

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning - HEV  
Kirurgisk Afdeling  
Hospitalsenheden Vest**

## **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](mailto: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
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	86
Besvarelser fra patienter:	59
afsnittets svarprocent:	69%

**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/](http://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 2 Herning

**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.

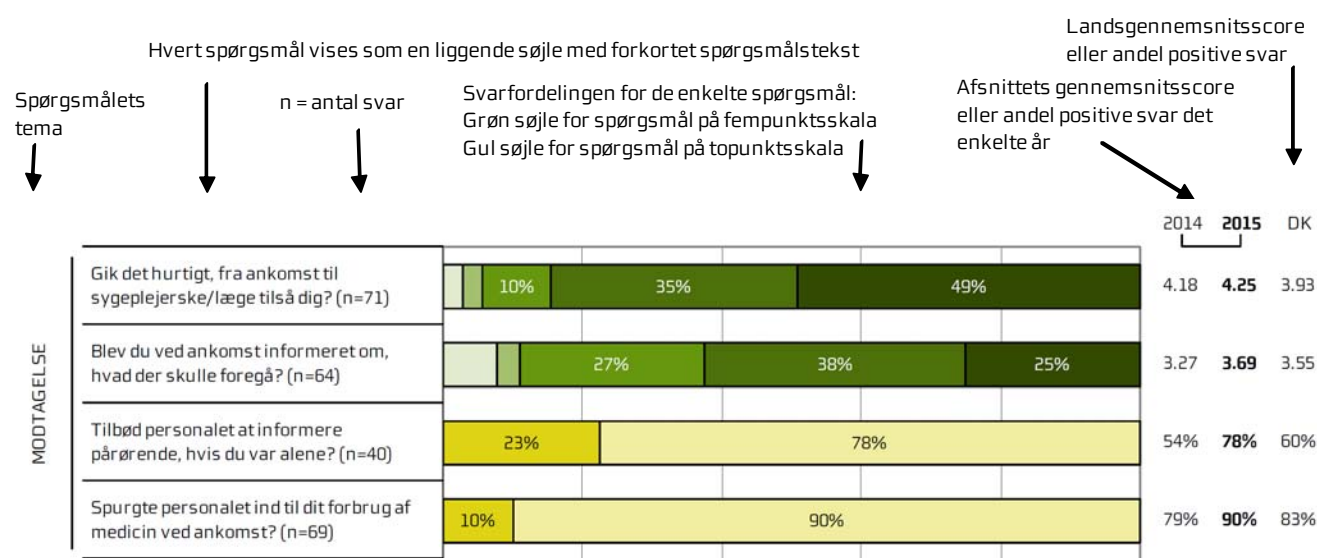
### Skala og gennemsnitsscore

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 akut 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

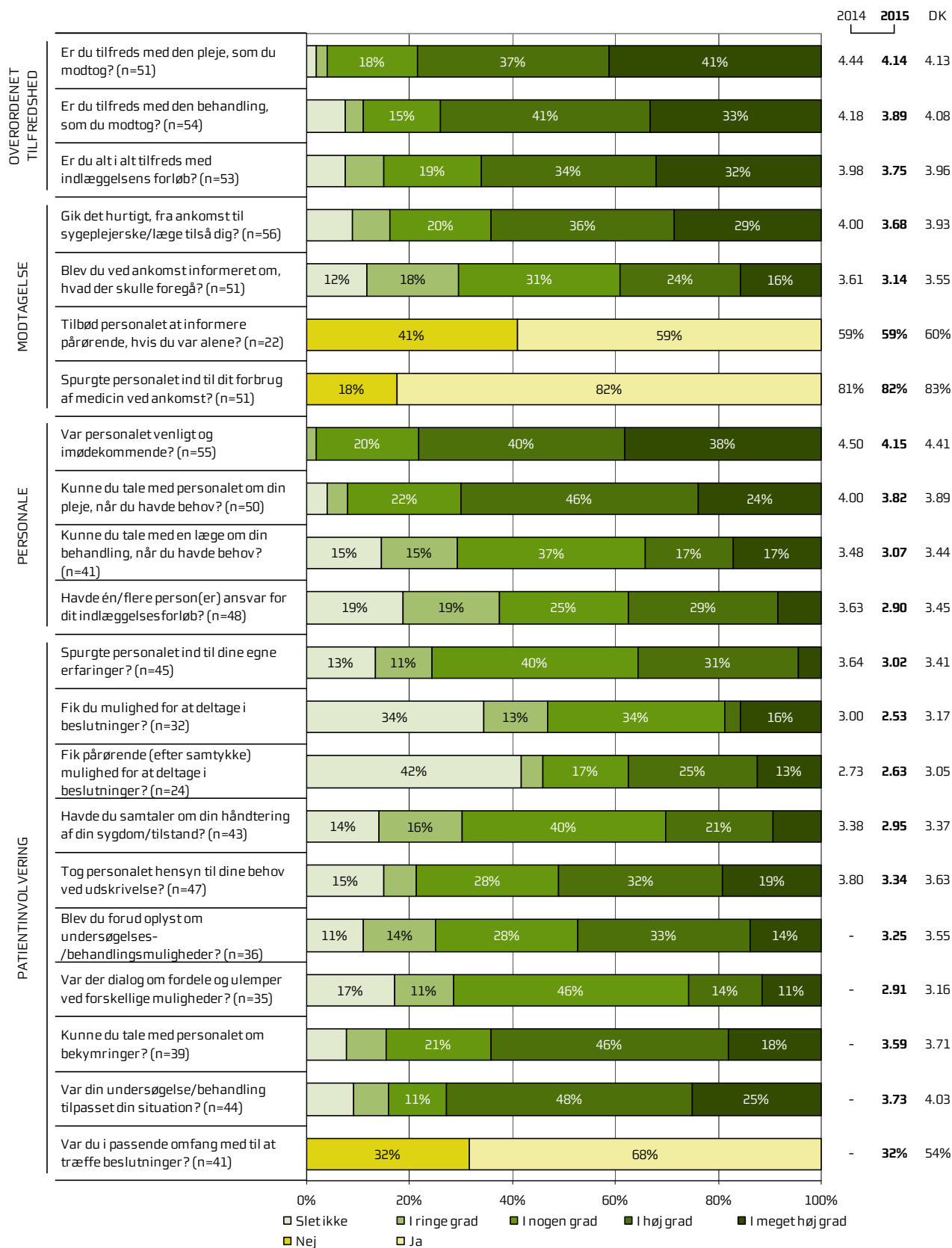
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

