

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Sengeafsnit P4 vest kirurgi

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Horsens

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:	167
Besvarelser fra afsnittets patienter:	95
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

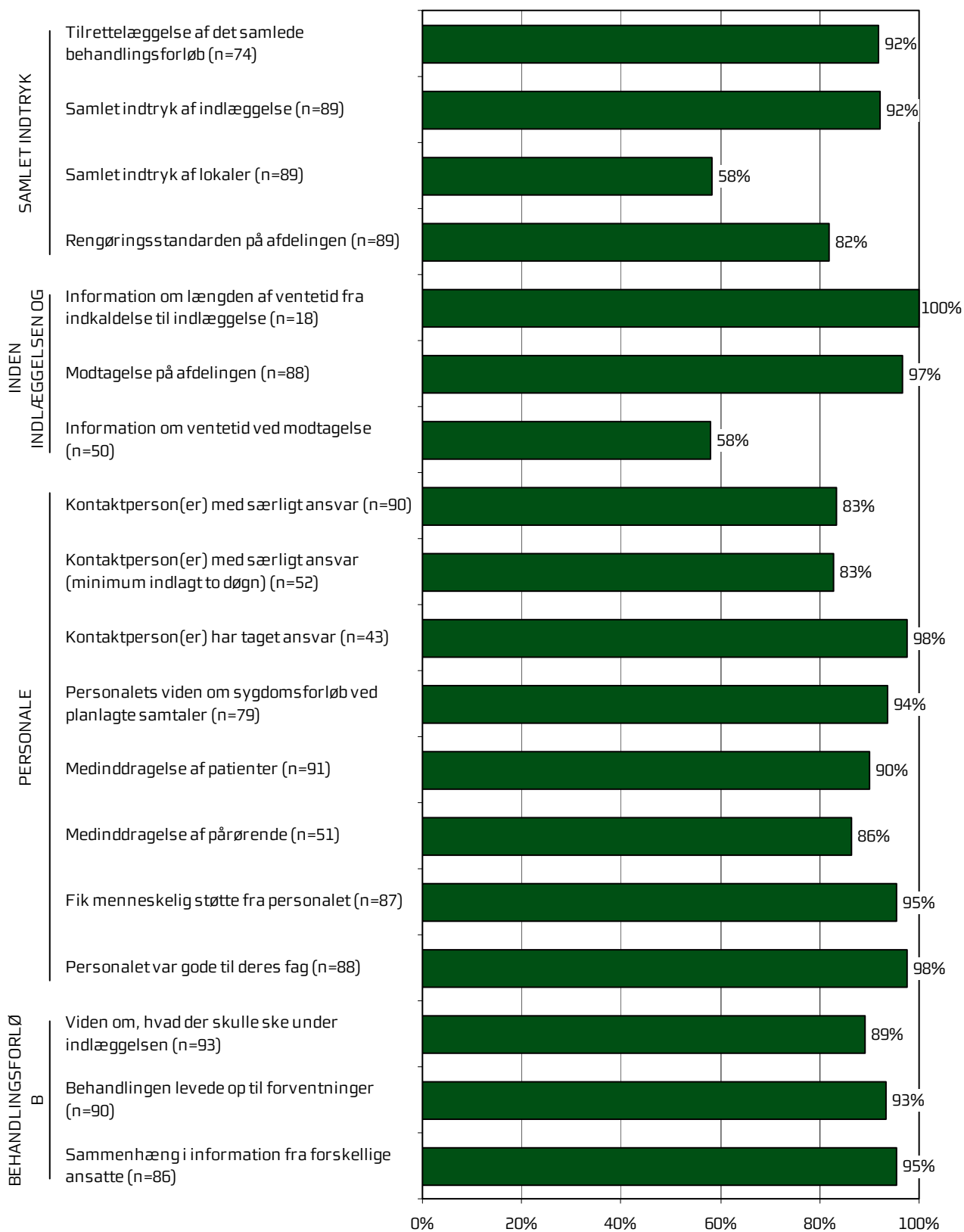
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

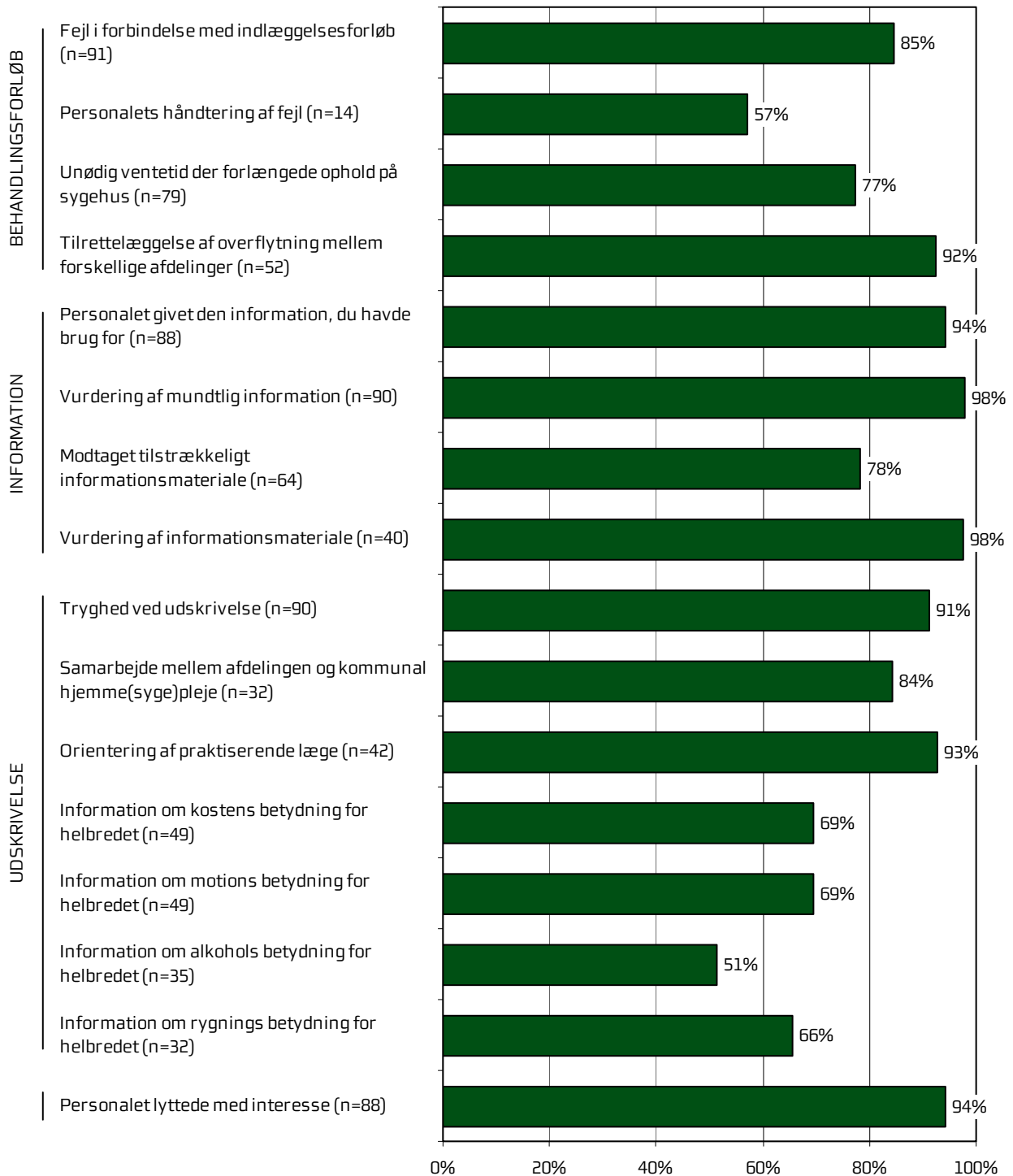
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 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: sengeafsnit P4 vest kirurgi

