

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Kirurgiske Senge Herning

Kirurgisk afdeling

Hospitalsenheden Vest

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	376
Besvarelser fra afsnittets patienter:	226
Afsnittets svarprocent:	60%

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 tests 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

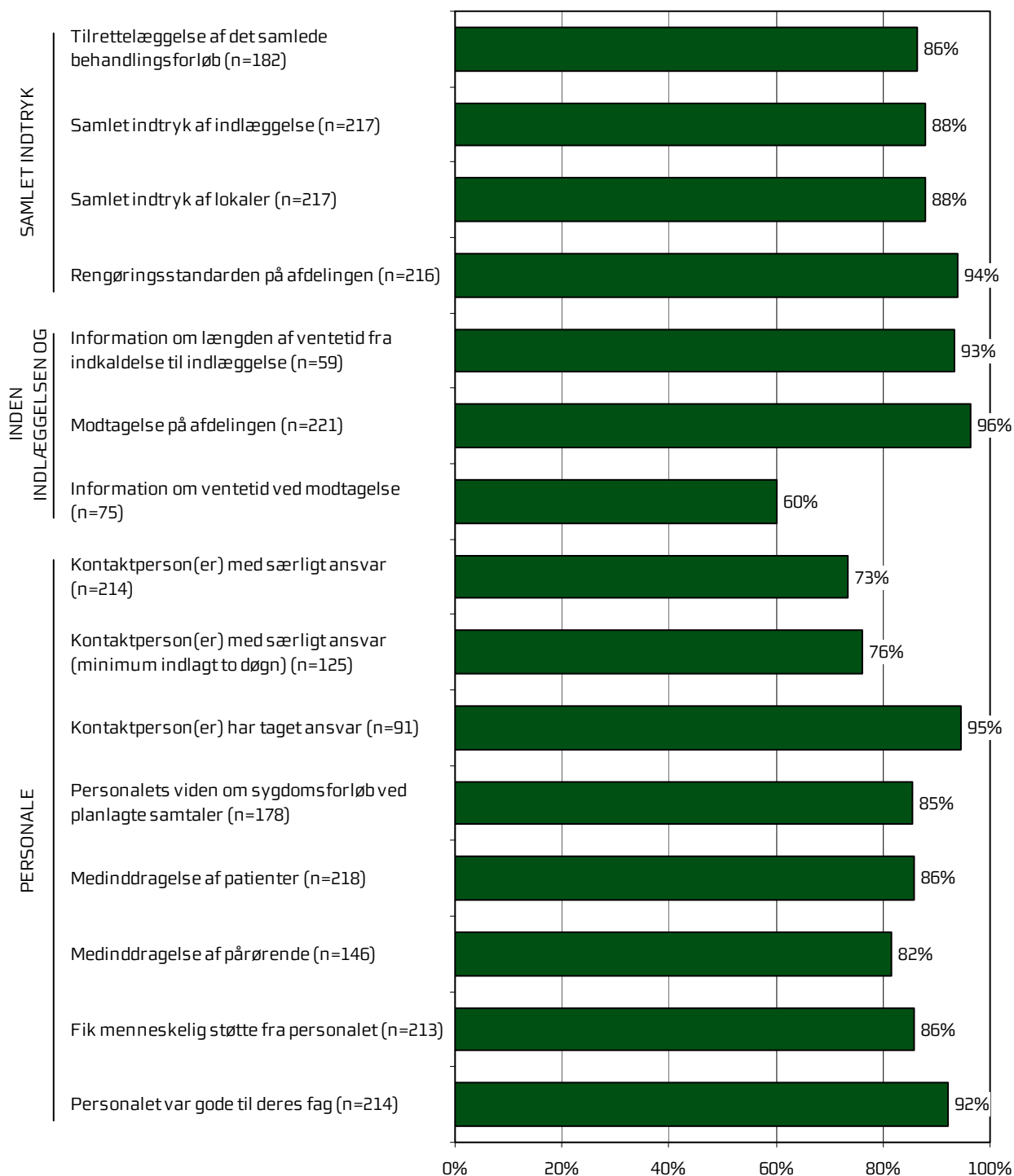
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne!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

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

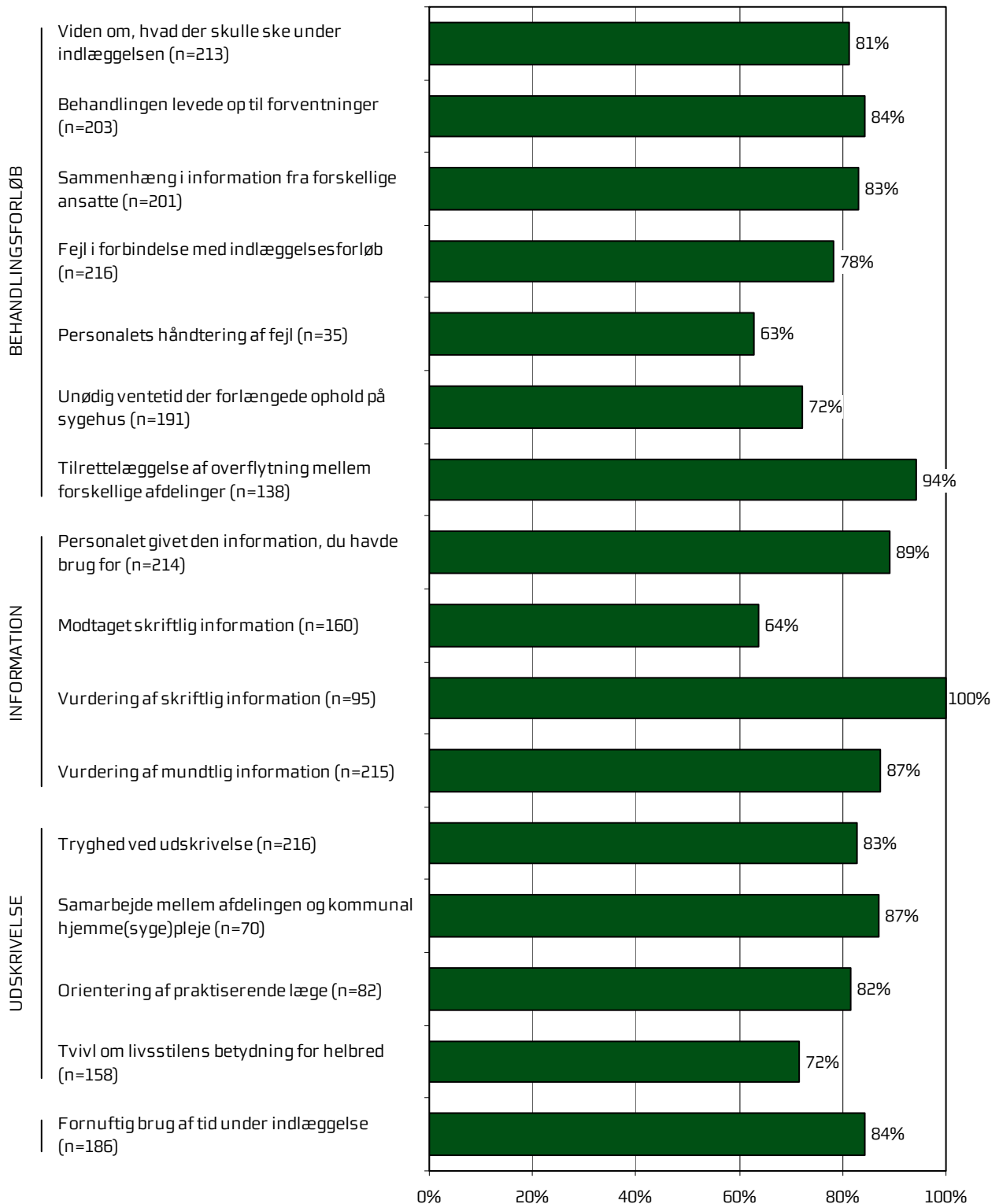
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Kirurgiske Senge Herning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

