

Regional rapport



Kommentarsamling
Kirurgisk Sengeafsnit Vest
Kirurgisk afdeling
Hospitalsenhed Horsens

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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, 2017

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 Brugerindvølgning, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 blev afdelingens 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

Fordelingen af kommentarer 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/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

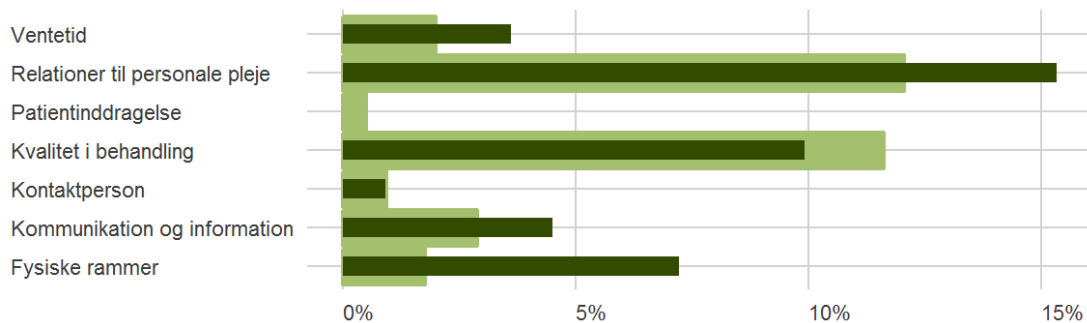
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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 svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".
(Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
41 Mine negative svar er på baggrund af Akutmodtagelsen. Vagtlægen havde ikke informeret sygeplejerskerne om den initiale blodprøve der skulle tages. Jeg måtte selv, efter 25 minutter, tage kontakt til sygeplejersken og informere hende om blodprøven. Da sygeplejersken fik resultatet af prøven kontaktede hun mig og understregede, at det var vigtigt, at jeg kom ind til vagtlægen som den næste. Hun hentede endda en stol og placerede den ude foran vagtlægens kontor, så jeg kunne komme ind HURTIGST mulig. Men det nægtede vagtlægen da han var ledig og lod mig vente! Kvalitet i behandling,	I ringe grad
44 De løber meget stærkt på akutmodtagelsen, så min operation for blindtarmsbetændelse skete først efter et helt døgn, men den sprang jo ikke, så vurderingen var vel ok. Ventetid, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
16 Blevet opereret omgående.	I nogen grad
34 Positiv oplevelse, men jeg var og er stadig nervøs for, hvad der skete, og skal ske, efter næste undersøgelse. Jeg faktisk temmelig udmattet pga. manglende søvn og alle de ting, der skete omkring mig. Så det var meget positivt, at sygeplejeske var vedholdende, at jeg skulle prøve at spise, og som oplæg fik det bragt til sengen. Det var også positivt, at det ikke blev FOR klinisk, da jeg skulle have antibiotika. Den ene aften tilbød sygeplejeske, at jeg kunne blive siddende sammen med de andre i opholdsstuen og få IV og samtidigt sludre på tværs og få en lidt opløftet stemning ud af det. God kartoffelmos da jeg endelig fik spiselyst igen! Kaffen lidt for kunstig til min smag, men mangel af bedre gik det. ;-) Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
26 Nogle gange kunne man godt føle, at man var helt alene i verden. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
15 Det er simpelthen for ringe, at ens helbred skal udsættes for en yderlig risiko, fordi der mangler kapacitet på operationsstuer og hos personalet. Kvalitet i behandling,	Slet ikke
43 Rigtig sød sygeplejerske. Godt informeret. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information,	I nogen grad
19 De kunne informere patienter, som lå på stuen, at der er lpad til fri afbenyttelse, og måske give dem en kort introduktion i hvordan man bruger	I høj grad

dem. På den stue jeg lå, så jeg det ved et tilfælde, men de to andre patienter, som havde ligget der længe (og kedet sig), vidste ikke, at de var der.