2011-tallet er for: sengeafsnit P4 vest kirurgi

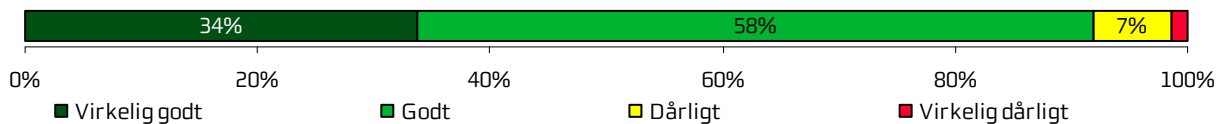
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

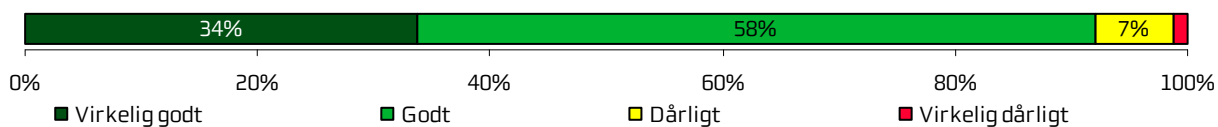
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

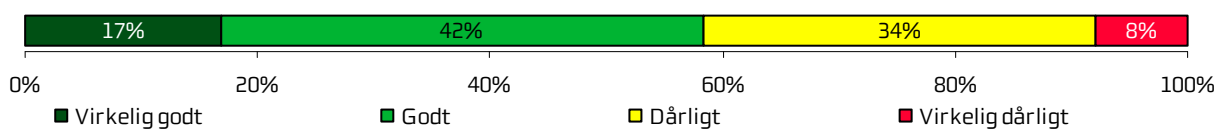
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=74)



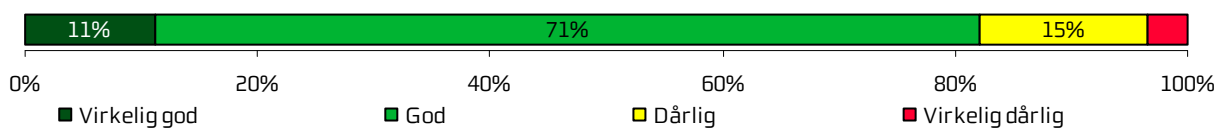
Samlet indtryk af indlæggelse (n=89)



Samlet indtryk af lokaler (n=89)



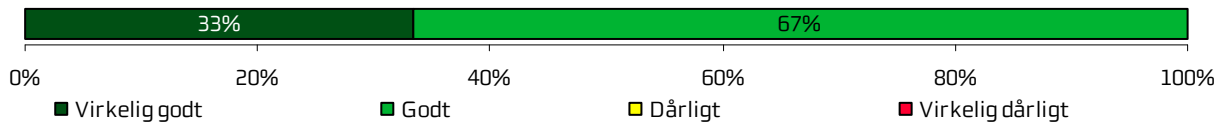
Rengøringsstandard på afdelingen (n=89)



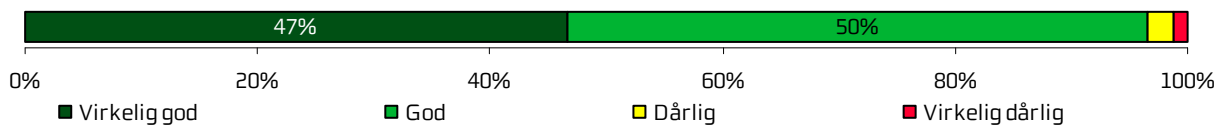
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92 %	90 %	92 %	97 %	84 %	92 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	92 %	87 %	92 %	99 % *	83 % *	91 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	58 %	84 % *	87 % *	93 % *	71 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	82 %	85 %	91 %	98 % *	77 %	86 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

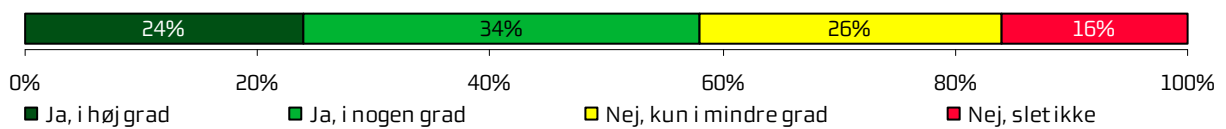
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=18)



Modtagelse på afdelingen (n=88)



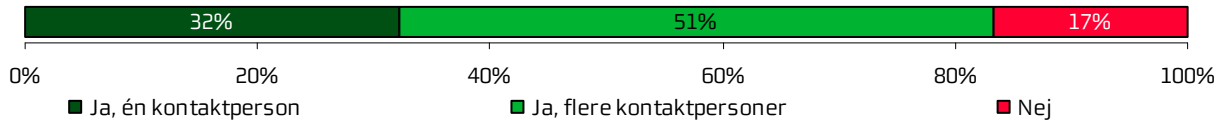
Information om ventetid ved modtagelse (n=50)



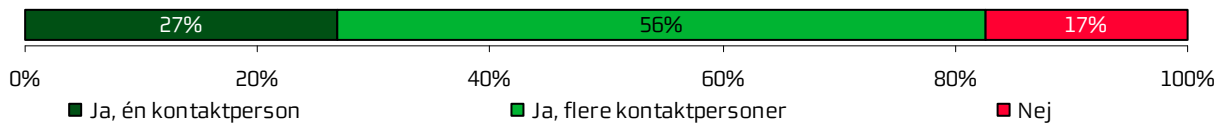
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	100 %	71 % *	95 %	99 %	88 % *	96 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97 %	93 %	93 %	98 %	89 % *	94 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	58 %	67 %	66 %	80 % *	38 % *	61 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=90)



