

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**K-Sengeafsnit**

**URINVEJSKIRURGISK AFD. K**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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 2013 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	283
Besvarelser fra afsnittets patienter:	173
Afsnittets svarprocent:	61%

### **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).



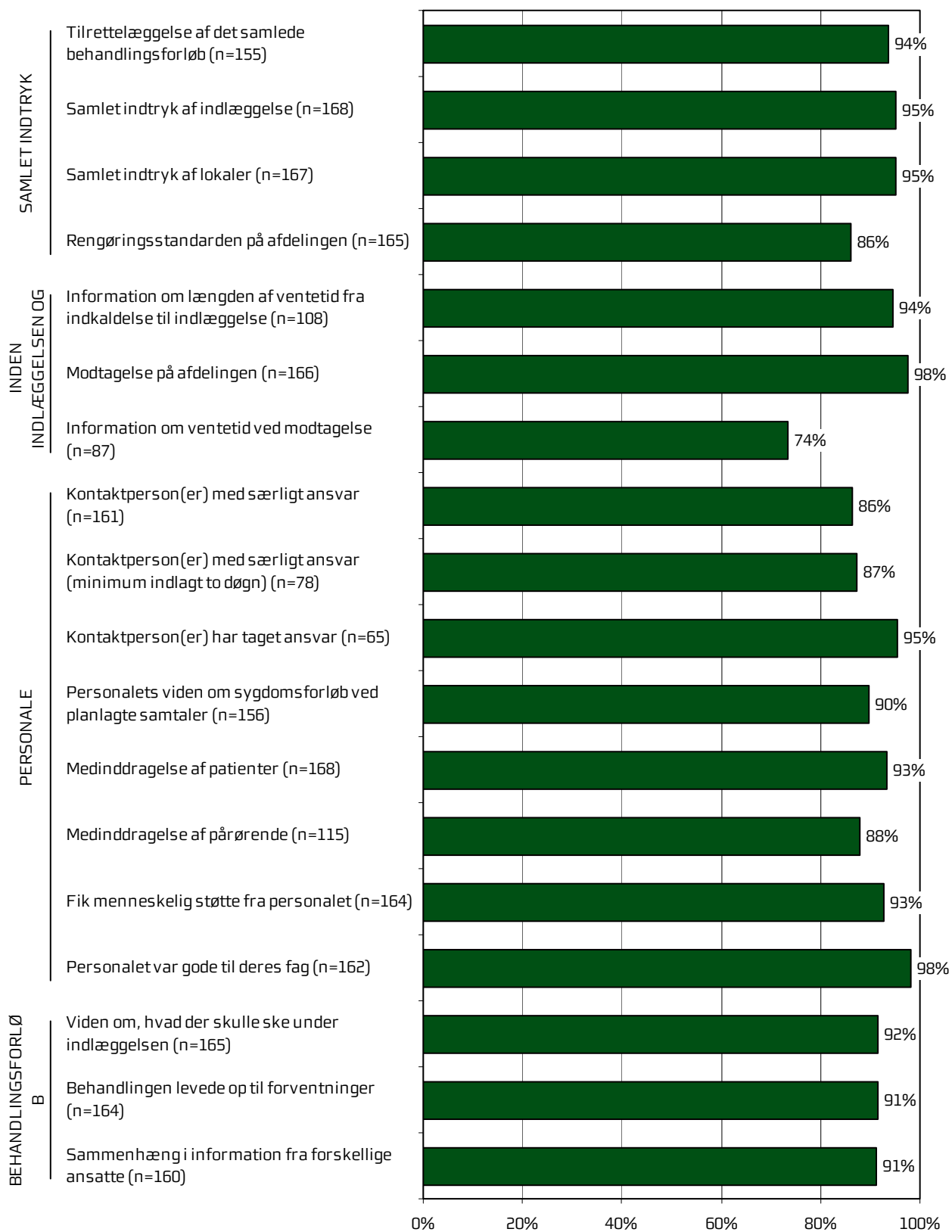