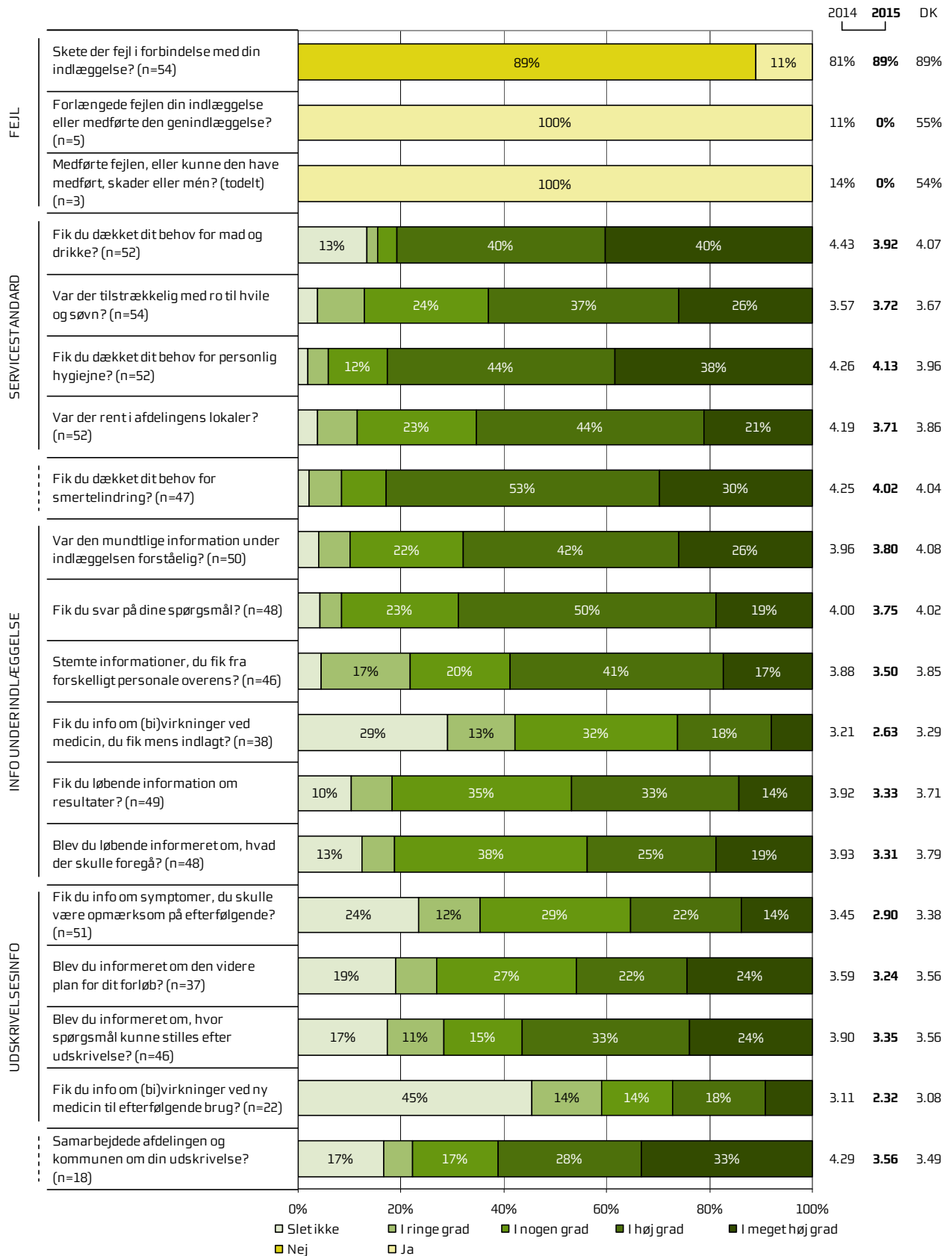
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

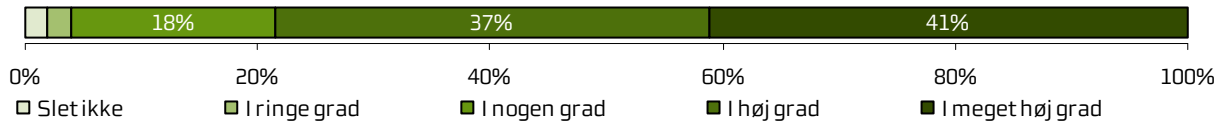
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

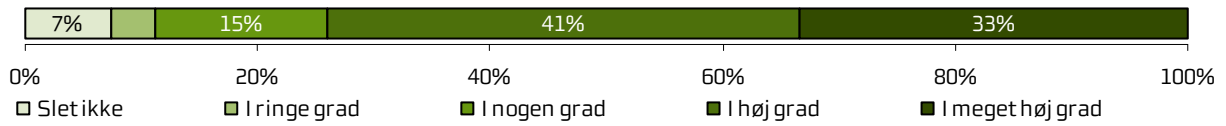
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordenet tilfredshed

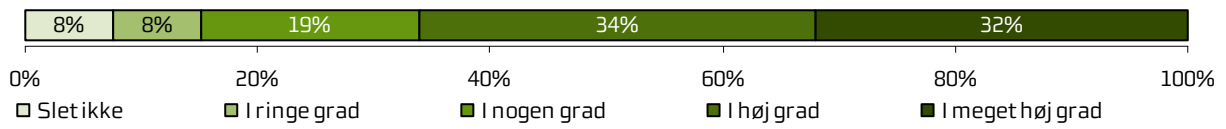
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=51)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=54)



