

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
Kir. Afsnit Vest - HEH
Kirurgisk Overafdeling - HEH
Hospitalsenheden Horsens**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard	24
	Smertelindring.....	26
	Info før og under.....	28
	Udskrivelsesinfo	30
	Hjemmepleje	32
	Bilag 1: Kommentarsamling	35

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	56
Besvarelser fra patienter:	34
afsnittets svarprocent:	61%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: Kirurgisk sengeafsnit Vest

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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 planlagt indlagte 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

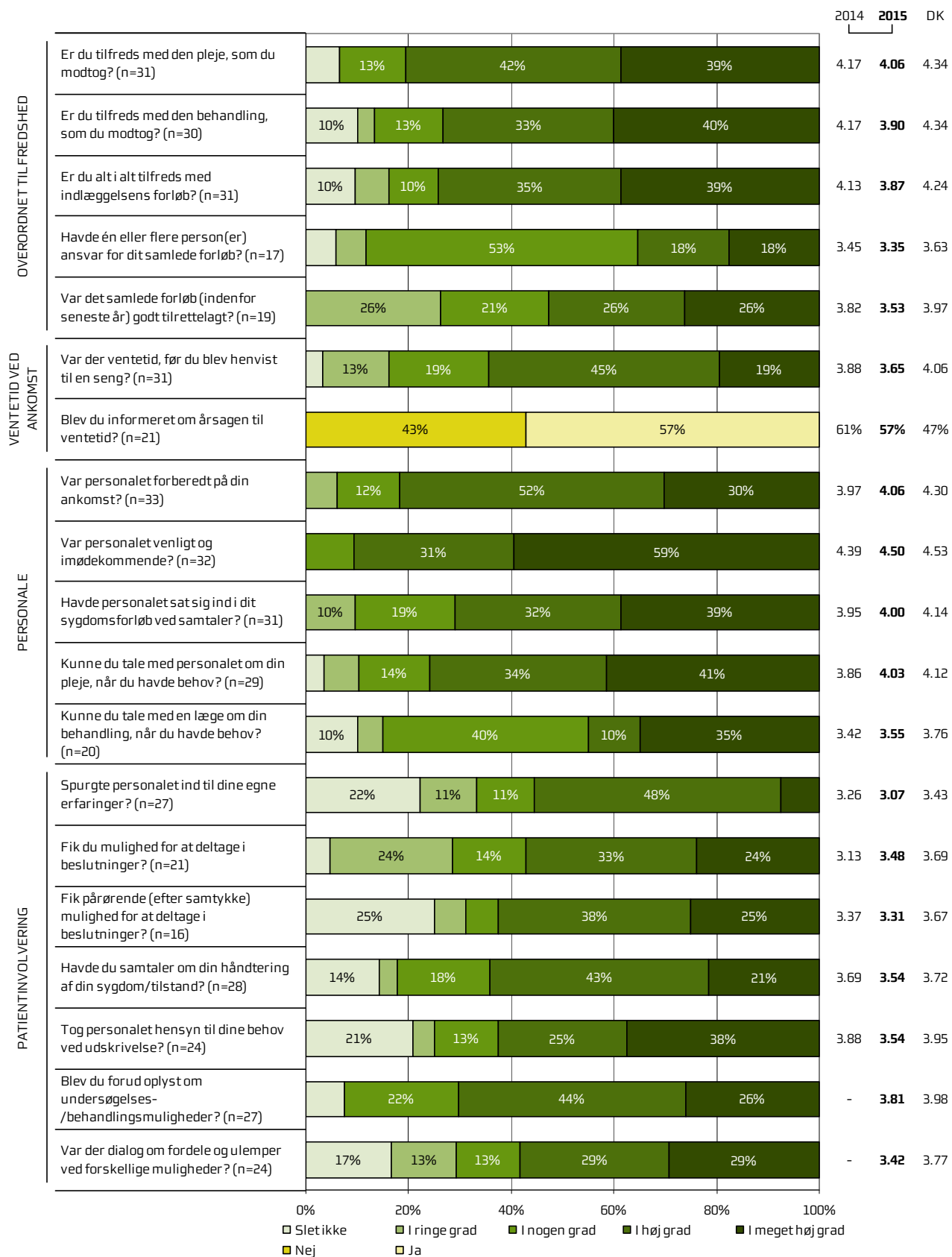
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

