

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**Kirurgisk sengeafsnit K08  
Organkirurgisk Afdeling, Viborg  
Hospitalsenheden Midt**



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](mailto: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:	190
Besvarelser fra afsnittets patienter:	125
Afsnittets svarprocent:	66%

### **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).



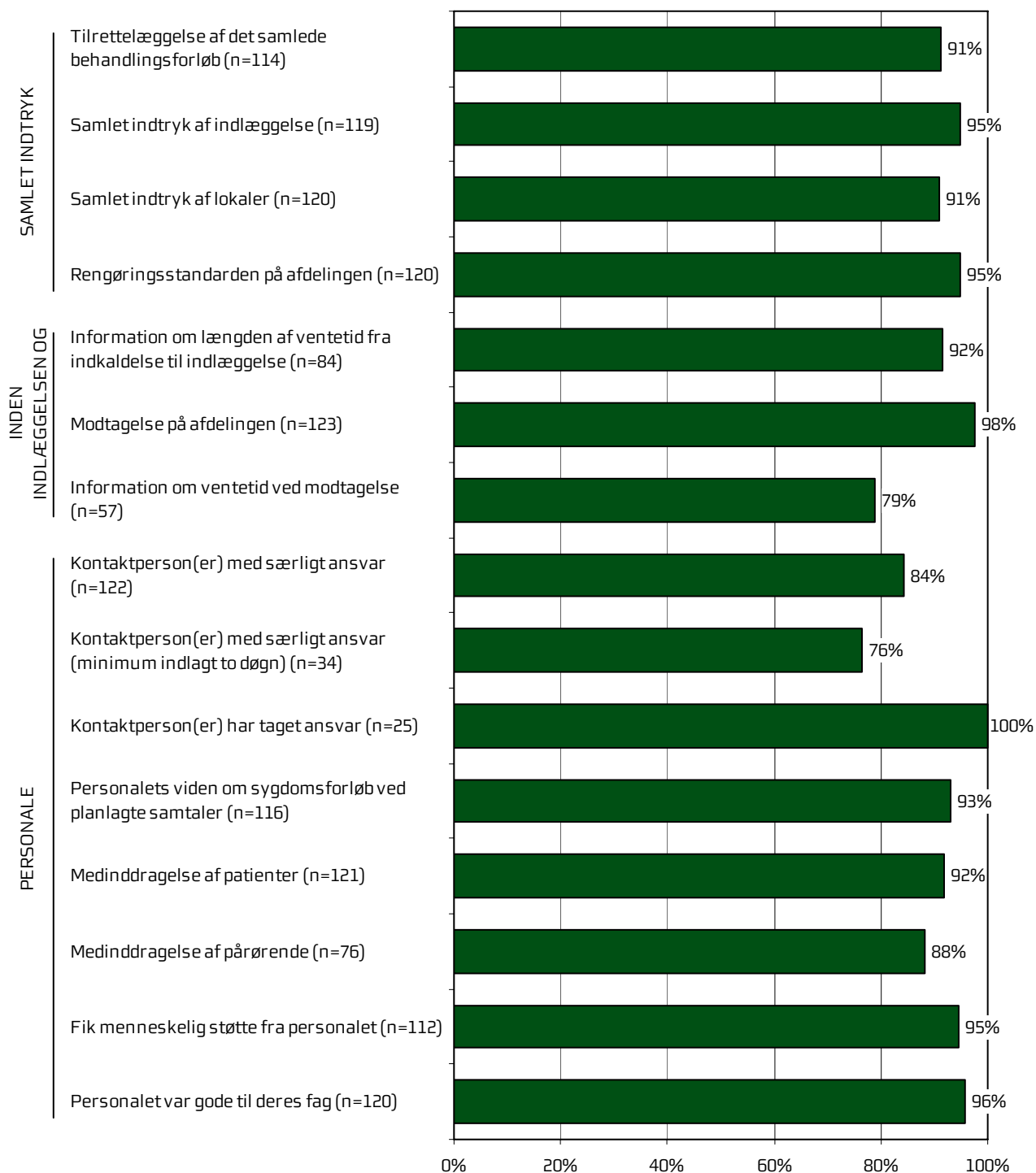


### **3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik**

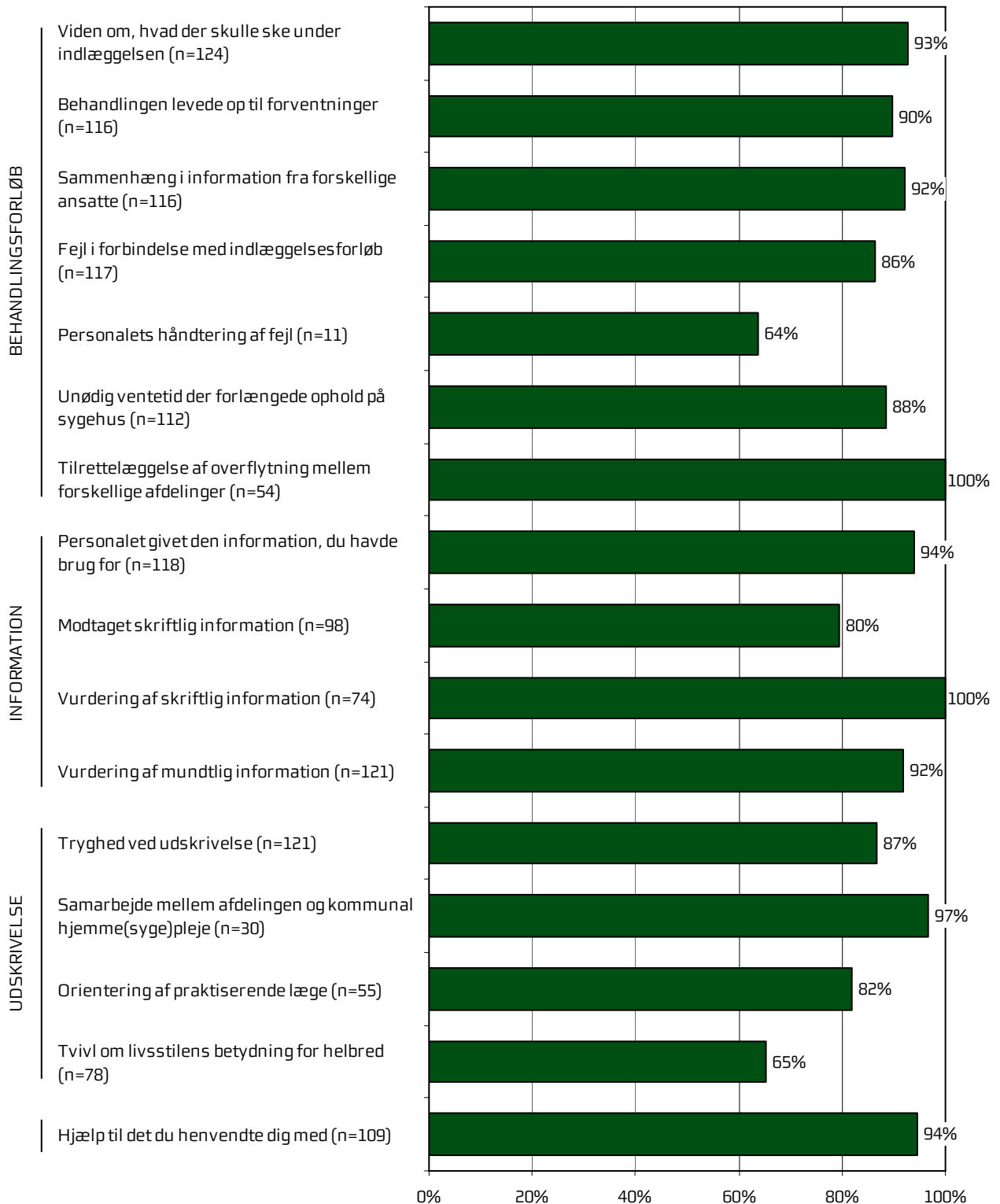
