

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for planlagt indlagte patienter på
K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV
Kirurgisk Sengeafdeling Viborg
Hospitalsenhed Midt**

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	102
Besvarelser fra patienter:	69
afsnittets svarprocent:	68%

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: K11-1 Kirurgisk Sengeafsit

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

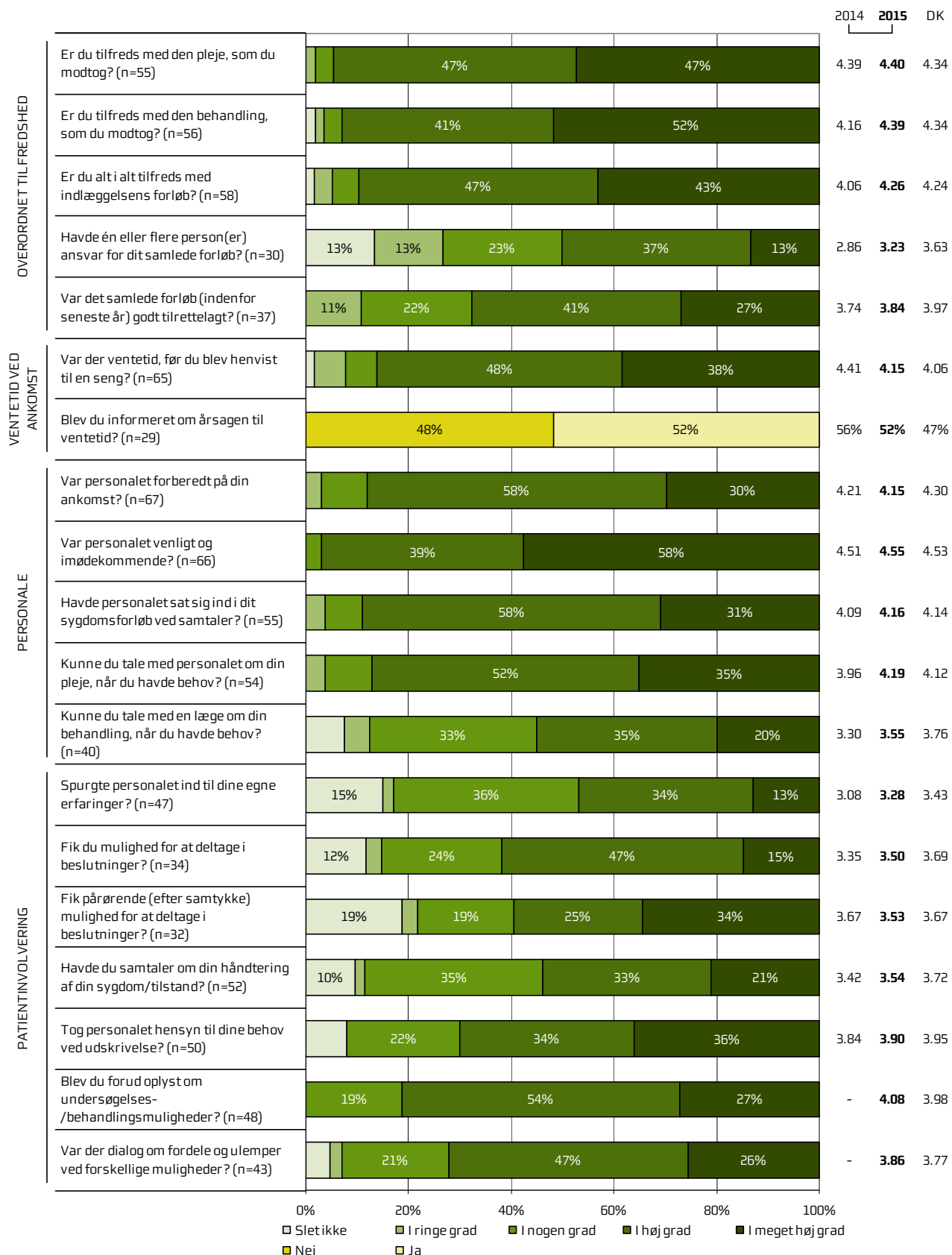
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

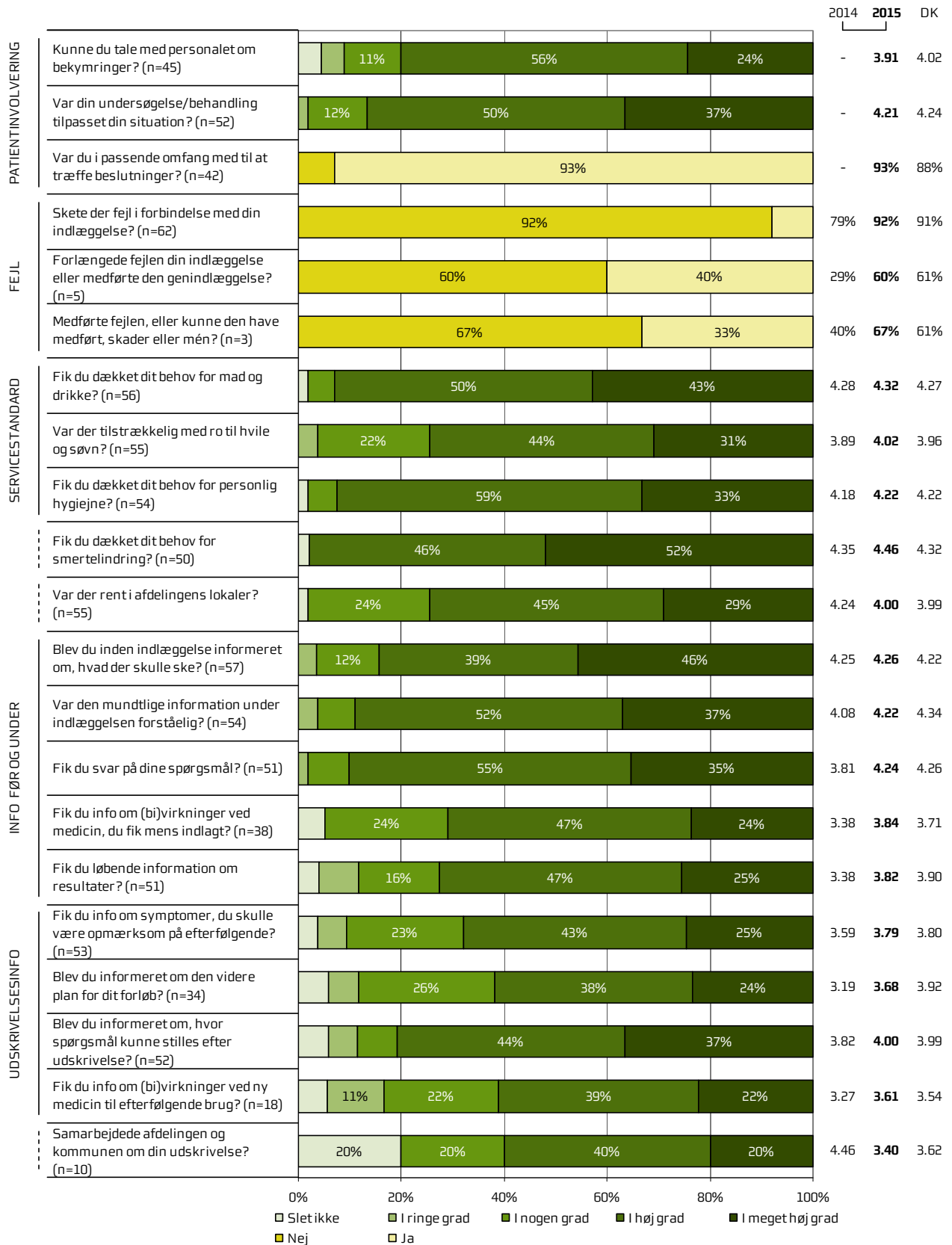
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