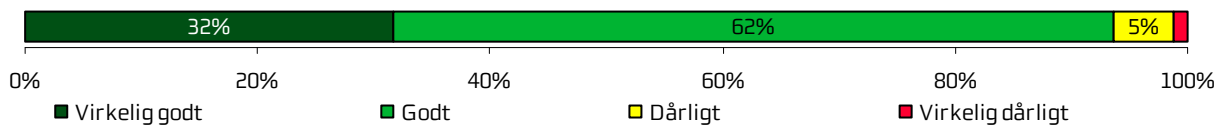
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=52)



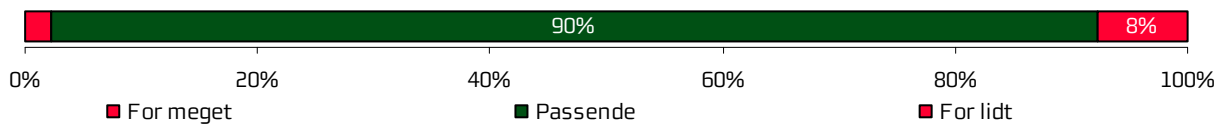
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=43)



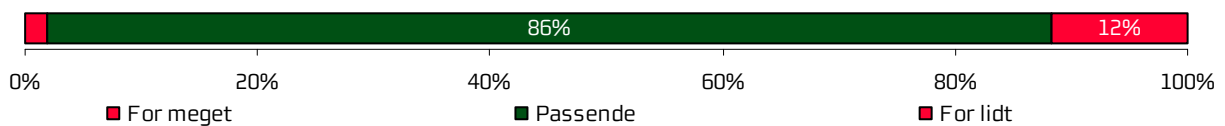
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=79)



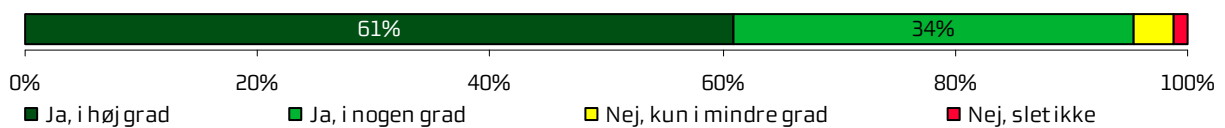
Medinddragelse af patienter (n=91)



Medinddragelse af pårørende (n=51)



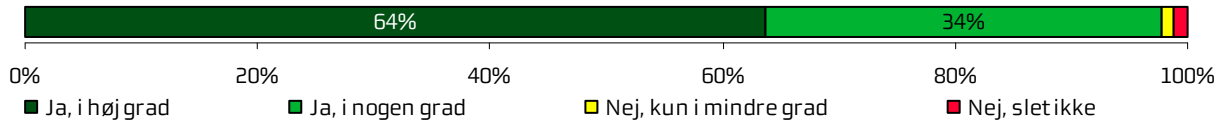
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=87)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	83 %	77 %	82 %	88 %	72 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	83 %	81 %	90 %	87 %	63 %	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	98 %	92 %	98 %	100 %	92 %	96 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	92 %	93 %	97 %	80 % *	88 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	80 %	86 %	92 %	74 % *	83 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	80 %	83 %	85 %	68 % *	78 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	92 %	88 %	98 %	81 % *	90 % *

Personale (fortsat)

Personalet var gode til deres fag (n=88)



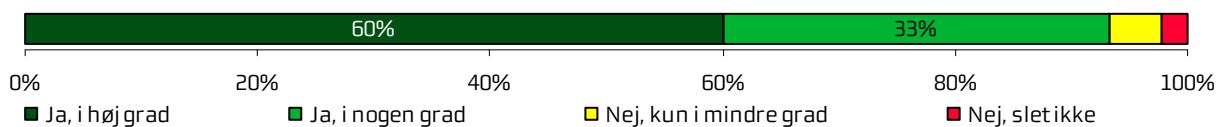
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	95 %	97 %	100 %	93 % *	96 % *

Behandlingsforløb

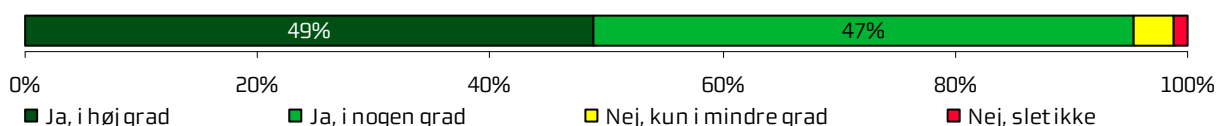
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=93)



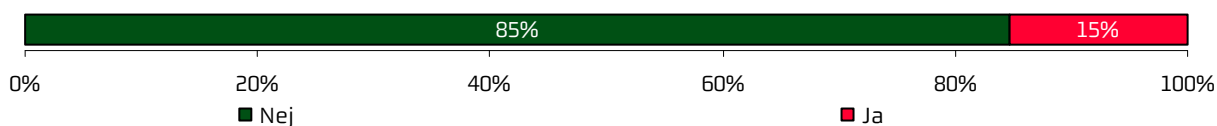
Behandlingen levede op til forventninger (n=90)



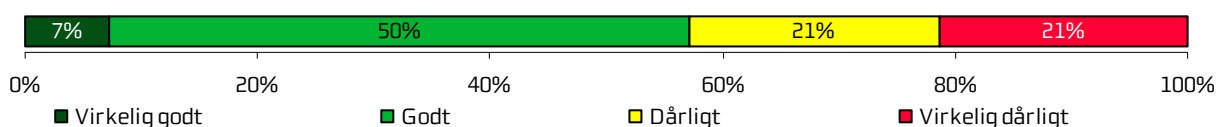
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=86)



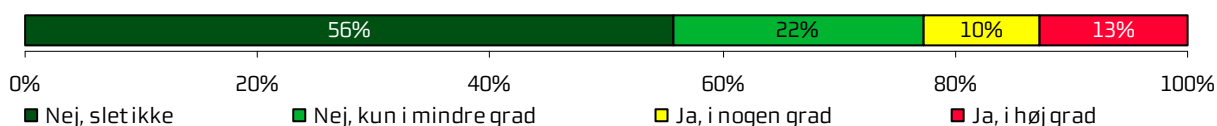
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=91)



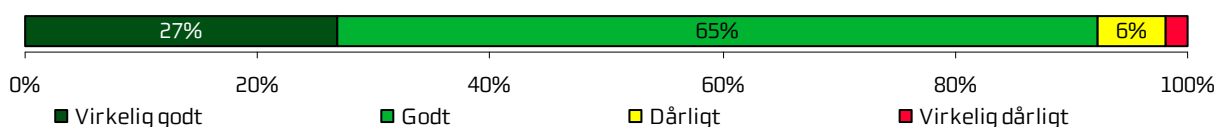
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=79)