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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: Urologisk afsnit U08

2009-tallet er for: Urologisk afsnit U08

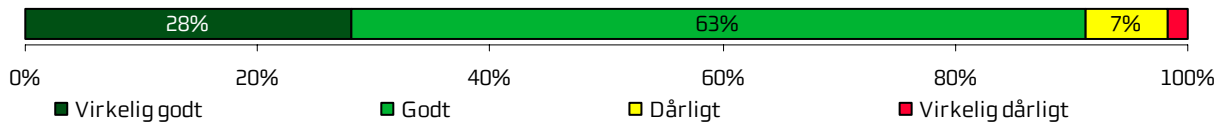
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

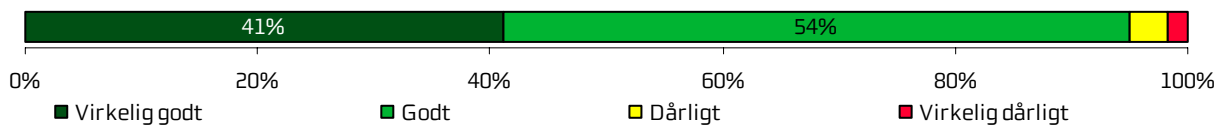
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

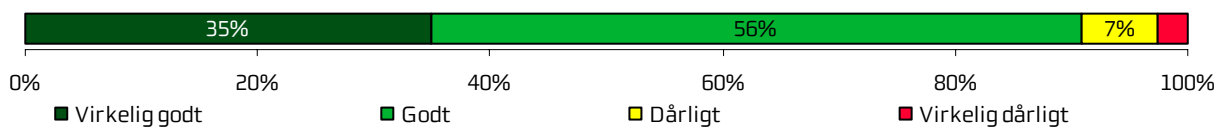
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=114)



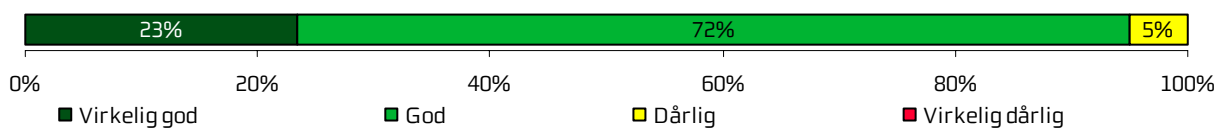
Samlet indtryk af indlæggelse (n=119)



Samlet indtryk af lokaler (n=120)