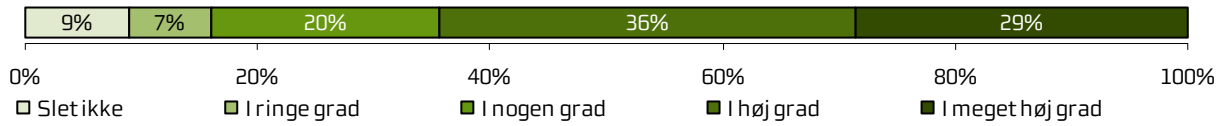
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=53)



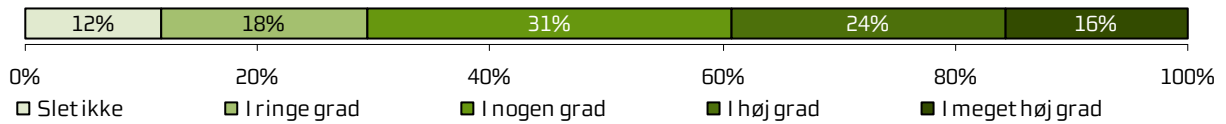
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,14		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	3,89		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,75		3,96	

## Modtagelse

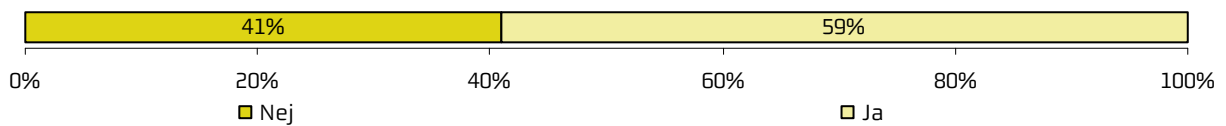
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=56)



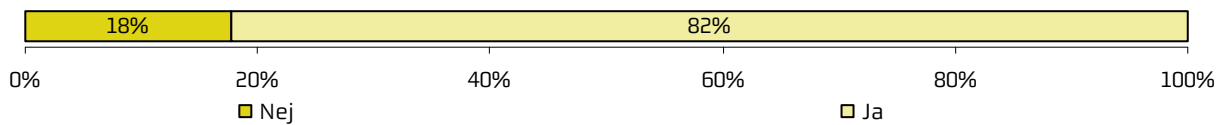
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=51)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=22)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=51)

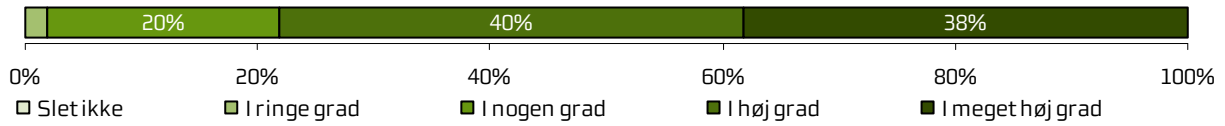




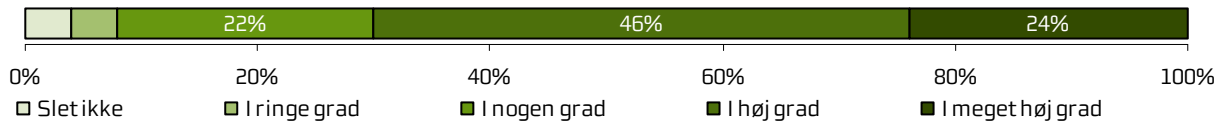
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,68		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,14		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		59 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		82 %	83 %	

## Personale

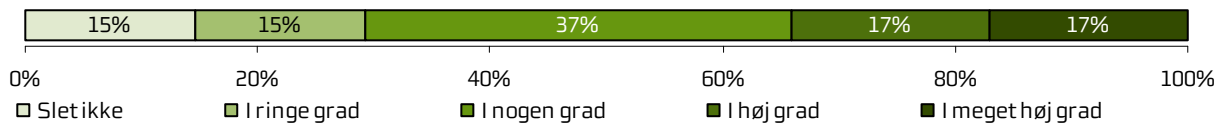
Var personalet venligt og imødekomrende? (n=55)



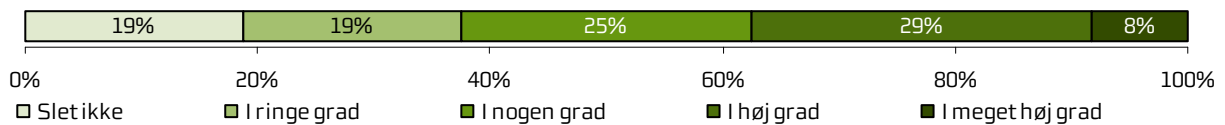
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=50)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=41)



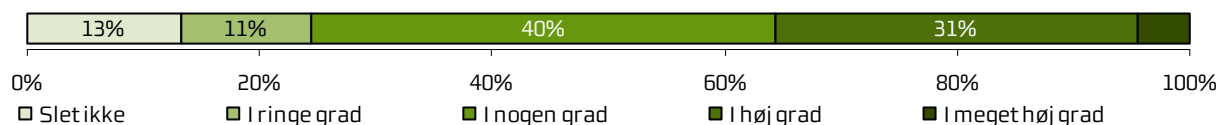
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=48)



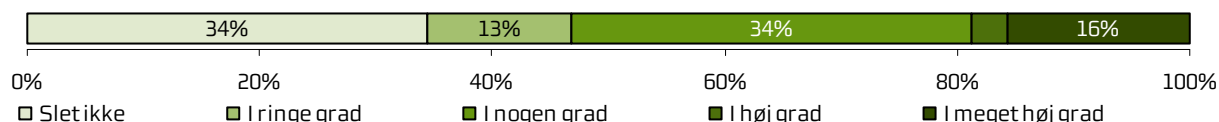
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,15		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,82		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,07		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?	2,9		3,45	

## Patientinvolvering

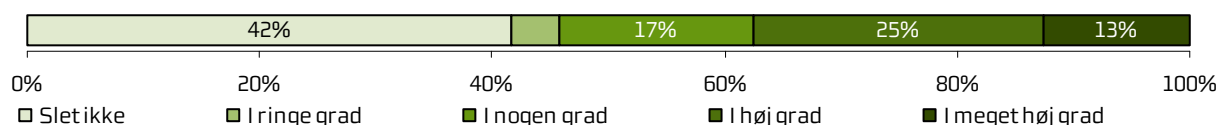
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=45)



