

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

H1

**Øre-, Næse- og Halsafdeling H
Aarhus Universitetshospital**



13-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Behandlingsforløb	18
	Information	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra oktober til december 2011 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 8. august-30. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 8. august-30. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	210
Besvarelser fra afsnittets patienter:	137
Afsnittets svarprocent:	65%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

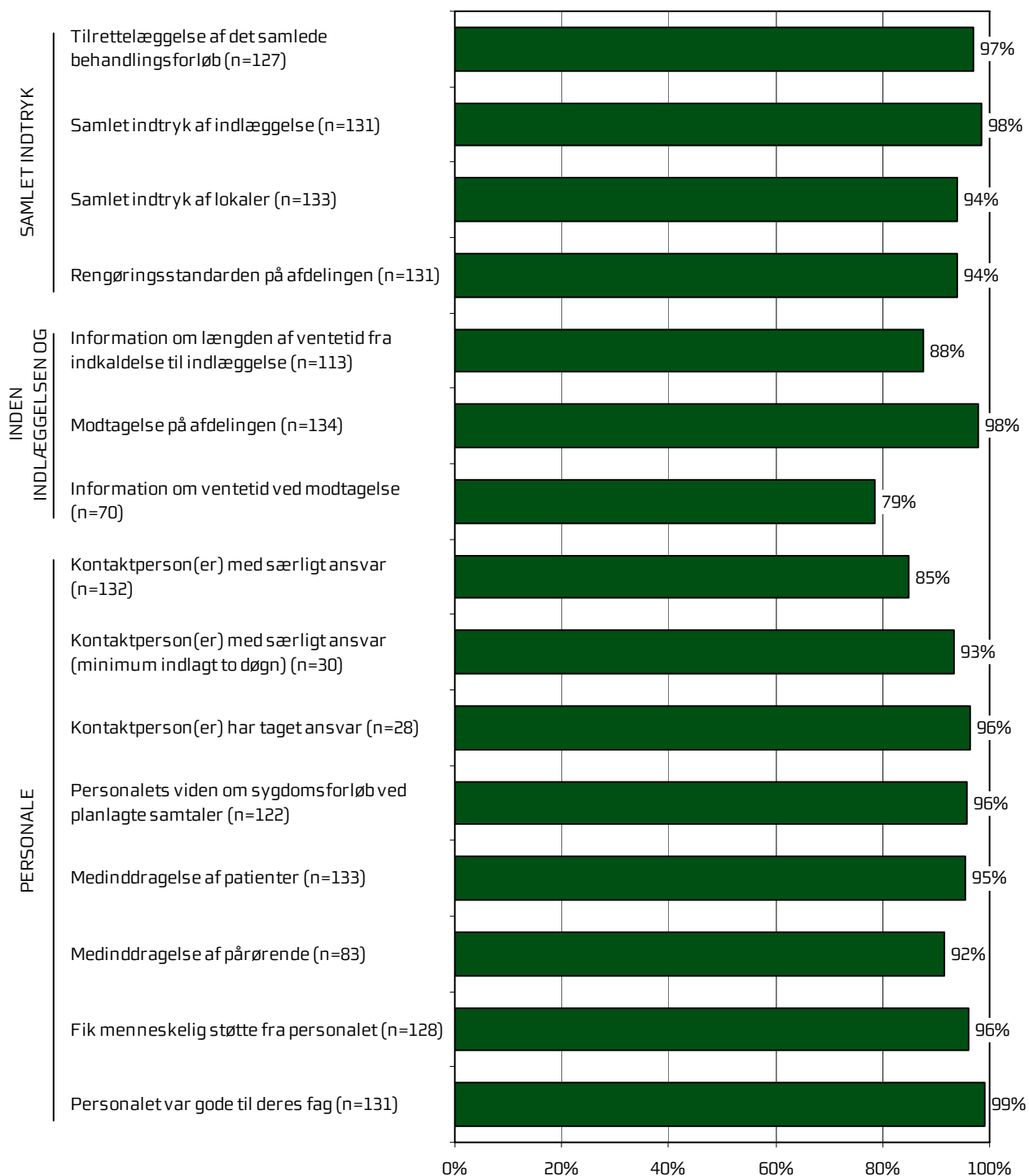
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

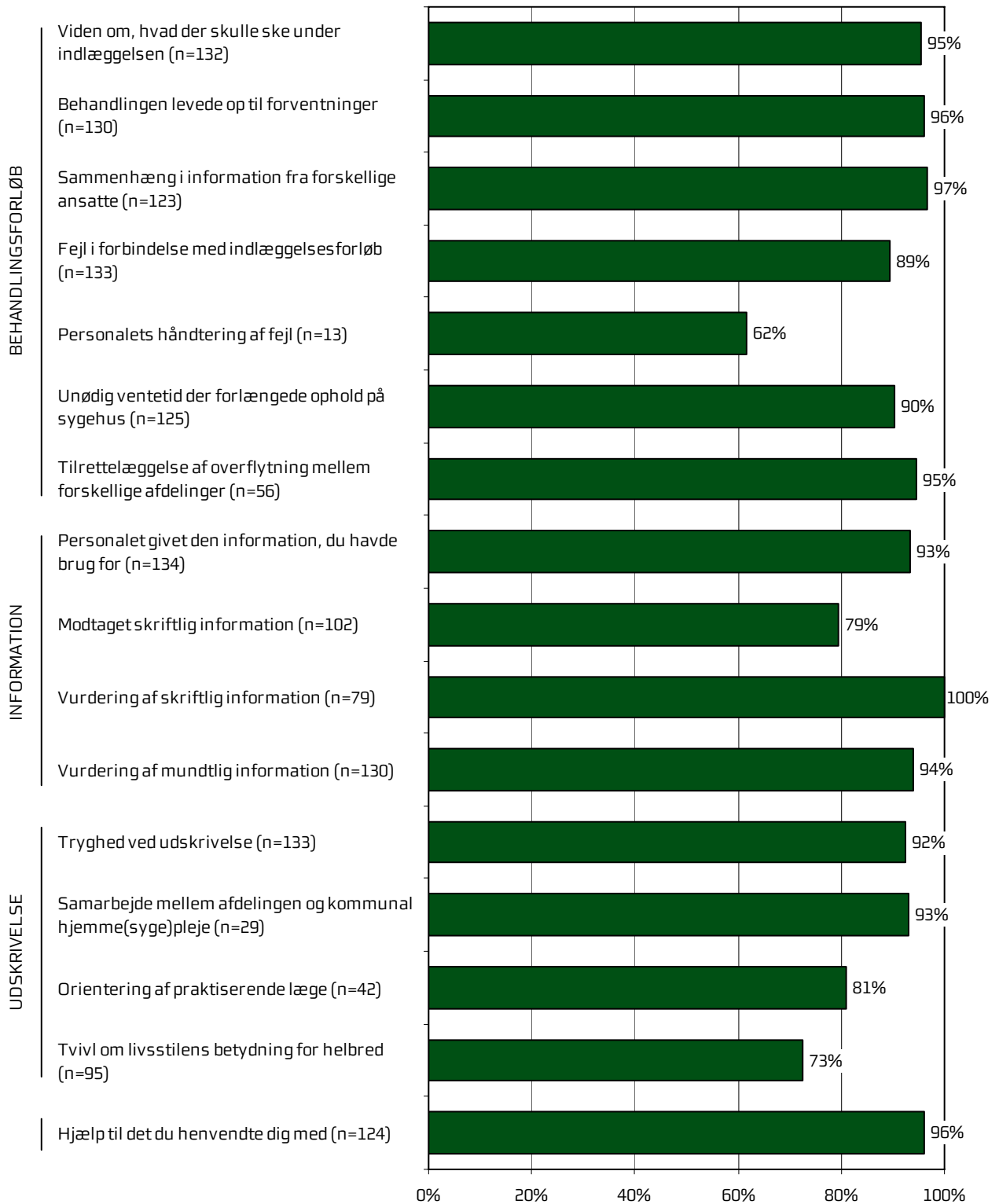
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