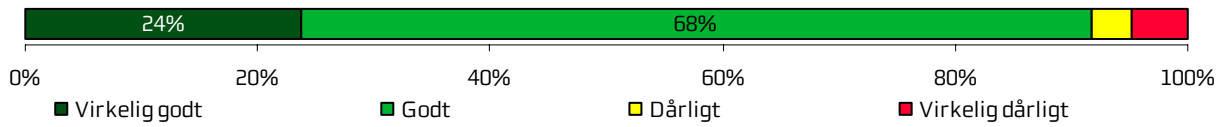
Rengøringsstandard på afdelingen (n=120)



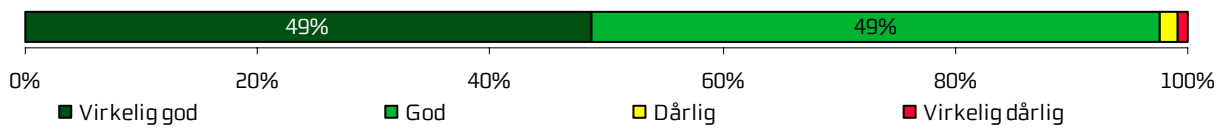
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	95 %	91 %	100 % *	84 %	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	98 %	90 % *	100 % *	86 % *	94 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91 %	95 %	93 %	99 % *	86 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	-	-	100 % *	89 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

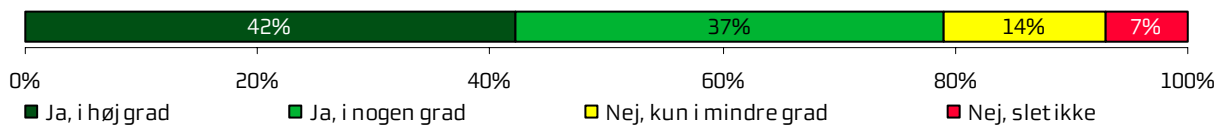
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=84)



Modtagelse på afdelingen (n=123)



Information om ventetid ved modtagelse (n=57)

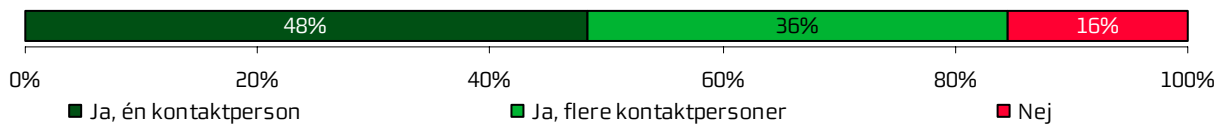




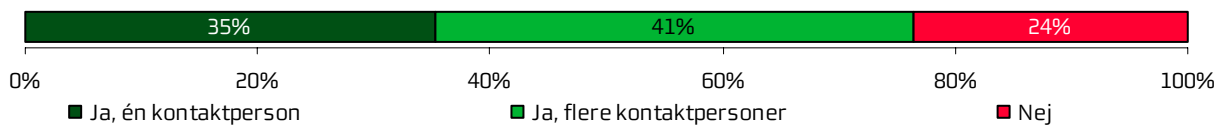
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	93 %	-	100 % *	84 %	95 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	99 %	98 %	100 %	93 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	79 %	82 %	62 % *	91 % *	56 % *	72 % *

## Personale

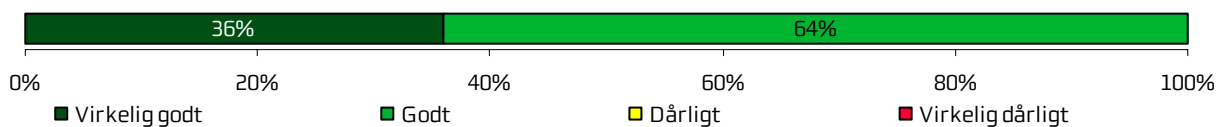
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=122)



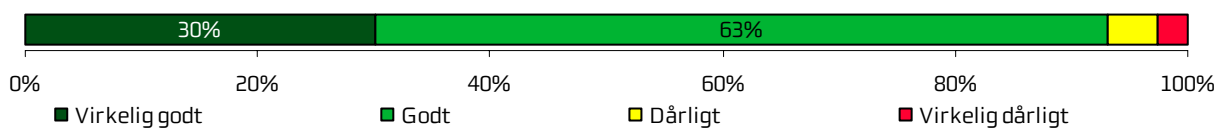
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=34)



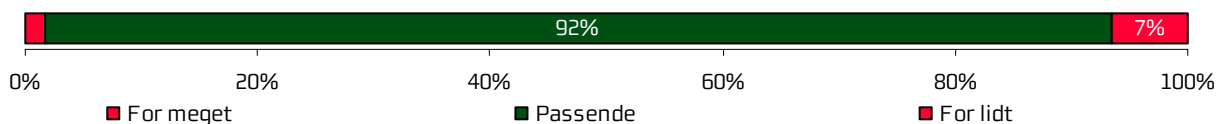
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=25)



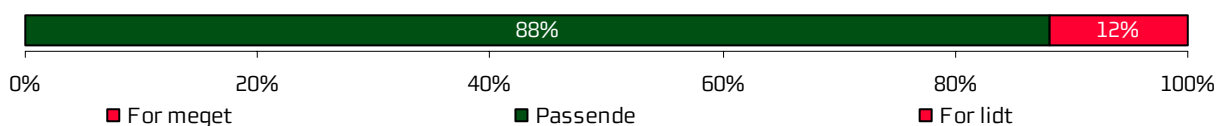
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=116)