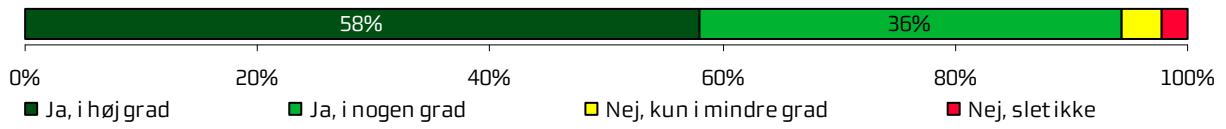
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=52)



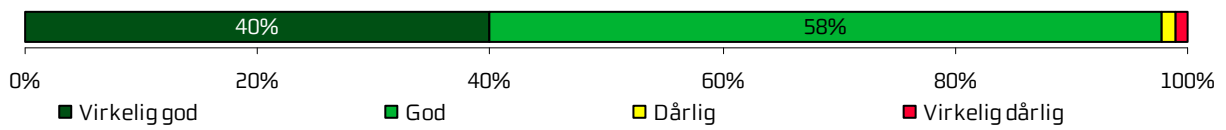
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	89 %	81 %	87 %	90 %	66 % *	80 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	86 %	91 %	94 %	84 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	95 %	86 % *	93 %	95 %	78 % *	87 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	85 %	77 %	85 %	94 % *	82 %	88 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	73 %	86 %	50 %	45 %	46 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	77 %	74 %	76 %	94 % *	68 %	80 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	92 %	88 %	90 %	98 %	80 % *	90 % *

Information

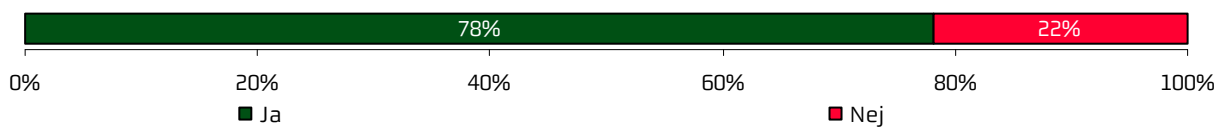
Personalet givet den information, du havde brug for (n=88)



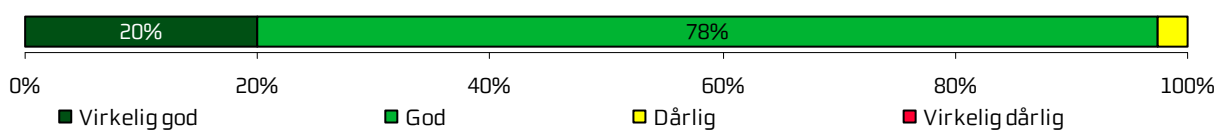
Vurdering af mundtlig information (n=90)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=64)



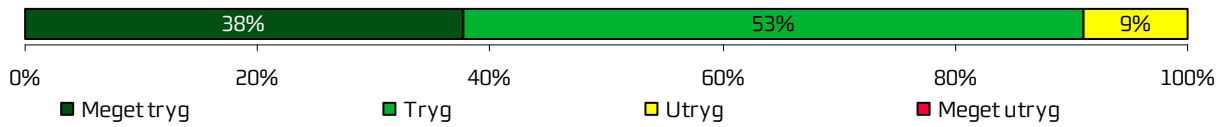
Vurdering af informationsmateriale (n=40)



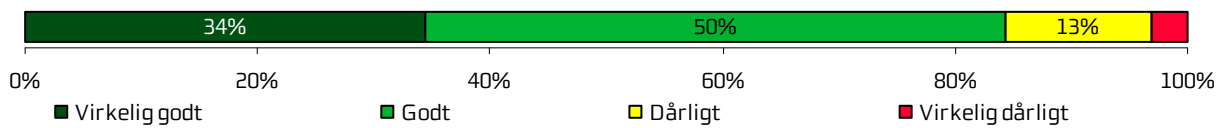
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	90 %	90 %	94 %	79 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98 %	88 % *	90 % *	99 %	84 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	91 % *	51 % *	73 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	98 %	-	-	96 %	76 % *	89 % *

Udskrivelse

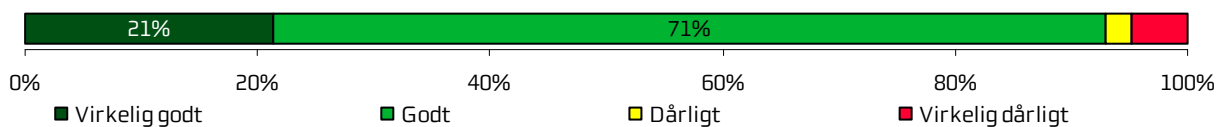
Tryghed ved udskrivelse (n=90)



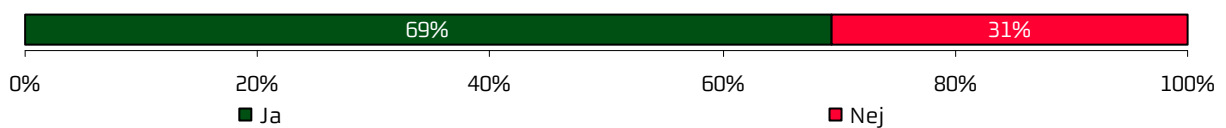
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=32)



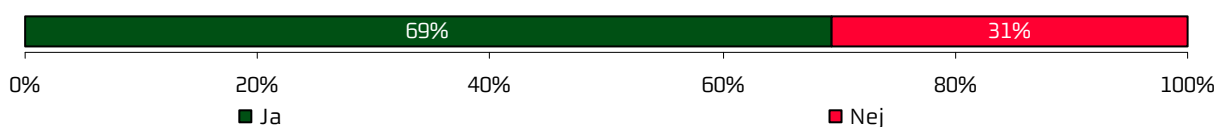
Orientering af praktiserende læge (n=42)



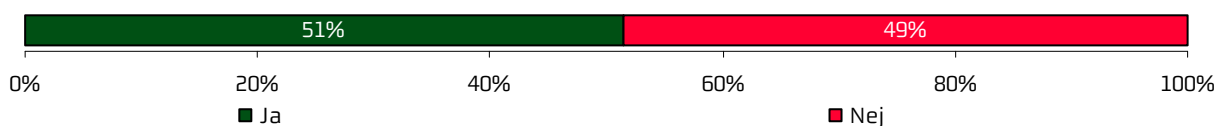
Information om kostens betydning for helbredet (n=49)



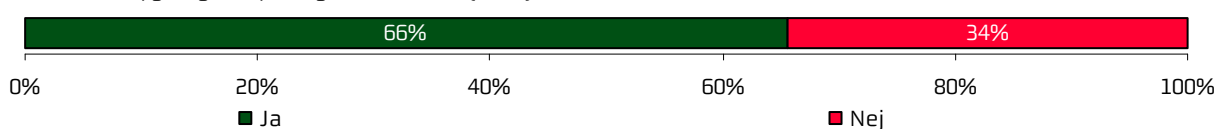
Information om motions betydning for helbredet (n=49)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=35)