2009-tallet er for: Øre-, Næse- og Halsafdeling H

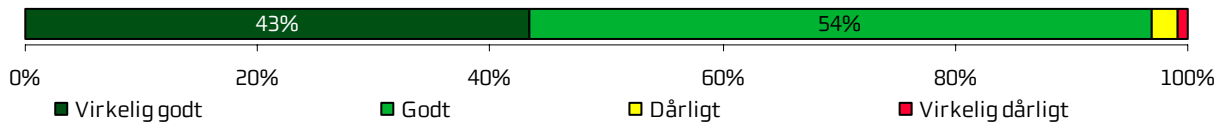
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

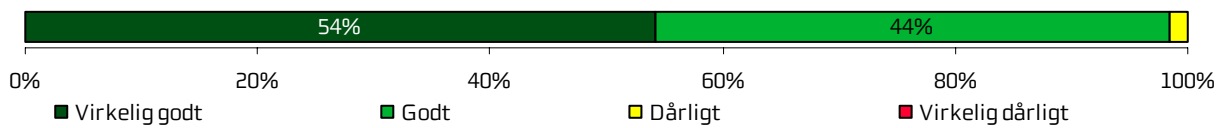
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

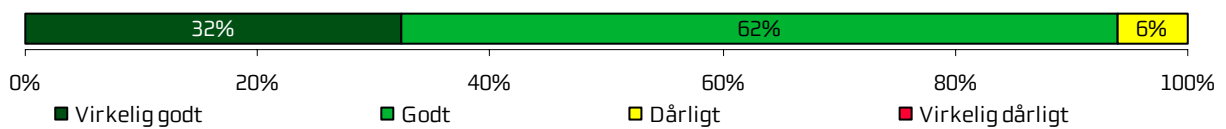
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=127)



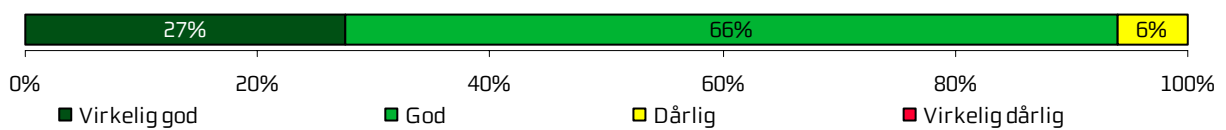
Samlet indtryk af indlæggelse (n=131)



Samlet indtryk af lokaler (n=133)



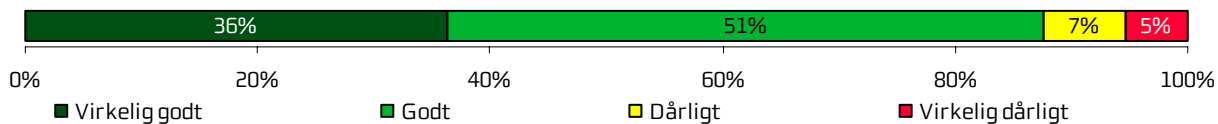
Rengøringsstandarden på afdelingen (n=131)



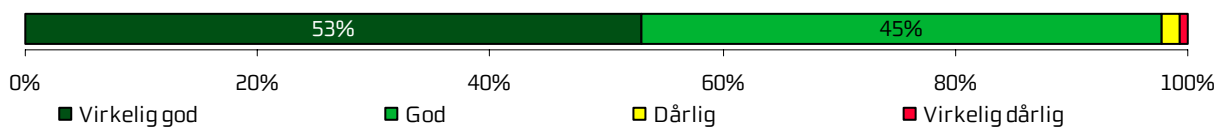
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	94 %	88 % *	100 % *	85 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98 %	94 %	91 % *	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	94 %	78 % *	82 % *	100 % *	63 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	-	-	100 % *	79 % *	90 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

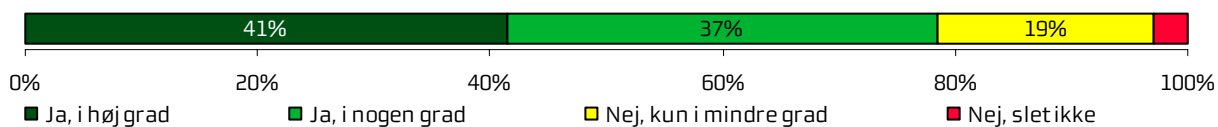
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=113)



Modtagelse på afdelingen (n=134)



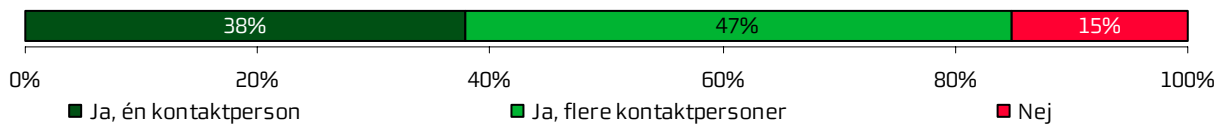
Information om ventetid ved modtagelse (n=70)



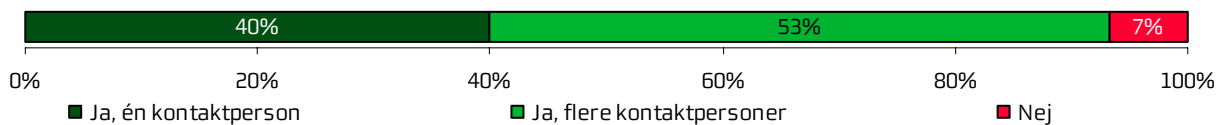
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	88 %	92 %	-	100 % *	80 %	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	93 %	92 % *	100 %	91 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	79 %	76 %	65 % *	97 % *	53 % *	75 % *

Personale

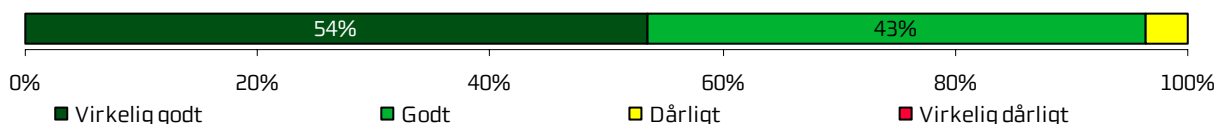
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=132)