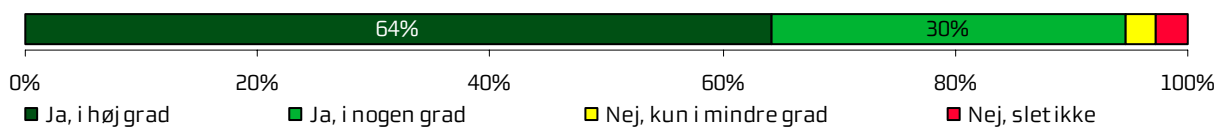
Medinddragelse af patienter (n=121)



Medinddragelse af pårørende (n=76)



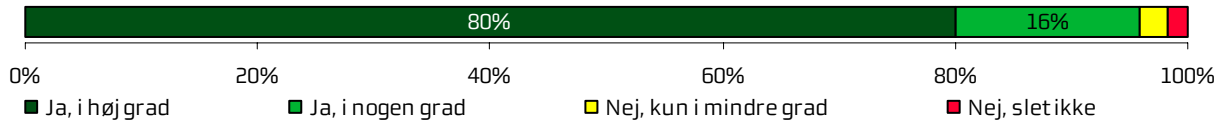
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=112)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	84 %	83 %	80 %	94 % *	71 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	76 %	-	96 % *	64 %	79 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	92 % *	97 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	93 %	90 %	99 % *	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	92 %	92 %	89 %	97 %	81 % *	88 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	88 %	80 % *	95 %	69 % *	83 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	95 %	99 % *	91 %	100 % *	82 % *	92 % *

## *Personale (fortsat)*

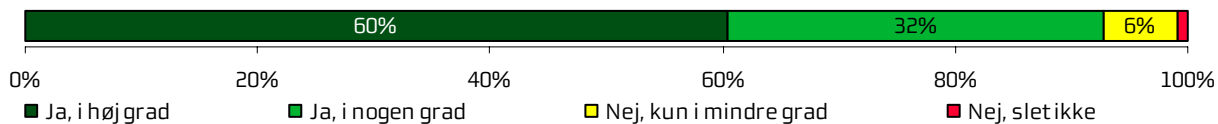
Personalet var gode til deres fag (n=120)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	98 %	98 %	100 % *	91 %	97 % *

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=124)



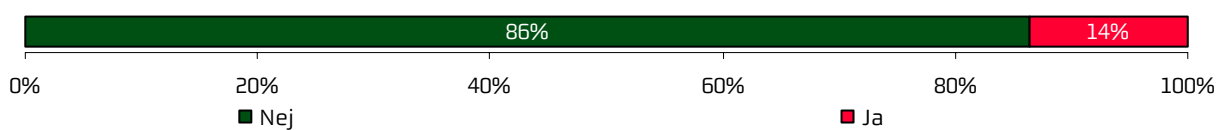
Behandlingen levede op til forventninger (n=116)



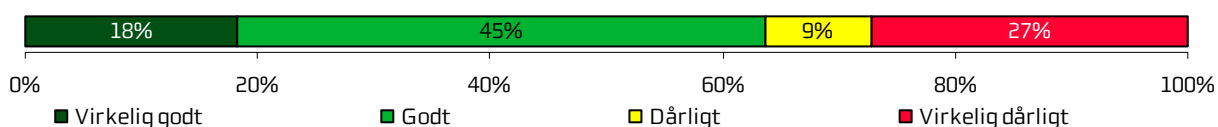
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=116)



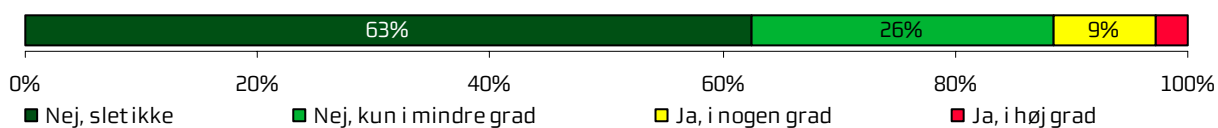
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=117)



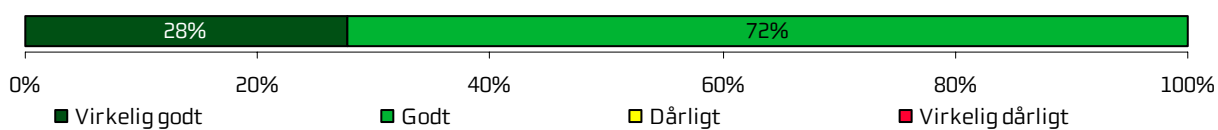
Personalets håndtering af fejl (n=11)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=112)



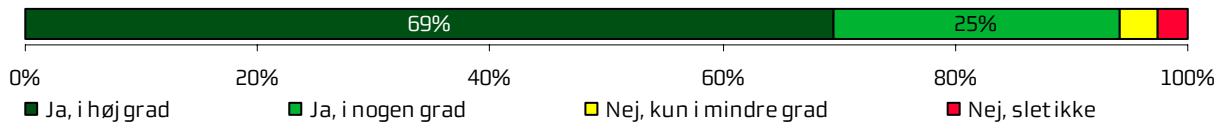
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=54)