Kommunikation og information, Fysiske rammer,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 39 | Jeg havde det rigtig skidt da jeg ankom, og havde brug for at ligge ned. Det er det eneste, der kunne været gjort bedre. Jeg behøvede ikke en stue, jeg havde bare behov for at ligge ned. Mine pårørende havde været ude i receptionen flere gange, da jeg fik det værre. Og de reagerede ikke før jeg brækkede mig og var ved at besvime. | I høj grad |
| 28 | Det var helt i orden. | I høj grad |
| 45 | Jeg var meget tilfreds med plejen fra alle sygeplejersker. De var under stort arbejdspress, men kom altid så hurtigt de kunne og de var venlige og i godt humør. Også opmuntrende, når man var ved at miste modet. I de næsten to uger, jeg var indlagt, fik jeg stor beundring for hvervet som sygeplejerske på et hospital. Trods, for mig at se, et urimeligt stort arbejdspress var der altid tid til et smil eller venlig bemærkning. Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 8 | Oplevede at en bestemt sygeplejerske var meget opmærksom på at have øjenkontakt ved kommunikation, hvilket betyder en del for samtalen! Og der var opmærksomhed på, om vi ville i bad, så der lå håndklæder og vi blev tilbudt hjælp. Det var rigtig fint! Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, | I høj grad |
| 25 | Ud af de ca. fire læger jeg havde kontakt med var det kun lægen der sendte mig til Skejby, der var kompetent. Man skal ikke gætte på hvad patienter fejler. Horsens sagde sprængt tarm. Resultatet var væske i hjertesækken. Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 23 | Jeg er glad for, at min mor måtte sove ved siden af mig på en drømmeseng. | I høj grad |
| 48 | Sygeplejerskerne var alle søde og hjælpsomme. De fleste læger var også dygtige og søde til at forklare. [Flere] uger på hospital er lang tid for en dreng. Det ville være dejligt med TV2s kanaler på fjernsynet på stuen, så der var lidt mere "underholdning" end blot DRs kanaler. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, | I nogen grad |
| 31 | Det er rart at det er den samme person som passer en. Nogle af lægerne kunne være lidt mere imødekommende. Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 27 | Toiletforholdene kunne blive bedre med oftere rengøring. Personalet på afdelingen var fantastiske og hjælpsomme. Personalet var glade og venlige og havde altid et godt humør. Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 42 | Afdelingen gjorde det helt og aldeles fantastisk! Stemningen var utroligt god og det var især slående, at det var et team af utroligt dygtige sygeple- | I meget høj grad |

jersker og fysioterapeut. Der var en utrolig professionalisme, og et fantastisk blik for hele mig og min situation. Jeg følte mig fantastisk godt behandlet, værdigt, venligt og kompetent. Der var også en ro og samtidig effektivitet i det hele, det var dygtigt. Jeg havde en rigtig god udskrivningssamtale med en meget dygtig læge NN, som fik forklaret alt det vigtige tydeligt og klart. Det har hjulpet mig meget her bagefter, så jeg ved, hvad jeg skal gøre fremadrettet. Jeg er dog i tvivl, om jeg blev tilstrækkeligt smertedækket under kolejdoskopien. Jeg gav kraftigt udtryk for, at det var MEGET smertefuldt, og blev bedt om at holde inde. Jeg tror ikke man gav sig tid nok til at smertedække mig ordentligt. Ellers var de meget venlige på operationsgangen. Man havde mistanke om, at jeg havde en [svulst], og dette skulle jeg udredes for. At man havde indicier på kræft fik jeg dog [senere] at vide af læge NN på en noget uheldig måde (læge NN troede vist, jeg viste det). Jeg gav udtryk for overfor læge NN, at jeg synes måden at meddele mig det på var ufølsom. Men det viste sig jo at læge NN troede, jeg havde fået det at vide dagen før. Så på den måde fik vi det på plads. Jeg havde heldigvis ingen svulst. Jeg synes, afdelingen gjorde det til UG (på nær det med medicinen og [kronisk sygdom], der ikke blev korrekt noteret). Sundhedsvæsenet fungerede virkelig da jeg havde brug for det. Jeg er meget meget taknemmelig! Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 1 | Der var meget larm udenfor, så jeg kunne næsten ikke sove om morgenen. Fysiske rammer, | I høj grad |
| 29 | Alle var søde og imødekommende. Der var ikke så rent på toilettet. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, | I meget høj grad |
| 9 | Jeg skulle have fjernet en polyp. Min oplevelse var, at lægen ikke var specielt dygtig. Det blev rodet en del rundt og jeg havde forventet at hele polypen blev fjernet. Jeg fik blødning (som var årsagen til indlæggelsen). En besked fra læge eller en sygeplejerske om at dette sker fra tid til anden (hvis det er det?), og mere klar information om hvad som var årsagen til indlæggelsen om aftenen ville have givet mig mere ro. Jeg var glad for, at det var en anden læge som skulle fjerne den resterende del af polyppen. Det viste sig så, at der ikke var noget tilbage af den, men han fandt så to andre små polypper (som heldigvis også var godartede). Dette blev lidt rodet. Mit budskab er: mere klar information om hvad som er sket og hvad som skal ske ville have været meget fint. Jeg vil gerne bruge muligheden til at rose personalet på sengeafsnittet som gav mig en stue, hvor jeg var alene, som alternativ til at ligge sammen med to ældre mænd, hvor jeg absolut ikke følte mig tilpas. Godt set - godt handlet! Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Fysiske rammer, | I høj grad |
| 35 | Sygeplejerskerne var super gode. Vi har kun det minus, som er lægen vi | I nogen grad |