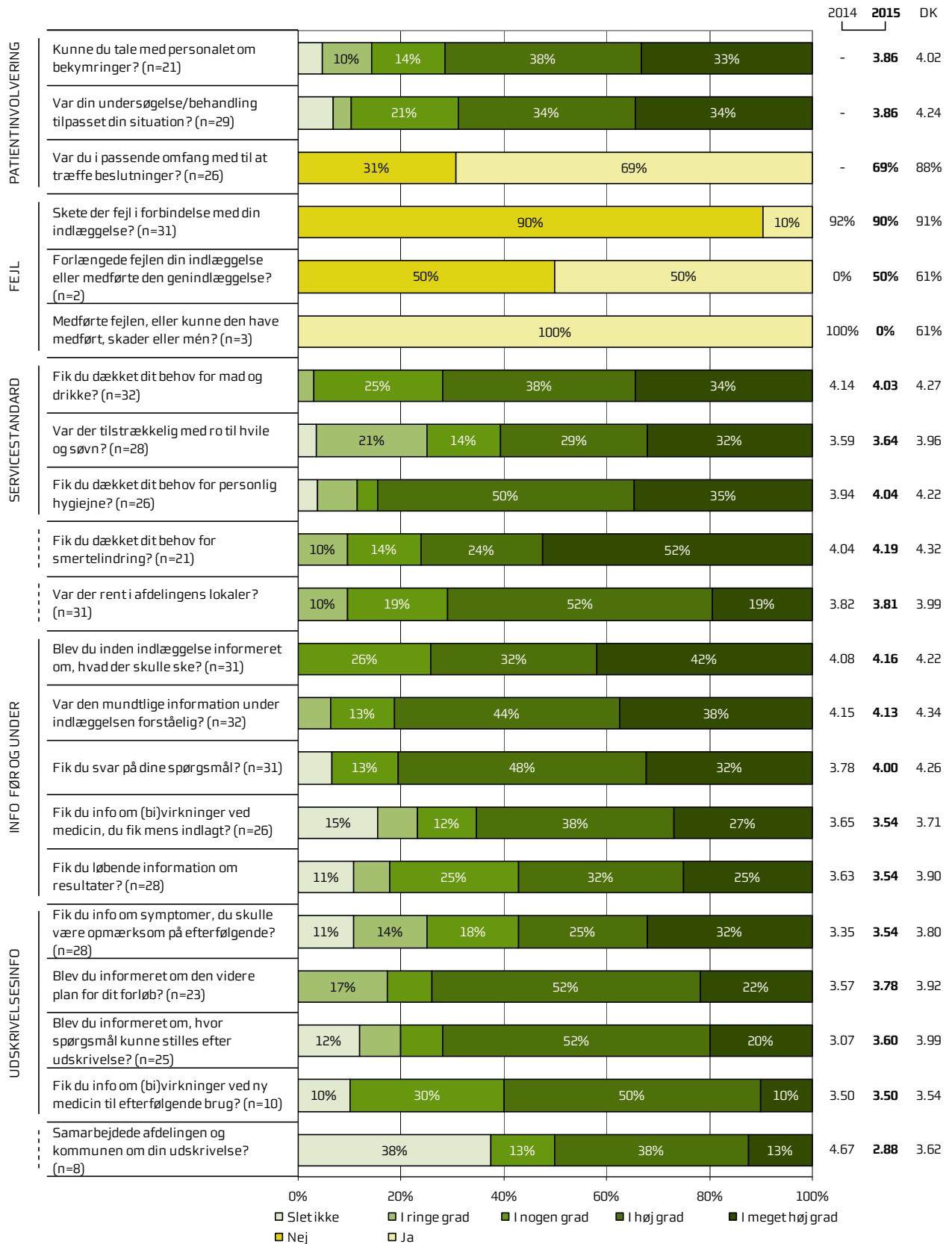
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

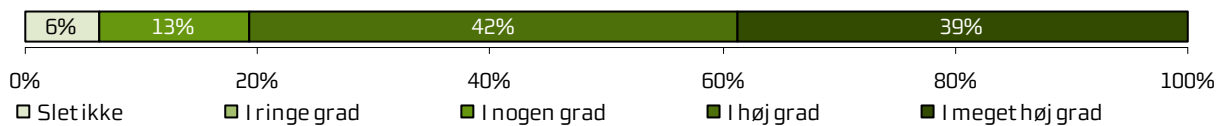
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

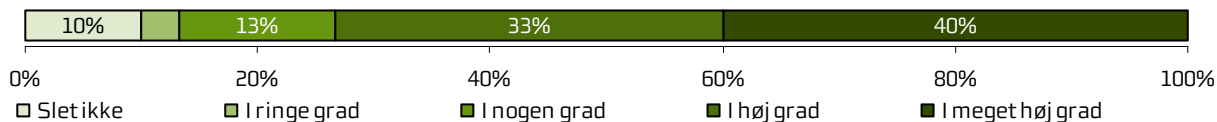
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

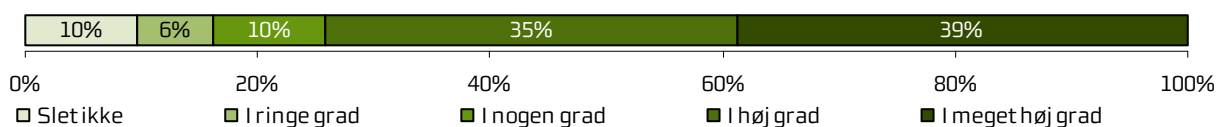
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=31)



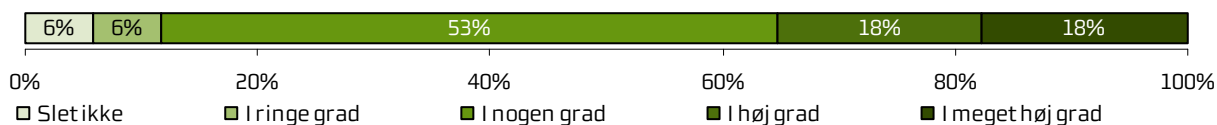
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=30)



Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=31)








Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=17)