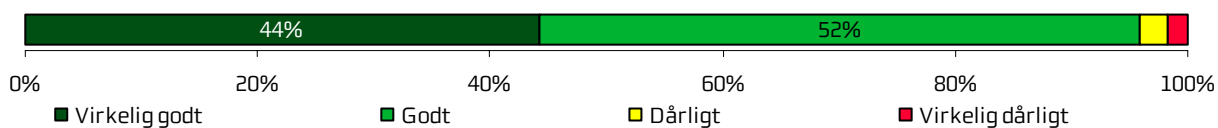
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=30)



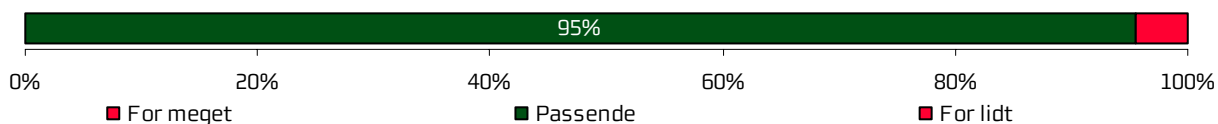
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=28)



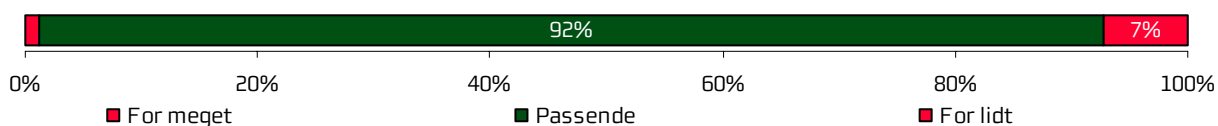
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=122)



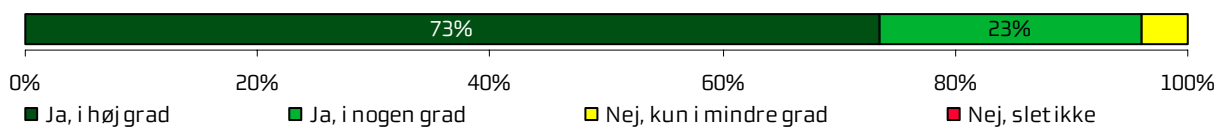
Medinddragelse af patienter (n=133)



Medinddragelse af pårørende (n=83)



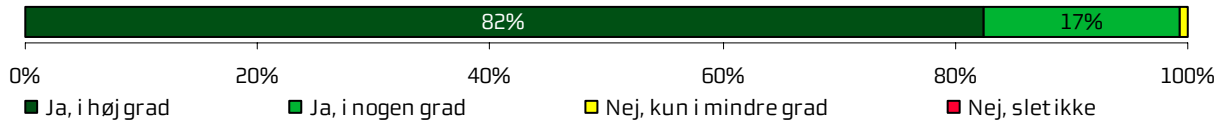
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=128)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	85 %	84 %	77 % *	100 % *	64 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	93 %	80 %	-	100 %	64 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	96 %	-	-	100 %	90 %	98 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96 %	94 %	87 % *	100 % *	80 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95 %	91 %	87 % *	100 % *	78 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	86 %	82 % *	100 % *	75 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96 %	92 %	84 % *	100 % *	81 % *	94 % *

Personale (fortsat)

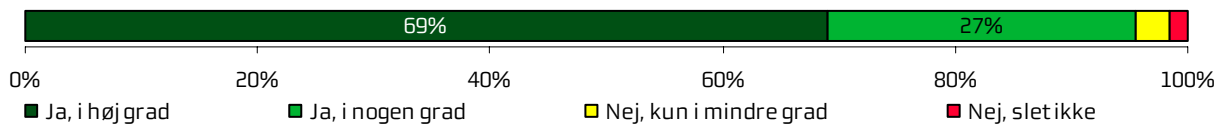
Personalet var gode til deres fag (n=131)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	97 %	93 % *	100 %	92 % *	98 % *

Behandlingsforløb

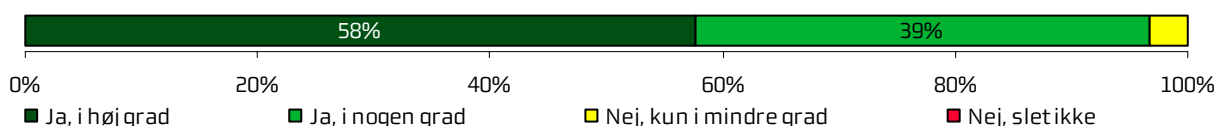
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=132)



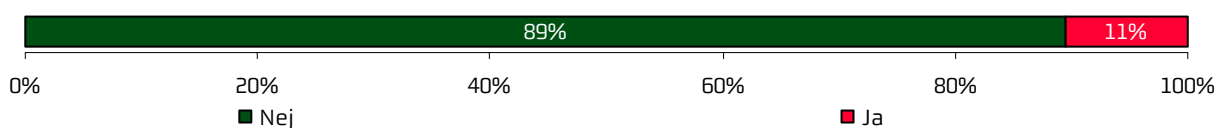
Behandlingen levede op til forventninger (n=130)



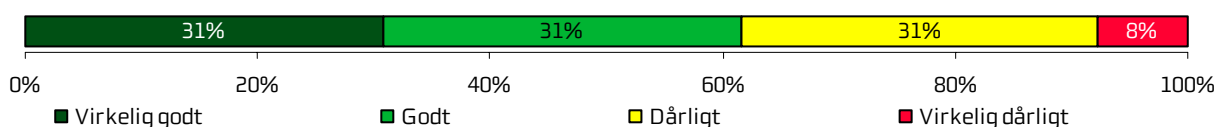
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=123)



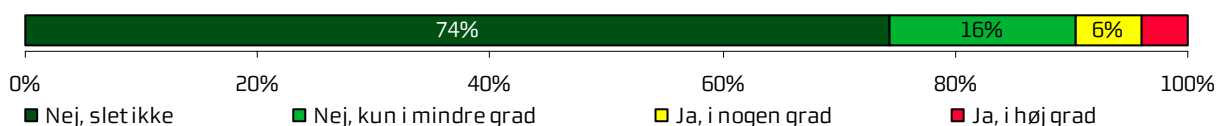
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=133)



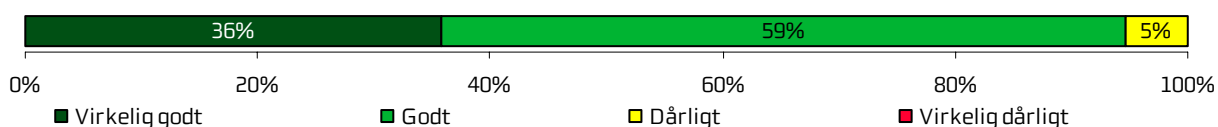
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=125)



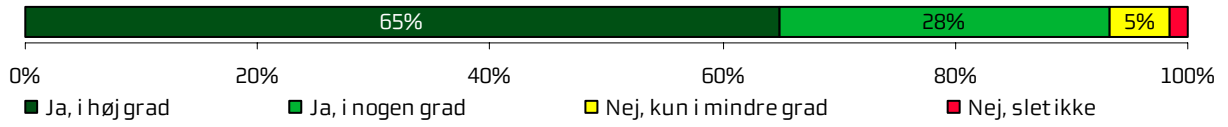
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=56)