	selv skulle opsøge. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	
36	Forløbet på P4 var fuldt tilfredsstillende. Kontakten med [anden afdeling] var ikke tilfredsstillende.	I høj grad
37	Personalet var utroligt søde og meget tålmodige trods rigtig meget travlhed. Alt for lidt toiletter og brusefaciliteter. Lidt kvalmende at skulle dele toilet med så mange andre syge patienter. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I meget høj grad
4	Jeg synes, at afdelingen gjorde det rigtig godt på en naturlig og flink måde.	I meget høj grad
10	Det var lang tid at ligge fastende [fra morgen til eftermiddag]. Ventetid,	I høj grad
47	En til to uger før var jeg fejlopereret hos [andet sygehus]. Den indsats jeg har modtaget, var vital for mig, og jeg er mange særlig taknemmelig for deres ydelse.	I høj grad
20	Jeg kunne mærke, at der blev taget særligt hensyn til mig, og det kan nok tilskrives min alder.	I meget høj grad
33	Intet godt overhovedet! Sygeplejersker der fik mig til at føle mig til besvær, i vejen og irriterende. Alt for stressede og glemte medicin at tilbyde mad og drikke når man ikke selv kan gå. [Efter flere dage] blev jeg tilbudt en vaskeklud (indlagt i [fire] dage). Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	Slet ikke
30	Der var alt alt for meget ventetid. Ventetid,	I ringe grad
12	Min [unge] datter blev indlagt på afdelingen, og fik en seng på en stue med en voksen opereret kvinde. Synes ikke det var rart, at hun skulle dele stue med en voksen. Vi forældre blev bedt om at forlade stuen under stuegang. Vores datter måtte gerne blive på stuen, men måtte selvfølgelig også gerne forlade stuen. Hun valgte at blive, men vi fandt det forkert, at én af os ikke måtte blive med hende på stuen. Det var første gang hun var indlagt, og hun hørte ting under stuegang, som udløste spørgsmål, hvorfor det ville have været rart, at man måtte være blevet hos hende, så vi kunne svare på de spørgsmål som opstod. Hun er kun [] år gammel. Fysiske rammer,	I nogen grad
22	Sygeplejerskerne gør hvad de kan, men jeg havde hele tiden en oplevelse af, at de havde for travlt. Det var hurtigt ind på stuen og hurtigt ud. Jeg savnede ind i mellem tid til beroligende småsnak. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
11	Bedre vilkår for sygeplejerskerne. Pga. vagtplanlægningen kan de møde op syge, hvilket udgør en smittefare på sygehuset. Sygeplejersker, læger og kirurger har samlet set alt for travlt. Kvalitet i behandling,	I nogen grad
24	Der er ikke meget tid til hver enkelt patient. Og oplevede at fra jeg ringer efter personale kan der gå meget lang tid. Kontakter man ikke selv personale går der adskillige timer efter vagtskifte inden personale har tid til at	I nogen grad

opsøge mig (i aftenvagte efter klokken 19). Ventetid, Kvalitet i behandling,
Relationer til personale/Pleje,