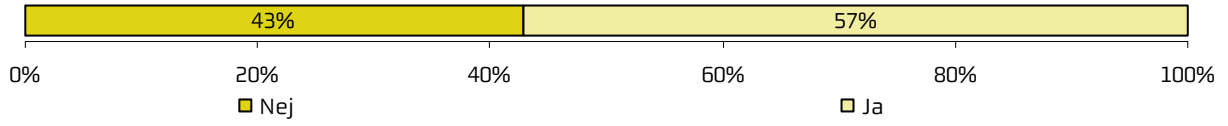
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=19)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,06		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,9		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,87		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,35		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,53		3,97	

Ventetid ved ankomst

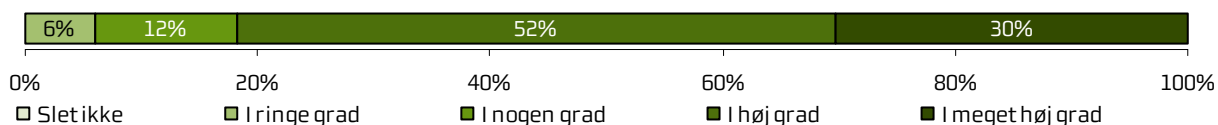
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=21)



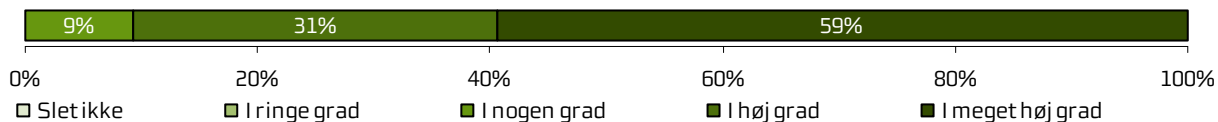
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		57 %	46 %	

Personale

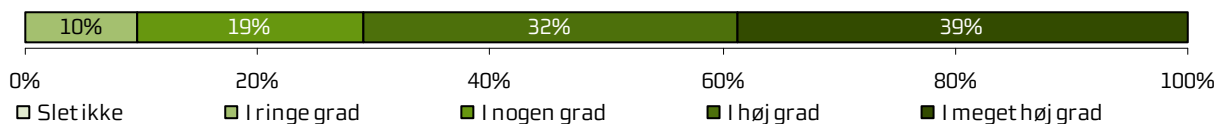
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=33)



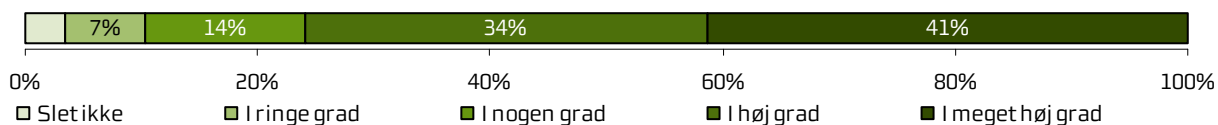
Var personalet venligt og imødekommende? (n=32)



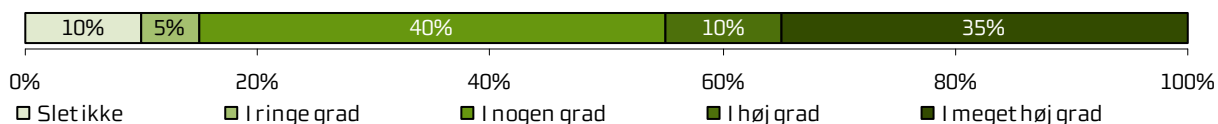
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=31)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=29)



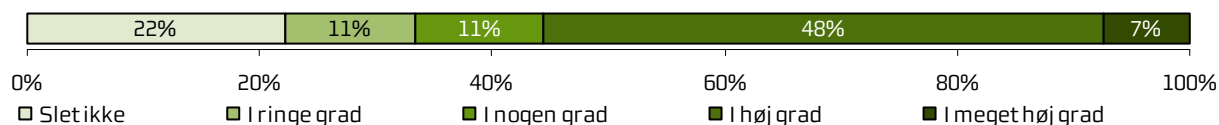
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=20)



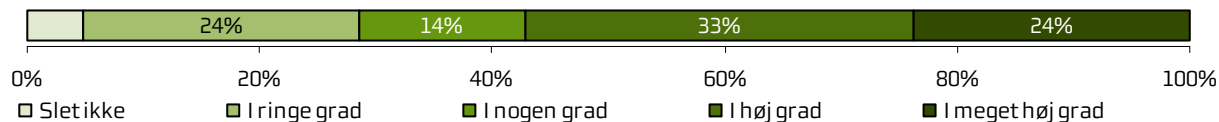
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,06		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,5		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,03		4,12	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,55		3,76	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=27)



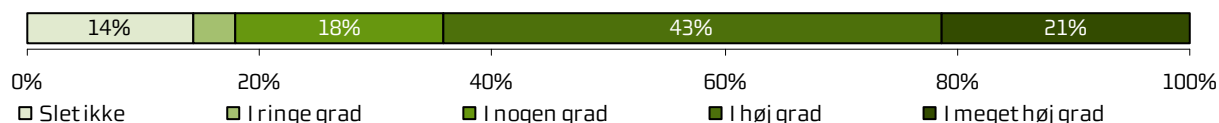
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=21)