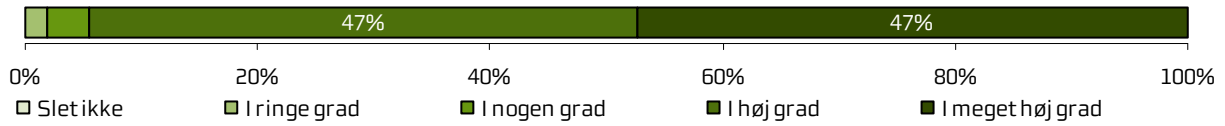
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

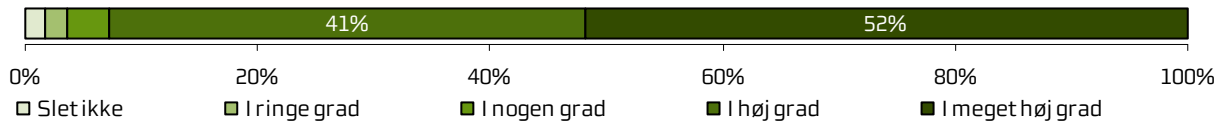
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

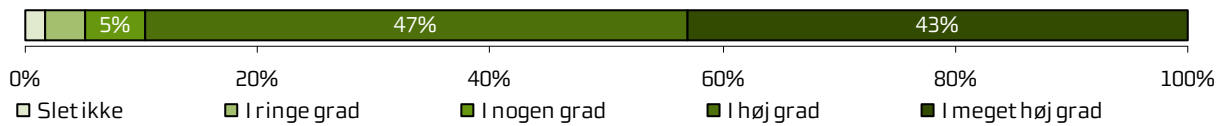
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=55)



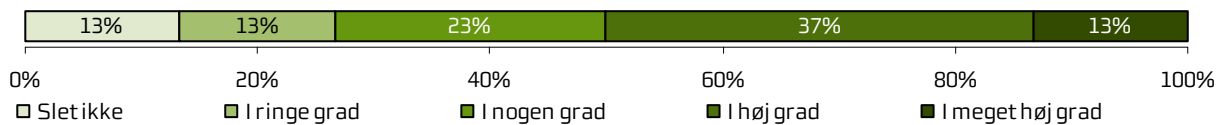
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=56)



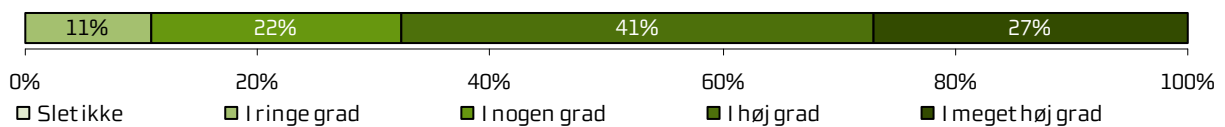
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=58)




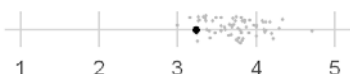



Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=30)



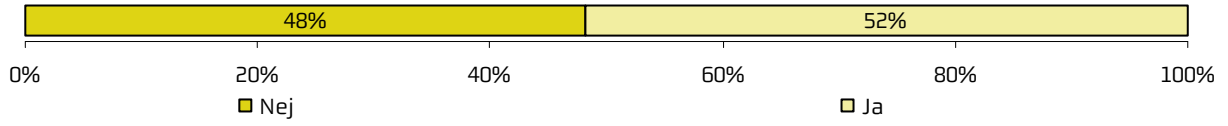
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=37)



	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?	4,4		4,34	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,34	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	4,26		4,24	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,23		3,63	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,84		3,97	

Ventetid ved ankomst

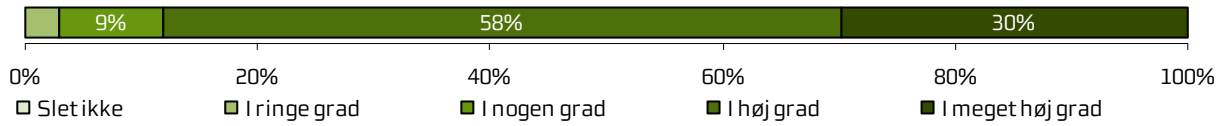
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=29)



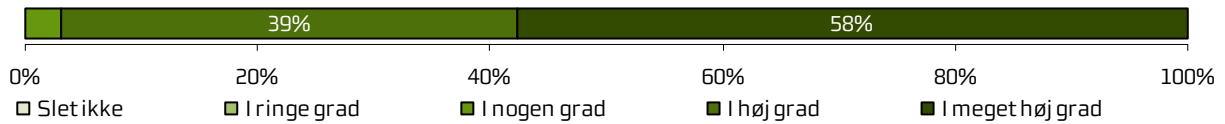
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		52 %	46 %	