- 5 Jeg var godt tilfreds. Sygeplejersker og personale var søde og flinke, på trods af de havde travlt. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
26 Det gik fint i modtagelsen.	I høj grad
6 Fik en akut tid til operation omkring [middagstid] og skulle møde op på sygehuset [om eftermiddagen], men da jeg ankom anede de ikke hvem jeg var, og de fortalte at det var tredje person den dag hvor de ikke havde fået at vide at vi kom, så kommunikationen mellem afdelingerne burde være bedre. Specielt da der var gået fire timer fra at operationen blev booket til jeg dukkede op på sygehuset igen.	I høj grad
38 Jeg lå på gangen i fem timer uden medicinsk dækning.	I nogen grad
43 Ventetid er som altid alt for længe. Jeg følte ikke der blev lyttet til hvad jeg sagde og tænkte. Læger ved åbenbart bedst.	I høj grad
19 Da jeg kom ind med store mavesmerter, ville det have være rart at blive tilbudt en seng med det samme i stedet for at skulle sidde det første [kvarter] i venteværelset.	I nogen grad
39 Jeg havde det rigtig dårligt, da jeg ankom. Jeg var blevet indlagt fra egen læge og skulle til Horsens, da der ikke var flere sengepladser i Aarhus. Så jeg havde haft en lang køretur fra Aarhus med ringe smertedækkelse. Så da jeg ankom havde jeg brug for at ligge ned, hvilket ikke blev imødekommet, før jeg brækkede mig og var ved at besvime i venteværelset. Så blev der meget hurtigt fundet en seng til mig.	I ringe grad
28 Det var ok.	I høj grad
45 Jeg blev indlagt tidligt om morgenen i starten af august med ambulance, efter at jeg om natten pludselig fik kraftige smerter i maven. Var indlagt til observation og fik om aftenen tilbud om at blive udskrevet.... Eller evt. blive natten over til observation og blive udskrevet dagen efter. Jeg foretrak at blive udskrevet. Jeg lå på gangen og havde ondt og kastede op med jævne mellemrum. Jeg bad om at blive skannet, men lægen forklarede mig, at "der skulle være tale om mistanke om en alvorlig sygdom" for at blive skannet. Og det mente lægen ikke, der var tale om. Hjemme dagen efter havde jeg stadig stærke smerter og kastede op. En veninde kørte mig direkte til Horsens sygehus om aftenen. Der blev jeg skannet og efterfølgende	I høj grad

	opereret for tarmslyng.	
8	Havde fået morfin i ambulancen. Så kan ikke rigtig huske ret meget fra det første døgn.	Ved ikke
3	Under alt kritik, at man skal vente så længe, før man får lov til at tale med en læge. Der går det meste af en dag, fra man kommer til man får besked på, hvad der skal ske med en.	I høj grad
17	Jeg forstår ikke prioritering ved blodprøvetagning. Jeg skulle opereres samme dag, men alligevel fik af vide, at jeg skulle være i chancen da der ikke var bestilt tid. Lyder underligt når det var akut.	I nogen grad
27	Alt var i orden. Jeg blev taget godt imod af venligt personale. Jeg følte mig tryk ved modtagelsen.	I meget høj grad
42	Den eneste anke var at selvom en læge udførligt spurgte til, hvilken medicin jeg fik og hvilke allergier jeg havde, så blev dette aldrig korrekt registreret. Der var fejl/mangler om disse ting helt indtil slutningen af indlæggelsen. Selvom jeg, på hospitalet, mange gange blev spurgt og forklarede at jeg er MEGET allergisk overfor [bestemte præparater], var det [flere dage senere] og på operationsbordet [] stadig ikke registreret. []. Ligeledes var der stadig medicin oplysninger der lå [flere] år tilbage, som afdelingen troede jeg skulle have. Havde jeg fået medicinen af dem var jeg blevet stærkt overmedicineret og meget syg. Det skal siges at jeg de seneste [par] år næsten er trappet næsten ud af [bestemt præparat] i samarbejde med min praktiserende læge. [Min praktiserende læge] havde også på indlæggelsespapirerne noteret de nuværende og rette doser. Jeg oplyste allergier og de rette doser medicin fra starten, og flere gange i forløbet til adskillige læger. Det kunne være gået helt galt.	I høj grad
32	Der går rimeligt lang tid fra man får de første undersøgelser til de næste, og til man ser en læge. Arbejdsgangen kunne muligvis forbedres hvis alle prøver blev taget samtidig, og lægen derefter kom forbi med svarene, så man ikke skal optage sengeplads unødigt i flere timer.	I høj grad
36	Blev placeret i en hvilestol i et rum uden kaldesystem og så kun personalet én gang, da en anden patient blev placeret i samme rum. Der gik ca tre og en halv time før jeg blev tilset af en yngre læge, der konfererede med en ældre læge, der sendte mig subakut til operation.	Slet ikke
20	Alt forløb roligt og perfekt. Alle var meget hjælpsomme og venlige.	I meget høj grad
21	Det var svært at finde frem til P4 samt finde en P-plads.	I nogen grad
12	Det er meget svært at finde rundt på hospitalet. Vi havde fået oplyst afdeling, men ikke bygningsnummer. Vi kunne ikke se på hjemmesiden, hvilken bygning afdelingen lå i.	I høj grad
46	Jeg har en åben indlæggelse på P4 pga. en alvorlig livstruende sygdom.	I nogen grad