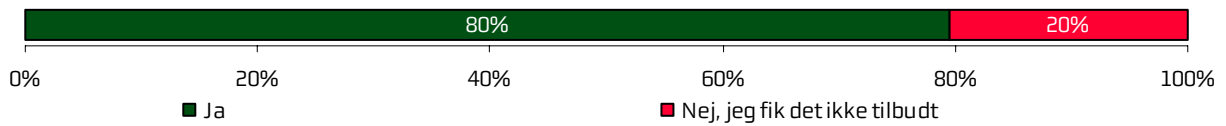
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	93 %	92 %	93 %	98 % *	69 % *	85 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	93 %	84 % *	99 % *	80 % *	90 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	92 %	94 %	87 % *	99 % *	80 % *	88 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	86 %	91 %	-	95 % *	78 %	87 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	64 %	88 %	-	82 %	47 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88 %	81 %	81 % *	97 % *	72 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100 %	96 %	-	100 %	80 % *	92 % *

## Information

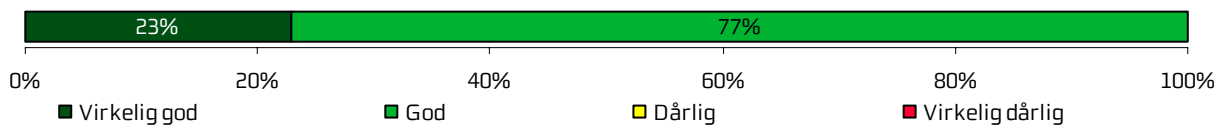
Personalet givet den information, du havde brug for (n=118)



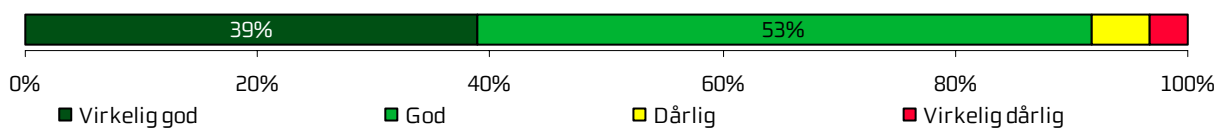
Modtaget skriftlig information (n=98)



Vurdering af skriftlig information (n=74)



Vurdering af mundtlig information (n=121)

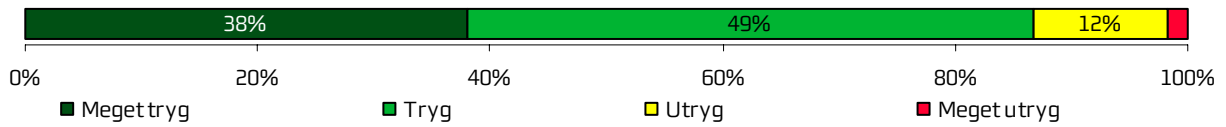




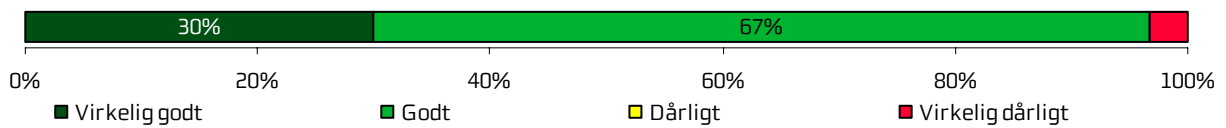
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	94 %	-	-	99 % *	83 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	87 %	-	95 % *	42 % *	65 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	100 %	96 % *	100 %	93 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	92 %	96 %	88 %	100 % *	87 %	93 %

## Udskrivelse

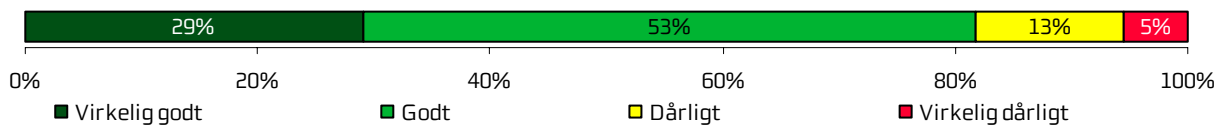
Tryghed ved udskrivelse (n=121)



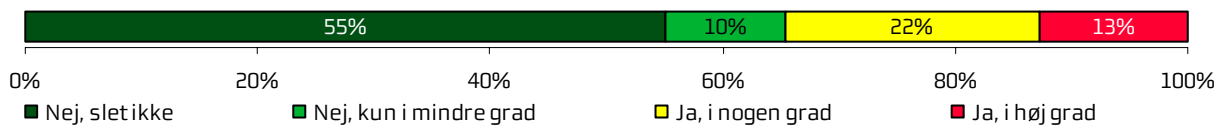
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=30)



Orientering af praktiserende læge (n=55)



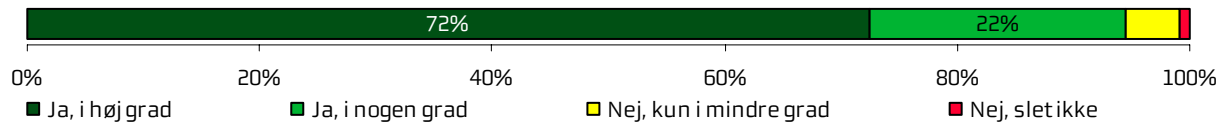
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=78)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87 %	93 %	90 %	97 % *	79 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	97 %	95 %	72 % *	98 %	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	81 %	78 %	98 % *	76 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	65 %	65 %	75 %	95 % *	64 %	73 %

### Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=109)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	98 %	97 %	100 % *	89 %	95 % *



