

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Akut indlagte patienter på
Kirurgisk sengeafsnit Vest
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Fejl.....	20
	Servicestandard	22
	Smertelindring.....	24
	Info under indlæggelse.....	26
	Udskrivelsesinfo	28
	Hjemmepleje	30
	Forbedret helbred og inddragelse.....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	189
Besvarelser fra patienter:	93
Afsnittets svarprocent:	49%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

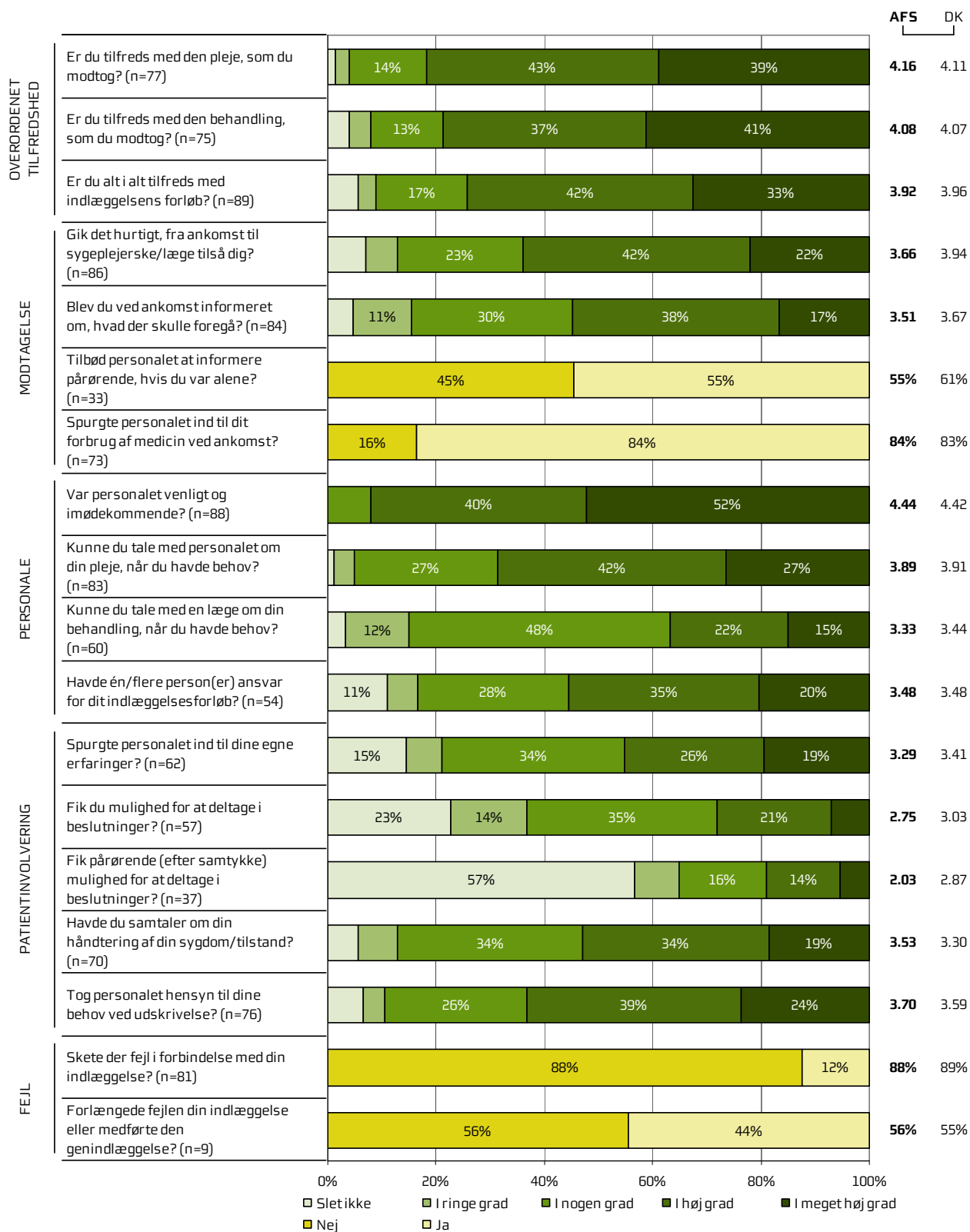
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