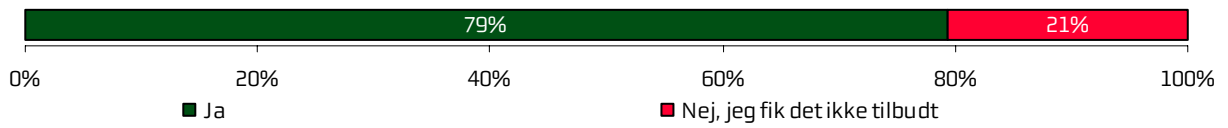
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	95 %	97 %	86 % *	100 % *	74 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96 %	94 %	93 %	100 % *	84 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	97 %	92 %	90 % *	100 % *	77 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	89 %	90 %	-	100 % *	74 % *	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	91 %	-	83 %	55 %	66 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	90 %	86 %	84 % *	99 % *	67 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	90 %	-	100 %	81 % *	93 % *

Information

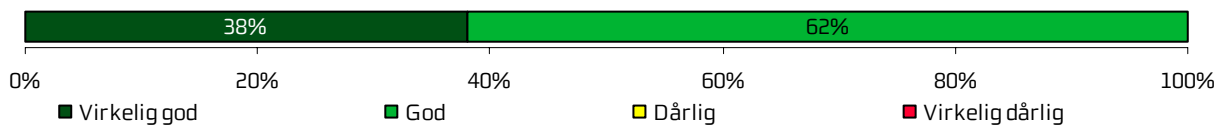
Personalet givet den information, du havde brug for (n=134)



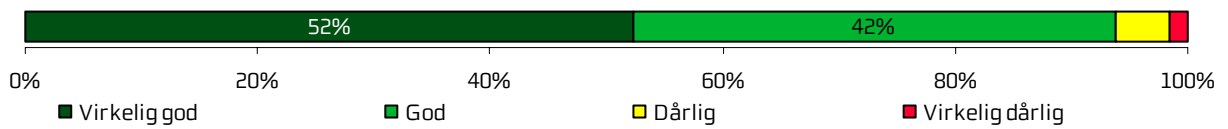
Modtaget skriftlig information (n=102)



Vurdering af skriftlig information (n=79)



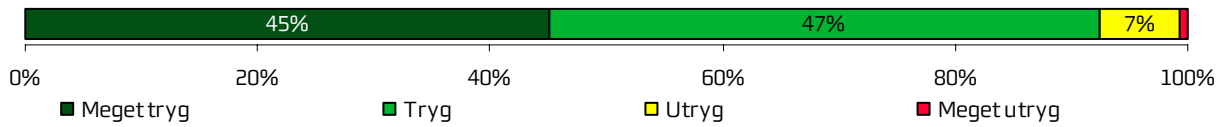
Vurdering af mundtlig information (n=130)



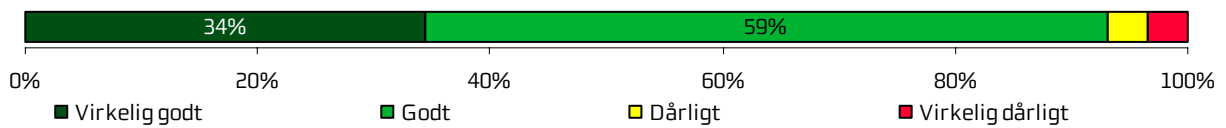
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	-	-	100 % *	82 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	68 %	-	97 % *	43 % *	72 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	94 % *	99 % *	100 %	93 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94 %	93 %	89 % *	100 % *	82 % *	94 % *

Udskrivelse

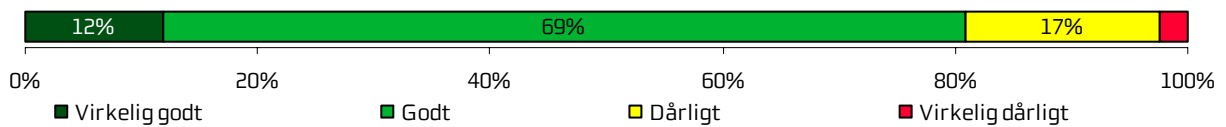
Tryghed ved udskrivelse (n=133)



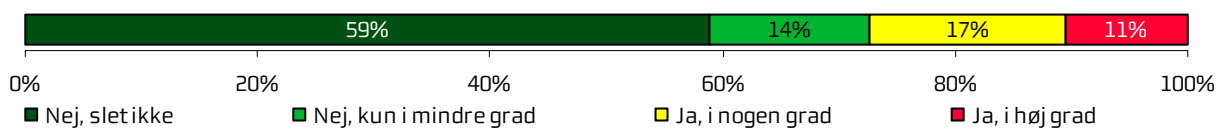
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=42)



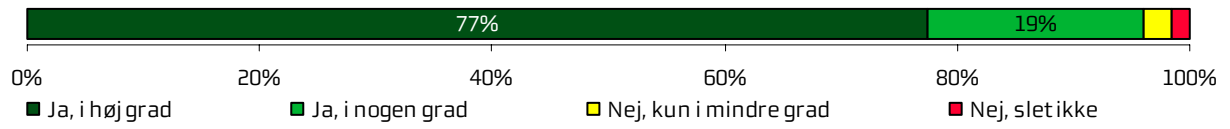
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=95)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	92 %	95 %	87 % *	100 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	93 %	86 %	86 %	100 %	66 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	81 %	71 %	84 %	100 % *	64 %	88 % *
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	73 %	80 %	78 %	88 % *	56 % *	71 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=124)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96 %	-	-	100 % *	84 % *	96 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