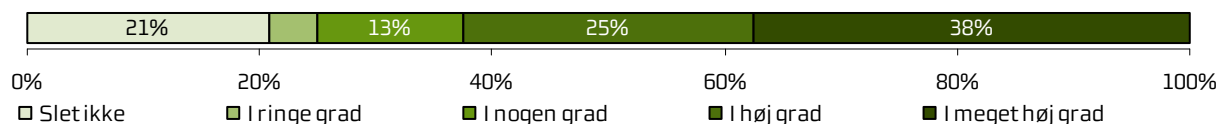
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=16)



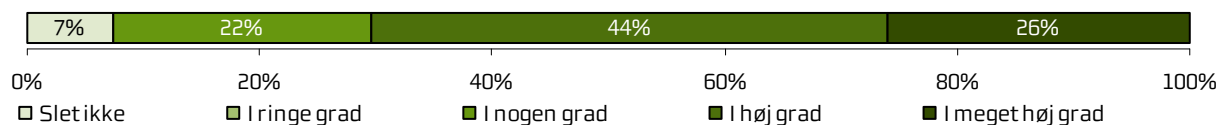
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=28)



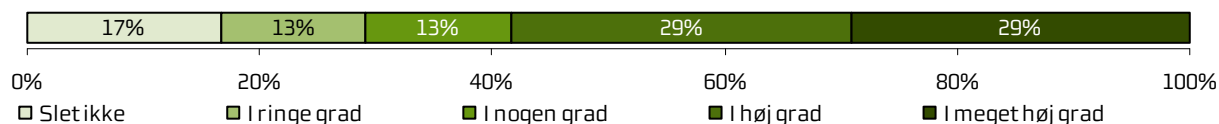
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=24)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=27)



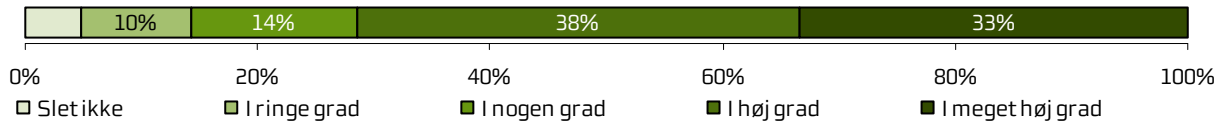
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=24)



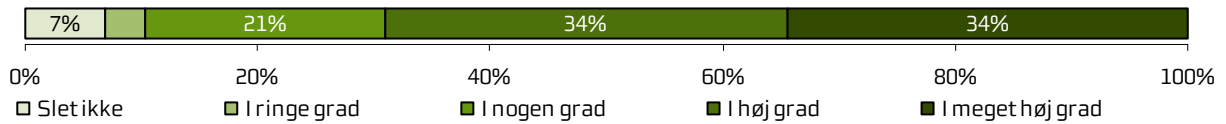
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,07		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,48		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,31		3,67	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,54		3,72	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,54		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,81		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,42		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

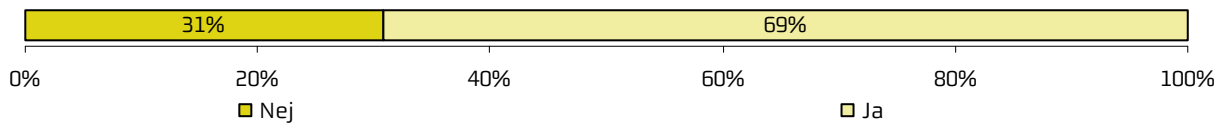
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=21)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=29)



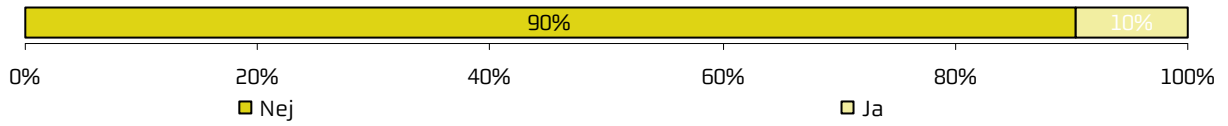
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=26)



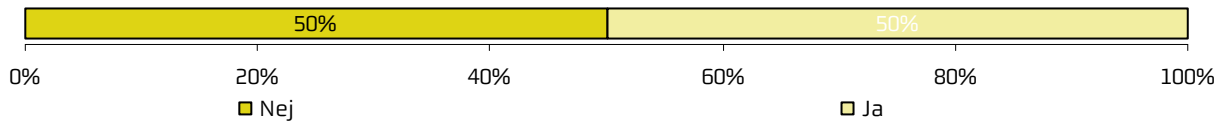
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,86		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,86		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		69 %	88 %	

Fejl

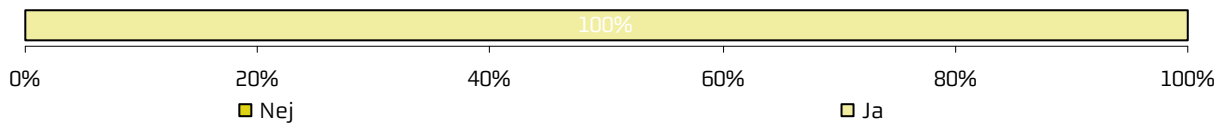
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=31)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=2)