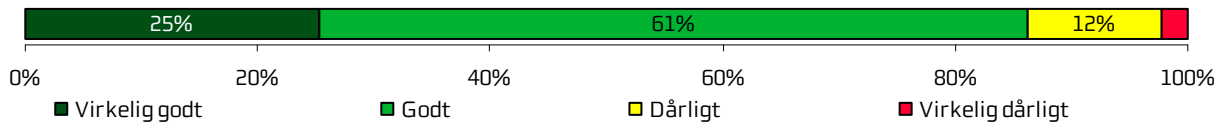
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

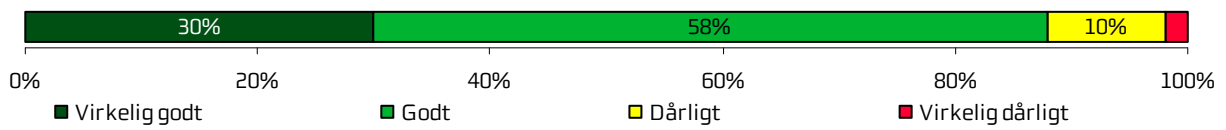
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

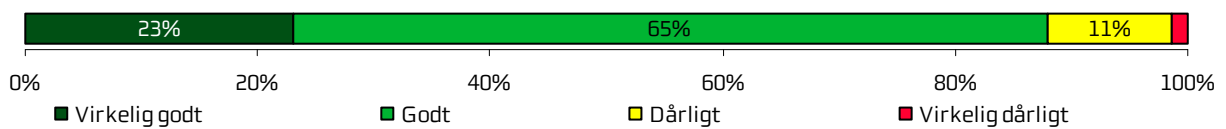
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=182)



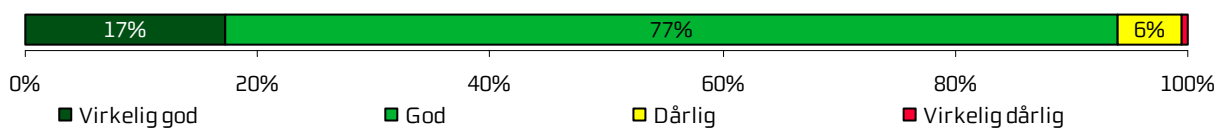
Samlet indtryk af indlæggelse (n=217)



Samlet indtryk af lokaler (n=217)



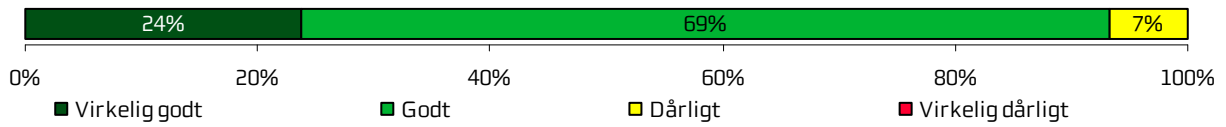
Rengøringsstandard på afdelingen (n=216)



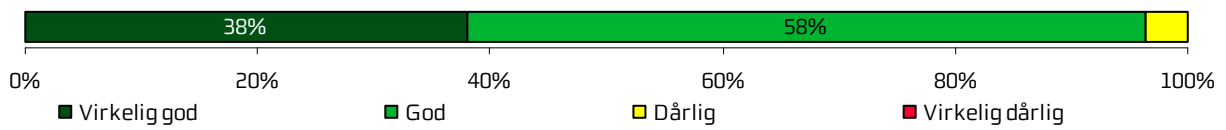
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	86 %	90 %	-	98 % *	89 %	93 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	88 %	91 %	-	98 % *	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	88 %	88 %	-	96 % *	85 %	91 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	94 %	91 %	-	98 % *	92 %	95 %

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

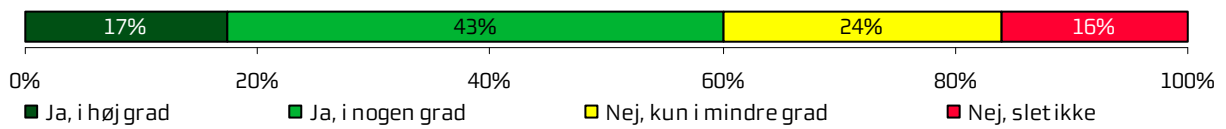
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=59)



Modtagelse på afdelingen (n=221)



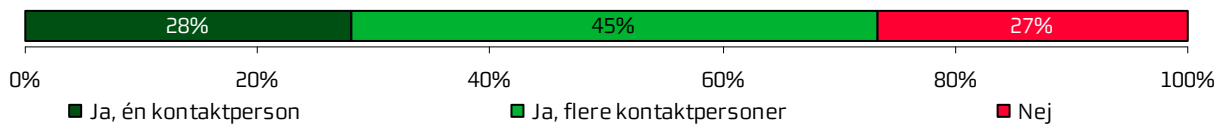
Information om ventetid ved modtagelse (n=75)



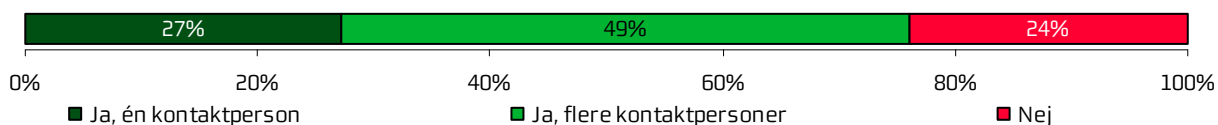
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	93 %	97 %	-	100 % *	94 %	98 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96 %	94 %	-	99 % *	91 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	60 %	63 %	-	78 % *	58 %	69 %

Personale

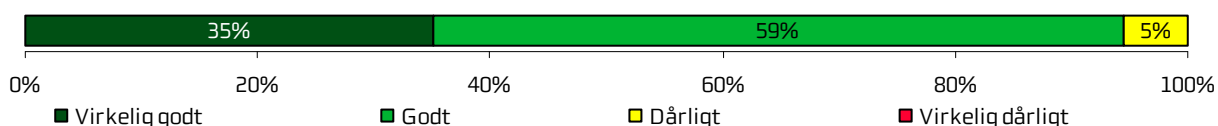
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=214)



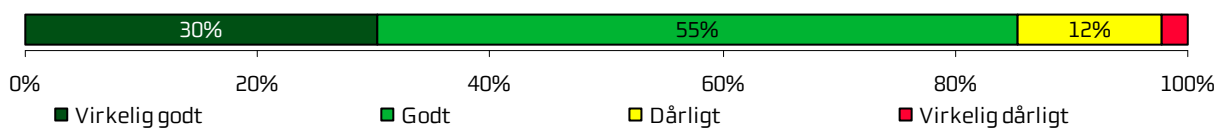
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=125)