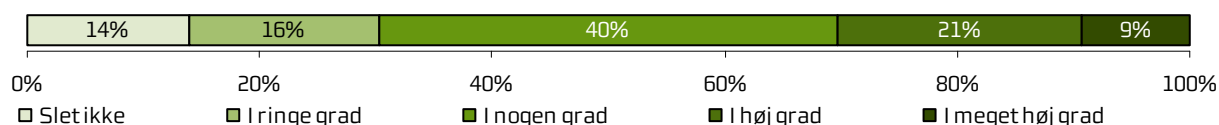
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=32)



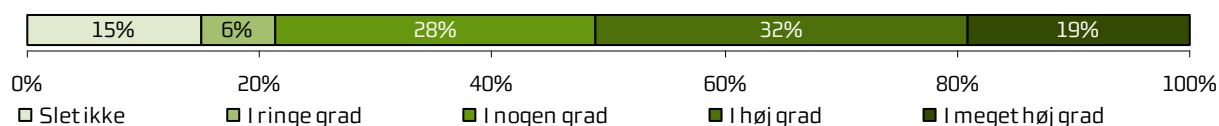
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=24)



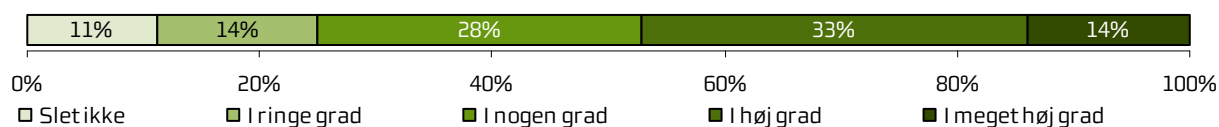
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=43)



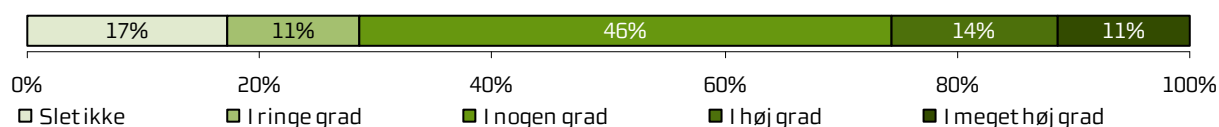
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=47)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=36)



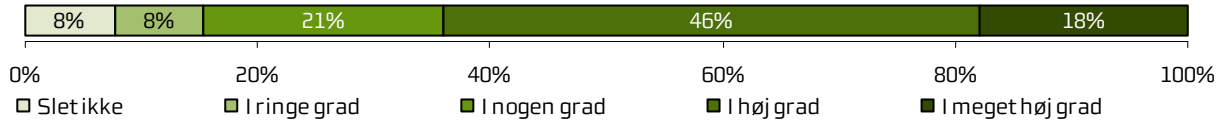
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=35)



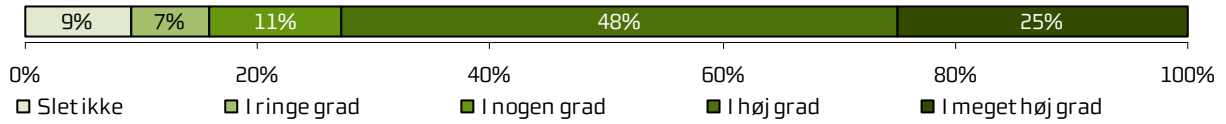
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,02		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,53		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,62		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	2,95		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,34		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,25		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	2,91		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

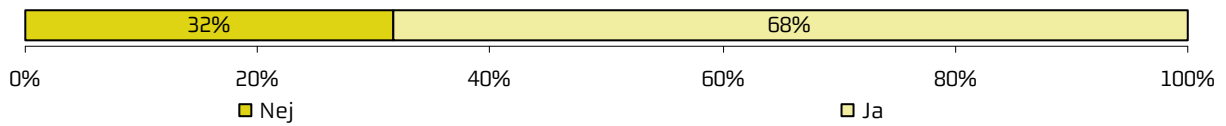
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=39)



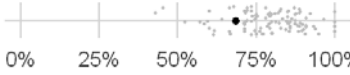


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=44)



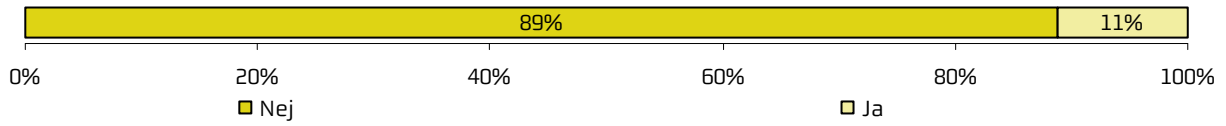
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=41)



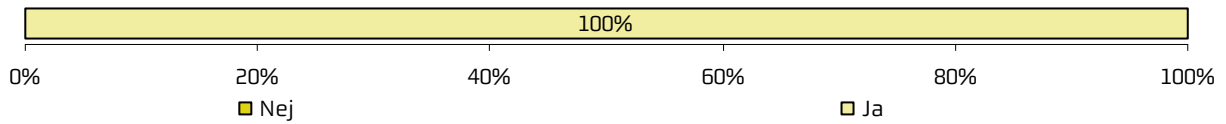
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,59		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,73		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		32 %	54 %	

## Fejl

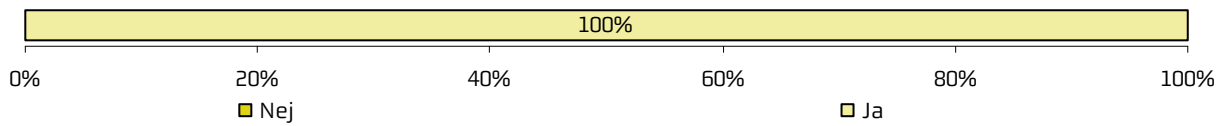
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=54)