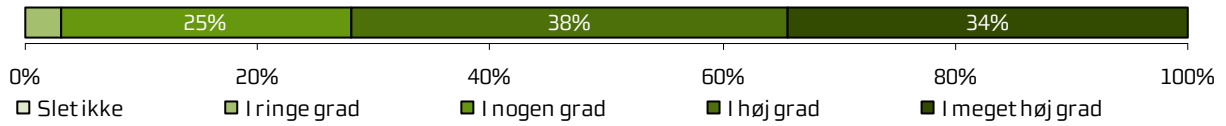
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=3)



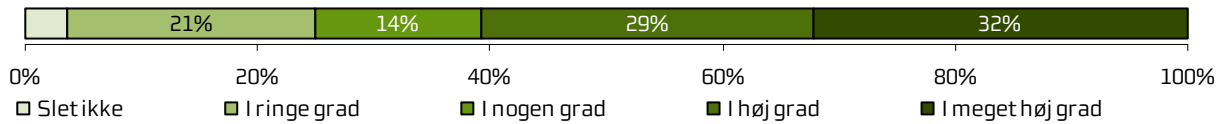
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		90 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		50 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		0 %	62 %	

Servicestandard

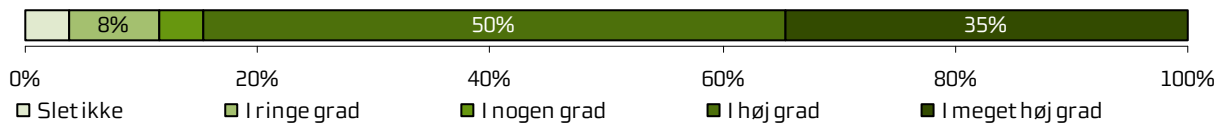
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=32)



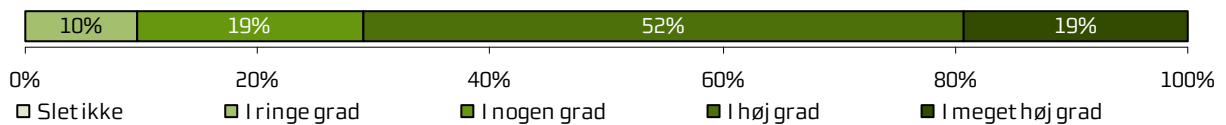
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=28)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=26)



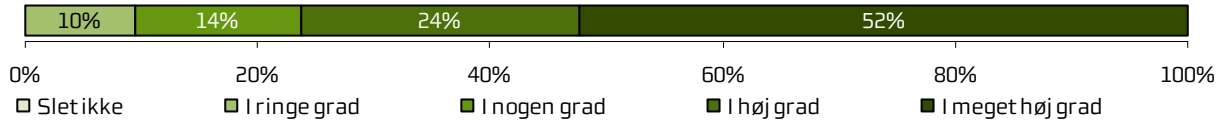
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=31)



	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?	4,03		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,64		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,04		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,81		3,99	

Smertelindring

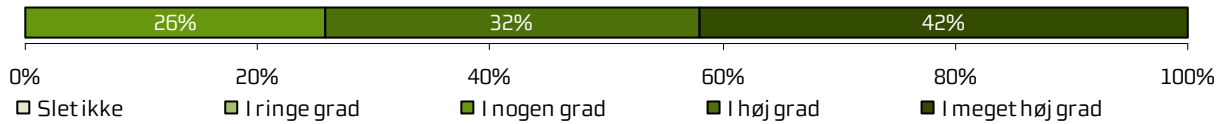
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=21)



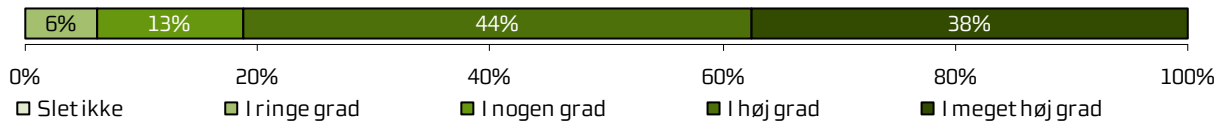
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,19		4,32	

Info før og under

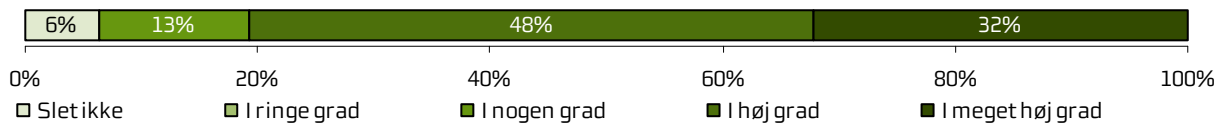
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=31)



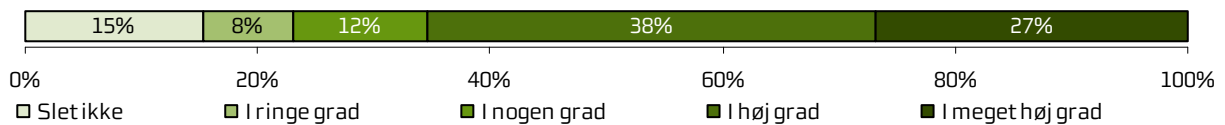
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=32)