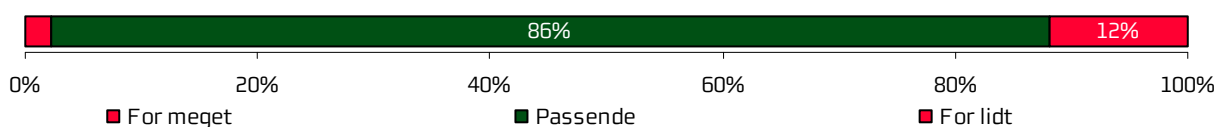
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=91)



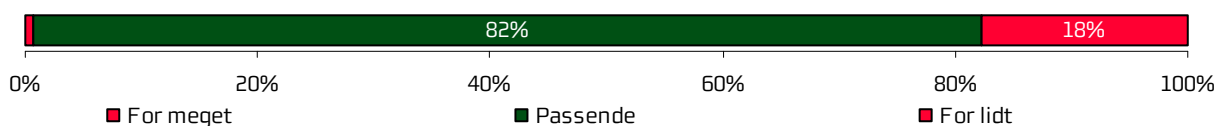
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=178)



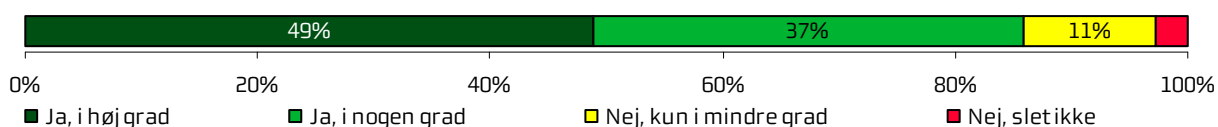
Medinddragelse af patienter (n=218)



Medinddragelse af pårørende (n=146)



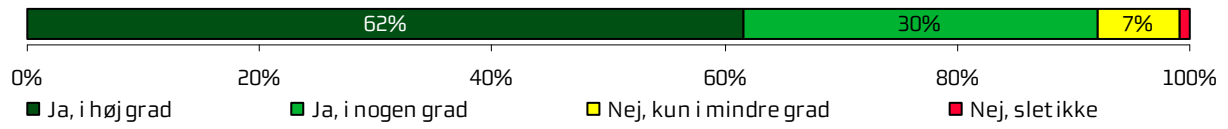
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=213)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73 %	81 %	-	91 % *	74 %	81 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	76 %	82 %	-	91 % *	78 %	82 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	94 %	-	99 %	95 %	97 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	90 %	-	96 % *	86 %	91 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86 %	89 %	-	93 % *	81 %	87 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	82 %	83 %	-	91 % *	75 %	83 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86 %	90 %	-	95 % *	86 %	91 %

Personale (fortsat)

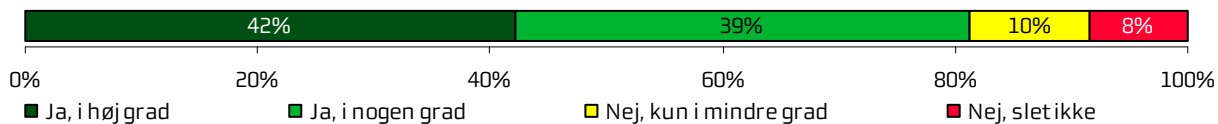
Personalet var gode til deres fag (n=214)



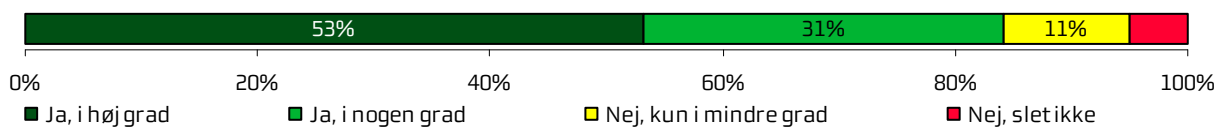
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	95 %	-	100 % *	92 %	95 %

Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=213)



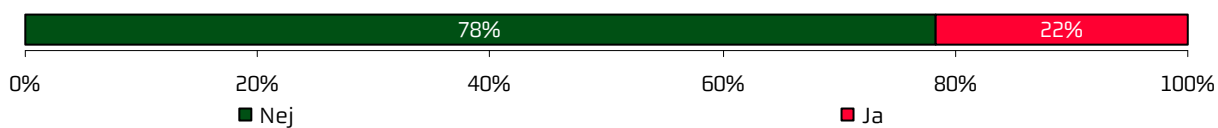
Behandlingen levede op til forventninger (n=203)



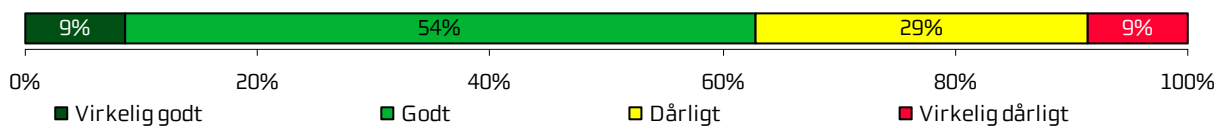
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=201)



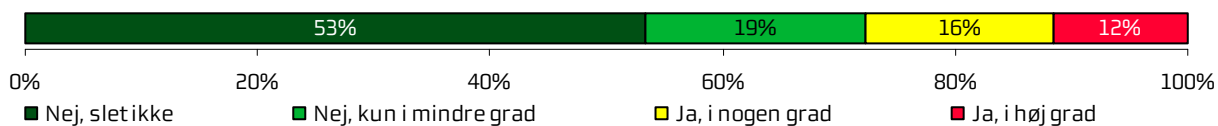
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=216)



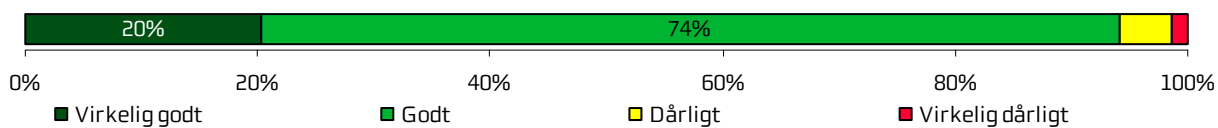
Personalets håndtering af fejl (n=35)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=191)



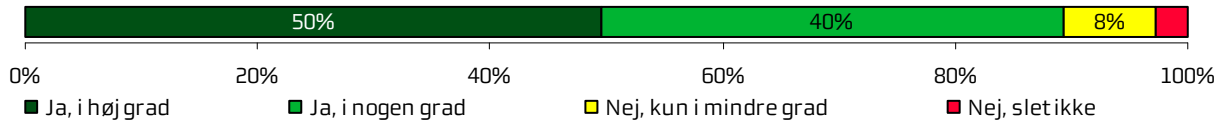
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=138)



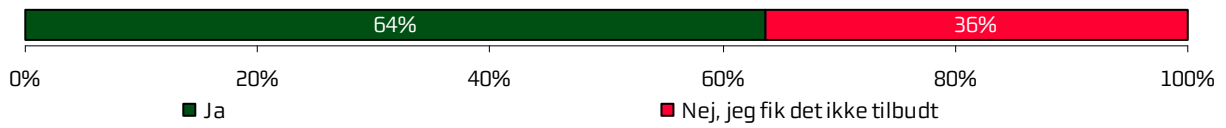
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	81 %	79 %	-	97 % *	68 % *	83 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	84 %	89 %	-	95 % *	83 %	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	83 %	82 %	-	96 % *	83 %	89 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	78 %	85 %	-	92 % *	84 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63 %	61 %	-	69 %	47 %	60 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	72 %	76 %	-	90 % *	75 %	85 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94 %	88 %	-	96 %	88 %	92 % *