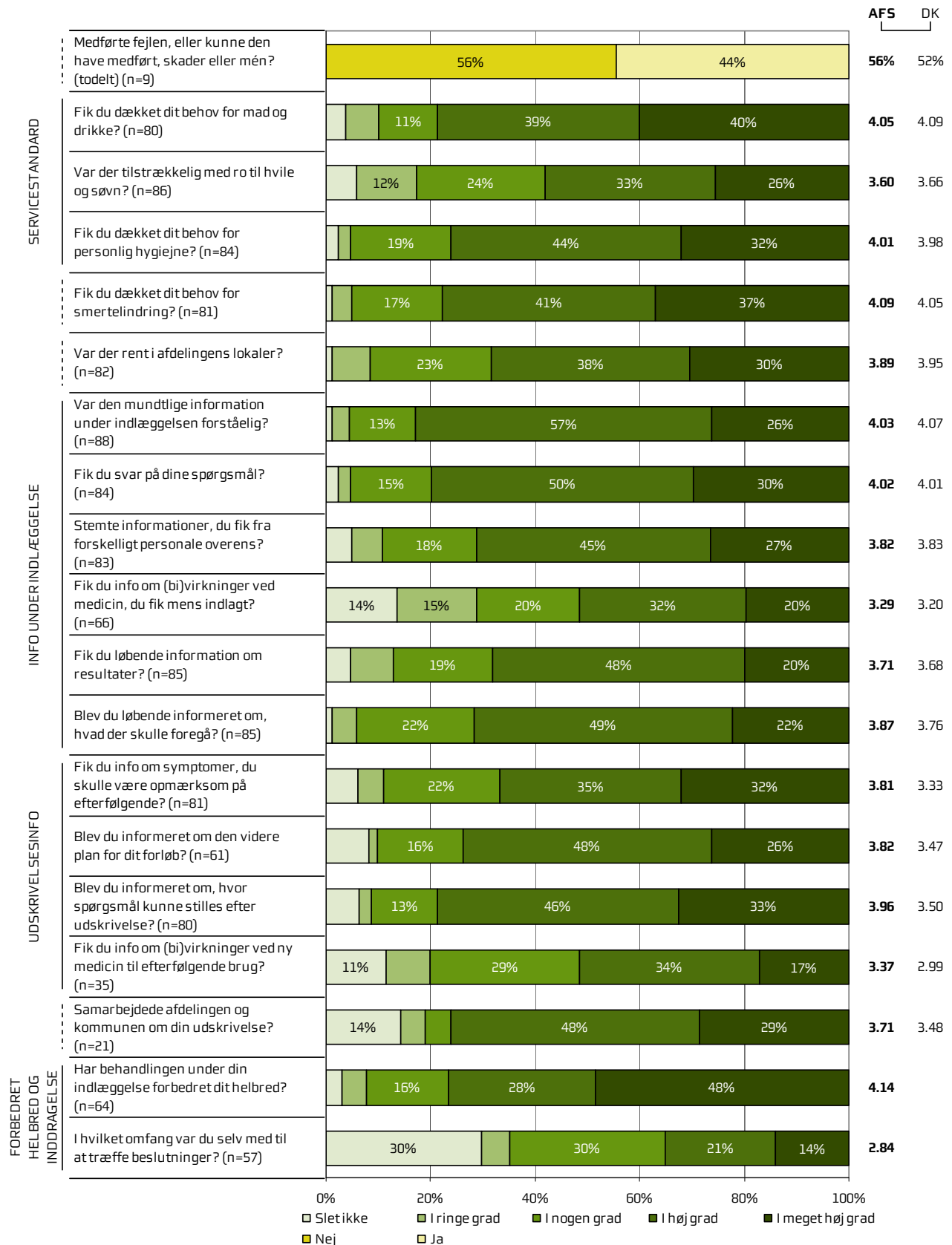
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

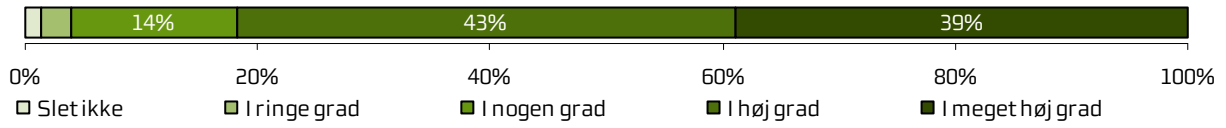
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

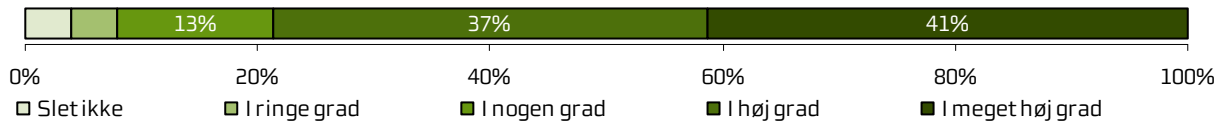
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordenet tilfredshed

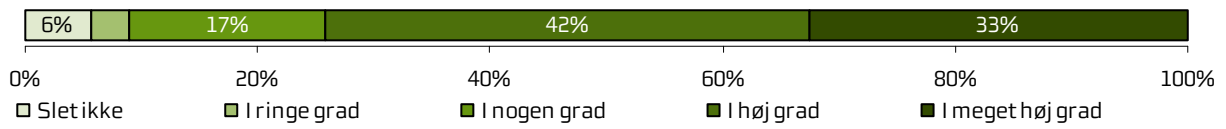
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=77)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=75)



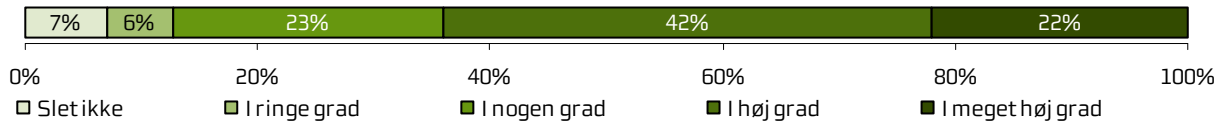
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=89)



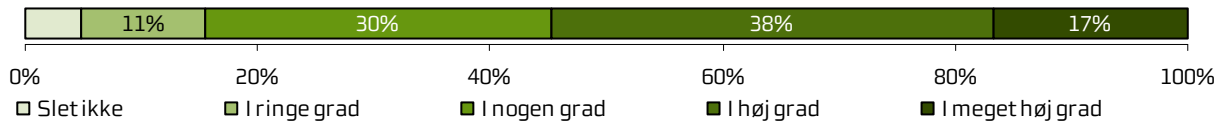
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,16		4,11	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,08		4,07	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,92		3,96	

Modtagelse

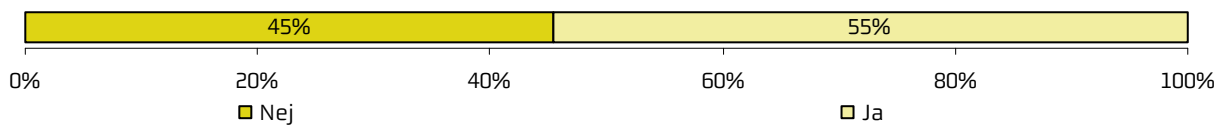
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=86)