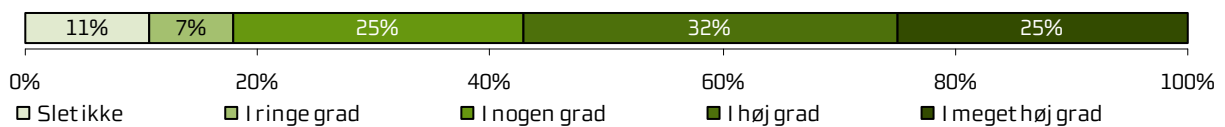
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=31)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=26)



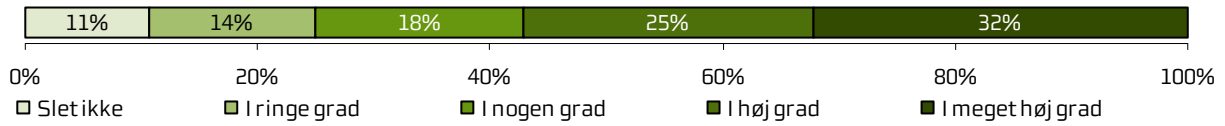
Fik du løbende information om resultater? (n=28)



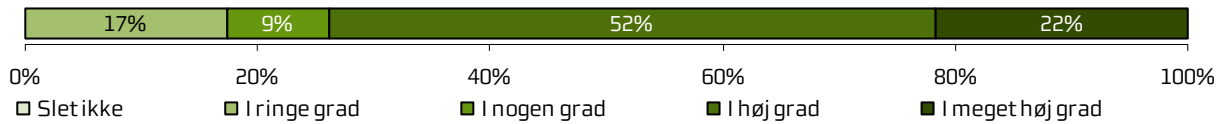
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,16		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,12		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,54		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,54		3,9	

Udskrivelsesinfo

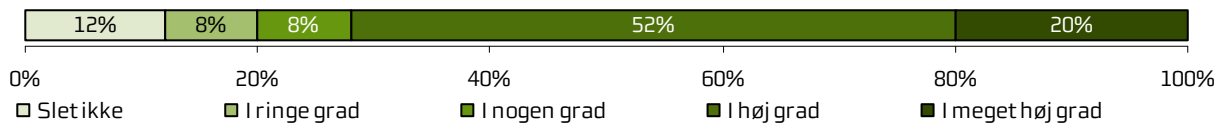
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=28)



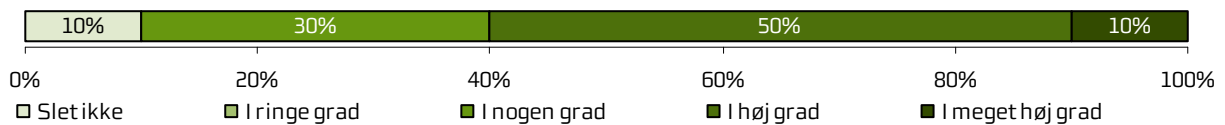
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=23)



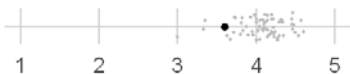



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=25)



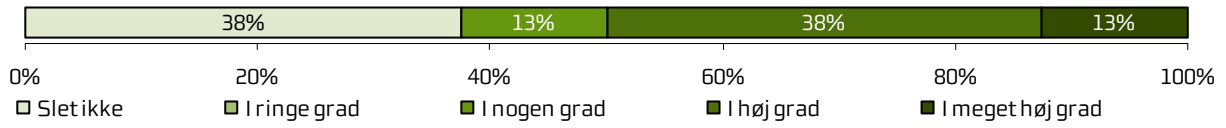
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=10)



	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?	3,54		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,78		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,6		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,5		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=8)



	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?	2,88		3,62	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "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 [].

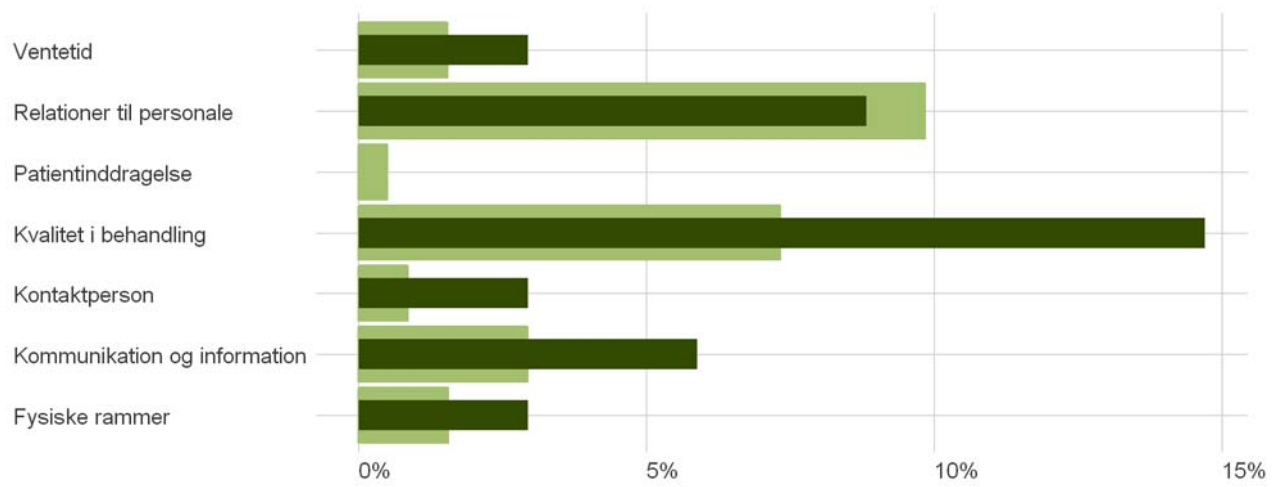
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