H1

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
1	Jeg blev indlagt akut.	Virkelig godt
2	Jeg havde en særdeles positiv oplevelse, da jeg første gang mødte NN. Han virkede dygtig, velvidende og pædagogisk.	Virkelig godt
3	Havde en meget positiv oplevelse af forundersøgelsen. Lægen glemte dog at ringe med svaret på mine prøver (som aftalt). Og da jeg selv kontaktede afdelingen, fik jeg ikke noget pænt svar/meget hjælp af sekretær NN.	Virkelig godt
5	Jeg oplevede, at der var en tydelig og åben kommunikation om, hvad der fremadrettet skulle ske, og hvordan jeg skulle/kunne forholde mig indtil indlæggelsen.	Virkelig godt
6	Måtte selv rykke mange gange.	Godt
7	Ventetiden var to timer.	Intet svar
12	Allerede ved forundersøgelsen følte jeg mig vældig godt behandlet og helt tryk.	Virkelig godt
19	Super.	Godt
20	Lang ventetid fra henvisning fra speciallæge til hospitalet og til operationen fandt sted [halvt år].	Virkelig godt
22	Var til en meget grundig forundersøgelse. Fik indtrykket af, at den skulle gøre selve indlæggelsen lettere.	Godt
24	Det gik galt med information vedr. udsættelse af operation.	Virkelig godt
25	Er blevet glemt flere gange, samt ingen information om operationen osv.	Virkelig godt
33	Et brist i systemet, som ikke bør ske. Resultatet og billeder fra MR-scanningen på tidligere sygehus, der blev foretaget [nogle år] før operationen, var først nået frem til Aarhus [efter flere] aftalte møder.	Virkelig godt
35	Ingen ventetid. Jeg kom med Falck.	Godt
36	Der var meget travlt på afdelingen. Jeg blev bedt om at sætte mig og vente.	Godt
37	Rigtig godt. Fra jeg havde været ved egen læge, ved læge NN, via første sygehus, og til jeg var på andet sygehus, gik der kun en uge.	Virkelig godt
40	10 måneders ventetid fra forundersøgelse til operation er for langt.	Virkelig godt
44	Vi var åbenbart glemt. Vi rykkede selv mange gange. Den aftale, vi lavede, blev glemt til næste gang, jeg ringede.	Godt
45	Jeg fik en tid samme dag, 14 dage efter, vi var til forsamtale.	Virkelig godt
46	Det skete så hurtigt.	Virkelig godt
47	Det er svært, når man er indkaldt. Bliver sygemeldt på arbejde, og det hele bliver aflyst. Det prøvede jeg et par gange. Det er også dyrt for arbejdsgiveren, når der er sat vikar på min plads.	Godt
51	Det er det dårligste jeg har været udsat for. Det virkede som om, der ingen planlægning var, men kun skrankepaveri fra NN. Jeg ringede og ringede [] for at få en tid for indkaldelse til forundersøgelsen men fik hele tiden den besked at hun ikke var begyndt at planlægge det, men hun ville se, om hun kunne nå det inden hun gik på ferie om [nogle] uger. []Jeg fik aldrig nogen indkaldelse fra NN, og pist var hun på ferie. [I sommers] talte jeg så med en anden NN. Her lød det som om, der var styr på tingene. Hun fandt min journal i bunden af en stor bunke og bero-	Dårligt

ligede mig med ,at nu ville jeg få en indkaldelse i løbet af ugen, hun skulle også på ferie. Det fik jeg bare ikke. Jeg ringede og ringede for svar inden hendes ferie. [En uge senere] talte jeg så med NN for sidste gang. Du får besked inden fredag. Det fik jeg så. Hallo er det GODT NOK/værdigt? I Aarhus? På andet sygehus får man besked og dato to-tre dage efter lægens henvisning. SÅDAN. Første forundersøgelse var i øvrigt en parodi, og spild af min og hendes tid med en læge, der sagde, hun intet vidste om [min operation], men kiggede mig i ørerne, og blev rettet af sygeplejerske hele tiden.

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 53 Længere ventetid, end der blev fortalt, og jeg fik endda en afbudsoperation. | Godt |
| ✎ | 56 Fire måneders ventetid er for længe. | Virkelig godt |
| ✎ | 58 Alle var søde. Det var lidt et chok, at mine [] tænder var blevet løse. Men de tog fuldt ansvar og kom med suppe og yoghurt. | Virkelig godt |
| ✎ | 59 Forløbet inden indlæggelsen var godt. Jeg havde fået en god og grundig forklaring på, hvad der skulle gøres, og en meget god forklaring om øret af en behagelig ung læge. | Godt |
| ✎ | 60 Kom fra skadestuen. Overført til afdelingen efter operation. | Virkelig godt |
| ✎ | 61 Der var fin information, men jeg var naturligvis træt af, at min operationstid blev flyttet nogle gange. | Virkelig godt |
| ✎ | 62 Det var fint. | Godt |
| ✎ | 65 Der blev ringet [et par] gange, hvor vi ikke forstod beskeden, hvilket medførte forsinket ventetid til operation. Da jeg [hører dårligt], kunne jeg have ønsket mig at få alle aftaler på mail for at undgå misforståelser. Endvidere mangel på planlægning før operationen, da vi har kørt til Aarhus blot for at tale med læge NN ([omtrent en halv time]). | Godt |

H1

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - H1	Modtagelsen
5	Jeg oplevede en imødekommenhed og åbenhed. Følelsen af, at jeg var ventet.	Virkelig god
12	Også ved modtagelsen følte jeg mig vældig godt tilpas og velkommen.	Virkelig god
13	Der var ikke nogen, der fortalte, hvor er opholdsstuen?, hvornår spiser man?, hvornår kan man tale med læger? osv.	Dårlig
15	Der blev taget blodtryk, kort tid efter jeg var ankommet. Det var helt vildt højt. Kvinden ved siden af mig havde samme høje tryk. Jeg bad, om de lidt senere ville måle det igen, da jeg normalt har et tryk lidt til den lave side. De tog det igen, og det var normalt. Havde de glemt at nulstille?	Intet svar
19	Imødekommende og professionel.	God
22	Blev modtaget meget venligt, men skulle igennem flere forundersøgelser, igen! Som om den viden fra før indlæggelsen ikke blev anvendt.	God
27	Der var lang tid mellem processerne.	God
32	Der var ingen ledig seng, og jeg tilbragte tre timer på en sofa på gangen.	Dårlig
38	Personalet er imødekommende og venligt.	Virkelig god
39	Første gang var dårlig. Anden gang var virkelig god.	Intet svar
45	Kom på afdelingen dagen før [ved middagstid], hvor jeg talte med lægen og læge NN. Fik taget blodprøver og derefter indlogeret på patienthotellet. Skulle møde på afdelingen [tidligt om morgenen] og gik på operationsstuen [en time senere].	Virkelig god
46	Meningen var, at jeg skulle overnatte på patienthotellet, men fik efter megen snak lov til at blive på afdelingen, da jeg har meget dårlige ben. Jeg fatter heller ikke, hvorfor det er besparende at skulle ÉN nat på hotellet, når der er plads på afdelingen. Det er da skørt.	God
47	Manglede måske lige briefing om arbejdsgangen omkring spisetiderne, hvornår og hvordan.	God
49	Jeg mødte ind tidligt om morgenen og fik anvist en seng. Personalet havde travlt.	God
51	Elendigt! Jeg skulle sætte mig på gangen til, der kom en sygeplejerske. Her sad jeg så til, hun kom med en nederdel, sokker og undertrøje, som jeg blev bedt om at skifte til ude på toiletet. Her måtte jeg så lægge mit pæne rene tøj på et tisset gulv! For først herefter (efter anmodning) fik jeg en plasticpose til mit tøj og sko, som de så ville tage ind på kontoret til jeg kom tilbage efter operationen. Herefter skulle jeg sidde på gangen i yndig nederdel til alle forbipasserendes store morskab, ind til jeg blev afhentet af en portør, for herefter i nederdel at gå til operationsstuen.	Virkelig dårlig
59	Modtagelsen var god, min kontaktsygeplejerske virkede sød. Det er først længere henne i forløbet, at hun ændrede adfærd.	God
60	Blev godt orienteret af personalet omkring forløbet.	Virkelig god
62	De var rigtig søde.	Virkelig god