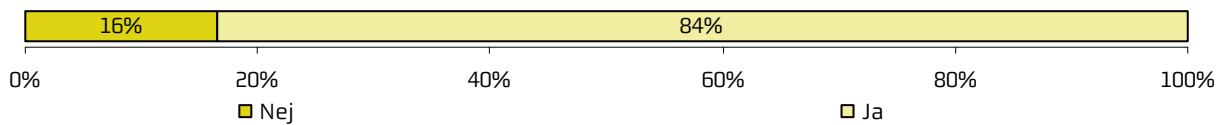
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=84)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=33)



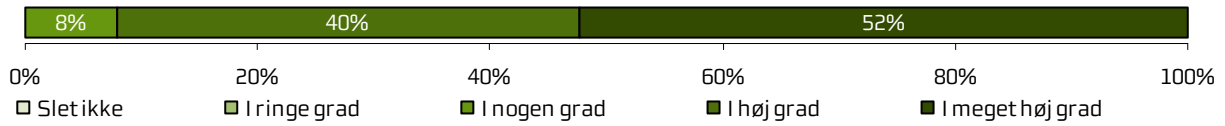
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=73)



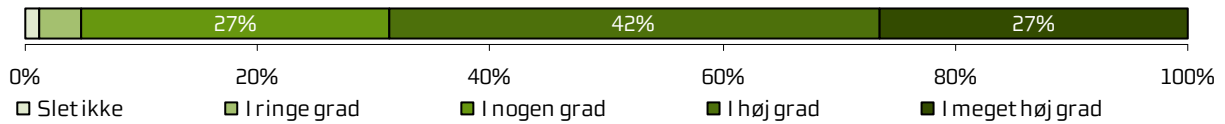
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,66		3,94	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,51		3,67	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		55 %	61 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		84 %	83 %	

Personale

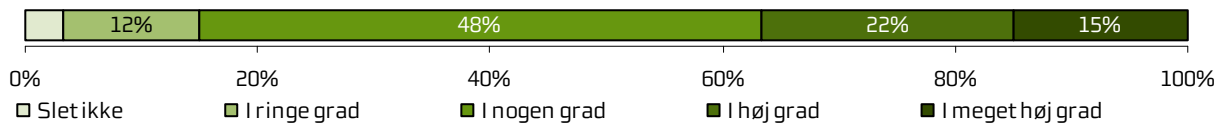
Var personalet venligt og imødekommende? (n=88)



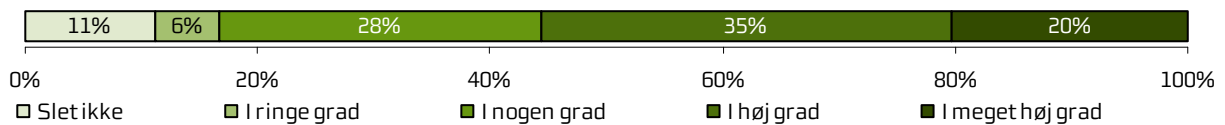
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=83)




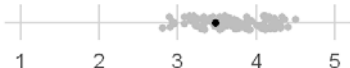


Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=60)



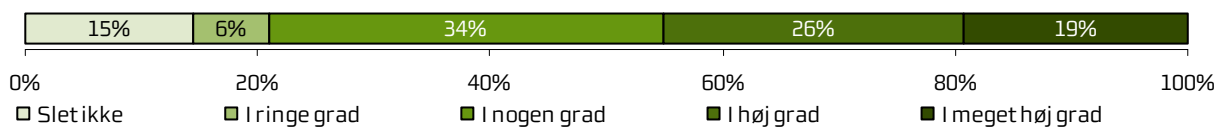
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=54)



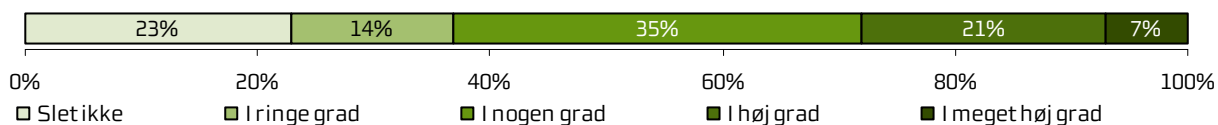
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,89		3,91	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,33		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,48		3,48	

Patientinvolvering

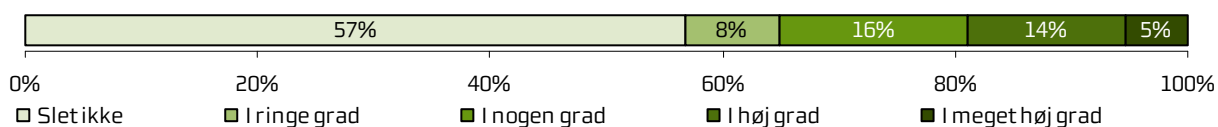
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=62)



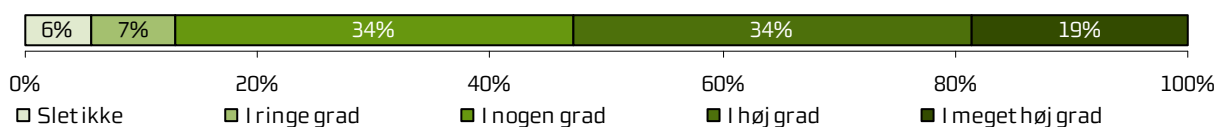
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=57)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=37)



Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=70)



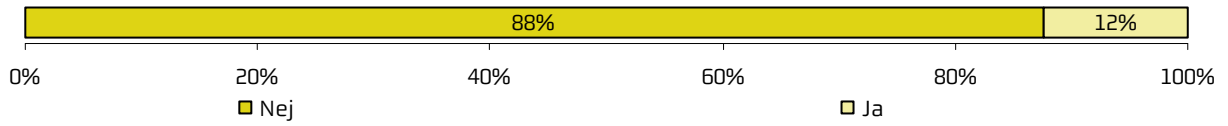
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=76)



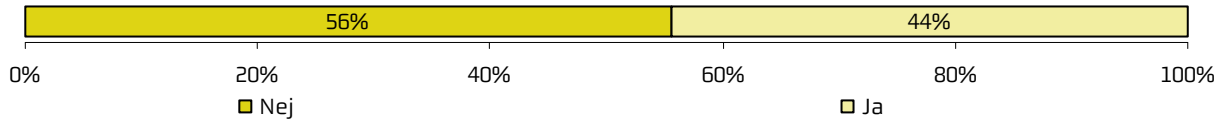
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,29		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,75		3,03	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,03		2,87	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,53		3,3	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,7		3,59	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=81)



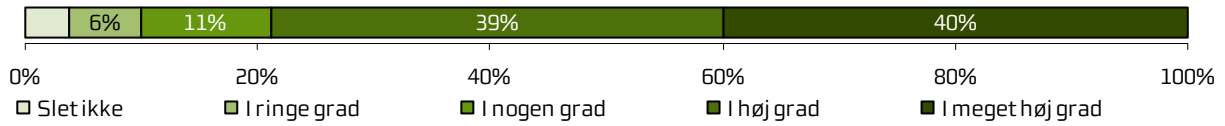
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=9)



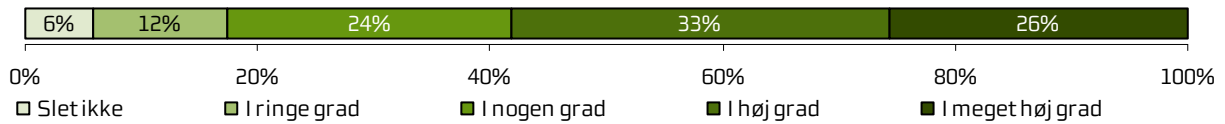
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		88 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		56 %	55 %	

Servicestandard

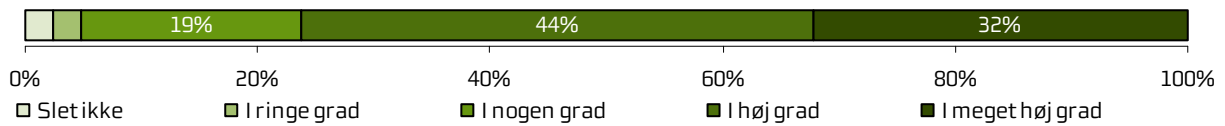
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=80)



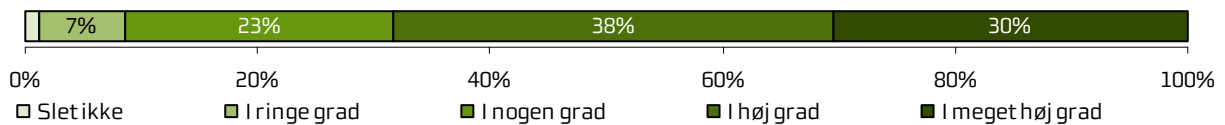
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=86)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=84)



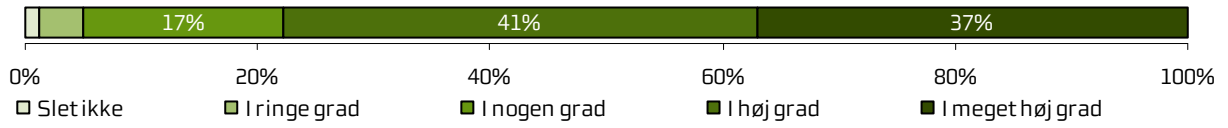
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=82)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,05		4,09	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,6		3,66	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,01		3,98	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,89		3,95	

Smertelindring

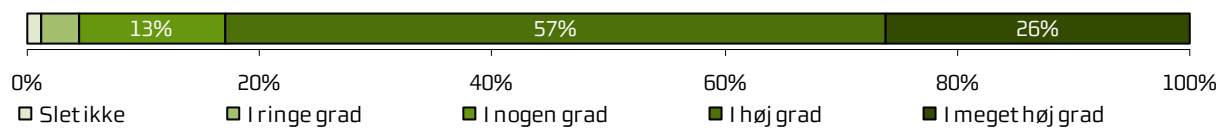
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=81)



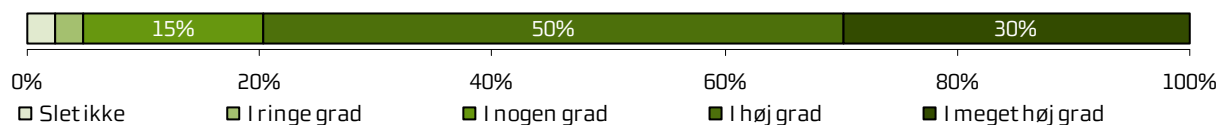
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,09		4,05	