Personale

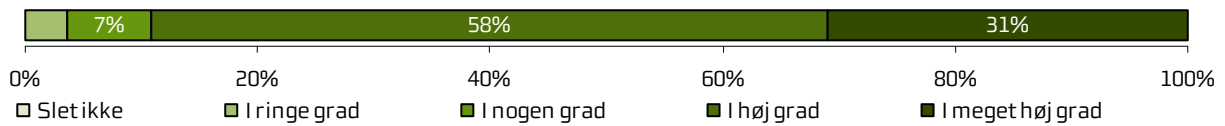
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=67)



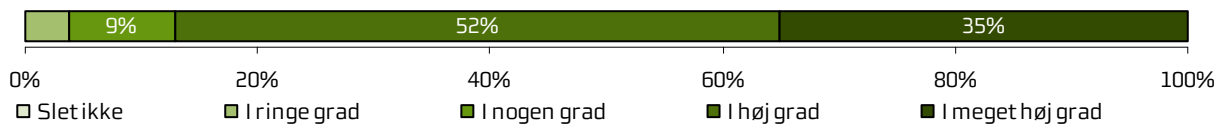
Var personalet venligt og imødekommende? (n=66)



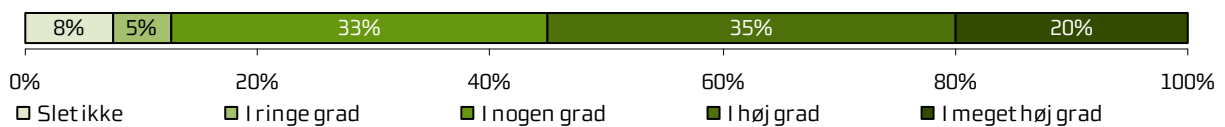
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler? (n=55)



Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=54)



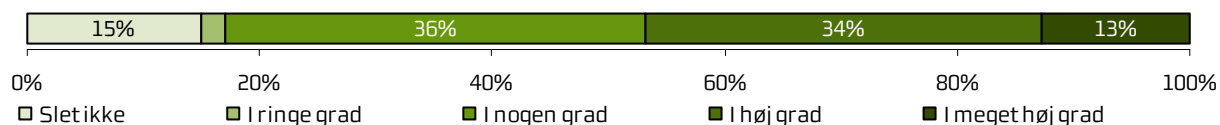
Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=40)



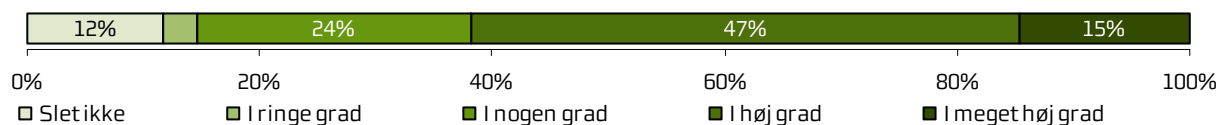
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?	4,15		4,3	
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,55		4,53	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?	4,16		4,14	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	4,19		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

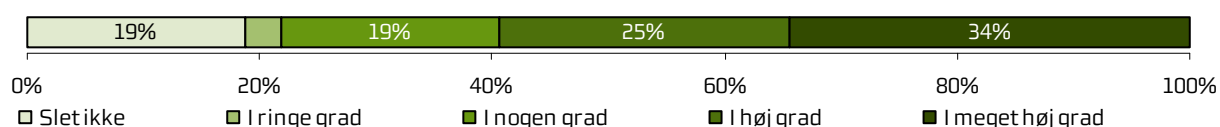
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=47)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=34)



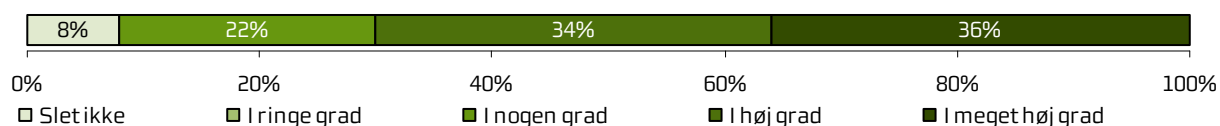
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=32)



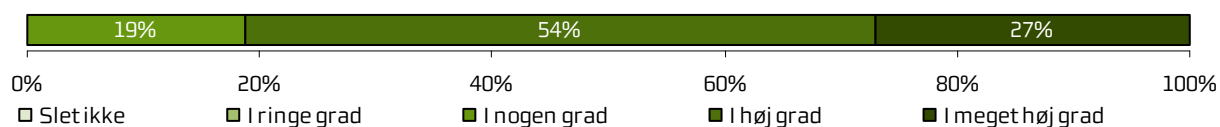
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=52)



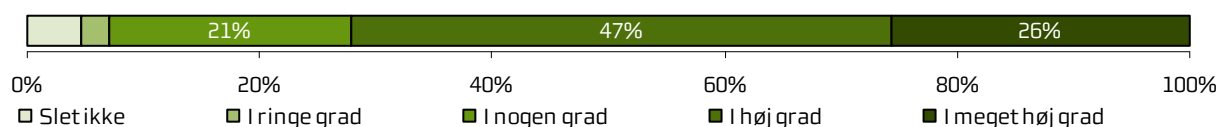
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=50)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=48)



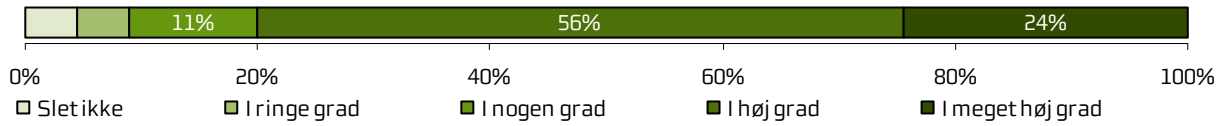
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=43)