H1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - H1	Fejlhåndtering
9	Ved første indlæggelse blev prøverne væk, så det var anden indlæggelse for de samme prøver.	Virkelig godt
13	Jeg oplevede, at personalet ikke havde den fornødne tid, når man var rigtig bange.	Intet svar
14	Oplysning om kræft [var] på det ene sygehus negativ og positiv på det andet sygehus.	Virkelig godt
16	Lægen var i tvivl om, hvilken side han skulle finde lymferne i.	Godt
29	Patienten skulle have blodfortyndende medicin sprøjtet i maven på undersøgelsesdagen og to dage inden operation, men selv om at pårørende gentagende gange sagde det til sygeplejersken, og at læge NN og lægen havde påtalt, at vi skulle huske at sige det til sygeplejersken, ville sygeplejersken ikke høre efter og heller ikke ringe til læge NN/lægen, da det ikke stod i journalen. Men på operationsdagen fandt læge NN/lægen ud af det og ringede på afdelingen og påtalte fejlen. Synes, at sygeplejerskerne lytter for lidt til patient/pårørende. Det har vi desværre oplevet nogle gange.	Dårligt
45	Småting: Nogle af sygeplejerskerne mente, jeg skulle have den sondemad, som var pakket, selv om det gav meget tynd mave. Det blev ændret, da der kom nogle af de mere erfarne som gav mig aspargessuppe og kartoffelmos, samt andre ting, som gav næring.	Virkelig godt
48	[Mere end én gang] blev jeg sendt hjem, fordi udstyr til operationen ikke virkede og dermed [flere] måneders yderligere ventetid.	Godt
50	På selve operationsdagen blev jeg hentet til en ny ultralydsscanning, da den læge, som skulle operere mig, havde fået at vide af andre læger, at min knude sad [i et problematisk område], og hun derfor ikke turde foretage operationen. Så jeg fik at vide, at det ikke ville blive til noget den dag. Jeg var derfor indstillet på at tage hjem med uforurettet sag, men blev dog stoppet, da man havde fået fat i en læge, som kunne og turde foretage indgrebet. Alt det hurlumhej gjorde mig lidt utryk, men det gik heldigvis, som det skulle.	Godt
51	Jeg blev glemt af personalet, fra portøren afleverede mig på stuen [om formiddagen] og frem til [om eftermiddagen], hvor der endelig kom en fra personalet. "Gud, ligger du her med ilt! Det tager vi lige af". Pist, så var hun væk, og jeg måtte bede en pårørende til patienten ved siden af mig tage sengehesten ned, så jeg kunne rette på min pude. [Apparat], [lang tid], før de fik en til at virke, uprofessionelt. [] Opererende læge kom ikke for at fortælle mig om operationen var gået godt, og da der endeligt kom en læge [om aftenen], vidste hun intet om operationens forløb. Der var ingen journal. Hun lovede mig herefter efter min forespørgsel, at jeg ville få besked senest dagen efter. DET FIK JEG BARE IKKE.	Virkelig dårligt
53	Der er en lille fejl og en stor. Dagen efter jeg blev opereret, fik jeg at vide, at jeg skulle vejes for at se, om jeg havde tabt mig efter operationen, men førvægten var over et halvt år gammel, så det kunne ikke sammenlignes. Jeg er meget utilfreds over min læge, fordi jeg blev aldrig informeret om, at jeg skulle have sting [], og er heller ikke blevet informeret om, hvornår de skal tages ud!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
58	Kun at mine tænder [] var blevet slået løse. Det tog to uger, før de sad fast, men alle var søde og tog ansvar.	Virkelig godt
59	Blev kørt til behandling af en portør. Da jeg kom ned på afdelingen, hvor behandlingen skulle foregå, viste det sig, at jeg skulle vente, og jeg blev kørt tilbage på stuen. Jeg blev hentet et par minutter efter, jeg var kommet tilbage på stuen, så skulle jeg køres ned til behandling alligevel. Sygeplejersken kørte mig ned til behandlingen. Sygeplejersken virkede irriteret og sur. Hun kørte flere gange ind i døren og væggen på vej ud fra stuen, men det er også en stor seng at køre med, og hun var ikke så stor.	Dårligt

H1

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
11	En akutpatient, der var yderst dårlig med stort plejebehov, blev lagt i anden seng på min stue. Det lugtede og gav stor uro fra intensiv pleje dag og nat.	Virkelig godt
12	Jeg vil sige, at det var et ualmindeligt skønt sygehus at være indlagt på. Man følte sig ligefrem hjemme og i tryghed.	Virkelig godt
13	Stadig, jeg var meget bange og utryk!	Intet svar
14	Det gik bare hurtigt.	Virkelig godt
17	Rigtig godt gået.	Virkelig godt
19	Jeg var utrolig tilfreds, og fandt det spændende og ikke mindst professionelt at opleve de forskellige specialer. Afdeling H og NN kirurgers samarbejde er super. Send det til aviserne. Nyheder generelt.	Godt
23	Patienten fik lungebetændelse undervejs, og Herning sagde, at de havde tid til at tage patienten, men TID havde de ikke. Det var et mareridt den uge, det varede.	Virkelig godt
24	Alt gik efter planen.	Virkelig godt
27	Jeg var, som sagt, ikke særlig meget involveret, så kun, at jeg gerne vil have haft lidt mere at vide.	Virkelig godt
29	Vi har været på afdelingen gentagne gange, og vi føler, at vi får en god behandling. Samtidig føler vi os meget trygge ved læge NN samt andre læger, og det gør det hele meget nemmere.	Godt
31	Jeg har kun rosede ord.	Virkelig godt
32	Som patient kunne jeg konstatere, at proceduren vedr. et ideelt operationsforløb som beskrevet i DAHANCA ikke blev fulgt. Da jeg søgte svar på, hvorfor man ikke fulgte standarden, var svaret: "at der er frit sygehusvalg, og [på andet sygehus] følger man standarden". I en situation, hvor en potentiel kræftdiagnose skal stilles, er det utilstedelig adfærd.	Dårligt
38	Jeg er generelt meget tilfreds med min indlæggelse og behandling.	Virkelig godt
45	Meget professionelt personale. da jeg blev mere frisk og selv kunne gå i bad, samt gå en tur, kunne personalet og jeg tage "gas" på hinanden.	Virkelig godt
51	Virkelig dårligt. Natlægen lovede mig, at jeg ville få besked angående operationsforløbet, men dukkede aldrig op.	Dårligt
52	Jeg var vældig glad for at få mulighed for at overnatte på patienthotel inden operationsdagen.	Virkelig godt
54	En lille ting: opmærksomhed på at sy pænt sammen er noget, man som kvinde under 40 år i hvert fald ville sætte pris på, men det er klart sekundært til den vellykkede operation! Min cicatrice var noget klumpet og med for stramme sting.	Virkelig godt
59	Sygeplejersken [] lavede mange fejl. Det gør ikke noget. Fejl kan vi alle lave. Men hun virkede mere og mere irriteret, og havde slet ikke empati og nærvær til sidst i mit forløb. Hun virkede stresset og forvirret. Hun dur ikke som kontaktsygeplejerske. Sygeplejerskerne om aftenen var søde og rare. De skal have ros.	Godt
62	Det var ok.	Godt