dom. Dette fungerer meget fint.

- 22 Jeg synes, der gik alt for lang tid, inden jeg kunne tale med en læge. I nogen grad
Dejligt at kunne tale med en frivillig. Frustrerende at sygeplejerskerne havde så travlt. Og de talte henover patienterne om, hvor travlt de havde. Det gjorde mig utryg.
- 24 Der var meget ventetid fra ankomst til akutafdeling, til jeg fik svar på I nogen grad
hvad en scanning viste, og om jeg skulle indlægges på en afdeling. Blev scannet [om formiddagen], og fik først svar på scanning [om eftermiddagen]. Ved godt der er travlt og mange patienter, men manglede information. Fik sat et drop op [om eftermiddagen] af en sygeplejerske, som ikke kunne/måtte informere om scanningsresultat. Fik information af sygeplejerske om at der skulle anlægges sonde, men hun kunne ikke fortælle mig hvorfor. Fik lagt sonde inden der kom en læge og informerede om scanningsresultatet og videre plan. Forløbet på akutmodtagelsen finder jeg absolut ikke tilfredsstillende.
- 5 Jeg var lidt chokeret, men alt i alt var jeg godt tilfreds. Personalet var I høj grad
flink og forstående.
- 7 Jeg gik glip af informationer, fordi min pårørende blev sendt ud af I meget høj grad
stuen på grund af, at der også var samtale med medpatient samme tid som mig, og jeg var så dårlig, at jeg ikke sansede noget.

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
41 Ved akut indlæggelse var det MEGET svært at få smertestillende, da sygeplejerskerne hævdede, at mine smerte ikke var så slemme, som det jeg beskrev. Jeg blev indlagt, da lægen mente, det var pancreatitis, men dagen efter var der tegn på blindtarmsbetændelse, hvor tarmen var sprunget.	Uoplyst
16 Scanning udsat to gange af et døgn, og så sendt hjem og senere indkaldelse.	Ja
26 I den første uge efter jeg blev opereret, lykkedes det en ung kvindelig læge på stuegang at udskrive mig to gange. Selv om min mave ikke fungerede endnu. Det skete dog kun på papiret, da jeg begge gange blev dårlig og måtte have ventrikelsonde igen. Det følte meget ydmygende, at hun ikke troede på mig. Jeg fik også lagt et epiduralkateter. Jeg følte ikke, jeg blev smertedækket, og bad om at få lidt mere til nat. Der kom en læge op. For at gøre en lang historie kort, så fandt han ud af, at kateteret var gledet ud i venstre side. Kunne få et nyt lagt. Takkede nej. Det tog nemlig to læger en time om at få det andet lag.	Ja
15 Indlagt akut. Blindtarmsoperation udsættes hele tiden, og blindtarmen springer. Det sker [tidlig morgen]. Blev indlagt [om eftermiddagen dagen] før. Bliver først opereret [om formiddagen] [dagen efter].	Ja
13 Man ordinerede blodstørknende medicin trods det, at jeg havde sagt, at jeg havde leukæmi. Man tog derfor på et tidspunkt medicinen fra mig, da der var forøget risiko for blodpropper.	Ja
45 Jeg mener at jeg havde så stærke smerter ved den første indlæggelse at jeg nok burde være skannet.	Ja
40 Bad uden afdækning [].	Ja
25 Der var flere uerfaren læger der gættede på diagnoser uden at undersøge mig.	Ja
48 Vi havde forud for indlæggelsen kontaktet vagtlæge [flere gange i weekenden] og blev afvist. Mandag tog vi til egen læge og blev så visiteret til Horsens. Der skete ikke fejl i forbindelse med indlæggelsen herfra.	Ja
42 Eneste tanke var, at selvom en ung læge udførligt spurgte til, hvilken medicin jeg får, og hvilke allergier jeg har, blev dette aldrig korrekt registreret, og der var fejl/mangler om disse ting helt indtil slutningen af indlæggelsen. Selv om jeg mange gange på hospitalet blev spurgt og forklarede, at jeg er MEGET allergisk overfor både acetylsalicylsyre og nsaid-præparater, var det på femtedagen på operationsbordet (kikkertundersøgelse) stadig ikke registreret, at jeg IKKE kan tåle acetylsalicylsyre. Ligeledes var det på tredjedagen stadig medicinoplysninger, der ligger fire år tilbage, som hospitalsafdelingen	Ja