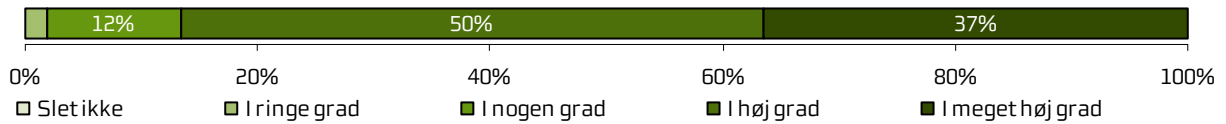
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,28		3,43	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,5		3,69	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,53		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?	3,9		3,95	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,08		3,98	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,86		3,77	

Patientinvolvering (fortsat)

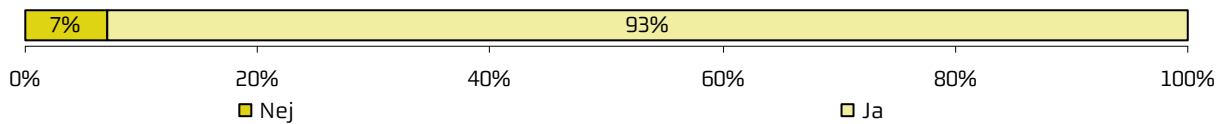
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=45)



Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=52)



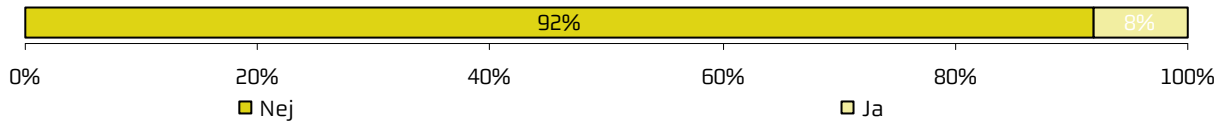
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=42)



	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?	3,91		4,02	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,21		4,24	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		93 %	88 %	

Fejl

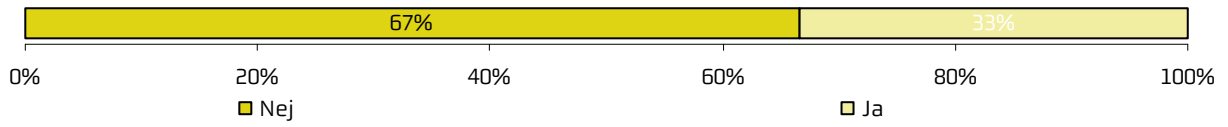
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=62)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



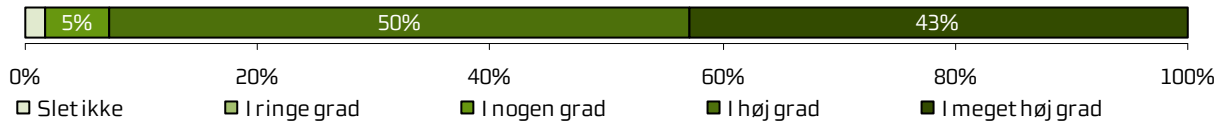
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (n=3)



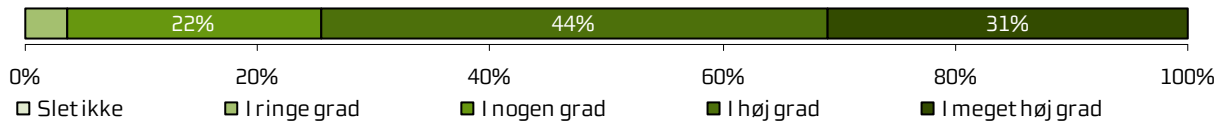
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		92 %	90 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		60 %	61 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering?		67 %	62 %	

Servicestandard

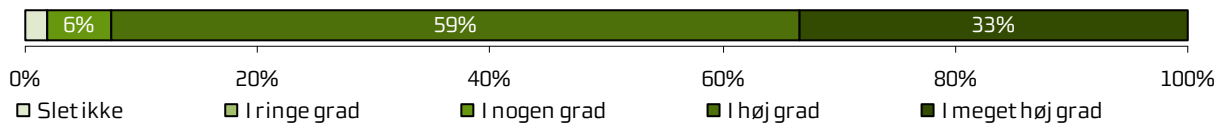
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=56)



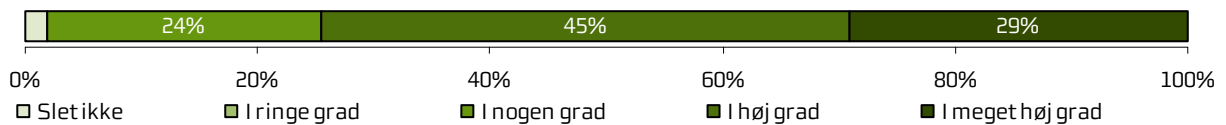
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=55)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=54)



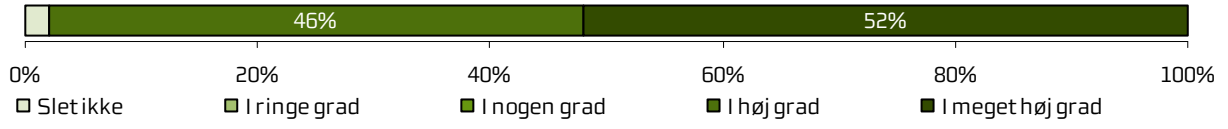
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=55)



	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?	4,32		4,27	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	4,02		3,96	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,22		4,22	
Var der rent i afdelingens lokaler?	4		3,99	

Smertelindring

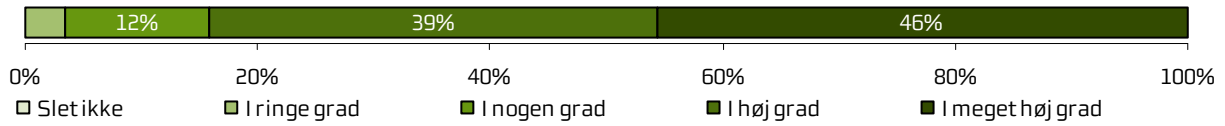
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=50)