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

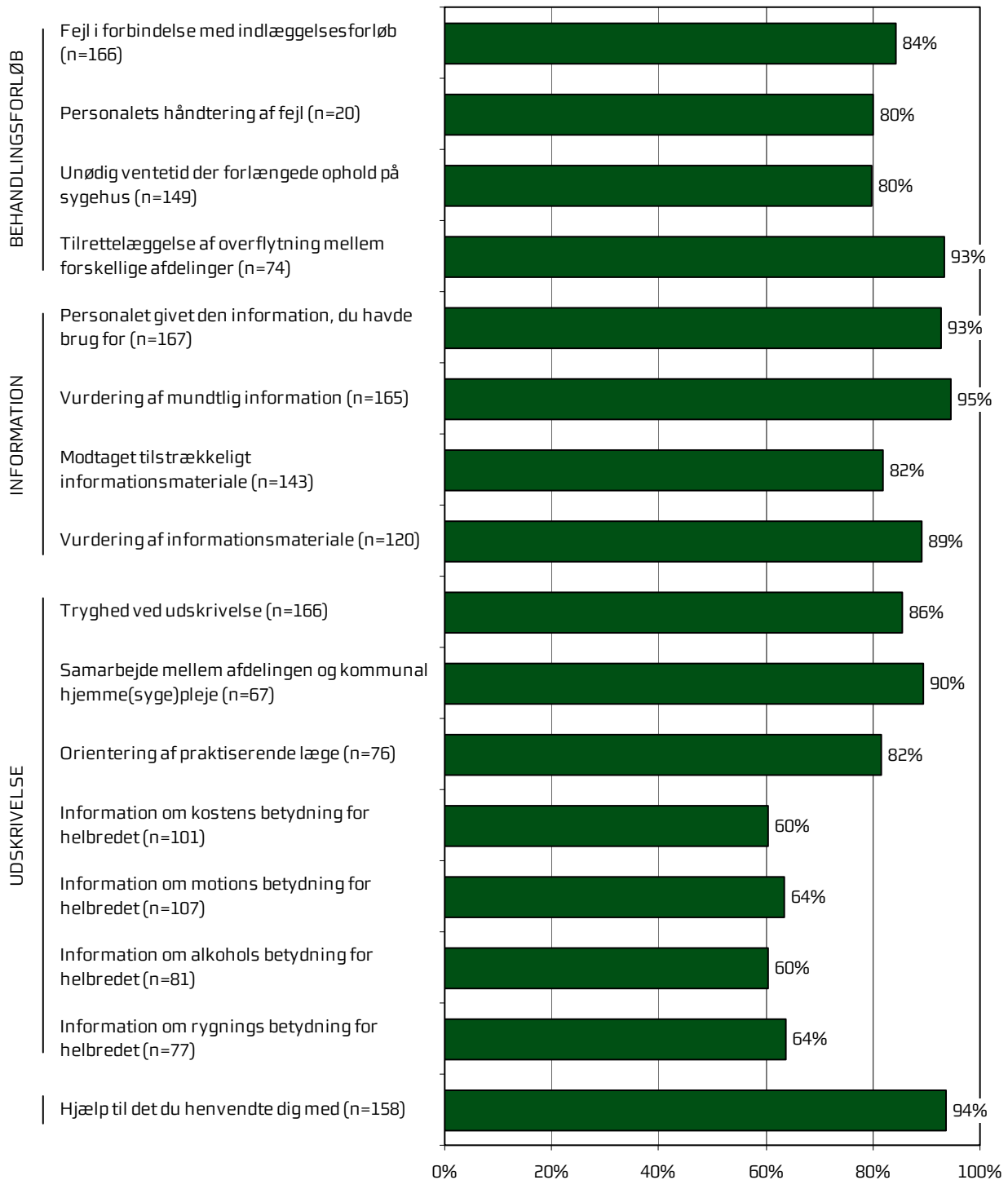
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: K-Sengeafsnit

2011-tallet er for: K-Sengeafsnit

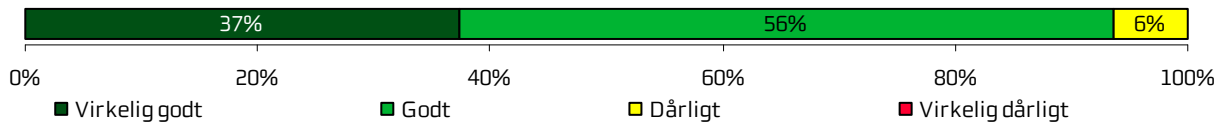
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

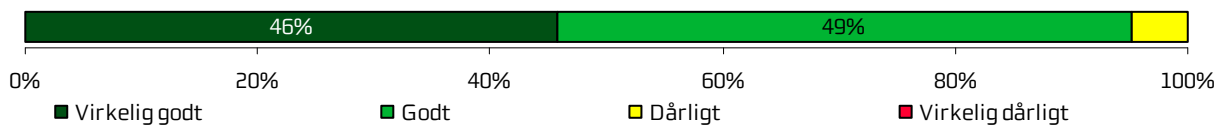
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