H1

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
5	Jeg oplevede at være 100 procent tryk. Jeg følte en stor taknemmelighed for de mennesker, som var en del af mit forløb. Tak for det!	Virkelig godt
7	Alt for mange personer. Det ville være dejligt, hvis man kun fik en eller to at forholde sig til!	Intet svar
10	Ingen kontakt med læge efter indgrebet! Ingen information om sårbehandling m.m. efter udskrivning eller om, hvordan sårhelingen forløber fra start til slut?	Godt
12	Jeg synes, at jeg hørte, hvad jeg havde brug for.	Virkelig godt
13	Kan ikke forstå, hvad der bliver talt om. Det kan jeg se, da jeg har modtaget kopi af min journal.	Intet svar
22	Den aktuelle information var god og grundig, men jeg var blevet lovet en bestemt læge til operationen, som var den læge, der havde foretaget alle tidligere undersøgelser. Og indlæggelsesdatoen var aftalt ud fra den pågældende læges vagtplan/tilstedeværelse, MEN det blev en anden læge.	Godt
24	God information under hele forløbet. Lige med undtagelse af [] operationsudsættelse, hvor brevet kom fem dage for sent, og at der ikke blev lagt en besked på min mobil. Man kunne måske også have brugt mail.	Virkelig godt
30	SÆRLIG POSITIV over for information og behandlingen, både før og efter! Mit ophold på selve stuen var uden information! Da jeg ikke tidligere har været indlagt på afdelingen, var jeg ikke bekendt med, "hvad man plejer som patient"? Og følte mig overset og alene.	Godt
31	Den var virkelig god.	Virkelig godt
32	Fra én afdeling som afgivende enhed, én besked omkring operationsforløbet Inden operationen på en anden afdeling, én anden beskrivelse af forløbet. På indlæggelsesdagen fortæller indlæggende sygeplejerske, at jeg skal have fjernet både tumor og lymfeknuder. Dette kan lægen efterfølgende ikke bekræfte. Det er kun tumor, der skal fjernes	Dårligt
34	Manglede information om smerter mv. efter operationen.	Virkelig godt
39	Blev lovet mit INR-tal ved uskrivelsen, det fik jeg ikke, trods henvendelse.	Godt
41	To måneder efter operationen går jeg nu ved specialist (ordineret af sygehuset). Har erfaret, at jeg med fordel selv kunne være startet før med simple øvelser og stimuli af tunge, ansigtsmuskler og nerver. Dette bør I fremover informere lignende patienter om efter indlæggelsen.	Virkelig godt
45	Før og under indlæggelsen er alt professionelt. Venter bare på en samtale med min egen læge. Har været hjemme i [over en uge] dage.	Virkelig godt
47	Standard information om [operation] er ikke altid nok. Jeg blev først klar over, hvordan min operation skulle foregå, den dag, operationen blev aflyst og udsat.	Godt
49	God information af lægen, der opererede, både før og efter.	Godt
51	De kunne ikke svare på mine generelle spørgsmål. Hvornår må jeg begynde at løbe igen? Må jeg have hovedet nedad? Hvornår må jeg spise almindelig kost. Må jeg løfte noget tungt? De opsøgte ej heller nogen forklaring. Ingen retningslinjer eller svar på mine spørgsmål. Ingen opfølgning.	Dårligt
53	Folk forklarede alle sammen tingene meget forskelligt.	Godt
58	De var jo også undersøgende og måtte fjerne, hvad de fandt undervejs.	Virkelig godt
59	Informationen før indlæggelsen var meget god. Men under indlæggelsen var personalet meget stresset, især min kontaktsygeplejerske. Der manglede jeg i høj grad empati og forståelse fra	Godt

Bilag 1

sygeplejerskens side.

- | | | | |
|---|----|--|------|
|  | 62 | De gav sig tid til at fortælle, hvad der skulle ske. | Godt |
|  | 65 | Om aftenen kom en læge og informerede om forløbet (operationen). Det var ikke optimalt, da han ikke forstod at tale til mig, [som hører dårligt]. Heldigvis kunne min [pårørende] oversætte. | Godt |

H1

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
4	Går stadig til [regulering], men [min tilstand] er på nuværende tidspunkt ikke [optimal]. Det bevirker ugentlige besøg på MEA, samt [yderligere regulering], hvilket har følt dybt ubehageligt, og det var slet ikke forventet.	Godt
12	Jeg kan bare sige, at det var helt ok.	Virkelig godt
13	Der blev ikke udfyldt en rigtig mødedato til kontrol. Dagen var forkert, dog var datoen rigtig. Jeg måtte ringe til Aarhus for at høre nærmere.	Intet svar
18	Der opstod efter udskrivelsen en smule tvivl omkring implikationen af at skulle "tage det roligt" i en uge. Tvivlen kunne nok have været afhjulpet, hvis jeg selv havde spurgt, om eksempelvis hård fysisk træning kunne udføres efter én uge.	Virkelig godt
19	Rolig og god information. Mulighed for kontakt. Efterfølgende god information om intet endegyldigt svar på infektionssag og hvorfor. Reelle tal for begrundelse om, hvorfor endegyldigt svar ikke kunne gives.	Godt
22	Ved samtalen inden indlæggelsen blev det sagt, at indlæggelsen kunne vare [et par] dage - min alder taget i betragtning []. Det var der ingen tale om efter indgrebet. Jeg blev sendt hjem nøjagtigt ét døgn efter indgrebet. Der blev IKKE taget kontakt til hjemmeplejen. Samme aften, som jeg kom hjem, begyndte såret at væske meget, og jeg måtte have fat i hjemmeplejen.	Godt
42	Jeg ville meget gerne have talt med den læge, som opererede mig, inden jeg blev udskrevet.	Virkelig godt
45	Jeg var lidt utryk ved at komme hjem, mht. rygning og alkohol, men det er gået godt.	Virkelig godt
51	I nogen grad, da jeg ikke kunne få svar på mine spørgsmål.	Dårligt
58	Fin behandling. Gode, kompetente mennesker.	Virkelig godt
59	Lægen virker slet ikke, som om hun har kendskab til min sygdom. Jeg var meget forvirret og ked af det, da jeg blev udskrevet. Jeg havde brug for at få at vide, hvad jeg kunne forvente af bedring og hvor hurtigt, jeg ville kunne forvente fremskridt, hvis min behandling har en effekt. Jeg kendte risikoen af behandlingen på forhånd.	Godt
62	Det går fint.	Godt