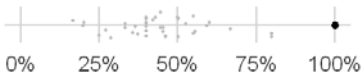
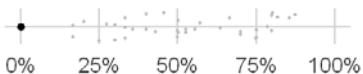
Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=5)



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

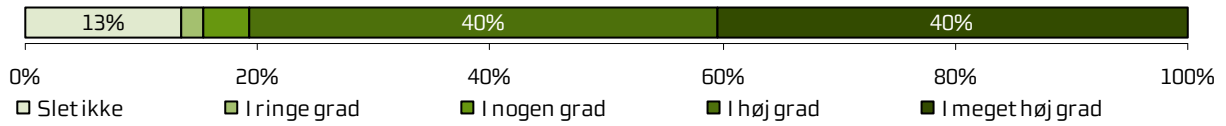




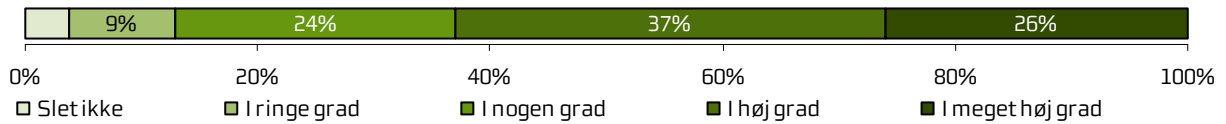
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		89 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		0 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		0 %	54 %	

## Servicestandard

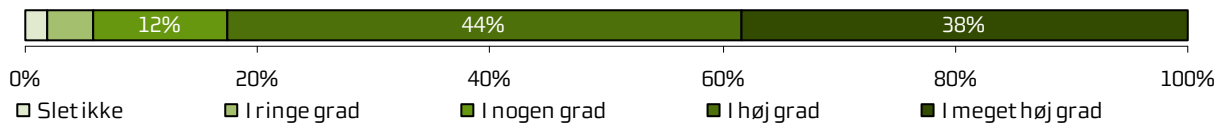
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=52)



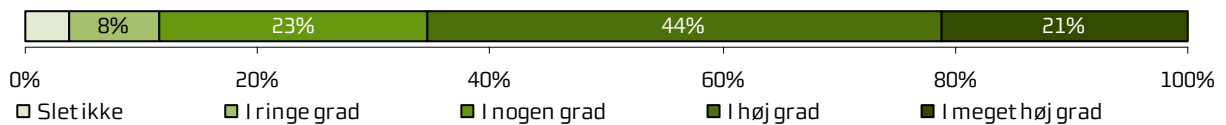
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=54)



Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=52)



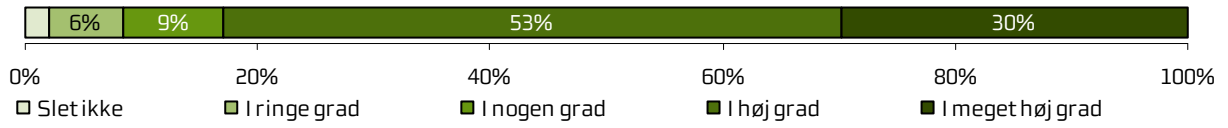
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=52)



	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?	3,92		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,72		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	4,13		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,71		3,86	

## Smertelindring

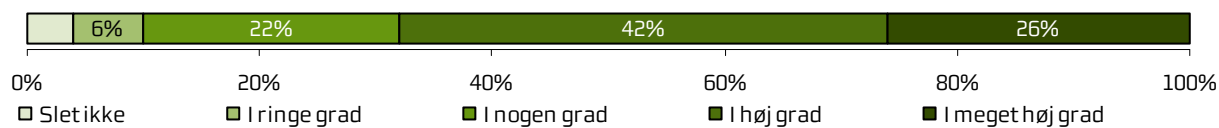
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=47)



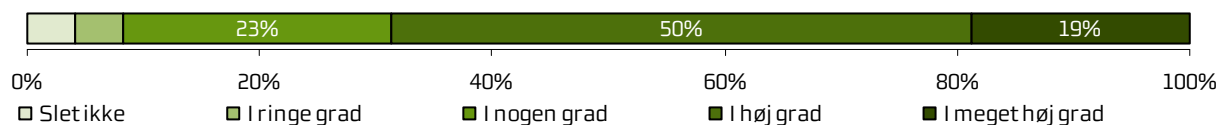
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,02		4,04	

## Info under indlæggelse

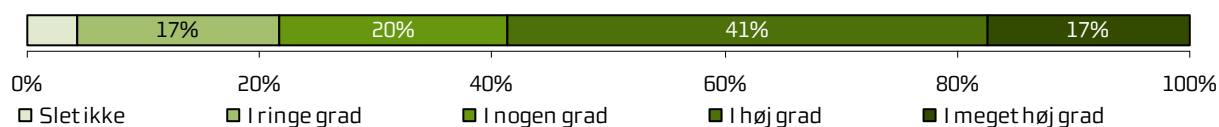
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=50)



Fik du svar på dine spørgsmål? (n=48)



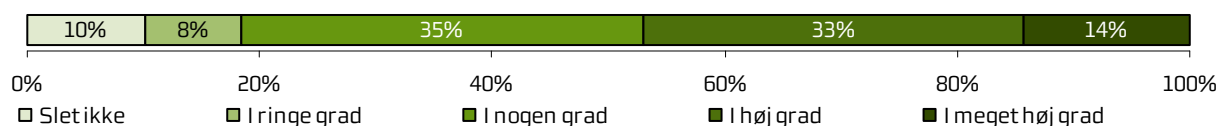
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=46)



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



Fik du løbende information om resultater? (n=49)



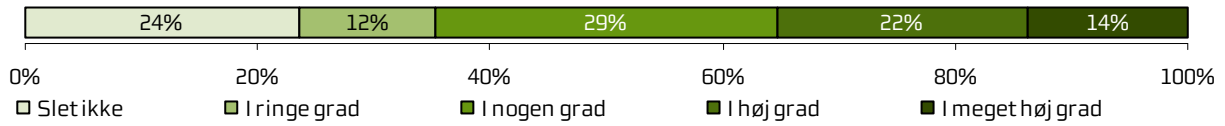
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=48)