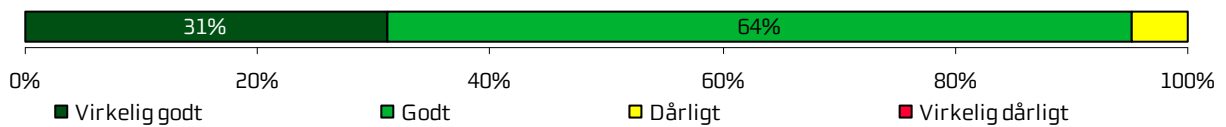
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=155)



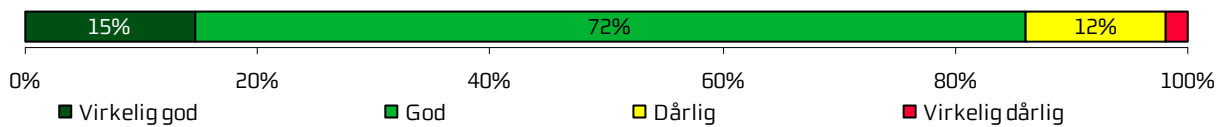
Samlet indtryk af indlæggelse (n=168)



Samlet indtryk af lokaler (n=167)



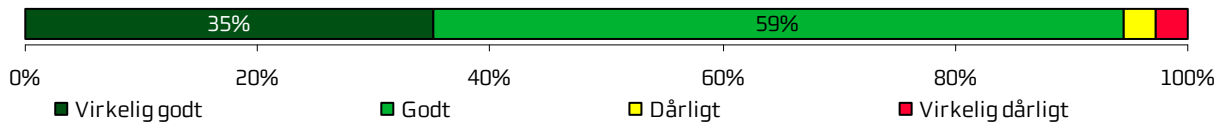
Rengøringsstandard på afdelingen (n=165)



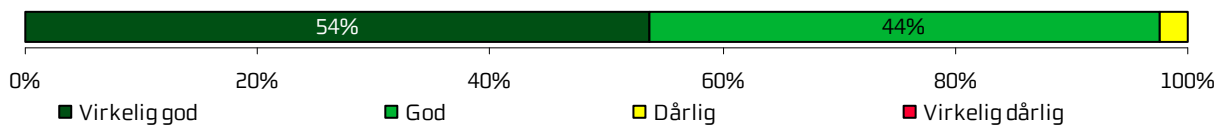
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	95 %	95 %	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	95 %	97 %	97 %	100 % *	86 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	95 %	96 %	97 %	100 % *	68 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	86 %	90 %	92 %	100 % *	81 %	92 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

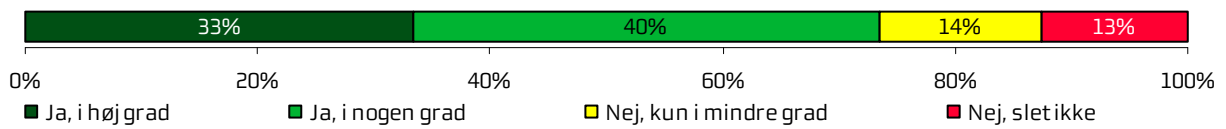
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=108)



Modtagelse på afdelingen (n=166)



Information om ventetid ved modtagelse (n=87)

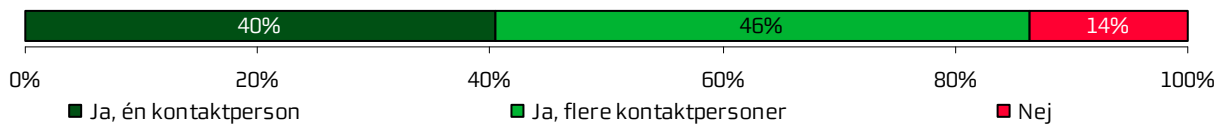




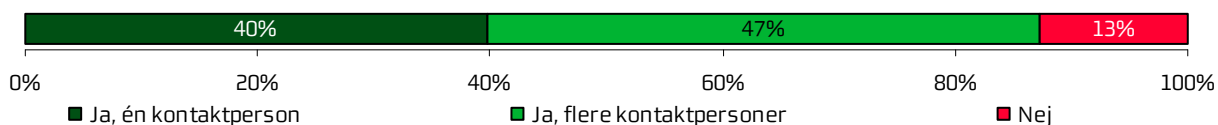
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	94 %	95 %	92 %	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98 %	98 %	97 %	100 % *	85 % *	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	81 %	86 % *	90 % *	46 % *	75 % *