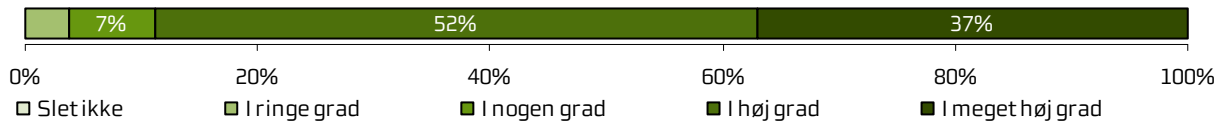
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,46		4,32	

Info før og under

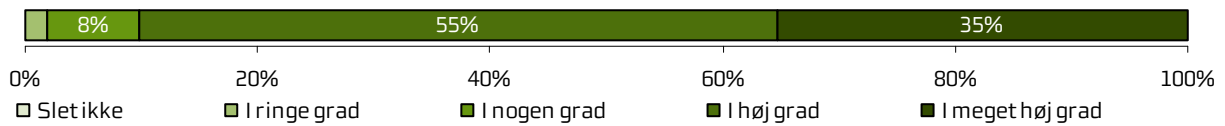
Blev du inden indlæggelse informeret om, hvad der skulle ske? (n=57)



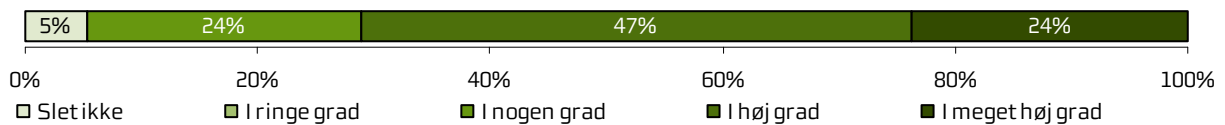
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=54)



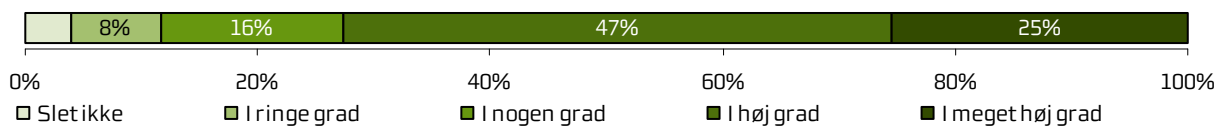
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=51)



Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=38)



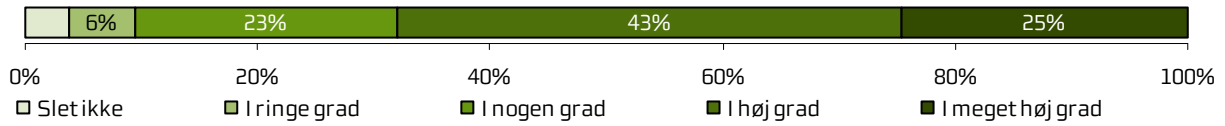
Fik du løbende information om resultater? (n=51)



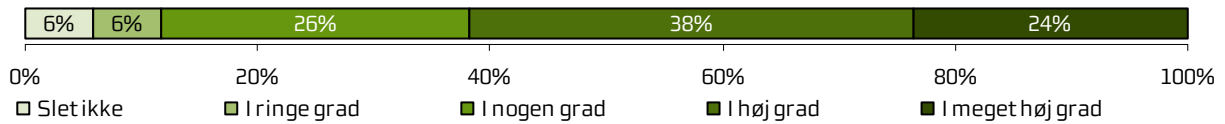
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden din indlæggelse blevet informeret om, hvad der skulle ske under din indlæggelse?	4,26		4,22	
Var den mundtlige information, du fik under indlæggelsen, forståelig?	4,22		4,34	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	4,24		4,26	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,84		3,71	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,82		3,9	

Udskrivelsesinfo

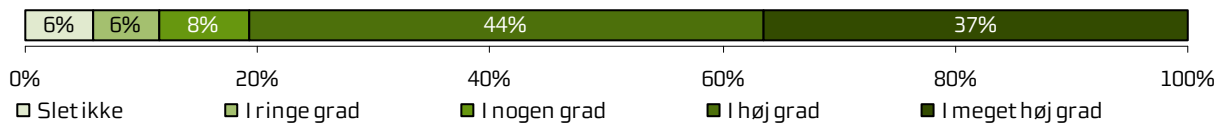
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=53)



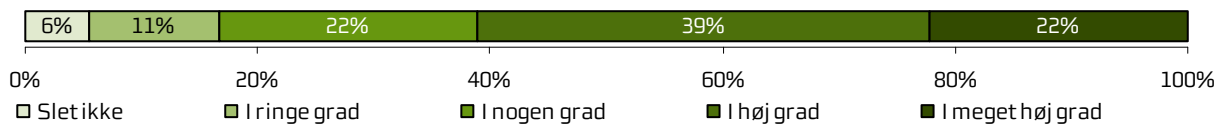
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=34)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=52)



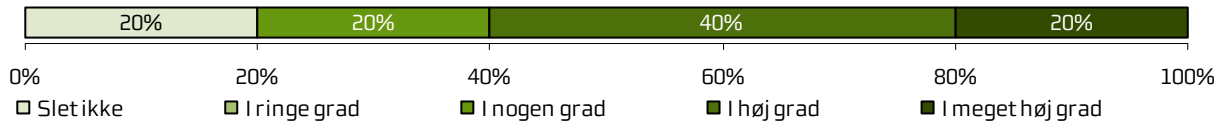
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=18)



	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?	3,79		3,8	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,68		3,92	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	4		3,99	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,61		3,54	

Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=10)



	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?	3,4		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 [].

