hjem og komme igen næste dag. Men det er nok svært at gøre noget ved. [Kvalitet i behandling, Pleje, Ventetid]	Virkelig godt