Information

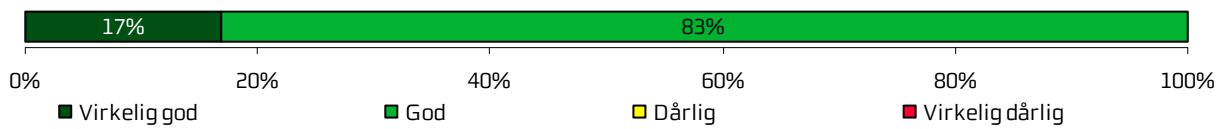
Personalet givet den information, du havde brug for (n=214)



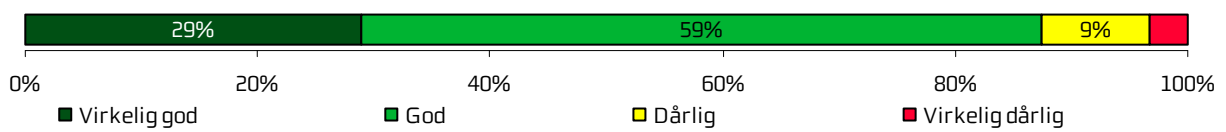
Modtaget skriftlig information (n=160)



Vurdering af skriftlig information (n=95)



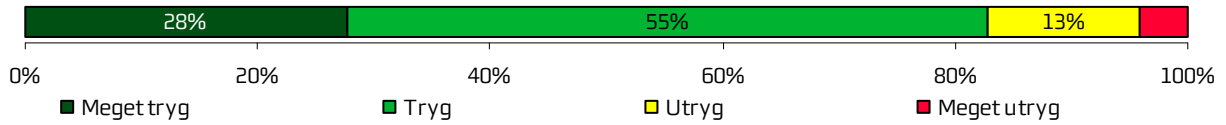
Vurdering af mundtlig information (n=215)



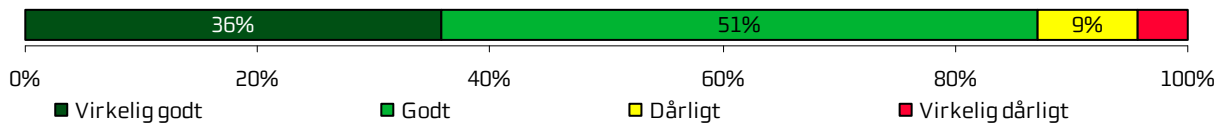
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	89 %	88 %	-	97 % *	85 %	90 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	55 %	-	87 % *	40 % *	61 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100 %	97 %	-	100 %	95 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87 %	88 %	-	97 % *	87 %	92 %

Udskrivelse

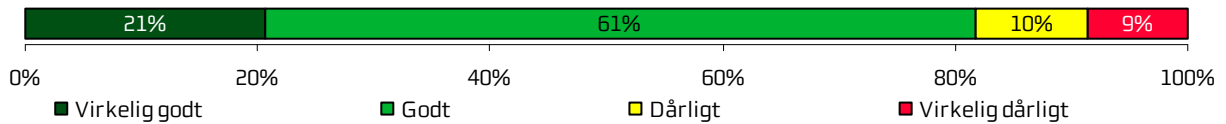
Tryghed ved udskrivelse (n=216)



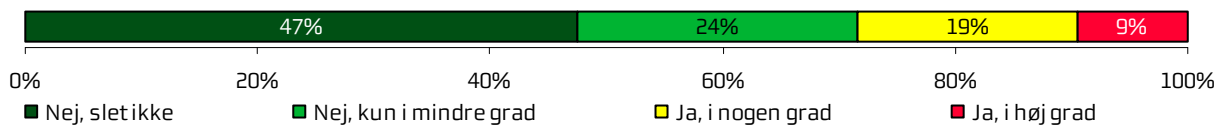
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=70)



Orientering af praktiserende læge (n=82)



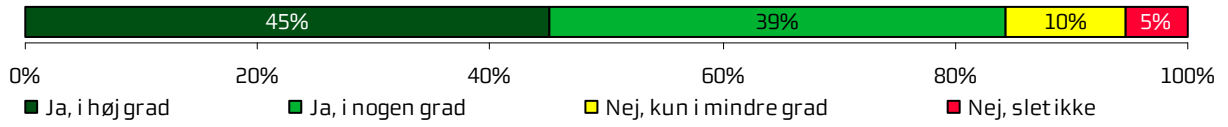
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=158)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	83 %	90 % *	-	94 % *	75 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	87 %	89 %	-	96 %	83 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	82 %	-	94 % *	82 %	89 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	72 %	69 %	-	86 % *	62 %	72 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid under indlæggelse (n=186)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	84 %	83 %	-	97 % *	86 %	91 %

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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.











Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	10
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	14
Pleje	6
Relationer til personale	11
Ventetid	1

Kirurgiske Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
1	Det var akut indlæggelse.	Virkelig godt
4	Jeg blev indlagt akut.	Godt
5	Blev akut indlagt.	Dårligt
7	Jeg blev indlagt efter henvendelse fra min læge på [anden afdeling].	Virkelig godt
17	Det informerede tidspunkt blev overholdt.	Virkelig godt
19	De to vagtlæger, som jeg talte i telefon med, forsøgte at udsætte undersøgelsen til egen læge. Specielt den sidste samtale undrer mig.	Godt
21	Var til forundersøgelse i [foråret] og først indlagt [i efteråret] til operation. Der skulle en del forundersøgelser til inden, og det er det, som trak voldsomt ud, da der var ventetid fra den ene undersøgelse til den anden. Havde regnet med [sidst på sommeren], når ferierne var overstået, som vi fik oplyst.	Godt
28	Kom med ambulance, så vi kom til efter ti minutter, men fik kun en seng. Derefter gik alt langsomt.	Dårligt
29	Akut.	Godt
30	Blev indlagt efter besøg hos vagtlægen.	Godt
34	Der gik rigtig lang tid inden de havde plads til at tage mig ind, så jeg måtte sidde i venteværelset og have rigtig ondt.	Godt
36	Jeg blev mødt af en meget venlig og informerende læge (kvinde). God modtagelse ved ankomst.	Uoplyst
39	For lang ventetid.	Godt
42	Da jeg kun var på A.S.A. i [kort tid], har jeg ikke noget at klage over. Godt fra indlæggelse til udskrivning.	Godt
47	Da jeg var til samtale, hvor jeg fik [min diagnose at vide], lå der en plan for de næste fire uger med diverse undersøgelser.	Godt
48	Akutmodtagelse dårlig. Heldigvis var der en [] læge, der var klar over, at jeg var syg. De øvrige tre til fire læger ville sende mig hjem, uden undersøgelse til evt. senere behandling af min feber og smerter.	Dårligt
55	NN skulle møde til operation [fra morgenen], men blev først kørt ned på operationsgangen [sidst på eftermiddagen], det var ikke rart.	Godt
56	Akut indlæggelse.	Uoplyst
57	Ja, jeg ville gerne, at det havde været et andet sygehus.	Godt
59	Indlæggelsen var akut.	Godt
62	Akut indlagt [].	Virkelig godt
63	Sendt akut til Herning af egen læge [].	Uoplyst
66	Jeg havde min kone/kæreste og lille søn med. NN sad længe og ventede, de kunne ligeså godt til en start være kørt hjem.	Dårligt