Info under indlæggelse

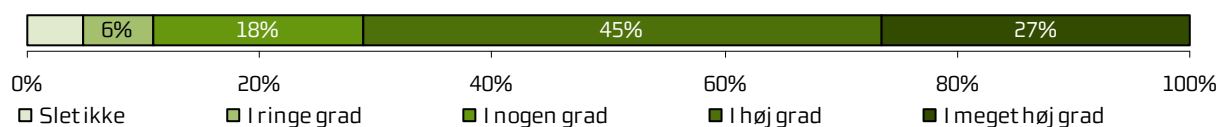
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=88)



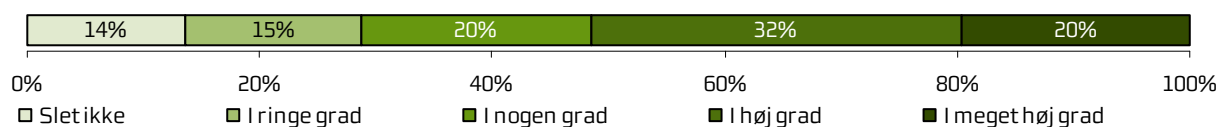
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=84)



Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=83)



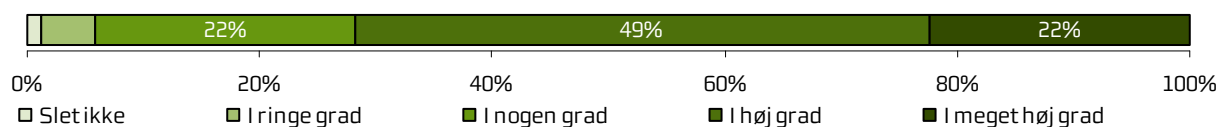
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=66)




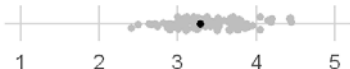




Fik du løbende information om resultater? (n=85)



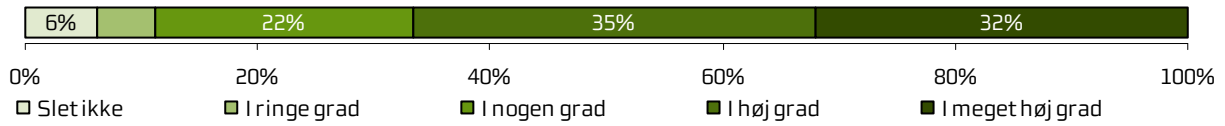
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=85)



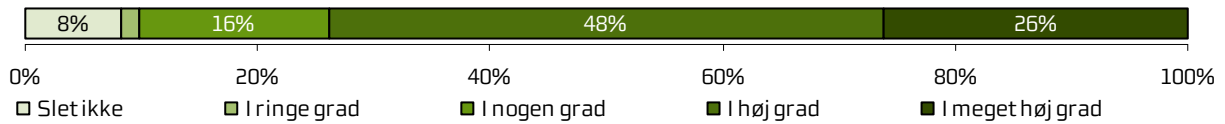
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	4,03		4,07	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,02		4,01	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,82		3,83	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin, du fik, mens du var indlagt?	3,29		3,2	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,71		3,68	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,87		3,76	

Udskrivelsesinfo

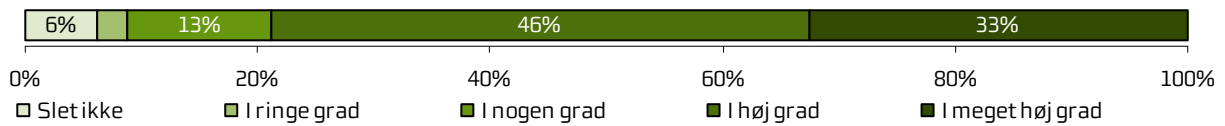
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=81)



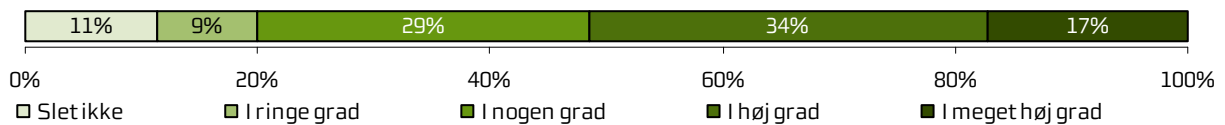
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=61)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=80)



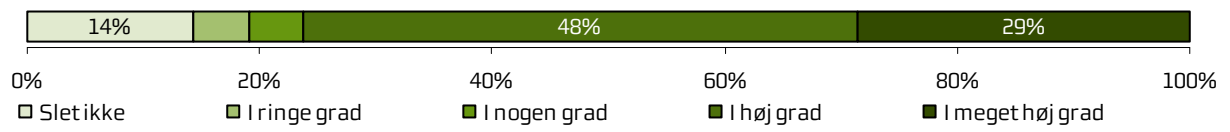
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=35)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,81		3,33	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og genoptræning?	3,82		3,47	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,96		3,5	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,37		2,99	

Hjemmepleje

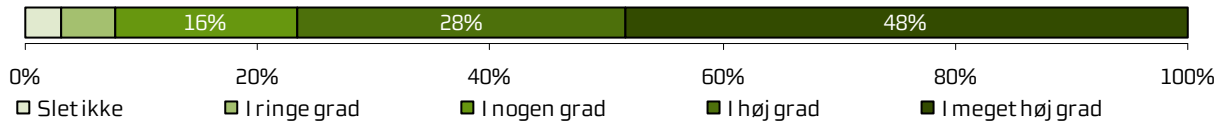
Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=21)