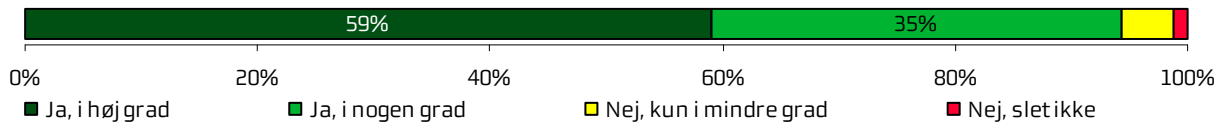
Information om rygningens betydning for helbredet (n=32)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91 %	91 %	91 %	92 %	82 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	84 %	83 %	90 %	91 %	70 %	83 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	93 %	94 %	94 %	93 %	78 % *	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	69 %	-	-	95 % *	56 %	71 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	69 %	-	-	97 % *	58 %	77 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	51 %	-	-	82 % *	43 %	64 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	66 %	-	-	93 % *	47 %	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Personalet lyttede med interesse (n=88)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	94 %	91 %	92 %	97 %	84 % *	92 % *

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	23
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	5
Pleje	7
Relationer til personale	4
Ventetid	1

Sengeafsnit P4 vest kirurgi

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
1	For lang ventetid. Fem måneder.	Godt
3	Jeg havde haft ondt længe, men lægen sagde, at de ikke rigtig kunne gøre noget. Men så kom jeg ind til en af de andre, som med det samme indlagde mig, fordi mit infektionstal var blevet så højt.	Godt
9	Jeg kom fra skadestuen.	Virkelig godt
14	Blev indlagt akut.	Dårligt
15	Der gik kort tid fra min læge henviste til jeg blev indlagt.	Godt
19	Indlæggelse akut!	Virkelig godt
20	Kom fra andet sygehus.	Virkelig godt
22	Blev indlagt akut.	Godt
23	Akut indlagt.	Virkelig godt
27	Jeg var teknisk set indlagt, men overnattede ikke på sygehuset. Mødte op hver anden dag til behandling.	Virkelig godt
28	Indlagt akut via vagtlæge.	Virkelig godt
30	Jeg blev akut indlagt.	Virkelig godt
31	Nej. Jeg blev akut indlagt i [flere] dage.	Uoplyst
32	Akut indlagt blindtarmsbetændelse.	Godt
33	Blev akut indlagt, derfor er mange af spørgsmålene svære og irrelevante for mig at svare på. Fik en god behandling og godt personale.	Uoplyst
34	Blev indlagt hastigt med ambulance (tarmslyng). Kom på P4 med det samme. Men ellers synes jeg det går hurtigt med at få indkaldelse.	Godt
36	Akut indlæggelse.	Virkelig godt
37	Jeg oplevede en rigtig lang ventetid, hvori jeg var velinformeret, om alt der foregik. Det kunne være en god ide at anbefale folk at tage deres computer eller tablet med, hvis der er sådan, at der ikke er en bestemt tid til operation.	Godt
42	Blev akut indlagt.	Uoplyst
43	Nej, synes, de alle sammen er rigtig søde, og jeg er sjældent indkaldt. Ryger tit af sted akut.	Godt
48	Blev indlagt via egen læge. Akut.	Godt
52	Jeg blev indlagt akut.	Godt
55	Efter undersøgelserne, blev jeg straks indkaldt til operation i løbet af få dage.	Godt

Sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Modtagelsen
1	Sekretæren var sur :-{.	Dårlig
3	Da jeg kom ind på hospitalet, fik jeg med det samme en seng.	Virkelig god
4	Personalet var fantastisk i hele forløbet.	Virkelig god
9	Venlig og imødekommende sygeplejerske, trods weekend.	Virkelig god
11	Vi blev bare henvist til dagligstuen. Der sad vi/jeg faktisk stort set også ti timer senere. Jeg havde dog fået en seng, men ellers ingen form for information/kommunikation.	Virkelig dårlig
13	Følte, at jeg blev set som PERSON og ikke bare et CPR-nummer.	Virkelig god
14	Akut modtageafdeling.	Uoplyst
18	Det varede to og en halv time, inden han kom ind på stuen. De sagde, de havde så travlt.	Dårlig
28	Venlige og positive mennesker.	God
34	Nej, det er meget fint.	God
39	Modtagelsen var god og venlig, men der var ventetid på ca. en time, hvilket føles længe, når man er dårlig.	God
43	Synes tit, de virker stressede og forvirrede, men ikke noget, der generer mig som sådan, men hvis jeg har haft rigtig ondt, har det være træls, der er gået noget tid.	God
48	Lå på [en afdeling] fra [om eftermiddag til midnat]. Blev flyttet på P4 [til midnat] (glemte at modtage mig). Måtte ringe, da jeg lå med drop.	Uoplyst
51	Rolige personaler og god behandling på trods af weekendindlæggelse.	God

Sengeafsnit P4 vest kirurgi

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Fejlhåndtering
7	Jeg oplevede, at når jeg ringede og skulle tisse, tog det lang tid, inden der kom hjælp.	Dårligt
8	Manglende medicin, GLEMT medicin.	Godt
11	Det var meningen, at jeg skulle CT-scannes, men ikke før jeg truede med at tage hjem, kunne man så tage sig sammen til at gøre noget.	Virkelig dårligt
14	Fik IKKE antibiotika til tiden, og smertebehandlingen var IKKE ok.	Dårligt
21	Ja, sterilitet ved katerisation, jeg var heldig, forsøget mislykkedes, der blev fundet nyt kateter og steriliteten blev ikke brudt anden gang.	Virkelig dårligt
32	Ventede [rigtig mange] timer på at blive opereret, blindtarmen sprang. Er [en sådan] ventetid OK?	Godt
34	[En sygeplejerske]. Jeg har ingen tyktarm, så jeg har det slemt, og hun stak et termometer op i endetarmen, hvor der er lukket. Fik en meget stærk blødning. Meget smertefuldt.	Godt
35	På grund af overbelægning på afdelingen blev vi sendt hjem for hurtigt og måtte genindlægges. Situationen blev ikke ordentligt vurderet, pga. af overbelægningen fik vi følelsen af, at det var bedst vi tog hjem. Ved genindlæggelsen var der fortsat overbelægning og vi måtte ligge på gangen.	Virkelig dårligt
41	De glemte at give mig medicin en aften.	Godt
44	Efter ti dage gled tarmene fra hinanden og operation var derfor nødvendig.	Virkelig godt
45	Følelsesløshed i højre lår.	Godt
47	Da man efter [flere] undersøgelser fortsat ikke vidste, hvad smerterne skyldtes, valgte man at nedsætte den stærkt smertestillende behandling og udskrive mig med beskeden om, at det nok var fantomsmerter af en blindtarmsoperation for over 20 år siden. I stedet for at lade medicinske læger undersøge mine smerter.	Dårligt
51	I forbindelse med udskrivelse, skulle mine prøvesvar kommunikeres til en anden region [], hvilket ikke gik særlig hurtigt, desværre. Dette resulterede i, at jeg kom til en unødvendig samtale med læge, idet der ikke kunne stilles diagnose.	Godt
53	Indkaldt en dag, men sendt hjem igen om eftermiddagen med besked om at komme igen næste dag.	Godt

Sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
4	Nej, for jeg har hukommelsesproblemer.	Dårligt
13	Følte, at alle var kompetente på hvert deres fagområde. Dygtige folk! God information omkring forløbet.	Virkelig godt
16	Har været meget tilfreds med Horsens Hospital afdeling P4, de gange jeg har været indlagt	Virkelig godt
21	Oplevede at faste til [om aftenen] en dag. Så blev undersøgelsen aflyst. Dagen før blev undersøgelsen også aflyst pga. manglende tid hos lægerne. Næste dag mislykkedes undersøgelsen. Næste dag igen er der planlagt undersøgelse for at komme på operation dagen efter. Undersøgelsen aflyses. Tak til NN, som griber ind og får sørget for, at undersøgelsen foretages den næste dag, hvor indgrebet så også bliver. Alt for megnt venten og fasten hver gang.	Godt
24	Personalet var altid flinke, men der var et kæmpe problem med at komme på toilet, da der var alt for få toiletter, og når man så skulle udrenses. Det var på grund af ombygning, men meget ubehageligt.	Godt
35	Vores tanker er, om en hurtigere operation kunne have reddet, at blindtarmen bristede, og dermed krævede mere efterbehandling.	Dårligt
37	Den lang ventetid var lidt for meget. Jeg kom ind [om morgenen], som der stod i brevet, og fik min operation [sent om aftenen]. Jeg synes, det er lidt for meget. Det vil også være rar at den [læge], jeg snakker med, er det samme, der opererer mig.	Godt
39	Mit behandlingsforløb [] var hurtigt og effektivt, men måske kunne der have været arrangeret, at en hjemmesygeplejerske efterfølgende i de næste [] dage kom og gav mig [medicin] i stedet for, at jeg skulle komme ind på afdelingen.	Virkelig godt
40	Jeg synes, at der var enorm stor forskel på sygeplejerskernes (personalets) faglighed/dygtighed. Mange var jeg meget imponeret af, meget omsorgsfulde og dygtige. Lægerne var meget forskellige. De yngste udviste stor faglighed og empati. Ærgerligt at der ikke er større sammenhæng i forhold til lægerne. Ny læge	Godt
43	Synes tit, ventetiden er rigtig lang, og ikke altid man får et så hurtigt svar, og tit synes jeg, forløbet tager et par dage mere end nødvendigt.	Godt
47	Jeg følte, de gjorde meget for at udrede mit smertebillede, men da de ikke fik noget resultat af deres udredning, gik de i sort og gav op.	Godt
49	Jeg blev i mit behandlingsforløb opereret [flere] gange. De [] første gange var der meget lang ventetid. Jeg mødte ind om morgenen og blev opereret om eftermiddagen. Det har jeg fuld forståelse for, da mit problem ikke var særligt alvorligt. Det ville dog have været nemmere for mig at vente, hvis jeg hele tiden havde vidst, hvor jeg stod henne på ventelisten. Kan det lade sig gøre at vise dette på en skærm eller lignende, så også patienten kan se, hvor man er på listen? For personalet må jo have den information et sted, så måske det kunne lade sig gøre at synliggøre den samme information for patienten?	Godt
55	Det kunne have givet mere sammenhæng for mig, hvis kontaktsygeplejerskerne havde været mere gennemgående, istedet for en ny hver dag. Jeg oplevede mest dygtige sygeplejersker, men oplevede nogle med ansvar for mine medpatienter, som ikke var gode til at se deres behov.	Godt

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	Selvom de var gode til at informere mig om undersøgelserne, fandt de aldrig årsagen til mine mavesmerter.	Godt
6	Sproget i indkaldelsesbreve er præget af "fagsprog" og standardudtryk, der virker forvirrende på modtageren. Eksempel: Du indkaldes til kontrol. Det betyder en samtale. Endokrinologisk Ambulatorium? Ja, det ved vi da alle, hvad er.	Godt
11	Man må vel ikke tale om "amatørarbejde", når der er tale om uddannet personale. Men det var det, vi/jeg følte. En form for ligegyldighed.	Virkelig dårligt
12	Før operation lød det som om, jeg kunne gå på arbejde senest [nogle] dage efter. []. Fungerede først normalt og uden gener [flere uger] efter operationen. Til kontrol blev jeg oplyst om, [at] det var helt normalt med [flere] ugers restitution.	Godt
13	Blev godt informeret. Dog blev jeg ikke ringet op dagen efter udskrivning som lovet (af en sygehjælper).	Virkelig godt
34	Nej.	Godt
37	Jeg havde selv læst meget om min situation på internettet og havde nogle spørgsmål til kirurgisk læge, hvilket han svarede godt på. Så på den måde var jeg tryk med []. Men da jeg var på operationsstue, så var det en anden kirurgisk læge!!! What!!!	Godt
40	Ingen har kontaktet mig efter, dog kontakt til egen læge. Jeg har manglet information om genoptræning og eventuelle tilbud om dette.	Godt
43	Den er både god og dårlig. Tit skal man selv holde sig opsummeret og hive fat i en for at få noget at vide. Jeg er født med [en kronisk sygdom] og har været i narkose [mange gange], så jeg har vænnet mig til at skulle lukke munden op selv, men bestemt ikke alle, der tør det.	Godt
47	Den blev givet af en person under uddannelse.	Godt
49	Jeg har ikke fået nogen skriftlig information om min sygdom (en såkaldt anal abscess). Det kunne jeg måske godt have fået. Jeg har fået at vide, at det nok ville tage lang tid, inden såret efter operationen var helet, og at det godt kunne komme igen, men kun i små bemærkninger her og der fra læger og sygeplejersker. Det er faktisk et langt forløb som for mit vedkommende har varet i snart seks måneder, og som ikke er ovre endnu. Det forekommer mig, at læger/sygeplejersker godt har vidst, at det nok ville gå sådan, men ingen har specifikt sagt det til mig før.	Godt
50	Jeg kom til at ligge på min venstre arm, som er lammet efter en hjerneblødning, men jeg har meget ondt i den, så det føltes som om de var ved at rive min arm af, så min arm var sort fra håndleddet og op til albuen. Dem som så den blev let bange. "Hvad er der sket?" [spurgte de]. Jeg sagde "Det er blot en blodansamling". Færdig med det, nu er den væk.	Uoplyst
55	Kunne have ønsket en snak med NN lægen, hvor han havde gennemgået mit operationsforløb efterfølgende, og derudfra [være] blevet orienteret om, hvilke gener jeg kunne forvente i forbindelse med helingsprocessen. Har været meget usikker på, om symptomerne, jeg har haft, har været en naturlig del af helbredelsen.	Godt