 67	Akut.	Virkelig godt
 68	Blev overflyttet fra sygehuset, så vidste det ikke, før jeg blev flyttet.	Virkelig godt
 70	Jeg blev akut indlagt af egen læge.	Dårligt
 74	Indlagt akut.	Godt
 78	Blev ringet op af afdelingen sidst på ugen om eftermiddagen, at jeg indenfor en time skulle møde op til samtale med læge NN. Da jeg mødte op til operation i starten af ugen om morgenen, var alle prøver og journal forsvundet, hvor så de samme prøver igen skulle tages.	Godt
 80	Men ventetiden var lang pga. sommerferietiden.	Godt
 86	Min mor havde det meget dårligt [på grund af bivirkninger] fra cancer []. Mor måtte akutindlægges, fordi ventetiden var [uudholdelig].	Godt
 88	Akut indlagt.	Godt
 92	Jeg kom ind fra en ulykke.	Virkelig godt
 93	Blev hasteindlagt. Var godt tilfreds med alt.	Uoplyst

Kirurgiske Senge Herning

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Modtagelsen
4	En sygeplejerske stod klar til at tage imod mig og hjalp med det hele. Hun kom også og besøgte mig senere, selvom hun ikke var min kontaktperson.	Virkelig god
14	Nej. Husker intet.	Virkelig god
17	Jeg blev modtaget af lægen, som skulle operere mig, og fik en god og grundig forklaring på forløbet.	Virkelig god
18	Jeg blev indlagt fra modtagelsen. Jeg havde store smerter og fik i den forbindelse ringe hjælp.	Dårlig
21	Gik fint og var til flere undersøgelser og samtaler inden operation.	Virkelig god
36	På sengeafsnittet var det meget forvirrende og uroligt. Ret stressende som patient. Jeg blev faktisk ked af det!	Dårlig
37	Modtagelsen på den ene afdeling var knap så god, hvorimod modtagelsen på anden afdeling var virkelig god.	God
38	Generelt god modtagelse. Dog oplevede [jeg] lang ventetid på anden afdeling.	God
43	Jeg mødte [om morgenen], skulle opereres som nummer to. Fik [til middag] at vide, der var en akut før mig, og blev så hentet [om eftermiddagen]. Synes, det var lang tid at vente, når man ikke vidste hvorfor.	God
47	Blev modtaget af sygeplejersken, som også havde været med til forundersøgelse. Det var trygt.	Virkelig god
48	Det varede lang tid, fra portøren kørte min seng ind på stuen i afdelingen, og til personalet kom ind på stuen for at modtage mig.	Uoplyst
51	Meget venlig og imødekommende.	Virkelig god
52	Sygeplejersker lidt stressede.	God
63	Var i modtagelsen [over middag], blev sidst på eftermiddagen tilset af en [] læge, som rådførte sig med en yderligere læge.	Uoplyst
65	Alle var meget opmærksomme og venlige.	Virkelig god
66	Søde sygeplejersker og læger.	God
68	Sød sygeplejerske modtog mig og informerede mig om de ting, der ville komme til at ske.	Virkelig god
70	Ja, der er for mange forskellige personer, der er inde over ens sag. Så man kan blive godt forvirret, da de alle har hver sin mening.	God
72	Flinke og rare.	Virkelig god
78	Dårlig intern kommunikation, men venligt personale.	God
81	Super søde sygeplejersker, der virkelig er der for en.	Virkelig god
86	Der er langt fra akutmodtagelse over akutafdeling til stamafdeling. Mange spørgsmål alle steder. Som pårørende oplevede [vi], at få havde sat sig ind i/læst, hvad der var oplyst det første sted.	God
92	Jeg blev flyttet til afdelingen midt om natten og blev lyttet til og hjulpet.	Virkelig god

Kirurgiske Senge Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Fejlhåndtering
3	Ved kald på personale kan man vente 10 til 15 minutter, inden der kommer hjælp. Det er ikke tilfredsstillende, når man kaster op og ikke selv kan komme ud af sengen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
4	Der er ikke en eneste læge, der har set min stomi siden operationen. Det er ikke så betryggende.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
5	De vidste for lidt, om de andre sygdomme jeg havde og fik to døgn for meget morfin.	Dårligt
8	Forkert medicin.	Virkelig godt
18	I modtagelsen blev jeg glemt. Dette var ikke på kirurgisk sengeafdeling.	Godt
19	Fejl og fejl?? Meget overbooket med resultatet, at der var lang ventetid. Man vidste, at blindtarmen var sprunget, og alligevel var der ikke tid til operation før sent om aftenen. Jeg spurgte selv, to gange, Jer om at få taget temperatur, og de viste en stigning og dermed temmelig sikkert en sprunget blindtarm.	Uoplyst
20	Efter operationen indre blødninger. Blev altså opereret for blindtarm! Dernæst dårlig behandling af sygeplejerskerne på afdeling. Endte med at udskrive mig selv dagen efter!	Virkelig dårligt
21	Måtte opereres om dagen blødningen på grund af blødninger. Allerede kort efter at jeg kom fra opvågning og på afdelingen, var forbindingen gennemblødt og fik forbindelse skiftet flere gange. Ved stuegang blev det bestemt, at man var nødt til at få lukket for blødningen. Det var meget hårdt at ligge fastende til operationen, som jeg først kom ned til [sent om aftenen]. Fik en enormt stor blodudtrækning på mave, ryg og ben, som tog cirka halvanden måned, inden det forsvandt igen, og kræfterne var væk! Fik ellers en fin pleje og et par ekstra dage på afdelingen. Nu er det ok.	Godt
22	At de ikke kunne sætte min stomipose fast. Den måtte skiftes tre gange en nat, inden den sad ordentligt.	Godt
23	Blev sendt hjem uden at være kureret. Indlagt igen efter tre dage.	Virkelig godt
25	Alt. Der løb galde rundt i min krop. [Havde problemer med en lunge]. Jeg var nede [mange] gange, tror jeg, med nogle forskellige ting. Og jeg ved ikke helt, hvad jeg har været igennem derinde. Det ville jeg måske gerne vide.	Dårligt
26	Minus smertedækning. Minus medicin, som lå under sengen. Skældt ud af sosu angående toiletbesøg, som sosu syntes var spild af tid. Patienten hører dårligt. Patienten vidste ikke, hvad hun fejlede, men de tre andre patienter på stuen kunne fortælle pårørende, hvad deres mor fejlede :- (Tavshedspligt blev absolut ikke overholdt.	Dårligt
27	Lægen, som opererede mig, havde ikke lavet rapport om operationen, og var taget hjem da jeg vågnede. Så jeg havde ingen at snakke med om hvad der var sket, udover en sygeplejerske, som fortalte mig, at der ikke havde været nogle komplikationer, men at jeg bare kunne ringe dagen efter, hvis jeg ville vide mere.	Dårligt
28	- Læger donerede forskellige ting. - Der gik [flere timer], inden vi blev tilset af første læge. - Og først [flere timer] efter, efter [flere] lægers vurderinger, besluttede de sig til []operation. Hvorfor ikke få en kompetent læge med det samme, for det var jo det, vi blev indlagt for!	Godt
36	Der var ikke enighed vedrørende medicin og hjemsendelse. Der er ikke meget kommunikation mellem faggrupperne, følte jeg som patient.	Uoplyst