troede, jeg skulle have. Det vil sige, at havde jeg fået medicinen af dem, var jeg blevet stærkt overmedicineret og meget syg. Det skal siges, at jeg de seneste fire år er trappet næsten ud af psykofarmaka i samarbejde med min praktiserende læge, som også på indlæggelsespapirene havde noteret de nuværende og rette doser. Jeg oplyste allergier og de rette doser medicin fra starten og flere gange i forløbet til adskillige læger. Det kunne være gået helt galt.

- | | | |
|----|---|----|
| 18 | Blev ej hjulpet med mit problem. | Ja |
| 2 | Jeg bad personalet rejse sengehesten i begge sider, da min mor som er en del dement, måske kom i tanke om, at hun ville hjem om natten. Da jeg talte med en sygeplejerske næste morgen, oplyste hun, at min mor havde gået rundt ude på gangen om natten. Der kom derefter fast vagt hos hende om natten, og en del af dagene på [anden] afdeling. | Ja |
| 11 | Læge NN fortalte foran mig og min familie at de på scanningen kunne se, at jeg havde bestemt sygdom [som krævede operation]. Læge NN sagde derudover at mine infektionstal var for høje, og vi derfor var nødt til at vente med operationen. Jeg fik en tid til en samtale nogle dage efter, hvor jeg skulle have forklaret omkring operationen osv. Jeg blev udskrevet men kom tilbage til Akutafdelingen nogle timer efter, da jeg havde store smerter. Der fortalte en anden læge NN til mig at det ikke kunne passe, at jeg havde fået af vide at jeg havde den bestemte sygdom. [Det kunne man ikke] udlede af en scanning og at jeg i stedet skulle have lavet en ultralydsscanning. Han ville derfor aflyse den samtale jeg skulle have om operationen og sendte mig til ultralydsscanning i stedet. For at opsummere fik jeg altså af vide, at jeg havde bestemt sygdom af første læge NN, men fik senere af vide af anden læge NN, at det ikke kunne passe at den første læge NN havde sagt det. | Ja |
| 24 | En undersøgelse skulle bestilles akut. Der var herved en fejl: [Der blev] ikke ringet til røntgenafdelingen udover at bestille undersøgelsen i EPJ. Derfor blev undersøgelsen forsinket adskillige timer. | Ja |