## Personale

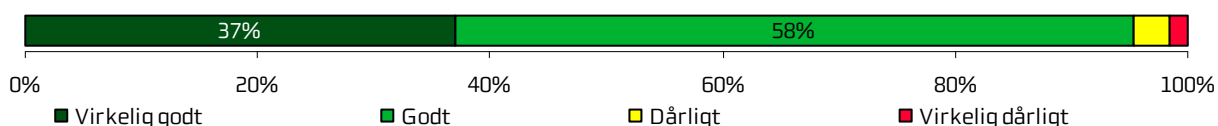
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=161)



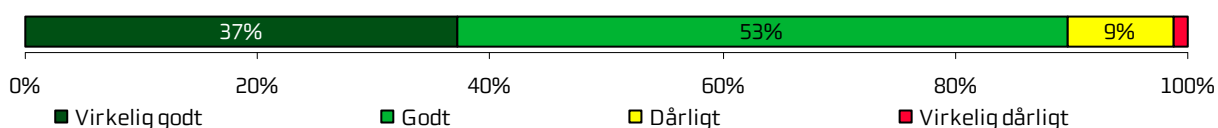
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=78)



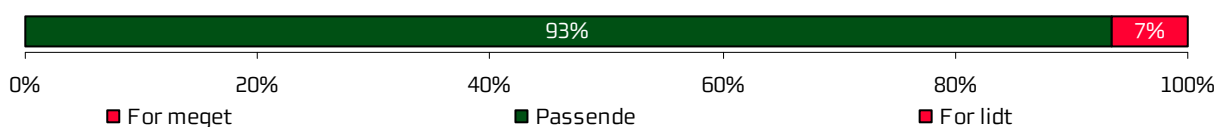
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=65)



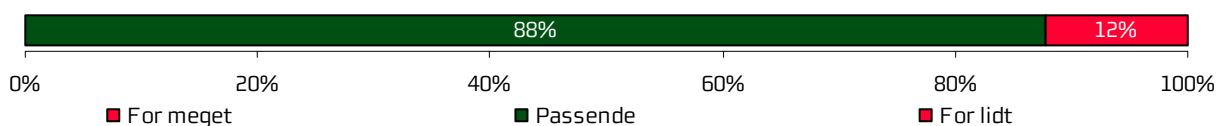
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=156)



Medinddragelse af patienter (n=168)



Medinddragelse af pårørende (n=115)



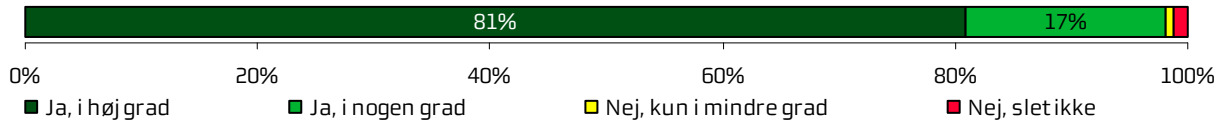
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=164)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	86 %	89 %	91 %	97 % *	69 % *	84 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	87 %	96 %	89 %	94 %	61 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	95 %	100 %	97 %	100 %	94 %	99 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90 %	95 %	95 %	100 % *	86 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	95 %	89 %	100 % *	79 % *	90 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	88 %	91 %	85 %	100 % *	73 % *	88 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	93 %	96 %	96 %	100 % *	85 % *	94 % *

### *Personale (fortsat)*

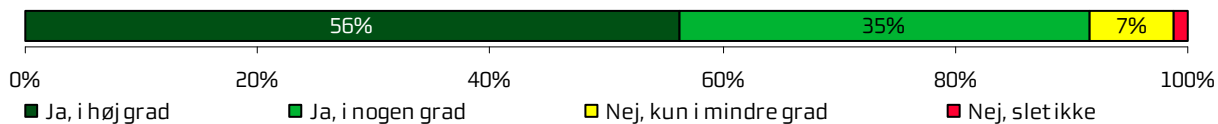
Personalet var gode til deres fag (n=162)



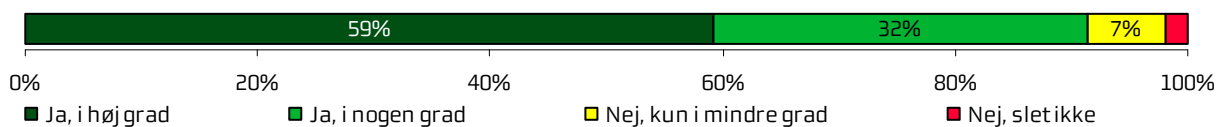
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	100 %	98 %	100 %	90 % *	97 % *