Sengeafsnit P4 vest kirurgi

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Sengeafsnit P4 vest kirurgi	Samlet indtryk
3	Jeg synes, det var lidt træls, at jeg blev udskrevet, når de ikke havde fundet ud af, hvorfor jeg har ondt.	Godt
8	Hjemtransport sørger jeg selv for.	Godt
11	Ja! Jeg udskrev vist mig selv efter ti timers ørkesløs venten.	Virkelig dårligt
12	Lidt øv at skulle "smides" ud af sengen, da der opstod en akut situation. Jeg var træt og ør efter operationen. Personalet gjorde hvad de kunne og tog hånd om mig. Fremskyndede min udskrivelse.	Godt
22	Ryger og drikker ikke.	Godt
34	Nogle gange for hurtigt, da jeg er alene.	Godt
43	Nej, klarer tingene selv. Efter at have været i narkose [rigtig mange gange] over [flere] år lærer man selv at være sin egen læge/behandler, så tit ved jeg bedre selv.	Godt
47	Jeg følte mig til grin og hånet, da lægen stod og sagde, at det nok var fantomsmerter efter en operation, der var foretaget [mange] år tidligere. Det gør, at jeg fremadrettet vil gøre alt for at benytte et andet sygehus.	Godt
51	Jeg havde lidt svært ved at komme hjem, da jeg var indlagt en times kørsel fra mit hjem (en anden region). Min mand passede vores børn og var nødt til at finde pasning til dem lidt hurtigt for at kunne komme og hente mig. Havde jeg været indlagt tættere på mit hjem, havde der ikke været noget problem med hjemtransporten så sent om aftenen. Men idet jeg var så langt væk hjemmefra, og der ikke var mulighed for hjælp til transport, blev det en dårlig oplevelse at blive udskrevet sidst på dagen.	Godt
55	Kunne ønske, at jeg havde været bedre forberedt på, hvordan kroppen reagerer i helingsprocessen. Hvad der er almindeligt, og hvad jeg skulle være opmærksom på. Det har gjort mig meget usikker, da mit helbredelsesforløb har været meget længere, end det læge NN snakkede om.	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
1	Maden var god og smagte rigtig godt. Sammenligner med et andet sygehus. Det er meget bedre i Horsens!! :-) Det betyder rigtig meget for patienten og den pårørende, og der var nok!! [Pleje]	Godt
2	Maden/forplejning VIRKELIGT GOD. [Pleje]	Virkelig godt
4	Det var noget med toiletter, der var for lidt toiletter. Med hensyn til min sygdom. Det var katastrofalt. Dårligt toiletforhold. [Fysiske rammer]	Dårligt
5	Mere information. Komme når man ringer. Ikke tid til patienter. [Kommunikation og information, Pleje]	Dårligt
6	Toiletforholdene var ringe, da adskillige toiletter var aflåste. Man blev bl.a. henvist til at gå ind på andre stuer (hvor patienterne blev forstyrret). [Fysiske rammer]	Godt
8	Lå på firesengsstue, hvor toilettet var aflåst af arbejdstilsynet, så der var to brugbare toiletter på afdelingen! Ikke morsomt, når man får afføringsmiddel til forestående undersøgelse af tarmen! [Fysiske rammer]	Godt
10	Der er toiletter på hver stue, men de er aflåst, så 40 patienter skal deles om fire toiletter, der samtidig er baderum. Det er særdeles uheldigt på en afdeling, hvor flere patienter er igennem et tarmudrensningsforløb. Dette førte fx i mit tilfælde til et uheld på gulvet. [Fysiske rammer]	Godt
11	Jeg oplevede flere, der sagde, at de sådan set ikke havde fået nogen god modtagelsesinformation, og det var ikke kun patienter fra P4. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
11	Håber ikke, denne blot bliver i statistikken, det har virkelig været en træls oplevelse. [Kommunikation og information]	Virkelig dårligt
12	Pga. ombygning var der kun tre toiletter til afdelingen. Ikke optimalt, når de fleste af os i den grad havde brug for at benytte toilettet ofte. [Fysiske rammer]	Godt
13	På trods af travlhed følte jeg, at der altid var tid til at svare på mine spørgsmål. Personalet er gode til at komme på "uopfordret besøg" på stuen. Det giver trykthed!! TAK for god behandling. [Pleje]	Virkelig godt
14	Personalet skal være meget mere på patientstuerne for at hjælpe patienterne. Jeg følte, at jeg skulle klare alt selv, og det var lige fra da jeg kom fra opvågningen til udskrivelsen. Det kan ikke være rigtigt, at patienterne på stuerne skal passe hinanden. Og to toiletter/bad til en hel tarmafdeling. Det er SLET ikke ok. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
15	Der manglede i høj grad toiletter, da halvdelen af dem, der er på afdelingen, er lukket. Det er ikke særlig hensigtsmæssigt, når man skal udrenses inden undersøgelser. Der mangler i høj grad både radio og fjernsyn på sygestuerne. [Fysiske rammer]	Godt
17	Jeg heldig at have toilet ved siden af sengestuen. Skulle dele med andre sengestuer. Ganske ok, at der var til hver stue. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
20	Dårlige toiletforhold bl.a. pga. ombygning.	Virkelig godt