Kir. Afsnit Vest - HEH

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

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
2	Jeg synes alt var i orden. Har ingen klager.	I høj grad
12	Jeg synes, at der er et vist modsætningsforhold mellem at opleve en ventetid/forglemmelse på 90 minutter, og så planer om bøder til folk, der ikke møder op til planlagte undersøgelser. [Ventetid]	I høj grad
13	Generelt var det en meget positiv oplevelse baggrunden taget i betragtning. Alt fungerede perfekt, og selvom jeg af gode grunde mødte flere forskellige personer under indlæggelsen, virkede alt velkoordineret og professionelt. Og så var det søde, positive og glade sygeplejersker og fysioterapeuter, alle og en, og det har været med til at gøre opholdet på sygehuset til en god oplevelse. Og opfølgningen bagefter har også været perfekt. Både efter kikkertundersøgelsen og efter udskrivningen blev jeg ringet op af den pågældende læge med en positiv besked om resultatet af biopsiundersøgelsen. Det eneste negative, om end det er sekundært, er de fysiske rammer. Det gælder både ankomsthale og selve afdelingen. De kunne godt trænge til en omgang opfriskning, det kunne være med til at underbygge det ellers gode indtryk af afdelingen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
3	Plejepersonalet skal være lydhør overfor de bekymringer, som man har som patient. At vågne op under en narkose er ikke sjovt. Det kræver faktisk ikke så meget. Kommunikation er, efter mine oplevelser, en undervurderet værdi, som plejepersonalet enten ikke har tid til eller vælger fra, fordi det er for besværligt. Et kontaktkort er et minimum med hvem man kan kontakte m.m. Jeg fik høj feber efter udskrivelsen, forsøgte at kontakte Horsens Sygehus, men alt var lukket. Måtte til vagtlæge, som kunne konstatere en infektion som følge af [operation]. Feber i over en uge og smerter. Orkede ikke at kontakte sygehuset igen. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
7	Meget langt forløb som startede [sidste år] og det er ikke afsluttet endnu. Jeg har været til samtaler/undersøgelser og operationer [mange] gange denne sommer, hvilket betyder mange fraværdsdage fra arbejde.	I ringe grad
10	Få noget mere personale. De har alt for travlt! Det var ikke unormalt at vente i [mange] minutter, når man trak i den røde snor! [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
11	Bedre kommunikation personale og afdelinger imellem. Lytte til mennesket bag sygdommen. Læger er for fokuseret på selve sygdommen og hører ikke, hvad patienten fortæller. Venligt og høfligt personale overalt, hvor jeg har færdes. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
1	Jeg synes, det hele er ok. Jeg kan ikke klage, da alting var perfekt. Læge og sygeplejersker er venlige, dygtige og søde. Jeg er vild med dem. Mange tak, tusind tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Harde en fin samtale med anæstesisygeplejersken forud for narkosen. Både hun og den anæstesisygeplejerske, som udførte narkosen var begge meget opmærksomme på min dårlige reaktion på narkosen (morfinen). Og i forbindelse med opvågning, blev jeg spurgt til smertestillende, og fik lidt, men IKKE morfin, da anæstesisygeplejersken var opmærksom. På opvågning, blev smerterne større og jeg takker ja til smertestillende - jeg får et skud morfin. Desværre får jeg det dårligt derefter. Får kvalme, kaster op, bliver svimmel og får en kraftig hovedpine og ryster. Det er ikke sikkert det er morfinen, men det er helt sikkert at viden fra operationsbordet og forundersøgelsen ikke var nået til opvågningen. Sygeplejersken overvejede ikke et sekund, at det ikke skulle være morfin. Alt andet var fint, og det er selvfølgelig ret generende at blive dårlig og desværre reagerede min krop ret kraftigt på et eller andet. Også mere end tidligere. Men set i bakspejlet, har jeg ingen mén af det, og jeg har ikke behov for at være sur :-). Men i jeres LEAN-system er der et missing link. God arbejdslyst.	Uoplyst

[Kvalitet i behandling]











6

Lidt mere skriftlighed.
[Kommunikation og information]