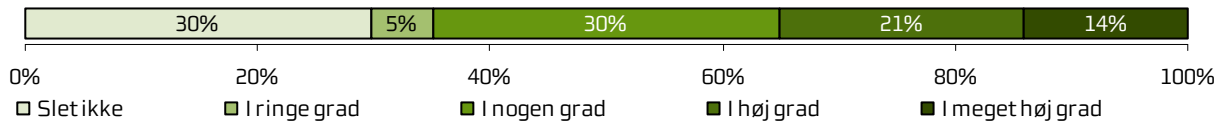
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,71		3,48	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen under din indlæggelse forbedret dit helbred? (n=64)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=57)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling, du modtog under din indlæggelse, på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	4,14			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,84			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

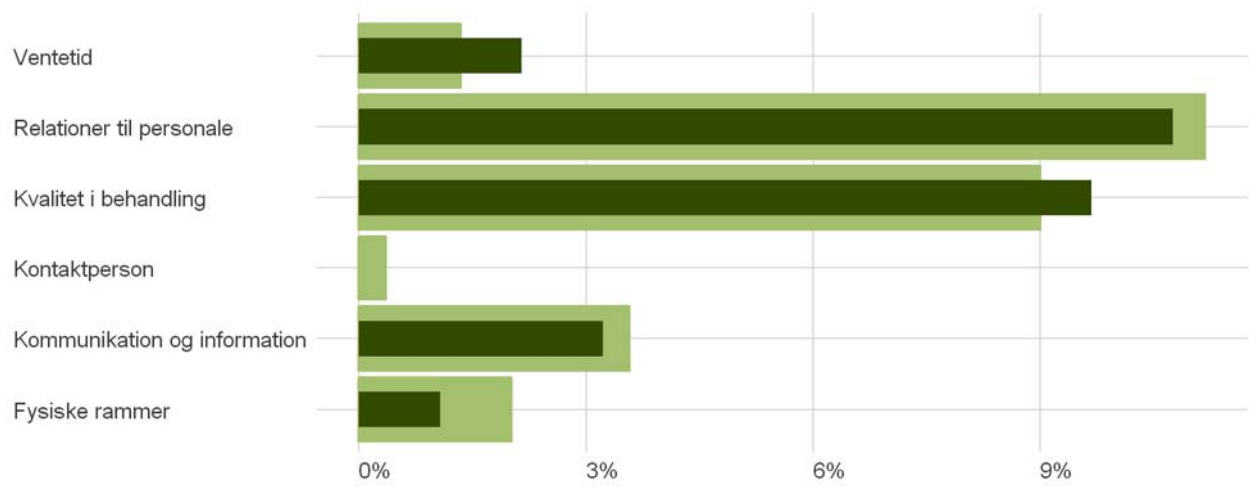
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre koderer i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.





Kirurgisk sengeafsnit Vest

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
11	Vagtlæge til Akutmodtagelse til [Sengeafdelingen].	I høj grad
14	Jeg er far til [patienten], der er [barn], så jeg svarer på vegne af hende og min egen oplevelse ;-). Jeg var med under hele indlæggelsen.	I høj grad
15	Lå for længe, inden jeg fik smertestillende.	I høj grad
19	Blev indlagt via vagtlæge som bad os om selv at køre til Akutmodtagelsen.	I høj grad
34	Meget venlig og kompetent sygeplejerske.	I høj grad
37	Modtagelsen foregik af en særdeles usympatisk sygeplejerske, hvilket betød, at man som patient følte bare følte sig som "endnu en i dag, der skulle overstås". Hun virkede uinteresset i mine forklaringer, og hvad der ellers foregik på stuen.	I høj grad
17	Var så dårlig, [at] jeg ikke kan huske noget fra indlæggelsen.	I meget høj grad
21	Akutmodtagelsen fungerer perfekt. Bortset fra at en CT-scanning blev glemt i første omgang.	I meget høj grad
26	Der blev taget godt imod os til trods for, at der var gået noget galt med indlæggelsen af [patient].	I meget høj grad
3	To gange blev forundersøgelsen aflyst. Den ene gang 20 minutter før aftale. Da holdt jeg på parkeringspladsen foran sygehuset. Jeg måtte bare køre hjem igen. Spildt fridag, ingen kompensation.	I nogen grad
5	Jeg synes, det varer længe før en læge kommer, da man er vild af smerter []. Har været indlagt igen [i efteråret] med []betændelse. Vild af smerter.	I nogen grad
22	Ingen på akutmodtagelsen spurgte om telefon på pårørende.	I nogen grad
30	Man skal ikke vente så længe.	I nogen grad
25	De skulle modtage patienter med akut tilstand uden, at man skal ringe til lægevagten og vente på linjen eller vente på, at en læge kommer hjem.	I ringe grad
33	Jeg havde haft meget ondt før indlæggelsen, og var derfor stærkt medicineret. Da jeg så blev spurgt, om jeg havde ondt, måtte jeg svare nej (for øjeblikket), derfor blev jeg stillet til side som en, der kunne vente.	I ringe grad
38	Ja, men de anede intet om min sag.	I ringe grad
28	Jeg var kun indlagt ti timer efter en kikkertundersøgelse og fjernelse af en polyp. Var meget godt tilfreds med hele forløbet.	Ikke relevant for mig
40	Er til ambulant undersøgelse! Derfor er ikke alle spørgsmål relevante for mig. Undersøgelsen kan ikke gennemføres før dagen efter, derfor overnatning (indlæggelse på sengeafsnit). ER FASTENDE.	Ikke relevant for mig
4	MEGET DÅRLIGE VENTETIDER, JEG HAR VENTET OP TIL NI TIMER.	Slet ikke
12	Ankom kl. 12.30, fik seng kl. 15, tilset af læge kl. 18.30.	Slet ikke
13	Jeg synes, at det var svært at aflevere min syge søn til fremmede ved Akutmodtagelsen, og så ud at finde en p-plads. Der hvor jeg plejede at køre ind, var der vejarbejde, og jeg måtte	Slet ikke

skynde mig at finde en anden vej derind.