H1

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

ID	Kommentarer - H1	Samlet indtryk
2	Alt i alt har det været en positiv oplevelse, at være hos jer. Det eneste, jeg kunne tænke mig bedre, er, at jeg kunne have tænkt mig et bad, inden jeg skulle hjem.	Virkelig godt
7	Ringede, da jeg havde fået brev [], for at fortælle, at jeg ikke havde snakket med en læge NN, og at jeg ikke så godt kan tåle morfin. [Ved indlæggelse] taler jeg med en læge NN, som udfylder papir, hvor jeg også gør opmærksom på morfin. [Ved operation siger jeg igen det med morfin], og jeg har fået noget andet []. På opvågning [] kommer en sygeplejerske, som giver mig morfin [], og jeg mærker straks kløe og bliver spættet, hvad de også bemærker. Jeg spørger, om det er morfin, som sygeplejersken indrømmer og undskylder flere gange. [Ligger nogen tid ved mødested]. Det bløder fra såret []. [Sygeplejersker forsøger at standse blødningen.] Da jeg skal til operation igen, er min journal blevet væk. [] Er tilbage på opvågning [tre timer senere]. På opvågning beder jeg dem om at ringe til min mand. De har stadig ikke min journal og dermed mit telefonnummer []. Ikke én spørger, hvordan jeg har det. [] Kunne godt have brugt en hånd. Har svært ved at sove [på grund af gener]. [Fik forkert medicin]. [] Må bede flere gange om ny drop, eller den var gået i stå. Ikke meget omsorg at hente. Sygeplejerske NN dog undtaget. Sagde, han havde travlt, men jeg skulle bare ringe. [] Har fået udskrift af journal. Synes, der mangler oplysninger, blandt andet at jeg ikke tåler morfin, og jeg alligevel fik det.	Intet svar
8	Jeg kom meget hurtigt i gang med mit behandlingsforløb, og selve behandlingsforløbet var hurtigt og præcist. Jeg kunne ikke have fået noget bedre behandlingsforløb.	Virkelig godt
11	Venligt og imødekomende personale, der lytter, når der var behov.	Virkelig godt
12	Jeg synes, at det var så dejligt afslappende at være indlagt dér.	Virkelig godt
13	Det ville være rart, hvis natsygepersonalet var bare lidt mere venlige. Jeg mener meget mere venlige. Der var virkelig en person som absolut ikke skal/skulle have med syge mennesker at gøre. Jeg var bange om natten, for det var hende, der var der, mens jeg var indlagt.	Intet svar
19	Indlagt [flere] døgn. Der var en del sygdom/fravær blandt personalet, som gjorde, at jeg, efter aftale, passede mig selv, med mindre noget var akut. Det gælder IKKE undersøgelser m.m. Det oplevede jeg som dybt professionelt. Rengøringen var slet ikke god pga. sygemeldinger. Jeg var selvhjulpent, så opfyldning af skabe og tekstile nødvendigheder var for egen regning/udførelse. Ellers stor cadeau til professionelt personale.	Godt
21	Jeg er blevet opereret mange gange og på mange afdelinger, på forskellige sygehuse og jeg synes altid, at de har sagt og sørget for, at man skulle i bad om morgen inden operation. Det synes jeg, de virkede lidt lige glade med. Bare man ikke var beskidt, fik jeg at vide, og det undrede lidt.	Godt
26	Et rent lagen ville have været godt. Og måske at få redt sengen én gang eller to i ugens løb.	Virkelig godt
27	I og for sig var mit behandlingsforløb meget godt, men jeg synes kommunikationen knækkede lidt, da jeg ikke kunne forstå min sygeplejer.	Virkelig godt
28	Svært ved at kommunikere med mine pårørende, kunne foreslå en patienttelefon til korte samtaler.	Virkelig godt
32	Det vil føre for vidt at beskrive samtlige forbedringsmuligheder her.	Dårligt
36	Afdelingen mangler et hyggeligt opholdsrum. [Det nuværende] er ikke tidssvarende. De fleste indlagte er ikke syge i gængs forstand og kunne have glæde af at komme op og ud af stuerne.	Godt
37	Dejligt med plads til humor og en let tone, når man selv lagde op til det.	Virkelig godt
39	Overordnet rigtig tilfredsstillende. Undtagen en søndagsindkaldelse til indlæggelsessamtale. Intet relevant personale til stede.	Godt

- | | | |
|------|---|---------------|
| ✎ 41 | Plejen, behandling, information og omsorg var yderst kompetent, professionel og helt i top. Det hele virkede meget optimalt og koordineret. Også samarbejdet mellem morgen- og aften-sygeplejerskerne samt nattevagterne. Min oplevelse var, at man i alle forhold gjorde det nødvendige, også tidsmæssigt. BARE SUPER. | Virkelig godt |
| ✎ 43 | Man følte sig godt tilpas. | Virkelig godt |
| ✎ 45 | Jeg ved godt, det er et gammelt sygehus, men efter tre dage på stuen manglede jeg lidt hygge. Evt. nogle farver på væggen. Godt der var tv. | Virkelig godt |
| ✎ 46 | Jeg føler, at personalet har den tid, de skal have til deres opgaver. Der siges, at de løber og bliver stressede. Det oplever jeg overhovedet ikke, der er tid til privat snak. | Virkelig godt |
| ✎ 47 | Dejligt, at personalet havde tid til at kigge ind på stuen, uden at det var brug for hjælp. På den måde føler man sig ikke som et nummer, men som en person. Tak skal I have for det. | Godt |
| ✎ 48 | [At blive] opereret et år efter forundersøgelse er alt for lang tid. Jeg vidste godt, der var lang tid, men så meget er foruroligende. Kvalitetssikring af udstyr burde være bedre, så det ikke går ned og medfører yderligere udskydelse to gange! | Godt |
| ✎ 49 | Indlæggelsens varighed var halvandet døgn, ud fra det er det svært at vurdere noget som helst. Men jeg blev opereret og fik den hjælp, jeg havde brug for. | Godt |
| ✎ 51 | Jeg fik jo aldrig noget at vide om det, jeg spurgte om. OPERATIONENSFORLØB. Jeg ved det ikke den dag i dag. Lægen, der udskrev mig, kunne ikke finde noget, men udskrev mig. Det var jo fredag. Om jeg måtte løbe m.v. Jeg troede, jeg var kommet til et østland. | Dårligt |
| ✎ 54 | Dejligt med samme læge til operation, stuegang og opfølgning. Dejligt med rengøringspersonale, der tager deres arbejde alvorligt og er glade samtidig. Venligt og ustresset afdelingspersonale trods travlhed! Højt fagligt niveau. | Virkelig godt |
| ✎ 55 | Vær opmærksom på, at patienter ryger på toiletterne! | Godt |
| ✎ 57 | Var tryk ved personalet på afdelingen. Søde og empatiske overfor både mig og mine pårørende. | Godt |
| ✎ 59 | Der var en sygeplejerske om aftenen, hun var sød og rar, hun fortjener ros []. Lægen, der behandlede mig, var rigtig dygtig og en behagelig mand. Min kontaktsygeplejerske var stresset og manglede nærvær og menneskelig forståelse. Måske skyldtes det hendes unge alder og manglende erfaring. Hun blev mere og mere fraværende, som hun lavede flere og flere fejl. | Godt |
| ✎ 62 | Der er fint rent. | Godt |
| ✎ 63 | Har været fuldt tilfreds med forløb og indlæggelse, men havde en dårlig oplevelse fra en nattevagt, som ikke ville eller kunne hjælpe med at sætte forbindelse fast, der var gået løs. | Godt |
| ✎ 64 | Så skulle det lige være, at man fik plastovertræk på operationssokkerne, når man selv går til operationsstuen. Portøren oplyste, at det var unødvendigt! På andet sygehus må man ikke berøre gulvet, når man har påført sig "de hvide sokker". Men alt gik fint. Ingen infektioner. Mange tak fra en taknemmelig patient, som har det rapt i dag. Og for flot udført operation. | Virkelig godt |