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
41 Toiletterne var MEGET beskidte, afføring på toiletsæderne osv. Men det giver mening i kontekst med den afdeling der er tale om. Der blev bare ikke gjort rent så hyppigt, som man kunne/burde. Efter min udskrivelse fik jeg et brev fra mit lægehus, at de havde frasagt mig som patient, da vagtlæge er lig med personlig læge.	I ringe grad
44 På grund af sygdom blandt personalet havde vikaren meget travl, og min udskrivning trak ud. I over tre timer måtte min kone vente, inden jeg fik lov at tage hjem. Udskrivningspapirer var ikke underskrevet af en læge, som de burde være.	I nogen grad
34 Detaljerne er minimale, og det afspejler naturligvis mine svar. 1. Det virkede til at personalet var presset, og jeg ville ikke forstyrre med de småanker jeg havde, vedrørende de ting der skete omkring [mig] og i min krop. Men ellers fin behandling. 2. Uro på stuen om natten var hyppig pga. patienten ved siden af. Han var jævnligt oppe om natten [af flere forskellige årsager]. Jeg fik fuld forståelse for det, da jeg fik snakket med ham, men jeg var træt og uoplagt i dagtimerne efter manglende søvn.	I høj grad
15 Der var ingen informationer, fra jeg forlader akutafdeling, til jeg bliver opereret. Måtte selv spørge til, hvornår jeg blev kørt op.	Slet ikke
28 Det var ok.	I høj grad
8 Jeg oplevede stor forskel på sygeplejerskerne. Nogen var mere informerende og lyttende end andre.	I høj grad
25 Jeg blev ikke udskrevet fra Horsens men kom på Skejby.	Slet ikke
48 Der var meget travlt ved udskrivelsen, og vi oplevede mangelfuld information i forbindelse med udskrivelsen. Vi spurgte selv ind og oplevede en let irritation fra lægen i forbindelse hermed.	I nogen grad
14 Der var en sygeplejerske jeg selv måtte kontakte efter operation, og hun tilbød hverken mad eller drikke. Hun kom ikke selvom jeg ringede efter hende. Alle andre var søde og gjorde deres arbejde til UG.	I meget høj grad
18 Nogle dårlige oplevelser omkring indlæggelser i Horsens og Aarhus. Tidligere har jeg haft en dårlig oplevelse omkring Region Midts behandling omkring en operation ved en privat tandlæge [].	Slet ikke
9 I forbindelse med indlæggelsen kunne jeg have fået mere præcis information omkring at jeg ikke skulle spise, formålet med indlæggelsen og også	I høj grad

hvad der skulle ske dagen efter.

- 35 Vi skulle selv opsøge en læge, som gik på gangen, for at få tilset vores søn. I nogen grad
Vi fik mange gange at vide, at der snart kom en lægen, men han fik flere og flere smerter. Han blev indlagt om formiddagen men blev først tilset af den læge, jeg selv skulle opsøge, om aftenen.
- 2 Jeg kan oplyse at jeg er meget tilfreds med behandlingen af min mor. I meget høj grad
Havde jeg spørgsmål fik jeg, hver gang, et venligt og oplysende svar.
- 47 Jeg har en aftale med hospitalet om kontrol og samtaler. Det samme med I høj grad
min læge.
- 20 Jeg fik en fin behandling og er en meget tilfreds patient. I meget høj grad
- 33 Der manglede masser af information, men generelt var det en forfærdelig Slet ikke
indlæggelse! Efter operation måtte jeg vente 19 timer på at snakke med en læge om operationen. Jeg blev nægtet smertestillende medicin om natten efter operation. Blev ikke tilbudt mad efter operation, eller væske for den sags skyld. Måtte morgenen efter operationen vente halvanden time på smertestillende, og måtte gå sammenkrøllet i et smertehelvede ud på gangen for at fange en sygeplejerske, selvom jeg havde kaldt nødkald fire gange i løbet af halvanden time. Der var SÅ meget uro på stuen hele døgnet. Både pga. en urolig patient i sengen ved siden af, men også pga. personale der ikke kunne være stille. Når jeg ringede nødkald, spurgte de bare ind i døren hvem der ringede, og hvis en af de andre på vores firemandsstue sagde ja først, slog de nødkaldet fra og så måtte jeg ringe igen og vente mellem 30-45 minutter. Igen... Alt kritik [er til] Horsens Sygehus Afdeling P4. Skal aldrig igen behandles på Horsens Sygehus!
- 24 [Ved] selve indlæggelsen på Kirurgisk Afdeling har informationen været I nogen grad
rimelig. Dog meget ventetid på svar fra undersøgelser.
- 5 Nej alt var ok. I meget høj grad