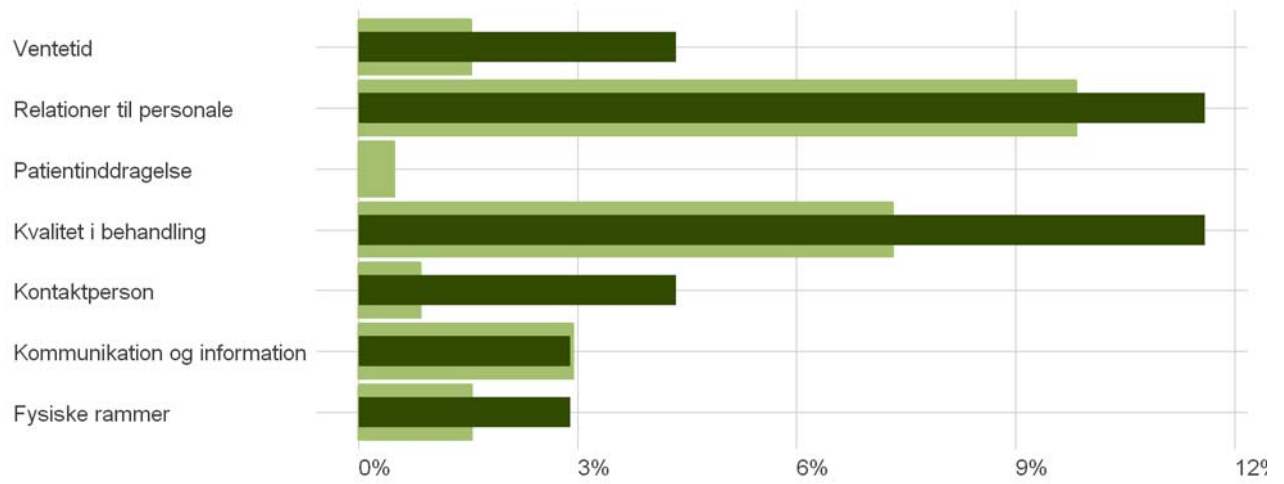
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
7	Ved anden indlæggelse var der lagt op til, [at min gamle mor], selv skulle komme, selv skulle sørge for at komme hjem, og at der var én sammen med hende [] efterfølgende. Hjemmeplejen/sygeplejen i Silkeborg sørgede for, at forløbet kom til at hænge sammen. Bl.a. at min mor kunne blive [et ekstra stykke tid] på afdelingen. Det var helt nødvendigt! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
14	Min mand har kun roser tilovers for afdelingen.	I høj grad
16	Det er et almindeligt indtryk, at ventetider er hospitalernes store problem. Jeg synes i den forbindelse, at jeg har fået en meget fair behandling, og jeg er i virkeligheden imponeret over hospitalets meget hurtige reaktion på fundet af [knuden]. Jeg blev behandlet [kort tid] efter fundet. Derudover vil jeg gerne bemærke, at jeg føler at være blevet behandlet med stor ekspertise i forbindelse med de mange besøg/indlæggelser, jeg har oplevet især det seneste halve år, men også de tidligere undersøgelser/behandlinger som jeg har oplevet gennem snart en række år, efter at jeg er nået op i den noget veteranagtige alder. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
19	Stor ros til alle for deres omsorg og gode humør. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Ansæt personale [bedre personale]. Det er frustrerende at møde sygeplejersker og plejepersonale, som tror de skal bestemme alt, og at de er den eneste autoritet. Det er mig, der bor i min krop, og kan mærke, om jeg har det godt nok. Det er også dem på stuen, der skal bestemme, om der må være besøg. Ikke en diktator af en sygeplejerske. Helbredelse er også at kunne snakke med sin kæreste og børn. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Det var forskellige læger og sygeplejersker, som jeg snakkede med stort set hver gang ved de forudgående undersøgelser/samtaler. Det var lidt forvirrende. Jeg skulle forklare mig forfra flere gange om hele mit forløb og tilstand. Jeg oplevede ikke, at der var én person, læge eller sygeplejerske, som havde hovedansvaret og var med hver gang. Det ville være mere betryggende uden de mange skift til samtalerne og undersøgelser forud for operationen. Det virkede en smule tilfældigt. Der var positive oplevelser med nogle læger/sygeplejersker, og så andre, som man ikke følte, forstod én. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Alt ok. Megen omsorg og megen imødekommenhed. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
21	På NNs vegne kan vi kun være tilfredse med forløbet, idet der blev taget hensyn til hans handicap. Han kom til som den første (var fastende). Der var lidt ventetid på samtalen med lægen den dag, men han var alene om stuegang. Da vi sagde, at vi gerne ville [nå noget på et bestemt tidspunkt], blev samtalen fremskyndet. Meget venligt og omsorgsfuldt personale. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
33	Jeg oplevede et overraskende meget hurtigt behandlingsforløb. Var til forundersøgelse to dage efter, at egen læge, havde lavet henvisningen. Blev ved forundersøgelsen undersøgt/havde samtaler med to læger NN, og anden læge NN og fik taget blodprøver. Alt sammen i løbet af et par timer. Operationsdatoen blev fastlagt samme dag. [Få] uger efter. Kardiologisk udredning blev tilrettelagt og gennemført inden operationen [forskellige undersøgelser]. Oplevede en høj grad af effektivitet og meget dygtigt og professionelt personale! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
36	Jeg vil gerne slå et slag for en forbedring af sengetøjet. Det var ikke optimalt med et tæppe, der var buftet ind i et pudebetræk. Ligesom jeg gerne vil slå til lyd for, at vattæppet bliver udskiftet til en dejlig dyne, som jeg er sikker på, at kommende patienter vil sætte stor pris på. Det vil også	I meget høj grad