38	Udskrevet for tidligt ved første indlæggelse. MEGET lang ventetid på anden afdeling ved genindlæggelse. Glemte at tage blodprøver, der var bestilt fire dage før.	Dårligt
40	Dårlig information om sårbehandling med efterfølgende betændelse i [det meste] af såret, med efterfølgende sårbehandling i [flere] uger efter operationen. Sygehus er ikke orienteret om dette forløb.	Uoplyst
41	Ingen fejl. Jeg vil gerne rose den dejlige mad.	Uoplyst
45	For tidligt hjem efter operation []. Indlæggelse igen [nogle dage senere] med tarmslyng.	Godt
46	Forkerte piller flere gange.	Godt
47	Fik en []operation [først på ugen]. Fik stomi [sidst på ugen]. Det var meget hårdt to gange på én uge at blive opereret. Det påvirkede mig meget psykisk at ligge på en meget urolig fire-sengsstue. Bl.a. med en patient, som også havde stomi, men hvor det læggede hele tiden. Inden mad/appetit og ingen hvile = psykisk nedbrudt.	Uoplyst
48	Et par læger trykkede så voldsomt på min mave, at jeg føler de var årsag til en blodsamling på min milt, som en scanning viste.	Virkelig dårligt
58	Jeg blev indlagt med et problem, men blev sendt hjem med et forkert løst problem, som aldrig havde været der. Så ønsker virkelig ikke at blive indlagt på Herning Sygehus mere, er så skuffet over det.	Virkelig dårligt
60	At hæftet angående [sygdommen] først blev udleveret efter operationen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
63	Nok ingen fejl. Blev sendt på anden afdeling ved spisetid for at få antibiotika intravenøst.	Uoplyst
70	En læge NN spurgte om, hun måtte sy mit drænhul, da [drænet] var taget ud. Det spørger man da ikke patienten om, kan jeg ikke bedømme. Lod det stå åbent. Der gik betændelse i det to gange efter første blindtarmsbetændelse. Tror, at hvis [] havde siddet mere end to dage, havde vi kunnet spare den tredje indlæggelse/operation. Tredje gang blev jeg "glemt", da en vagt havde glemt at give besked videre om, at jeg skulle scannes. (Fire timer senere spurgte jeg selv).	Dårligt
75	Punkteret tarm med efterfølgende stomi i [en del] måneder.	Virkelig godt
77	Jeg har flere gange været inde med betændelse i udposninger og det eneste, der gøres, er smertestillende medicin og intet andet og så hjem igen. Det er utrygt, da der er meget sygdom i familien []. En er død, en anden er med cancer []. Så man er lidt nervøs hver gang.	Uoplyst
79	Mine scanninger blev glemt, hvilket gav ventetid.	Godt
86	Der var ikke tilstrækkelig bevidsthed hos personalet om, at min mor var dement, ikke vidste, hvad en klokkesnor skulle bruges til. Ej heller, at hun ikke kunne tåle at sidde i en stol på grund af [sygdom], at hun på grund af stort væggtab havde brug for speciel lejring og madras. Som pårørende var min søster og jeg nødt til flere gange at bede om det.	Godt
87	Oplevede diarre [] og fik ingen behandling for dette.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
90	Der blev skrevet, at jeg havde ondt i højre side, men det var i venstre side, og det var også der, lægerne undersøgte mig. Det skrev man også til min egen læge, og det var ikke særlig smart.	Dårligt
91	Indlagt med sprængt blindtarm. Ikke alt kom ud ved operationen. Blev udskrevet dagen efter operationen, selvom det ikke var ønsket, da jeg havde det dårligt. Indlagt igen [kort efter] med ambulance pga. stærke smerter i maven. Det viste sig, at der var dannet bylder. Så ny operationer igen et par dage senere, og igen hjemsendt tidligt mod eget ønske (stadig opkast, smerter, er nærmest hjælpeløs).	Godt

Kirurgiske Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
4	Sygeplejerskerne var der hele tiden, når jeg havde brug for hjælp. Lægen fra min tidligere afdeling kom også til mig. Det var godt.	Godt
6	Der var meget ventetid. Jeg fik ikke noget at spise i 28 timer, fordi jeg ventede på operation. Fik kun væske to timer før min operation i drop.	Godt
18	Jeg havde store smerter og fik ikke den hjælp som jeg havde brug for til det. Det fungerede bedre med lægevagten end inde på sygehuset.	Dårligt
19	Flot indsats af personalet arbejdspresset taget i betragtning. Hvis jeg var blevet opereret før, var [det måske gået bedre], og så kunne jeg have været udskrevet før.	Godt
20	Jeg var først indlagt på ASA, og de sygeplejersker var så søde og professionelle, at de skal have al den ros, de kan få! Kirurgisk var til gengæld elendig.	Virkelig dårligt
24	Tak for rigtig god behandling på [afdelingerne].	Virkelig godt
30	Indlagt [den ene dag] til observation for blindtarmsbetændelse. Opereret sent [næste dag]. Udskrevet [på tredjedagen].	Godt
32	Jeg synes, jeg var meget overladt til mig selv, fra jeg blev udskrevet fra kirurgisk, og til [den anden afdeling] "overtog" mig. Jeg manglede virkelig omsorg fra en hjemmesygeplejerske, selvom de altid var søde på afdelingen, når jeg ringede om råd.	Godt
35	Operationen var vellykket, men at beslutte en hjemsendelse i en umådelig dårlig forfatning er simpelthen mangel på overblik. Heldigvis blev det ændret grundet min hustrus protest.	Godt
36	Det er ikke godt, når kommunikationen ikke er intakt blandt personalet. Man bliver utryg for indlæggelsen.	Uoplyst
47	Da synes jeg ikke rigtig, at personalet var klædt på til at forstå, hvordan jeg havde det. Jeg fik heldigvis en enestue, og så gik det stille og roligt fremad. Ved et senere møde hos psykologen efter hjemsendelse mente hun, at hun skulle have været kontaktet. Har tidligere [haft andre problemer, og] når jeg så får sådan en diagnose, er jeg sårbar.	Godt
48	Hvorfor skal man vente op til to døgn på en scanning?	Dårligt
58	Blev behandlet med morfin som indsprøjtninger, og blev så bare sendt hjem uden udtrapning, og det er under al kritik.	Dårligt
60	Personalet har alt for travlt. Lægen ved modtagelsen ville have haft, at operationen skulle være foregået om natten med det samme. Læge NN fandt det ikke nødvendigt, da patienten kun havde haft ondt i 30 TIMER. Operationen blev planlagt til næste formiddag, når der var gået 36 timer. Patienten blev opereret 17 TIMER efter sin indlæggelse!	Godt
63	Fik tre flasker indtil næste morgen, og fik at vide, at jeg skulle på afdelingen.	Uoplyst
66	Jeg lå længe og vidste ingenting og har stadig smerter, men blev sendt hjem uden at vide, hvad der muligvis er galt.	Dårligt
70	Ja overvejer et sagsanlæg for dårlig behandling og unødvendig smerte efterfølgende.	Dårligt
71	Det er svært at svare på. Det tog [en del] måneder, inden de fandt årsagen til min sygdom. Der var flere faktorer, der spillede ind, så det har nok ikke været så nemt for dem.	Godt
81	Stor ros til sygeplejerskerne. Hvilken indsats I gør med et overskud, der er vildt imponerende.	Virkelig godt
82	Der gik for lang tid inden, der kom en læge, både til start for at finde ud af hvad der skulle ske,	Dårligt


og for svar på scanning.