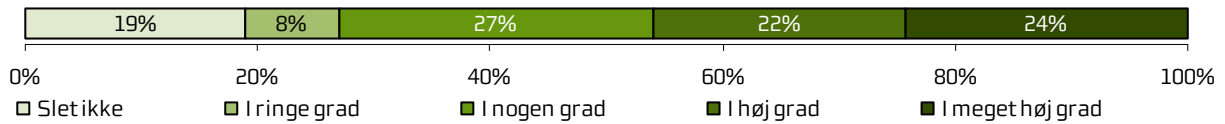
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,8		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,75		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,5		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	2,63		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,33		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,31		3,79	

## Udskrivelsesinfo

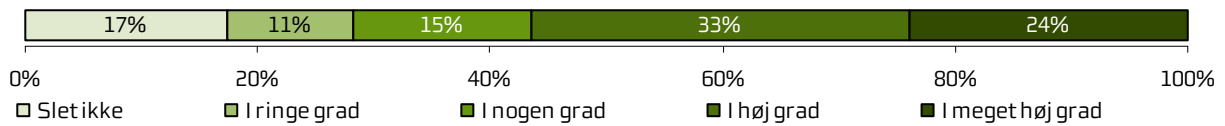
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=51)



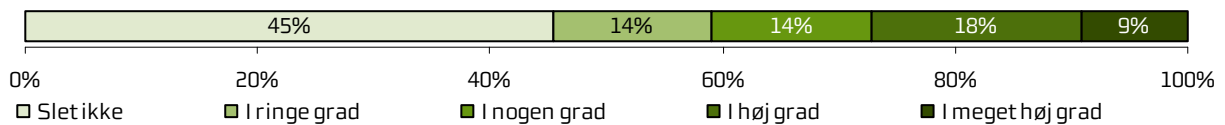
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=37)



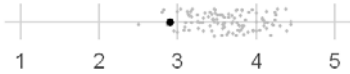
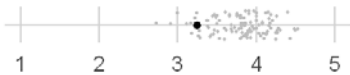
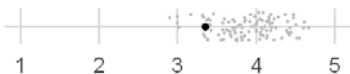

Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=46)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=22)

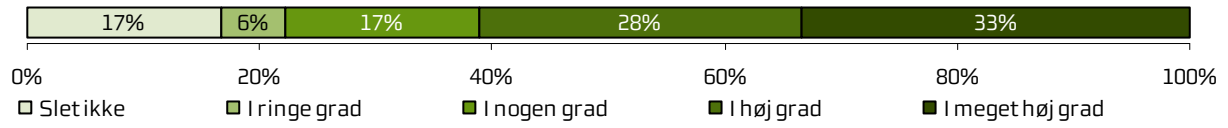




	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	2,9		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,24		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,35		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	2,32		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=18)



	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?	3,56		3,49	



## 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 "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 [].

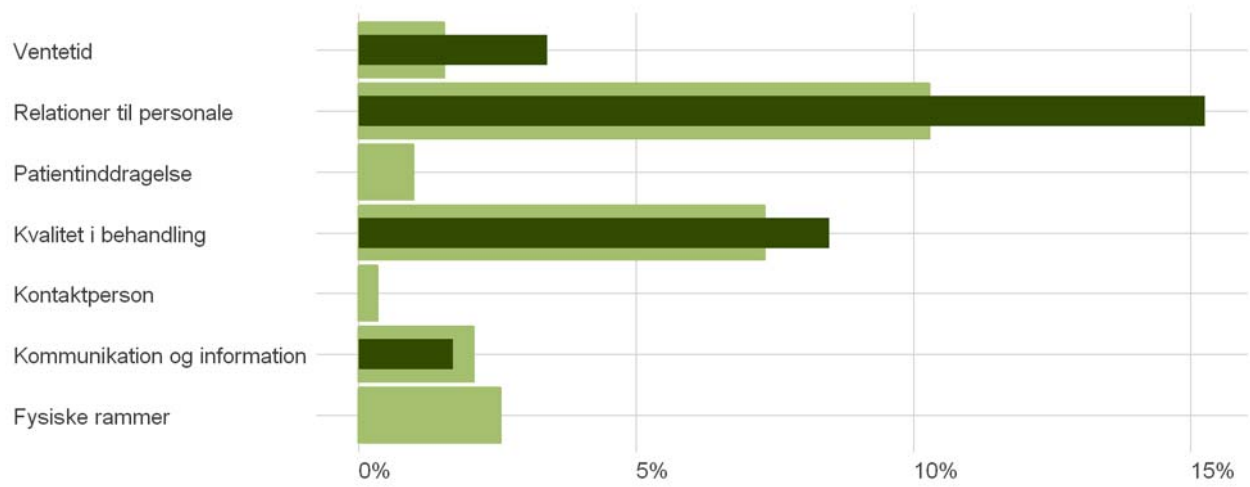
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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



## Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning - HEV

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 2 Herning - HEV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
18	Flinkt personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
19	Jeg er alt i alt tilfreds, hver gang jeg er på sygehuset uanset afdeling.	I høj grad
20	Føler, at der var en god ånd på afdelingen. Tilfreds!	I høj grad
1	Jeg følte mig godt behandlet. [Jeg har været indlagt med samme symptomer tidligere]. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
9	I en belastende periode af indlæggelsen fik jeg lov til at være alene på stuen, da der var god plads på afdelingen, og hvis der er mulighed for dette, er det at anbefale, når man som patient føler sig rigtig dårlig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
14	Imødekommenhed og venlighed primært.	I meget høj grad
17	Når jeg havde ventetid, var jeg ikke i tvivl om, at ventetiden skyldtes hensyn til arbejde med patienter i værre tilstand end jeg. Altså positivt. [Ventetid]	I meget høj grad
21	Der var ikke noget, der kunne være bedre. Jeg er dybt imponeret af jer alle.	I meget høj grad
22	Det var min oplevelse, at personalet trods travlhed gjorde hvad de kunne for at gøre mit ophold så godt som muligt. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Når der var tid fra personalet var det ok, ellers ikke. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
13	Fejloperation. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
23	For mange forskellige læger, som gav kontraordre for tit. En ældre dame var fantastisk aktiv med rengøringen. De fleste var søde og venlige Flere respekterede ikke besøgstiderne, det var hårdt, når man havde det dårligt. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
7	Der gik for lang tid fra indlæggelse til behandling. [Ventetid]	I ringe grad
8	Desværre er det et tilbagevendende problem på netop den afdeling. Der er for ringe planlægning og for dårlig information. Jeg tror desværre ikke, Kirurgisk sengeafsnit A2 har nogen muligheder for at gøre det bedre. Problemet ligger hos lægerne eller dem, der sidder med planlægningen (eller mangel på samme). Når man skal behandles på Regionshospitalet Herning, er det ikke patienten eller patientens dagligdag, der er vigtigst. Man er tilsyneladende fløjtende ligeglad med patientens dagligdag og arbejdssituation. Jeg har været indlagt på et andet sygehus, hvor planlægningen er yderst præcis, og hvor man får god information. Der kan Regionshospitalet Herning lære noget. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
15	Alt for travlt på afdelingen. Ingen tid til patienten. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad


- |  |  |           |
|--|--|-----------|
|  4  | Sygeplejerskerne var rigtig søde og udviste en god service, selvom de havde travlt. Men lægerne og anden fagperson, der tog ultralydsskanning, var distancerende og slet ikke enige om noget så banalt som [diagnose].<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | Slet ikke |
|  12 | Læge NN kan jeg kun rose... Resten ... Der er kun plads til forbedringer.  | Slet ikke |
|  24 | Det, jeg har været udsat for, er under AL KRITIK, og jeg ønsker ikke for min værste fjende, at vedkommende skal udsættes for det samme som jeg. Det har været et meget dårligt forløb, og alle jeg har snakket med er meget rystet over, hvordan forløbet har foregået. I de dage jeg var indlagt, har jeg kun mødt forskellige læger hver dag, og ingen af dem har sagt noget brugbart over for mig.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | Slet ikke |
|  25 | Vi mener, som pårørende, at de var små sure. Få af dem var søde sygeplejersker.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst   |



## Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning - HEV

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning - HEV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
7	Modtagelsen var ok, men der gik alt for lang tid, inden jeg blev behandlet. Næsten to døgn hvor jeg fastede hver dag og til aften, aflyste de operationen, det er for meget, når man har mange smerter.	I høj grad
20	Modtagelsen var fin.	I høj grad
21	Der er simpelthen ikke noget, jeg synes, der kunne blive bedre. Jeg er imponeret over jer alle.	I høj grad
2	Indlagt via vagtlæge. Toilettet var ikke for rent.	I meget høj grad
5	God modtagelse.	I meget høj grad
9	Alt virkede venligt og professionelt.	I meget høj grad
10	Jeg fik en meget omsorgsfuld og varm modtagelse. Også min mand blev mødt med meget stor venlighed.	I meget høj grad
22	Jeg blev inden for en time efter indlæggelsen tilset af både sygeplejerske og læge.	I meget høj grad
11	Man ligger bare og venter og venter. Man må selv tilkalde, hvis der er store smerter. Personalet glemmer bare en. Meget meget ventetid med alt.	I nogen grad
17	Alt i orden.	I nogen grad
24	Der var meget travlt, selv om klokken var midnat en [ ] aften. Jeg havde ingen kontakt med nogen læge før næste dag.	I nogen grad
4	Ingen undersøgte mig for, hvad det kunne være fra lørdag [aften] til mandag formiddag. [Jeg fik] blot morfin.	I ringe grad
26	Jeg fik henvisning til sygehuset, fordi en brokoperation 13 dage før ved dagkirurgi ikke var i orden. Jeg blev indlagt akut to gange samme dag [i efteråret]. Første gang lå jeg på en briks i lang tid, før lægen havde tid til at tilse mig. Lægen valgte at sende mig hjem, men nogle timer efter havde jeg feber og blev indlagt igen. Jeg blev så genopereret med et åbent sår, da der var infektion.	I ringe grad
8	For dårlig information omkring ventetid. Manglende information fra operationsgangen. Ventetid sammenlagt 30 timer. Absolut ikke ok, når man er fastende og tørlagt. Det må kunne gøres bedre.	Slet ikke
12	Jeg sad og ventede tre timer i modtagelsen, inden der kom en sygeplejerske. Jeg var henvist af egen læge med mistanke om udbrud af [sygdom] (indlagt sidste år med det). Det er en kødædende bakterie, der i aggressiv form æder 10 cm krop i timen. Ingen havde tilsyneladende gidet læse, hvorfor jeg var henvist. En sådan patient lader man ikke vente i tre timer, inden patienten tilses! Men det gør man så i "AKUT" modtagelsen [i en anden by]. Forbedringer... Ja, som det er i øjeblikket kan det næppe blive værre. En ting er ventetiden, men et personale, der i den grad udstråler fuldstændig ligegyldighed eller rettere opgivenhed, tyder på en ledelse uden kendskab til, hvad man har med at gøre. Jeg synes, sygehusdirektøren skulle prøve at lade sig henvise fra egen læge og opleve, hvor slemt det står til. Når han så alligevel skal bevæge sig ud fra sit kontor, kan han passende gå ned på akutkirurgisk afsnit og besigtige badeforholdene. Efter min operation skulle jeg i bad [på afsnittet]. Med et åbent operationssår måtte jeg bade på et badeværelse/toilet, hvor skimmelsvampen stod op i 20 centimeters højde hele vejen rundt i bruseafsnittet. Føj for pokker. Noget forbandet svineri. Blev overført til kirurgisk afsnit. Det var som at komme i Himmelen. Rent, pænt og kompetent personale. Fuldstændig modsat "akut"-modtagelsen.	Slet ikke

-  25 Lå i modtagelsen fra [om natten] til [om formiddagen], hvor pårørende ringede tre til fire gange. De sagde, du sov. Slet ikke

## Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning - HEV

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning - HEV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
11	Ikke sidste gang, men tidligere. []. Sidste indlæggelse, og tidligere havde personalet for travlt, og måtte selv bede om at få tømt et bækken f.eks.	Ja
12	[Flere] timers ventetid inden jeg blev tilset af personale. Henvist med mistanke om [bakterie]. Efter [flere] timer tilset af [] ukyndig læge, som konstant måtte i kontakt med bagvagt. Sendt hjem med besked om at komme dagen efter [om formiddagen] til operation. Ankom som aftalt, ventede igen, denne gang en time. Forvirrende forløb med læge og [andet personale], som havde travlt med flere ting på en gang. Indlagt og besked om at møde op til operation forventeligt omkring [eftermiddag]. Kørt på operationsgangen [sen aften]! Under hele forløbet konstant forhøjede infektionstal i blodprøver. Men kun ventetid. Heldigvis ingen aggressiv bakterie ved operation. Ingen lægefejl ved selve operationen men fejl i patienthåndteringen fra ankomst.	Ja
13	Da de fjernede min galdeblære tabte de nogle sten. Det opdagede de først på opvågning.	Ja
16	De anede intet om, hvad de ville gøre.	Ja
6	Da mor ikke husker så godt, er det svært at svare på.	Uoplyst
18	Ventetid i syv timer.	Uoplyst
3	Jeg er vant til at skylle min stomi hver morgen, dette ville personalet så, at jeg skulle gøre på førstedagen af min indlæggelse ved aftenstid. Det havde jeg ikke lyst eller energi til, men de fik mig overtalt til at gøre dette, med det resultat, at jeg blev så syg af det og kastede op, og en slange, der var lagt ned i mave røg op og ned i toilettet og blodet stod ud af næsen på mig. Derefter var jeg fuldstændig færdig og havde ikke lyst til noget, kun at sove. Jeg sov meget under indlæggelsen og dagene efter, jeg var kommet hjem.	Ved ikke

## Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning - HEV

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning - HEV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
17	Personalet huskede ikke at informere alt om deres stilling/funktion, når de præsenterede sig selv.	I høj grad
23	Følte mig slet ikke rask, men blev nærmest smidt ud. Havde det meget dårlig, da jeg kom hjem, jeg var blevet indstillet til en maveundersøgelse, men hørte intet. Da jeg selv henvendte mig på sygehuset, fik jeg at vide, at jeg var overført til medicinerne, fordi maveundersøgelsen var blevet aflyst (uden de gav mig besked). Fik af lægen at vide, vi ser tiden an, men jeg kunne da få en tid til samtale, hvis det var mit ønske.	I høj grad
9	Ved udskrivelse var jeg i tvivl om, hvilken kosterammensætning og mængde jeg skulle indtage i den første tid efter udskrivningen.	I meget høj grad
22	Jeg blev godt informeret både om behandlingen og resultater af de forskellige undersøgelser .	I meget høj grad
1	Det blev oplyst, at jeg skal have tage blodprøver, men ikke hvornår og hvor tit og hvilke ting i blodet, der skal måles.	I nogen grad
11	Pludselig fik jeg taget min sædvanlige medicin uden nogen information om hvorfor. Måtte selv spørge ind til det.	I nogen grad
12	Når man skal forklare [en ung læge] på akutmodtagelsen om, hvad der står i ens journal, er det tungt. Det var niveauet, indtil man kom i kyndige kirurgers hænder.	I nogen grad
13	Det var svært at give dem så meget information, da mit forløb ikke var normalt.	I nogen grad
18	Jeg kom på sygehuset [i sommers]. Blev sendt hjem igen på grund af akut. Så fik jeg besked om, at jeg skulle opereres [i efteråret]. Da jeg kom hjem, sprang det op igen, så jeg måtte på sygehuset igen.	I ringe grad
4	Kom ind [om aftenen]. Først [dagen efter] besluttede en læge, at der skulle tages en ultralydsscanning. Her mødte jeg [den person], der skulle forestå scanningen. Hun var så "ikke-imødekommende", så man næsten blev bange. Ingen information om, hvorfor der skulle scannes, eller hvad hun evt. kunne se. [Dagen efter igen] fik jeg at vide, hvorfor, men også at en ny læge troede, at det var noget andet. Derfor ny scanning. Det skete [samme] eftermiddag. [Dagen efter] kom en ny læge og fortalte, at de "mente", at der var tale om galdesten, der havde sat sig ved bugspytkirtlen og galdeblæren, hvilket havde forårsaget smerter og betændelse. Det var informationen. Derefter ud, uden vejledning omkring mad, drikke osv.	Slet ikke
24	Jeg var fastende [i ca. tre døgn]. Jeg tabte mig en del i den periode, jeg var indlagt. Jeg fik at vide, at jeg skulle til undersøgelse, hvor jeg skulle være fastende, men det blev hele tiden udskudt, og først [efter de tre døgnns faste], kom jeg til. Jeg var så til en anden undersøgelse [dagen efter], men fik ikke at vide, hvilken, og hvad de kiggede efter. Jeg har stadig ikke fået svar på, hvad de har fundet/ikke fundet. Jeg blev udskrevet [dagen efter igen], uden at få noget at vide. Det eneste jeg fik at vide var, at jeg bare skulle tage noget smertestillende hjemme. Hvis jeg fik flere smerteanfald, skulle jeg kontakte egen læge eller vagtlæge, hvilket også er sket. Jeg har nu fået en tid, hvor jeg skal til samtale med en læge []. Jeg har dog sat min egen læge på sagen, da han heller ikke har fået noget at vide. Han har fået tilsendt det, der var, og han har givet mig besked om, hvad der er foregået. Jeg har været indlagt på akut senere, men blev dopet og sendt hjem igen, hvilket jeg slet ikke kan huske, da jeg havde fået så meget smertestillende. Min datter fortalte mig dagen efter, at det IKKE var noget, jeg havde drømt, men at min søn havde hentet mig midt om natten. Det er under AL KRITIK, at jeg INTET har fået at vide!	Slet ikke
14	Informationen tilgik min kone, da jeg er hørehæmmet meget af tiden.	Ved ikke