	have været dejligt med lidt udluftning hver dag. Jeg oplevede, at det var umuligt at få åbnet vinduerne uden, at de stod og klappede uhensigtsmæssigt. [Fysiske rammer]	
✎ 8	Første operation blev aflyst mens jeg nærmest lå på operationsbordet grundet travlhed på afdelingen. Det er forståeligt. Anden operation blev gennemført. Sygeplejerskerne var smilende og hurtige, de havde prøvet det før. Men jeg må beklageligvis sige, at operatøren sjuskede med lukningen af det højre hul i maven, hvor der sidder en snor, som åbenbart bruges til at justere nettet i lysken korrekt. Denne snor er ikke afsluttet rigtigt (min påstand) og har efterladt en flad mave med en stor og grim bule. Jeg har for et stykke tid siden klaget til de tilknyttede sygeplejersker, som svarede at de har givet operatøren min mail. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 10	Der var meget ventetid, fra jeg kom, til jeg skulle opereres. Ikke rart, når man er fastende! [Ventetid]	I nogen grad
✎ 25	Jeg synes, at det hele er gået meget stærkt, og jeg havde svært ved at følge med og kunne ikke nå at forholde mig til min situation. Jeg var ikke klar over de gener og følger, der var efter min operation, og jeg fik aldrig mødt den læge som opererede mig. Hun talte lidt med min far da jeg lå på opvågningen, men jeg har, hverken set eller hilst på hende, hverken før eller efter min operation, da det var planen at en anden læge skulle have lavet operationen. Synes jeg blev overladt meget til mig selv og til personalet på en afdeling, der normalt ikke beskæftigede sig med lige præcis min sygdom. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 26	Det ville være dejligt, hvis det var den samme læge, der fulgte dig igennem hele forløbet, og som så også opererede dig. Var ved to forskellige læger inden indlæggelsen og blev opereret af en tredje, men ellers en god afdeling med et godt og forstående personale, som gav sig tid til én. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 27	Jeg blev efterfølgende skræmt over mit forløb, der skulle være ren rutine. Jeg manglede i høj grad en efterfølgende samtale herom. [Kommunikation og information]	I ringe grad
✎ 2	Efter at have været ved egen læge, aflyste jeg arbejde og alle planer den pågældende dag, da jeg skulle akut indlægges. Jeg var på sygehuset omkring kl. 11. Herefter ventede jeg seks timer på at blive tilset af en læge. Dette tog [kort tid], hvorefter jeg fik at vide, at jeg kunne komme igen i morgen. Dvs. at jeg optog en seng på sygehuset i seks timer for at vente på noget der tog [få minutter]. Dette kan jeg ikke forstå kan være en god løsning for sygehuset eller patienten. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 4	For et "kommende" supersygehus, så var der for lidt personale og for få læger. Jeg oplever det meget provokerende, at afdelingen lukkede ned i weekenden. Et hospital skal ikke lukke ned pga. weekender, jul og andre helligdage. Jeg har en klage, men det er ikke over læger eller sygeplejersker, men over rengøringspersonalet. De kommer ind på stuen med en opvredet klud, så tørrer de lidt, hvor sygeplejerskerne har deres små skuffer, så tørrer de lidt op og ned af døre, skabe og lidt i vindueskarmen, så får den tomme seng en omgang, så går de videre til lænestolen, så til lamperne og natbordene, som hører til de senge vi ligger i. Lige inden de går ud af rummet, så får vasken og omkring vasken lige en tur. ALT sammen med samme klud. Hvis man har bare et lille kendskab til bakterier, så forstår jeg slet ikke den form for rengøring. For det, jeg har kunnet se ved min indlæggelse har været, at rengøringspersonalets arbejde består i at fordele bakterierne. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 18	Jeg var meget tilfreds.	Uoplyst
✎ 23	Jeg synes, det var helt fantastisk, at min kontaktlæge gik stuegang hos mig dagligt og spurgte til mit velbefindende. At det også var ham, jeg kom til samtale hos efter udskrivelsen, det var bare dejligt. Så mange tak for det. [Kontaktperson]	Uoplyst
✎ 24	Altid et venligt og behjælpeligt personale. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 28	Få fat i kirurgerne. Manglende information. [Kommunikation og information]	Uoplyst

- | | | |
|---|---|----------|
| ✎ | 29 Dette mener jeg var akutindlæggelse. | Uoplyst |
| ✎ | 31 Jeg syntes, at det var dumt, at jeg var til to forundersøgelser, fordi der var ventetid. Spild af penge og tid. Min operation var jo ikke alvorlig [].
[Ventetid] | Uoplyst |
| ✎ | 35 Super med "plansygeplejersker", da jeg altid havde en, som kendte min sag, og som jeg kunne ringe til efter behov. Så super oplevelse. Alle var godt forberedte og vidste, hvorfor jeg var indlagt/skulle indlægges. Fin pleje og omsorg. Rigtig positiv oplevelse. Stor tak til de involverede.
[Kontaktperson, Kvalitet i behandling] | Uoplyst |
| ✎ | 30 Jeg har [flere forskellige sygdomme], så jeg er meget invalideret. Bliver passet af hjemmeplejen og min kone. | Ved ikke |

K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV	Var personalet forberedt på din ankomst?
1	Jeg har ikke været indlagt.	I høj grad
4	Det kunne været en fordel som patient at blive indkaldt kl. otte i stedet for kl. syv, som er i vagtskiftet. For der sker jo aldrig noget før omkring kl. ni.	I høj grad
6	Jeg var ikke indlagt, men tog hjem og kom igen dagen efter.	I høj grad
7	Mor var/er helt tilfreds.	I høj grad
13	Min tidsplan var [i efteråret], men operationen [blev] flyttet [til] den næste dag på grund af nødsituationer, lidt skuffet, fordi jeg var også en patient [med] behov for at blive behandlet på selve dagen. Men jeg forstår.	I høj grad
14	Pæn modtagelse af en sød sygeplejerske, der var omsorgsfuld overfor en gammel mand! Efter en time var jeg klar til operation. Om eftermiddagen kom min kone og hentede mig hjem, efter at hun havde fået oplysninger om, hvad vi skulle være opmærksomme på, og hvordan hun gav mig injektion med Fragmin. Og det gik godt!! Evt. forbedringer: Fordi vi er bange for infektioner i såret, fik vi en bekendt, der er sygeplejerske, til at se på såret efter nogle dage. Det var fint! Om der kunne komme en sygeplejerske forbi og lige lave et tjek og svare på evt. spørgsmål, er nok for meget at forlange! Hos nogle patienter er det nok mere relevant end hos andre. Patienterne kommer jo hjem allerede samme dag efter en operation. Hos ældre mennesker kan behovet være større end hos yngre og mere mobile.	I høj grad
18	Det var en fin modtagelse.	I høj grad
28	Da afdelingen var travl og fyldt op, lå jeg på et undersøgelsesrum. Det var også ok.	I høj grad
30	Jeg kom for tidligt, måske derfor lidt ventetid.	I høj grad
31	Det var usmart, at jeg skulle møde ind [tidligt om morgenen], når personalet først kom kl. 8.00.	I høj grad
32	Jeg tænker ikke, at jeg har været indlagt. Jeg har været til undersøgelser i ambulatoriet.	I høj grad
34	Jeg synes, at sygeplejerskerne er meget hårdt presset med tiden om morgenen. Men de er søde og venlige. Det er jo ikke deres skyld, at der står en portør i nakken på dem.	I høj grad
11	Modtagelsen var ok.	I meget høj grad
12	Der var lidt rod i journalerne mht. hvor jeg skulle henvende mig. Fik mail og papirer på ét og hospitalet sagde noget andet. Jeg henvendte mig på en etage som sagde, jeg skulle nedenunder og nedenunder sagde de, jeg skulle ovenpå... Men det var meget positivt, at personalet var venlige og fulgte mig hen til, hvor de ventede på mig.	I meget høj grad
16	Venlig, positiv oplevelse.	I meget høj grad
22	Jeg blev ikke indlagt, de kunne ikke gennemføre undersøgelsen.	I meget høj grad
33	Jeg fik en fin modtagelse.	I meget høj grad
9	Jeg fik først information om, hvorfor der var ventetid, da jeg blev hentet. Det ville være bedre, hvis den var givet med det samme. []	I ringe grad
27	Personalet var ikke forberedt på, at jeg har sukkersyge ved indlæggelsen. Det måtte jeg selv	I ringe grad