- | | | |
|--|--|-----------|
|  18 | Utrolig lang ventetid hos lægevagten. Kun én vagtlæge på arbejde, indtil der blev tilkaldt en ekstra lægevagt ind. Man burde vide, at der kommer mange patienter til lægevagten i weekenden, da de praktiserende læger har lukket, og derfor burde der være flere læger på arbejde i lægevagten i weekenden. | Slet ikke |
|  29 | Indlæggelse på [anden afdeling]. | Slet ikke |

Kirurgisk sengeafsnit Vest

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
3	Det blev ikke respekteret, at jeg aftalte med læge NN, at han alene opererede. Jeg blev opereret af anden læge NN med fejl til følge. Derfor genindlæggelse og ny operation [senere]. Mit sygdomsforløb blev for forlænget [mange dage], ingen kompensation!	Ja
6	Jeg måtte selv minde personalet på akutmodtagelsen om at tage blodprøver. En urinprøve som personalet bad om ved ankomst, blev aldrig afhentet, og manglende reaktion på at temperaturer steg voldsomt (tegn på forværring af tilstanden). Yderligere gik der 16 timer fra indlæggelse AKUT, til en operation blev foretaget, til trods for klargøring til operation efter blot tre timer.	Ja
9	Blev sendt op på en afdeling af læge NN. Det var en simpel forstoppelse, som var klaret med et par Microlax, men vi skulle blive og overnatte. [Et af dem], der var på arbejde, sagde, at hvis de sendte os hjem med det samme, fik de ingen penge.	Ja
25	Jeg fik medicin, som jeg ikke kunne tåle (morfin).	Ja
2	En af dagene skete der flere fejl i medicineringen (eftermiddags/aftenvagt).	Nej
7	Tog for lang om at få drop, da jeg havde kastet op fra [om morgenen] til, jeg fik drop [om aftenen].	Nej
22	Som tidligere nævnt var der ingen der spurgte mig om telefon på pårørende. Det måtte jeg selv minde dem om.	Nej
30	Jeg skulle ikke have være indlagt på [anden afdeling], men på Kirurgisk afdeling fra starten.	Nej
41	Det videre forløb skulle foregå på andet sygehus, men Horsens fik ikke sendt henvisningen af sted, så det skulle jeg selv klare. Det tog tre uger. Mange opkald.	Nej
4	Nej.	Uoplyst
13	I ved åbenbart ikke noget om handicappede! Blandt andet sagde en sygeplejerske, at vi skulle ringe, hvis jeg skulle have hjælp. Da jeg så endelig gjorde det, kom der ingen. Da jeg spurgte om det, sagde sygeplejersken, at hun troede det var en fejl.	Uoplyst
24	Der var ikke noget.	Uoplyst
29	Blev indlagt fastende. Fik at vide, [at] jeg kunne sætte mig i dagligstuen. Fik en seng tre timer efter ankomst.	Uoplyst
31	kontrastvæske ud i væv i forbindelse med ct-skanning.	Uoplyst
32	Jeg oplevede kun at alt var særdeles tilfredsstillende, flinkt personale og dygtige læger! Jeg kan kun anbefale Horsens Regionshospitalet.	Uoplyst
38	Det sted, jeg skulle henvende mig, anede ikke, hvem jeg var, eller hvad jeg skulle.	Uoplyst
39	BLINDTARMSOPERATION. Fik oplyst, at pga. weekend og ferieafholdelse var der ikke personale tilstede, så jeg kunne blive opereret med det samme! MEGET skræmmende, heldigvis gik det godt. Men jeg kan jo ikke selv bestemme, hvornår jeg har brug for indlæggelse/operation.	Uoplyst

Kirurgisk sengeafsnit Vest







Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
13	Fik ingen, da min søn ikke tager medicin, er det punkt jo ikke relevant. Og havde det beskidte svar fra sidste besøg i hovedet!	I høj grad
27	Jeg ville gerne have haft at vide, hvad jeg skal gøre, hvis det kommer igen.	I høj grad
33	Jeg havde kvalme og kunne derfor ikke spise. Angående søvn og hvile: Jeg var længe om at opdage, at jeg måtte have madrassen helt flad. Derfor var jeg også længe om at finde hvile. Gennem en lille uges tid sov jeg næsten ikke. Skyldtes det smerter? Dårlig hvilestilling? Dårlig almentilstand? Det var svært at afgøre. Jeg synes ikke, jeg kan bebrejde personalet.	I høj grad
35	Personalet var ikke opmærksomme på, at jeg ikke kunne tåle morfin. Jeg vidste ikke, [at] jeg var overfølsom, men fik morfin gentagende gange, selvom jeg reagerede voldsomt på det.	I meget høj grad
36	Der gik lang tid inden undersøgelse, hvilket resulterede i stor usikkerhed. Havde man blot givet lidt mere information, ville det være meget gavnligt.	I nogen grad
38	Jeg fik ikke meget at vide efterfølgende af sygeplejersken og måtte selv finde ud af, jeg havde "filt" stikkende ud af kroppen eksempelvis.	I nogen grad
3	Måtte søge egen læge efter første operation [nogle] dage efter på grund af hævelser og blodudtrædninger. Fik ingen hjælp af Akutafdelingen, da jeg henvendte mig pr. telefon.	I ringe grad
6	Manglede særligt information i perioden fra indlæggelse til operation. Det var lang tid [] at ligge og have ondt og ikke få særligt meget at vide.	I ringe grad
25	Jeg har ikke de informationer, som jeg har brug for. Har ikke fået behandlingsplan.	Slet ikke
11	Positivt overrasket over personalet på O.P. De fortalte, hvad der skulle ske. Jeg var meget tryk i deres hænder.	Uoplyst
22	Jeg mødte aldrig den kirurg, der opererede mig. Det synes jeg ikke er ok.	Uoplyst