## 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.

**Kirurgisk sengeafsnit K08****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Akut indlæggelse.	Godt
8	På afdelingen er der kun super sygeplejersker. De findes ikke BEDRE.	Virkelig godt
9	Meget forvirrende, inkompetente og arrogante læger, som under ingen omstændigheder ville lytte til andre fagfolk eller mig.	Virkelig dårligt
11	Dårlig information pr. brev, men god/rigtig god forklaring ved indlæggelse.	Godt
12	Overraskende lang ventetid. Henvisningen blev sendt primo [efteråret] 2010 og Emil blev indlagt den [et år efter].	Virkelig godt
14	Informationen var ok, men ventetiden utrolig lang [vinter til efterår].	Virkelig godt
20	Jeg blev indlagt hurtigt og har fået en hurtig behandling [af problem]. Men der var bagefter alt for lang ventetid [på en bestemt operation]. Ved mig var det cirka tre måneder. Det, synes jeg, er alt for lang tid.	Godt
21	Ventetiden blev ekstra lang, da papirerne ikke var sendt videre.	Godt
23	Indlagt subakut og akut.	Godt
24	Akut indlæggelse.	Godt
27	Akut indlæggelse [].	Godt
29	Der har på intet tidspunkt været talt om ventetiden.	Godt
32	Blev indlagt af vagtlægen.	Godt
35	Indlagt akut.	Virkelig godt
38	Fik bl.a. undersøgt andre organer i ventetiden.	Virkelig godt
45	Der gik for lang tid, inden man kunne få anvist plads på en stue.	Virkelig godt
46	Patientens operation blev i første omgang aflyst per brev seks dage før planlagt operation. Det måtte gerne have foregået telefonisk og samtidig [aftalt] ny tid, så man derved havde mulighed for at begynde at planlægge familielivet omkring ny operationsdato.	Godt
47	Indlæggelsestidspunktet var afhængig af anden færdigbehandling.	Godt
55	Jeg havde brug for hjælp [til personlig pleje] på grund af [sygdom], og kan kun rose læger og sygeplejersker for behandling. Jeg er meget taknemmelig for hjælpen.	Virkelig godt



## Kirurgisk sengeafsnit K08

### Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08	Modtagelsen
11	Forventede lang ventetid, men blev positivt overrasket.	God
12	Meget kort ventetid. Flinke læger og personale.	Virkelig god
17	Alle var venlige og besvarede alle mine spørgsmål.	God
19	Ventetiden blev lidt for lang!	God
22	Venlig.	God
29	Alt var nøje planlagt.	Virkelig god
31	Det var meget godt.	God
38	Gode informationer om, hvad der skulle foregå.	Virkelig god
39	Den var ok.	God
41	Kan journalskrivning "strammes op" og evt. forkortes, når en patient som jeg kommer i gang igen i et forløb?	God
42	En meget stor imødekommenhed og stor venlighed og indlevelse.	Virkelig god
44	Fin og informativ modtagelse.	Virkelig god
45	Meget god.	Virkelig god
54	Behageligt og venligt personale.	Virkelig god
57	Manglende kommunikation mellem personalet var et stort problem.	Dårlig

## Kirurgisk sengeafsnit K08

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08	Fejlhåndtering
1	Personalet glemte [flere] gange at give vigtig medicin om morgenen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
9	Pga. anden sygdom var det blevet sagt til dem, at jeg ikke kunne komme ind dagen før operation. De sagde, at det skulle jeg, da jeg skulle have antibiotika, men da jeg ankommer dagen før, skal jeg intet have, og ingen kan finde noget om det i min journal. Jeg skulle kun have oplysninger, jeg havde fået. Lægerne sendte mig [til undersøgelse], selvom teknikerne, som betjener maskinen, havde sagt udtrykkeligt, at det ville gøre mere skade end gavn, da de havde forsøgt alt, hvad de kunne, mod min nyresten.	Virkelig dårligt
10	Personligt er jeg blevet behandlet meget godt. Men synes, det er meget dårligt, når nærmeste pårørende bliver vist af med "VED IKKE", når de henvender sig i afdelingens reception og spørger efter patienten, som skulle opereres samme dag og burde være tilbage for længst. Jeg synes da selv, at den som sidder ved telefonen er den, som lettest kunne finde ud af det. Pårørende kunne jo frygte, noget var gået galt med operationen.	Intet svar
15	Jeg fik taget en [biopsi], som oven i købet var meget smertefuld, og som ikke var ordineret.	Dårligt
17	Sygehuset måtte ringe til mig, idet jeg havde fået oplyst, at jeg skulle møde dagen efter, men jeg nåede derop sidst på dagen og nåede det, jeg skulle. MEGET FINT at sygehuset ikke bare udsatte undersøgelsen, men ringede mig op.	Virkelig godt
25	Der skete jo en kedelig fejl.	Godt
28	I første undersøgelse fik jeg at vide, at der var celleforandringer. Efter to [andre undersøgelser] fik jeg at vide, at der ikke var noget.	Intet svar
31	At [patienten] blev sendt hjem alt for hurtigt, mens han havde det dårligt.	Virkelig godt
34	Mistede en tand under narkosen!	Intet svar
40	Var indstillet til operation, men fik en anden behandling, som ikke hjalp.	Virkelig dårligt
43	Manglende information om []behandling.	Godt
44	Operation mislykkedes af forskellige årsager.	Intet svar
47	Blev hjemsendt den dag, jeg skulle opereres. [].	Godt
49	I stedet for de planlagte [par] dage, gik der noget galt under operationen, så jeg var indlagt i [nogle] uger. Jeg havde det rigtig dårligt i flere uger efter hjemkomst, bl.a. med feber og smerter.	Godt
51	Manglende forplejning efter at have fastet og været til undersøgelse om formiddagen. Blev efter undersøgelse ikke tilbudt middagsmad, men var overladt til ham selv. Måtte selv bede om kaffe og noget at spise [om eftermiddagen], da de heller ikke opsøgte ham for at tilbyde ham noget. Der blev vrissent svaret, at nu måtte hun se, hvad han kunne finde. Vendte tilbage med en kop kaffe og en tør muffin. Det er ikke ok taget i betragtning, at han ikke selv kunne komme ud efter noget.	Virkelig dårligt
57	Personalet glemte at give smertestillende, da jeg skulle tisse første gang efter, at kateter blev fjernet. Dette resulterede i voldsomme smerter, og et nyt kateter blev herefter lagt. Skulle have [medicin] ved hjemsendelse. Sosu-assistenten, der gav det, virkede inkompetent. [Hun] blev korrigeret af sygeplejerske (havde åbenbart forsøgt at "knække" beholderen forkerte steder).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