- [Fysiske rammer]
- 21 Rengøring OK [på] P4, men dårlig i modtagelsen. Vasketøj blev ikke fjernet fra toiletterne, før vi bad om det. Godt
- Toiletterne er utidssvarende.
- Personalet tager fint vare på patienter, og sygeplejersken og lægen sørgede for at jeg blev på P4 og ikke blev overflyttet til anden afdeling. Tak for det.
- Der er for mange på OP-programmet, så jeg kom til at faste to dage unødvendigt. Det er psykisk hårdt at tro, man skal til undersøgelse og så blive afvist. Jeg synes selvfølgelig, at I er nødt til at visitere de mest akutte til at få behandling først.
- [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
- 22 Stuens toilet var ude af drift pga. ombygning. Godt
- [Fysiske rammer]
- 25 Fik for første gang, i et [mange] årigt forløb med hyppige tarmslyng, en brugbar forklaring. Det er dog kun mundtlig, da det ikke stod i skrivelsen til praktiserende læge. Men jeg er glad. Godt
- 26 Toiletforholdene var virkelig dårlige, men det var jo nok pga. ombygning. Så ellers var alt fint. Virkelig godt
- [Fysiske rammer]
- 27 Det er et meget venligt personale, som arbejder på P4. Det gælder alle, både læger, sygeplejersker og servicepersonale. Virkelig godt
- [Relationer til personale]
- 28 Utrolig venligt og imødekommende personale. Godt humør og smil til lægerne. Virkelig godt
- [Relationer til personale]
- 29 Jeg så gerne, at de gjorde lidt mere ud af rengøringen, men de har jo nok ikke mere tid til det, men jeg fik en god behandling, da jeg var der. Virkelig godt
- [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
- 30 Afdelingen var under reparation og manglede toiletter. Virkelig godt
- [Fysiske rammer]
- 32 Være mere præcise i deres behandling. Fik ikke antibiotika til de aftalte tider, skred seks timer. Godt
- [Kvalitet i behandling]
- 33 Noget jeg ikke forstår! I opholdsstuen var der opsat sprittdispensere med opfyldning til at spritte hænder, inden man gik ind. Oplevede flere gange, at der kom sygepersonale og hentede drikke- og madvarer i køleskabet uden at spritte hænder. Har de ikke ligeså mange bakterier på hænderne? Det undrede mig meget. Uoplyst
- [Fysiske rammer]
- 34 Toiletforholdene er meget dårlige. Godt
- Rengøringen er ringe, er bange [for] at [det] smitter. Er der [] meget [alene], og man er bange. Ellers synes jeg, P4 er dejlig. Men [] modtagelsen er ikke god, når man kommer og skal undersøges [].
- [Fysiske rammer]
- 35 Under indlæggelsen var patienten ved at blive fejl medicineret, grundet fejl registrering i journalerne. Det skete i skiftet mellem sygehus og hjemmeplejen. Hvorfor var et barn indlagt på en voksenafdeling? Dårligt
- [Kvalitet i behandling]
- 37 Rengøring var god, men toiletterne... dem kan der godt gøres noget ved! Godt
- [Fysiske rammer]
- 38 Det eneste, der var træls, var toiletterne. Virkelig godt
- [Fysiske rammer]
- 39 Jeg blev uden videre anbragt på en stue sammen med en mandlig patient, da jeg kom op fra opvågning. Det føltes grænseoverskridende og mærkeligt for mig. Det er nok vigtigt at spørge Virkelig godt

	patienterne først, og ikke gøre det til et problem for patienten, hvis svaret er, at man helst ikke vil ligge på blandet stue.	
40	Mere GENNEMGÅENDE LÆGE (altså færre læger i det enkelte forløb). Enkelte læger havde en overfladisk væremåde, manglede nærvær. Jeg følte mig ikke set eller hørt. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
42	Jeg blev fint og godt undersøgt. Tusind tak for det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
43	Når jeg er indlagt i Horsens, og tit længere tid ad gangen [], mangler jeg noget at lave, især tv, som kun er i opholdsstuen eller på enestuerne. Og selv om man bliver lagt på en firemandsstue, kan man godt være dårlig. Har tit så ondt, at jeg ikke kan holde ud at være oppe, men er tvunget til at gå over i opholdsstuen, hvis jeg skal se lidt tv. [Fysiske rammer]	Godt
46	Når arbejdstilsynet lukker de badeværelser, der hører til de enkelte sengestuer, bør der etableres nødtoiletter. Her er tale om en Mave- Tarmkirurgisk Afdeling, hvor patienter kommer til udtømning inden operation og bagefter skal have fordøjelsessystemet til at fungere igen. Det kræver privatliv og ro, hvilket ikke lader sig praktisere, når mange patienter skal dele ganske få toiletter. Patienter til udtømning har ikke overskud til at rense toilet efter sig. Det efterlader uhumske toiletkummer, der er beskidte i ordets oprindelige betydning, og da man selv er syg og ikke lige har kræfter til at gøre rent, er der ikke andet for end at lukke øjnene og forrette sin nødtørft. Længe leve hygiejnen, det er bare ikke her! Selv slap jeg med skrækken og kom som kvinde til at ligge på en firesengs stue med tre andre kvinder, men det forlyder, at man blander mænd og kvinder på sengestuerne. Nej tak! Ét er, at man skal dele privatliv, stuegang og sygepleje med vildt fremmede, men med vildt fremmede af det modsatte køn? Worst case scenario: Du er indlagt til operation med forudgående udtømning. Toiletterne er optaget, og du får tilbudt en bækkenstol på sengestuen, delvist skjult bag en flytbar skærm, som alle kan kigge hen over. En af herrerne i de andre senge er for dårlig til at forlade stuen, hvor gerne han end ville. Nu er han tvangsindlagt til lydbilledet af flere timers diarré henne i hjørnet. Lyder det ikke bedårende? Skulle det nogensinde ske for mig, har jeg tænkt mig at barrikadere mig på Sygehusledelsens private toilet. Heldigvis er plejepersonalet enestående og forsøger at få alt til at glide. Hatten af for deres venlige og professionelle tilgang til patienterne til trods for fysiske rammer under al kritik (en Mave- Tarmkirurgisk Afdeling med ALT for få toiletter) og til trods for ledelsens mangel på psykologisk sans (blandede sengestuer). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
48	Generelt godt, men var så uheldig at ligge ved siden af en [anden patient], som fyldte uhyre meget, støjende adfærd både morgen og i middagsstunden var der mange pårørende (telefonsamtaler hele tiden). Kunne godt tænke mig, at personalet var lidt mere konsekvente med at bede om ro. Jeg påtalte det flere gange for personalet.	Godt
49	Generelt en rigtig god oplevelse (omstændighederne taget i betragtning). Den eneste forbedring kunne være, at patienterne løbende blev underrettet via en oversigtskærm om, hvor de var henne på ventelisten til operation. [Ventetid]	Godt
52	Der var ikke toiletter nok. Man skulle gå frem og tilbage mellem tre eller fire toiletter for at finde et ledigt toilet, og dobbeltdøren var så irriterende. Aftensmad var dårlig. Intet smagte godt, det var ligesom fabriksmad. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
54	Uanset om man kan se nullermænd eller støv/håndvask/wc, skal der gøres rent, og gerne flytte ting på gulvet og ikke køre udenom. Der går også for lang tid, før sengebordet bliver rengjort eller skiftet ud. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
55	Toilet forholdene var meget dårlige. Det var meget ubehageligt, at have problemer med maven, og ikke have mulighed for toilet på stuen. En høj stress faktor. Opmærksomheden på kosten på sygehuset var rigtig god, både med fin servering af mad, og mulighed for at få forskelligt mad på alle tider. Sygeplejerskerne havde meget travlt indimellem, rutinefunktioner blev i de situationer skubbet. I de situationer kunne jeg fornemme, at det jeg ville henvende mig til sygeplejersken om, skulle være meget vigtigt, ikke på grund af dårlig vilje, men på grund af arbejdspress. [Fysiske rammer, Pleje, Relationer til personale]	Godt