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|  | 83 | Jeg fik aldrig stillet en diagnose. Jeg kunne ikke selv føle, om det var blærebetændelse eller en forstoppelse, som var skyld i den forfærdelige smerte. | Uoplyst |
|  | 86 | Selve operationen [] lykkedes fint, og plejen i forbindelse hermed var i orden. | Godt |
|  | 88 | Jeg blev akut indlagt med symptomer på tarmslyng. Efter udredning mente en læge, at det var oplagt at operere næste dag. Efter en konference næste dag blev det aflyst med den begrundelse, at det blot ville forværre sammenvoksningen i i tyndtarmen med ny operation, og det mener jeg også. | Godt |

Kirurgiske Senge Herning

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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
4	Flere ting ville jeg gerne have spurgt en læge om, men jeg blev ikke vækket til stuegang, hvis der overhovedet var stuegang, det var der nemlig ikke hver dag.	Godt
5	Dårlig kommunikation lægerne imellem. Den ene vidste ikke, hvad den anden sagde.	Dårligt
7	Jeg blev overflyttet til dagsafsnit, hvor jeg ikke var, kun telefonisk, med et besøg, som var unødvendigt, da jeg kun fik en besked, som kunne være overleveret pr. telefon. Jeg bor [langt væk].	Virkelig godt
11	Fik brev [et par uger] efter hjemkomst med oplysning om resultat af røntgen og scanning. Har det godt nu.	Virkelig godt
12	Den skriftlige information jeg fik under indlæggelsen var en kopi af journalen, som jeg selv anmodede om at få.	Virkelig godt
27	Da jeg lå på operationsbordet, følte jeg det hele gik lidt stærkt. Jeg nåede lige og sige hej til dem alle sammen, tror jeg, og lægen, som skulle operere mig, spurgte da også, om jeg havde nogle spørgsmål, men det havde jeg ikke rigtig. Følte mig lidt småforvirret. Ville gerne, at de havde forklaret mig proceduren.	Dårligt
28	Jeg synes, at de [mange] timer der gik, før man besluttede at operere en [lille] dreng, var for lang tid. Og så gik der [flere timers] venten yderligere inden selve operationen. Den sidste dag ventede vi [mange] timer på at få drop ind. Det glemte de!	Dårligt
32	Da jeg skulle have information om status og videre forløb efter operationen, var det en meget fortravlet læge (som havde opereret mig), der gav mig beskeden. Da ville det have været guld værd, hvis det havde været den første læge NN, som havde orienteret mig videre ud fra det, han først havde fortalt mig, og lige havde kigget på mine sår!	Godt
33	[] Fra jeg ankom med stærke smerter [om aftenen] og til [flere timer senere], skete der ikke noget overhovedet.	Godt
36	Ingen kommunikation mellem læge, sygeplejerske og sosu-assistent.	Uoplyst
43	Dog synes jeg ikke, at der var meget information om sår og eventuelle smerter, når jeg kom hjem. Fik ikke information om den medicin, de havde sat på natbordet. Så jeg vidste ikke, at jeg selv skulle tage det.	Godt
48	Jeg fik ingen information om, hvornår jeg kunne raskmeldes, og kontrol om jeg var blevet symptomfri.	Dårligt
52	Læge NN, som ikke lige så noget ved sin undersøgelse, var ubehøvet. Følte jeg blev tænkt som spild af tid. Selvom der er konstateret problemer siden og sendt videre til andet sygehus nu.	Godt
61	Jeg savner en efterfølgende kontrol af operationen.	Godt
63	Skulle herefter have sat [] op. Tiden gik, og en sygeplejerske sagde, at lægerne var optagede med operation (ved kaffetid). [Cirka en time senere] igen besked om, at en læge NN på vej hjem sagde, der skal ikke gøres noget, skal gå væk af sig selv.	Uoplyst
70	Der var da nogle delte meninger om, om jeg havde blindtarmsbetændelse eller ej. En læge var en dag så fræk at sige [], at han vidste bedst.	Dårligt
84	God information af plejepersonale. For meget ventetid på læger. Forskellige informationer fra læger.	Godt
86	Min mor er dement og kunne som sådan ikke modtage og forstå, hvad informationen indebar. Når det var bedst fik min søster og jeg informationer samtidig, og det lykkedes nogle gange at få information, når vores mor ikke hørte på. (For at skåne hende).	Godt

-  89 Fik af de to første noget at vide, som ikke passede helt. Men en [] sygeplejerske fik mig fortalt det rigtigt, som var det samme, som lægen på stuegang havde fortalt. Dårligt

Kirurgiske Senge Herning

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
2	Ja, når man bliver udskrevet [om formiddagen] og lige pludselig får at vide, at man skal ned til røntgen, og at man først bliver udskrevet [sent om aftenen]. Så synes jeg ikke, det er godt.	Dårligt
4	En læge måtte godt have set til min stomi.	Godt
15	Indlagt med stærke []smerter, sendt hjem uden hjælp. Indlagt [hurtigt] igen. De fandt ingenting, så jeg skulle hjem. Jeg bad om hjælp til de smerter, det fik jeg så. Lægen, der udskrev mig, glemte så recepten til apoteket. IKKE SMART.	Dårligt
20	Jeg fik en pose morfin og panodiler stukket i hånden, og så var det farvel.	Virkelig dårligt
27	Jeg fik nogle smertestillende med hjem, der skulle have været fire ifølge mærkatet på posen, men der var kun tre [].	Dårligt
28	Vi blev sendt hjem med besked om, at vi selv måtte købe smertestillende. Det var også OK, hvis bare man kunne købe det, men det kunne man ikke. Og så havde de ikke sagt, at man skulle have smertestillende i op til en uge, så det betød en del smerter før vi ringede til afdelingen og spurgte, hvad vi skulle.	Dårligt
32	Fra sygehusets side får man da et klart indtryk af, hvordan man bør leve, men sådan levede jeg i forvejen, så nu er min tillid til god livsstil totalt slået i stykker. Min forvirring er monumental.	Godt
36	Der var ikke enighed mellem lægerne. De lægger op til, at patienten selv skal tage en beslutning. Det er utrygt.	Uoplyst
38	Ved første indlæggelse for tidlig udskrivelse.	Godt
39	Udskrivelse alt for hurtigt efter operationen. Såret blødte stadig ved udskrivelse. Der gik betændelse i operationsstedet efter hjemkomsten.	Godt
48	Jeg fik ingen informationer.	Dårligt
56	Overført til andet sygehus.	Uoplyst
63	Efter beskeden uden lægeundersøgelse på afdelingen bad jeg om at tale med en læge, inden jeg tog hjem. [Sent om aftenen] fik jeg igen besked om, at ingen læge var til rådighed. Så gik jeg i seng og blev følt på over middag af en læge, som sagde, at hun kunne føle ømhed i [], men intet gøres.	Uoplyst
64	Det tog lang tid, inden lægen fik besked fra afdelingen.	Virkelig godt
70	Jeg synes, sygehuset har overladt hele behandlingen af min behandling efter operationen (skyl, skift, m.m.) i stedet for, at de havde beholdt mig lidt længere, til de kunne se, at jeg var i bedring. Synes jeg har fået den bedste behandling ved egen læge samt hjemmeplejersker, også dem der fik mig indlagt igen og igen.	Dårligt
76	Personalet skal og må lytte til hvad patienten siger. Bliver udskrevet alt for tidligt, og det er bare ud.	Uoplyst
85	Jeg har store problemer med tynd mave og diarre. Føler mig alene og prøver mig frem, men mangler HJÆLP fra de professionelle. Hvor er de henne i mit forløb? VÆK. Hjælp, eller henvi til nogen, som kan!	Godt
86	Som pårørende vil jeg sige, at det kræver meget at tage hånd om en udskrivelse af en mor på 89 år, der både er alvorligt syg og dement. Der er tydeligvis personalemangel, både på sygehuset og i aflastningen. Til trods for personalets gode vilje, har vi som pårørende skulle være på tærerne for at komme i kontakt og få "afleveret" den nødvendige viden om vores mor.	Godt