## Kirurgisk sengeafsnit K08

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08	Samlet indtryk
1	Ved første indlæggelse blev der virkelig taget hånd om patientens sygdom, det var virkelig kompetent behandling af dygtige læger.	Godt
4	Behandlingen var god.	Godt
9	Et forløb som skulle tage ca. to uger har pt. taget [flere] uger uden udsigt til forandring, da alle læger på afdelingen siger, det er en bestemt læge NN, der skal sige a eller b. Og at det er ham som skal informere mig, men indtil videre har jeg ikke set nogle beviser for, at denne læge overhovedet eksisterer.	Virkelig dårligt
12	Godt forløb. Godt samarbejde mellem [afdelingerne] og lægerne NN.	Virkelig godt
14	Min oplevelse af behandlingsforløbet er utrolig positiv. Jeg oplevede stor faglighed i alle berørte afdelinger. Forløbet var planlagt ned i mindste detalje, og der blev taget hånd om patienten (mig).	Virkelig godt
15	Den kontaktperson, jeg ved indlæggelsessamtalen fik navnet på, mødte jeg ikke under indlæggelsen. Hvad er så ideen med en kontaktperson, specielt hvis behandlingsforløbet er kort?	Dårligt
22	Min operation mislykkedes, og det fik jeg først at vide dagen efter. Det var som at få en spand koldt vand i hovedet.	Godt
37	Det viste sig, at nyrestenen ikke var der alligevel. Jeg skulle have foretaget knusningen næsten tre måneder efter at jeg fik det gjort første gang. Måske man skulle have taget en scanning eller et eller andet for at sikre sig. Brugte to dage på noget, der ikke var nødvendigt!	Godt
42	Et meget kompetent personale hele vejen rundt.	Virkelig godt
45	Tilfreds.	Virkelig godt
50	Med hensyn til personalet kan den venlighed, man møder, ikke beskrives. Men jeg synes, at De som sundhedsdirektør bør give afdelingen ros for deres måde at behandle patienter på.	Virkelig godt
56	Blev efterfølgende indlagt på en anden afdeling på grund af kræft.	Godt
57	Er dybt rystet over forløbet. Det virkede som om, personalet ikke kommunikerede. Så næsten kun sosu'er. Følte, at personalet ganske enkelt ikke havde de fornødne kompetencer.	Virkelig dårligt

**Kirurgisk sengeafsnit K08****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08</b>	<b>Samlet indtryk</b>
6	Jeg skulle selv tage standpunkt til, om det var nødvendigt med en operation (men jeg er jo ikke læge). P.S. Jeg blev ikke opereret.	Intet svar
9	Lægerne ønskede ikke at snakke med mig, efter jeg var blevet meget frustreret over, at de nægtede at lytte til mig. De gjorde som det passede dem, uden hensyn til mig.	Virkelig dårligt
11	Vidste, at [patienten] skulle opereres, men selve brevet før indlæggelsen var mangelfuldt. Men tidligere breve og undersøgelser har været gode.	Godt
33	Jeg havde nogle spørgsmål imellem jeg blev undersøgt i Viborg første gang, og det senere operationsforløb. De blev kun delvist, og sent besvarede. Det skriftlige materiale (herunder orientering om en MR-skanning på andet sygehus), kom også meget sent.	Godt
40	Var [] meget svær at forstå.	Dårligt
42	Et meget kompetent personale hele vejen igennem.	Virkelig godt
45	Tilfreds.	Virkelig godt
50	Der stod, at efter operationen ville jeg ofte skulle tisse. I et andet afsnit stod der, at jeg skulle holde på vandet i op til to timer. Det sidste kan ikke lade sig gøre.	Virkelig godt
51	Min [pårørende] skulle selv opsøge information, og hvad der eventuelt ville/skulle ske.	Dårligt
54	Alle var fantastiske. Lægen, der udskrev mig, orienterede mig om alt, hvad der var foregået under operationen (brugte en skabelon).	Virkelig godt
57	Information ved hjemsendelse var meget mangelfuld. Vidste intet om smerternes varighed, blødning osv.	Virkelig dårligt