sige, at jeg netop var indlagt med henblik på at styre sukkersygen.

✎ 25

Er lidt i tvivl om svaret, da det ikke var en planlagt indlæggelse. Skulle have været ovre på patienthotellet i stedet for. Så kom jo til med det samme efter min operation, og havde det ret skidt, så lagde ikke så meget mærke til, hvad der skete omkring mig.

Ved ikke

K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
10	De ramte min lever under operationen, hvilket gjorde, at der kom en lille blødning på den.	Ja
17	Ved tilbagelægning af stomi, var [der et problem], så det var nødvendigt med en større operation. Jeg ved ikke om det var en fejl eller bare et uheldigt forløb!!!!!!!!!!!!!!	Ja
23	Aftenen før min indlæggelse fik jeg ikke besøg af hjemmesygeplejersken, som aftalt [], til indgift af lavement. Jeg måtte ringe til hjemmeplejen, som sagde, at de ikke havde fået besked herpå, men efter nogen snak, kom de [et par timer efter aftalt]. Det ville have været rigtig godt, at jeg havde fået et telefonnummer, jeg kunne ringe på, hvis hjemmesygeplejersken ikke dukkede op. Jeg var måske lidt bekymret for, at operationen kunne være udsat pga. det sene tidspunkt for lavementet. Ellers var alt i orden. Rigtig god information.	Ja
27	Jeg var indlagt forud for undersøgelse med henblik på at styre mit blodsukker under faste. Det lykkedes kun i ringe grad i løbet af det døgn, jeg var indlagt i forbindelse med [undersøgelsen]. Jeg fik beroligende medicin i forbindelse med undersøgelsen uden at blive spurgt. Jeg mistede bevidstheden og vågnede op på opvågningsstuen, hvor jeg kunne høre, at jeg havde for lavt blodtryk. Ingen talte med mig efterfølgende. Da jeg kom hjem sov jeg i rap otte timer.	Ja
30	Jeg kom til at vente, fra jeg skulle møde [tidligt] til en lille operation. Jeg kom først til [mange timer senere].	Ja
15	Der gik betændelse i såret [nogle] dage efter operationen. Det tog [flere] uger, inden det var i orden. Jeg var ved min egen læge flere gange.	Uoplyst

K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV

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

ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
5	Lidt bedre information til pårørende under og efter operation, meget lang tid på opvågningsafsnit og ventetid på portør. Fra [morgen til eftermiddag] på OP. og opvågning, stort set ingen informationer til min mand.	I høj grad
14	Fik de informationer, jeg havde brug for. Ellers spurgte min kone og fik gode svar!	I høj grad
27	Jeg manglede i høj grad en samtale om, hvorfor jeg havde mistet bevidstheden og hvorfor lavt blodtryk. Jeg var selv for sløv til at tænke over det, indtil jeg var kommet hjem og havde fået sovet.	I høj grad
28	Udskrivelse: Kunne godt have brugt et par hurtige ord med kirurgen, inden jeg gik hjem, om hvordan det hele var gået, og hvor mange galdesten der var. Det var ingen kirurg at se.	I høj grad
19	Baderum var klamt og virkede jordslået. Toilet skulle deles af begge køn, hvilket var meget uhensigtsmæssigt, da en enkelt patient blev "efterladt" siddende på toilet med ulåst dør, hvilket bevirkede at døren blev åbnet af en anden patient Ikke rimeligt for nogen af de implicerede patienter. Mine pårørende fik en lang og ikke tilfredsstillende ventetid, da de ikke kunne få noget oplyst om mig efter operationen. Forløbskoordinerede sygeplejerske havde lovet, at afdelingen ville ringe til opvågningen for at høre, om alt var gået ok, men det skete desværre ikke. Dette betød, at mine pårørende var meget bekymrede og ængstelige, da de endnu ikke havde hørt nyt om mig da [der var gået mange timer].... Håber det kan gøres bedre. Jeg tåler ikke laktose, hvilket fremgår af min journal, men det kunne ikke lade sig gøre at få f.eks. laktosefri mælk eller yoghurt Spurgte efter det i to dage, men desværre helt uden held.	I meget høj grad
20	Alt OK.	I meget høj grad
24	Var meget tilfreds med sygehusforløbet under indlæggelsen samt det videre forløb.	I meget høj grad
33	Jeg fik i ringe grad information om operationens forløb. Kirurgen kiggede forbi mig, da jeg lå på Opvågningen, men han var kortfattet og ikke dialogorienteret.	I meget høj grad
3	Jeg har ikke været indlagt, kun til undersøgelse, så forstår ikke helt de her spørgsmål.	Ikke relevant for mig
6	Jeg undrer mig over, da jeg var til samtale [i sommer], at lægen sagde, at det var fint, og at han ville videresende mig til et andet sygehus. [Her] sagde lægen, at undersøgelsen var mislykket. Jeg er forvirret.	Ikke relevant for mig
9	Jeg har manglet information om, hvordan og hvor godt operationen gik. Manglede info fra kirurgen, som opererede mig.	Ikke relevant for mig
30	Jeg ville gerne have haft oplysninger om operationen, og det var noget, som kunne ske igen. Jeg fik ikke mulighed for at snakke med lægen eller andre som opererede mig. Jeg havde fastet hele dagen.	Ved ikke