Uoplyst

Kir. Afsnit Vest - HEH

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



ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg er meget tilfreds med hele personalet. Venlige og flinke.	I høj grad
 13	Har en positiv oplevelse. Den sygeplejerske, som modtog mig, orienterede om det videre forløb, og gjorde hvad hun kunne for så hurtig som muligt at få min seng gjort klar.	I høj grad
 3	Ikke særlig venlig modtagelse. Det var tydeligt, at personalet havde travlt, og jeg oplevede det som samlebandsarbejde. Ikke en god oplevelse.	I meget høj grad
 5	Ved ankomsten skulle jeg udfylde nogle papirer, som skulle informere læger og sygeplejersker om forhold, sygdomme, specielle ønsker osv., men papiret blev aldrig taget i betragtning og blev smidt ud, som sygeplejersken sagde.	I nogen grad
 11	Venligt personale, men der gik [flere] timer inden sengen var klar. Jeg kan kun holde til at sidde ned [i kort tid]. []. [Jeg] gjorde opmærksom på det fra start! Det blev ikke prioriteret.	I nogen grad
 8	Bare en kort orientering om, hvornår man kunne forvente at blive "ekspederet". Det er ikke i orden bare at vente uden besked!	I ringe grad
 12	Jeg blev ved ankomst på afdelingen henvist til at tage plads i dagligstuen. Ventede her i 90 minutter, tabte så tålmodigheden og henvendte mig så igen ved modtagesranken. Det var mit indtryk, at man havde glemt mig, angiveligt pga. travlhed på afdelingen.	I ringe grad
 6	Jeg kom en dag for tidligt, men fik en super fin behandling.	Ikke relevant for mig

Kir. Afsnit Vest - HEH

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
✎ 3	Jeg var indlagt til [et indgreb] i narkose, samme undersøgelse havde jeg været igennem [tidligere], og der var jeg vågnet af narkosen. Det fortalte den pågældende sygeplejerske mig på daværende tidspunkt. Det blev dog ikke noteret i min elektroniske journal. Denne tidligere hændelse, og min utryghed, forsøgte jeg at fortælle sygeplejersken på afdelingen her anden gang, men ingen lydhørhed. Hun ville få en anden til at ringe ned på OP, men det var ikke sket, da jeg endelig kom derned. Der fortalte jeg, at jeg var utryk ved at komme i narkose igen, og at jeg ikke kunne forstå, at det ikke var blevet noteret, ej heller blevet indrapporteret som en utilsigtet hændelse. Da jeg kom ned på opvågning, kunne jeg så læse i den håndskrevne journal, at jeg igen havde været vågen på et tidspunkt. Ingen har talt med mig om det, og jeg har det ikke så godt med det efterfølgende. Hvordan takler jeg mareridt, fik jeg ikke nok narkose, eller hvad gik galt? Og kommer jeg ud for det igen? Da jeg kom op på afdelingen, bad jeg om at komme til at tale med en læge, men det blev kategorisk afvist. Også selvom læge NN på OP havde sagt til mig, at der jo var risiko for kræft. Det var ikke rart. Jeg bad om et kontaktkort da jeg blev udskrevet, da det var fjerde gang, jeg var på afdelingen i forbindelse med undersøgelse af min tyktarm, men fik den besked, at et sådant kort kun bliver givet til alvorligt syge patienter i et behandlingsforløb. Sygeplejersken var langt fra imødekommende, og jeg følte mig stort set som én stor byrde for hende. Som person er jeg et ganske ydmygt og taknemmeligt menneske, som ikke forventer at være verdens navle, men denne oplevelse, havde jeg helst været foruden.	Ja
✎ 9	Epidural smertekateter virkede ikke. Var ikke smertedækket i to og et halvt døgn efter [operationen]. Fik nyt kateter på tredjedagen. Trods protest fik jeg fjernet blærekateter, bevidst om, at jeg ikke selv kunne lade vandet med smertekateter. Efterfølgende tømning ved engangskateter er jeg meget følsom overfor, idet jeg ved tidligere operation har fået beskadiget mit urinrør og har forsnævring. Jeg pointerede denne tilstand kraftigt, men uden hensyntagen.	Ja
✎ 11	Var sendt som akutpatient fra egen læge pga. symptomer på [min tilstand] igen. Der var aftalt en TR-scanning, som jeg kom fastende til. Den blev aflyst pga., der ikke var nogen, der havde bestilt. Ny tid til scanning blev aftalt med overlæge på afdelingen samt sygeplejerske, men igen var der ikke blevet bestilt tid til scanning. Tredje gang havde jeg en samtale med overlægen fra afdelingen og gjorde ham opmærksom på, at kommunikationen på afdelingen var et cirkus, og jeg ikke længere ville være en del af det, (psykisk for hårdt efter et langt sygdoms forløb). Derfor afslog jeg at komme tredje gang til en scanning. Skrev en klage til afdelingen/afdelingslægen og har ikke hørt noget derfra siden.	Ja

Kir. Afsnit Vest - HEH**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med din indlæggelse og udskrivelse**

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
	6 Det eneste som jeg synes kunne gøres bedre var, at man fik de udførlige instruktioner og oplysninger skriftligt. Det er vanskeligt at huske, eller at koncentrere sig om at høre ordentligt efter, når man er stresset i situationen og måske bange eller meget nervøs.	I meget høj grad
	3 Jeg blev nægtet at tale med en læge på afdelingen, efter jeg kom fra [operationen]. Jeg havde mange spørgsmål. Jeg var for anden gang vågnet op midt under narkosen, og var rigtig utryg. Sygeplejersken havde ingen empati, og fejede mig af... Ingen information og jeg blev nægtet et kontaktkort trods det, at det var fjerde gang, jeg var der med samme lidelse.	Slet ikke