**Kirurgisk sengeafsnit K08****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08</b>	<b>Samlet indtryk</b>
9	Jeg skulle bare sparkes ud af døren hurtigst muligt.	Virkelig dårligt
16	Min udskrivelse til genoptræningscentret [] var betryggende, da jeg tidligere på året har haft et længerevarende ophold [].	Godt
29	For tidlig udskrivelse med efterfølgende infektion i urinveje, der burde være taget hånd om inden udskrivelse.	Godt
44	Med risiko for temperaturforhøjelse, ville det være rart at kunne komme direkte under behandling på sygehuset uden om egen læge eller vagtlæge.	Godt
45	Ok.	Virkelig godt
52	Det var virkelig godt at vide, jeg bare kunne blive indlagt igen, hvis der skulle blive noget, og dét uden om lægevagten.	Godt
53	På grund af dårlig kommunikation med sygeplejersken var patienten ved at dø i løbet af [de få dage] han var på plejehjem, og endte derfor akut hos jer igen.	Godt

**Kirurgisk sengeafsnit K08**

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

ID	Kommentarer - Kirurgisk sengeafsnit K08	Samlet indtryk
1	Al personale var utroligt flinke og hjælpsomme.	Godt
2	1. Toiletterne var misfarvede i bunden, hvilket gjorde det umuligt at se, hvorvidt der var blod i urinen! 2. Personalet er meget imødekommende og søde. De er kompetente og lydhøre. Meget positiv oplevelse!	Virkelig godt
3	At der kunne være mere ro om natten. Det larmer meget, synes jeg, og de andre patienter snakkede også om det. Så hvis det er muligt, vil det blive godt.	Godt
5	Sunder mad (mere vegetabilsk). Bedre igangsætning af mave efter operation.	Intet svar
7	Personalet er altid søde og imødekommende, når man henvender sig til dem.	Virkelig godt
9	LYTTE TIL PATIENTERNE! Og komme ned fra deres høje troner.	Virkelig dårligt
10	Mangler et sted (hylde) på toilettet at sætte toilettaske.	Godt
13	Alt for lang ventetid fra konstateret sygdom til indlæggelse.	Virkelig godt
15	Jeg havde rigtig mange smerter efter operationen og synes ikke, at jeg blev ordentligt smertebehandlet. Fik at vide, at det var meget usædvanligt og mærkeligt, at jeg havde så mange smerter. Jeg blev først ordentligt smertedækket, da jeg efter udskrivelsen fik sufficient behandling af min egen læge.	Dårligt
18	Toiletforhold er ringe og nedslidt, er kalkbelagt i kummen. Har oplevet blod på gulv foran kummen og på selve toiletbræt. Fare for krydsinfektion.	Virkelig godt
23	Var indlagt [en uge]. Kun rengøring på stue og bad én gang, som kun var en moppe rundt på gulvet.	Godt
25	Jeg finder det urimeligt, at jeg efter fejloperation skulle vente FEM MÅNEDER på en ny operation.	Godt
26	Det er nogle gamle senge, nogle flade hovedpuder, der bør udskiftes. Skal man ligge der i længere tid, er en flad hovedpude noget møg.	Godt
27	Toiletkummer er uhygiejniske.	Godt
29	Burde fortælle om muligheden for infektion efter udskrivelse, og hvordan jeg skulle forholde mig.	Godt
30	Toiletkummen var sort indvendigt. Den var sikkert ren, men det så ulækkert ud.	Godt
34	Stor ros til afdelingens læge, der opfordrede mig til at kontakte min læge efter udskrivning fra sygehuset med henblik på genoptræning. Tak.	Godt
36	Et godt, dygtigt og kvikt personale overalt. Jeg har været indlagt flere gange. Kan hver gang gå derfra med en stor tak for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
41	Personalet optræder altid yderst venligt.	Godt
45	At der er en sengestue, når man kommer.	Virkelig godt
47	Toilettet var ikke ordentligt rengjort på det stykke, der var under kummen. Der var pletter fra den forrige patients udrensning. Jeg gjorde det selv rent, men påtalte det ikke.	Godt
48	Nye toiletter.	Virkelig godt
49	Jeg blev behandlet rigtig godt af især nogle dygtige sygeplejersker, men manglede information	Intet svar

fra lægen, der opererede mig.

- |   |   |                  |
|---|---|------------------|
| ✎ | 50 Nu har jeg været på afdelingen [flere] gange, og de gange jeg har "boet" på [en stue], må jeg sige, at I mangler en blikkenslager til at udskifte toilettet, der er sort i bunden fra rust fra cisternen, og det "ser" ikke rart ud, og det kan personalet jo ikke gøre noget ved. | Virkelig godt    |
| ✎ | 51 Tage vare på patienter, der ikke umiddelbart kan hjælpe sig selv. Det skete ikke efter vores mening.   | Dårligt          |
| ✎ | 53 Bedre musik til de syge. F.eks. musikafspiller. Det manglede vi ved patientens indlæggelse.  | Godt             |
| ✎ | 54 Alle var venlige og rare. Altid med smil på. Tv var alt for ringe, få programmer.  | Virkelig godt    |
| ✎ | 57 Mødte et venligt og imødekommende personale. Dog følte jeg, at de ikke havde den fornødne viden på området. Desuden følte jeg, at jeg selv skulle have styr på og fortælle min "historie", da kommunikationen personalet imellem var alt for ringe.                                | Virkelig dårligt |