Kirurgisk sengeafsnit Vest

Skriv her, hvis du synes, at afdelingen kunne gøre noget bedre, eller hvis du synes, at afdelingen gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
10	Meget venligt personale. Ingen ventetid. Der var meget lidt mad og halvkoldt! [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
20	1. Sygeplejen på afdelingen var i top. 2. Lægen var forvirret/stresset og havde dårlig tid pga. andre patienter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Sygeplejerskerne var meget søde og hjælpsomme, selvom de havde travlt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Dejligt, at man havde fast personale og ikke hele tiden skulle forholde sig til nye. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Det var kort og godt en meget fin behandling, jeg fik. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
33	Afdelingen fungerede vældig godt. Personalet var venligt og yderst professionelt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
37	Jeg havde en meget ubehagelig oplevelse ved at være indlagt på den pågældende afdeling, idet min far [havde været] på samme afdeling [] tidligere. Jeg har ikke siden været på afdelingen, og da sygeplejerskerne blev bekendt med dette, var de en meget stor hjælp. De var utrolig opmærksomme på, hvordan jeg havde det [og] tilbød at tale og hjælpe, hvis der var noget, jeg ønskede. Det gjorde en ellers ubehagelig oplevelse oven på [] operationen en tand bedre! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
1	Jeg kunne være blevet scannet om formiddagen, da jeg blev indlagt. Men det mente lægen ikke. Om eftermiddagen var det en ny læge. [Jeg] spurgte, om jeg ikke kunne blive scannet, men nej igen. Blev scannet [om aftenen] og opereret [sen aften]. Det er for dårligt at ligge med stærke smerter. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Akutindlæggelsen kunne godt være bedre. Jeg ventede længe på lægen, men på afdelingen var der god behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I nogen grad
8	Personalet [gav] indimellem modstridende svar. Eksempelvis hvad en fastende patient måtte spise, tidspunktet for fasten og ankomst til operation. [Kommunikation og information]	I nogen grad
9	Jeg synes, at man skal udskrive folk, hvis de selv ønsker det, og der er ikke nogen grund til, at de skal bruge en seng, når det ikke er nødvendigt. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
22	Sygeplejerskerne var søde, opmærksomme og virkede kompetente. Udskrivende læge havde travlt med at få mig ud af døren. Det jeg synes bør ændres: jeg sagde mit CPR nr. mange, mange gange højt på en firesengsstue, så alle kunne høre det, hver gang jeg skulle have [] medicin og have taget blodprøver. Jeg var udstyret med armbånd med navn og CPR nr., men det var der ikke én, der brugte. Det er vel derfor, jeg får det på. Kunne have foregået mere diskret. Følte faktisk jeg hver gang opgav mit kontonummer. ud i æteren. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
38	Jeg manglede information om, hvad der var blevet gjort ved mig, samt information om hygiejne før jeg kunne se hjemmesygeplejersken første gang. Det var efter to dage. [Kommunikation og information]	I nogen grad

	6	Information. [Kommunikation og information]	I ringe grad
	29	Nærværende og sød sygeplejerske. Travlhed trækker dog meget ned i oplevelsen. Sad og var utilpas i en dagligstue i tre timer. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
	42	Først blev jeg sat i [behandling]. Derefter udskrevet efter en dags behandling. Fik en byld ved det ene operationsar [], så arret nu er åbent, og jeg er delvist sygemeldt nu [flere] uger efter operationen. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
	3	Jeg skulle have fulgt en pårørendes gode råd og være kørt langt udenom Horsens. Er meget frustreret over at lave en aftale med læge NN, som så hverken respekterer og overholder den, efter jeg er lagt i narkose. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
	2	Indlagt på P4. Mener at toiletforhold er under al kritik. Fungerer som offentlige toiletter, hvor man skal stille sig i kø for at komme til. Anledning til stor smittekilde, hvis der er nogen med smitsom diarré eller lignende. [Fysiske rammer]	Uoplyst
	11	Hos vagtlæge: Meget godt. Operation: Meget godt. En skam, at noget personale på [] afdelingen taler ned til patienterne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

Kirurgisk sengeafsnit Vest

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit Vest	I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger?
3	Den indflydelse, jeg troede, jeg havde gjort gældende, blev hverken overholdt eller respekteret, da operationen gik i gang, og jeg var i narkose!	I høj grad
33	Jeg sendte et brev til afdelingen efter min udskrivelse for at takke dem for deres behandling af mig.	I høj grad
11	Jeg var hjemme om natten. Skulle udrenses og det er nemmest at ordne hjemme, da der er direkte adgang til toilet.	I meget høj grad
13	Jeg synes, at skemaet var svært at besvare. Jeg valgte jo selv at køre min [] søn, i stedet for at vente på Falck. Jeg tiggede og bad lægen om vi måtte komme til Andet Sygehus, men nej, det måtte vi ikke.	I meget høj grad
40	Kikkertundersøgelse (i ambulatoriet) blev gennemført dagen efter med godt resultat.	I meget høj grad
41	Hvis den henvisning var kommet af sted noget før, kunne jeg have fået min "diagnose" noget før og påbegyndt behandling før!	I ringe grad
1	Hvis lægerne havde lyttet til mig, havde de scannet mig og opereret mig ved indlæggelsen.	Slet ikke
42	Jeg er fortsat delvist sygemeldt på grund af byld under operationsarret.	Slet ikke
23	Alt forløb stille og roligt.	Uoplyst