Kirurgiske Senge Herning


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

ID	Kommentarer - Kirurgiske Senge Herning	Samlet indtryk
4	Ros til sygeplejerskerne, de var så søde til at hjælpe mig. Rigtig lækker mad. God hjælp og pleje. Man følte lynhurtigt, man kendte personalet godt. Rart med enestue, fordi der var så stor aldersforskel. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
5	Samarbejde, samarbejde, samarbejde. Kommunikation, kommunikation, kommunikation. Lægerne imellem og plejepersonale. [Kommunikation og information]	Dårligt
9	Afdelingen var ikke god til at smertedække, men havde mere travlt med at informere om, hvor meget medicin jeg havde fået. [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
10	Man følte sig hjemme i et vist omfang. Sygeplejerskerne var tålmodige og forstående over for min situation og sygeforløb, som var langt. A1 er en god afdeling med gode ansatte, humor og dygtige læger samt sygeplejersker. Fortsæt det gode arbejde! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
16	Alt var godt, og søde mennesker hjalp mig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Tiden kan føles meget lang, når man ikke har mulighed for at se tv fra sin seng. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
18	Det er svært at opleve meget andet godt, mens man er i smertehelvede, som de så let kunne have gjort noget ved. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
20	Være venligere og mere omsorgsfulde. Kunne være en idé at tage i praktik på anden afdeling! [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
21	De undersøgelser, der bliver planlagt til forundersøgelsen, kunne/burde komme hurtigt efter hinanden. Og om muligt, flere på samme dag. Her har været flere uger imellem flere af dem. En underretning om resultat af de enkelte undersøgelser, har ladet vente på sig. Godt personale, både læger, sygeplejersker samt rengøringshold. Flink og med smil. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
26	Afdelingen kunne godt tage hensyn til tavshedspligten, som overhovedet ikke blevet overholdt. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
27	Der var en enkelt sygeplejerske, som skilte sig ud. Hun var ekstra omsorgsfuld, og ønskede mig held og lykke med operationen. [Relationer til personale]	Dårligt
28	Jeg synes, at når der er vagtskifte, skal det koordineres bedre. For her oplever man virkelig to timers indlæggelse til ingen verdens nytte. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
31	Der er alt for lang ventetid. Fastede i to og en halv dag, hele dagen, fordi man ikke kunne beslutte sig angående operation. Var til scanning to formiddage og fik først svar [om aftenen] og [sent om aftenen] angående videre forløb. Behandlingen blev så ændret næste formiddag. [Ventetid]	Dårligt
32	Det er skidt, at man er fire personer om ét toilet på kirurgiske afdelinger, hvor der er stor risiko for diarre m.m. [Fysiske rammer]	Godt
35	Man ville udskrive mig efter en uge, men [min pårørende] protesterede. Dagen efter havde	Godt

	man ændret beslutningen, og efter yderligere to uger blev jeg udskrevet. [Kvalitet i behandling]	
36	Det er for klemt sammen på flersengsstuerne. For meget larm. Der var beskidt på gulvene i stuen og på badeværelset. Maden, der skulle være varm, var ikke varmet op. Det var koldt og måtte varmes. [Fysiske rammer, Pleje]	Uoplyst
38	Mere private badeværelse (ikke delebadeværelser mellem mænd/kvinder). TV på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
44	Flere WC'er på anden afdeling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
45	Opdeling på enkeltmandsstuer på grund af uro om natten.	Godt
49	På trods af stor travlhed blev der taget individuelle hensyn. SUPER. Trods travlhed på operationen og dermed ventetid var læge NN nærværende, undskyldende for ventetiden [], humoristisk og virkede meget seriøs. Virkelig en oplevelse af at være i trygge hænder. SUPER. En stor stjerne til ham. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
50	Radio og tv på stuen. [Fysiske rammer]	Godt
52	Fyre læge NN. Ser ned på folk, virkelig dårlig attitude. [Relationer til personale]	Godt
53	Læger og sygeplejersker var dygtige, og der var pænt og rent. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
54	Tage hensyn til den enkelte patient og dennes behov. Brugte jeres faglighed korrekt. Hjælp til selvhjælp er en god ting, når patienten ER KLAR til dette. Man er indlagt for at få hjælp og ikke for at blive kørt psykisk ned. I har MEGET at lære inden for dette! [Kvalitet i behandling, Pleje]	Dårligt
58	Synes virkelig, at lægerne skulle sætte sig noget bedre ind i patienten, så han ved, hvad problemet er, og ikke hvad lægen synes. [Relationer til personale]	Dårligt
61	Jeg fik en fantastisk behandling/information af sygeplejerske NN i forbindelse med udskydelse af operationen. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
63	Naturligvis skulle en læge tilse mig ved overflytning til anden afdeling i stedet for bare at sige til sygeplejersken: skal intet gøres, skal gå over selv. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
65	Personalet tog sig tid til den enkelte patient. Selvom de havde travlt, lod de det aldrig komme til udtryk. Stor ros og tak til alle på denne afdeling. []. [Pleje]	Virkelig godt
69	Gav mig en ny hovedpude. Tak for en rigtig god behandling.	Virkelig godt
70	Måske var det bakterier, der gav betændelse i såret senere. Måske var instrumenterne ikke rengjort tilstrækkeligt. Døjer stadig med smerter og betændelse her halvanden måned efter indgrebet. Irriterende ved så simpelt et indgreb. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
73	Bedre rengøring på stuerne. Bedre badeværelser. De er meget slidte. [Fysiske rammer]	Godt
84	Oplevede at skulle bruge et toilet, hvor en anden patient havde været uheldig med tynd afføring. Måtte selv gøre dette rent. [Fysiske rammer]	Godt
86	Som pårørende kunne jeg ønske en større/bedre tilgængelighed til læger og sygeplejersker.	Godt

Det er muligt, at manglen skyldes for knappe ressourcer. Når vi havde kontakt, var der både venlighed og imødekommenhed.

[Pleje, Relationer til personale]

-  89 At man er noget mere fleksibel. Hvis man ringede efter hjælp, oplevede jeg, at der gik 20 minutter, inden der kom en, og nogle gange 10 minutter. Jeg så også, der gik flere sygeplejersker forbi, men de havde ikke stuen. Men hvis man har brug for hjælp, må der da komme en. Dårligt

[Pleje]