## Behandlingsforløb

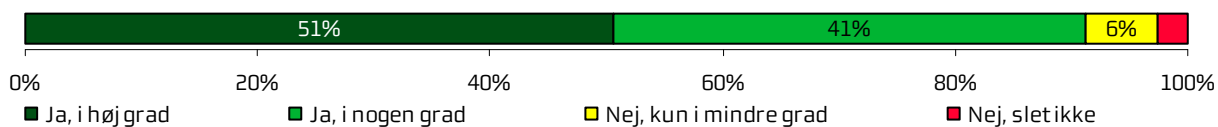
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=165)



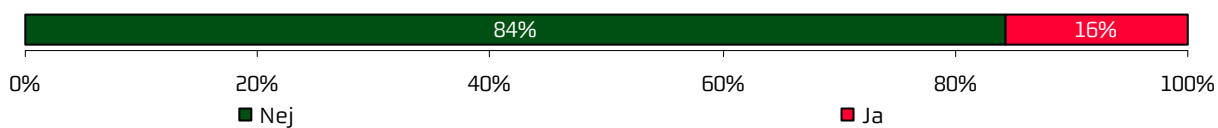
Behandlingen levede op til forventninger (n=164)



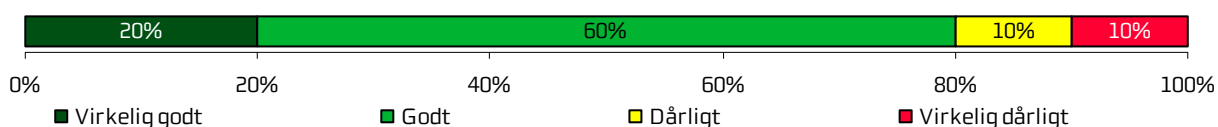
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=160)



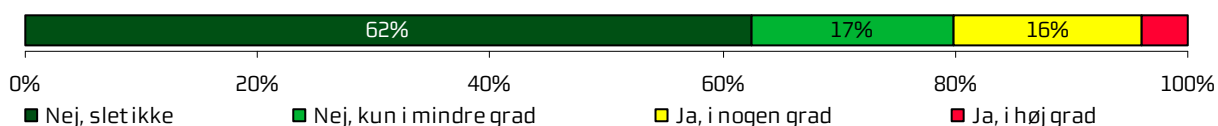
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=166)



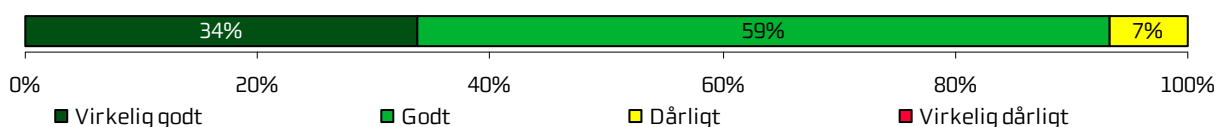
Personalets håndtering af fejl (n=20)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=149)



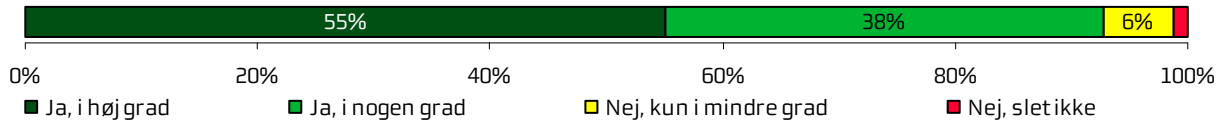
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=74)



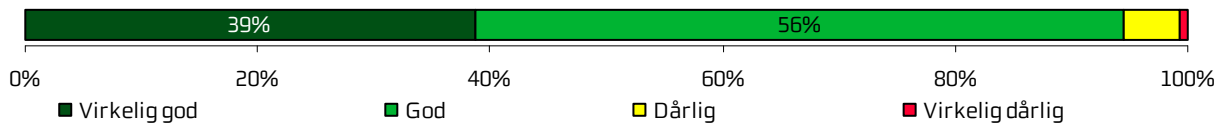
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	92 %	96 %	94 %	100 % *	68 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	95 %	91 %	100 % *	82 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	91 %	96 %	94 %	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	89 %	88 %	97 % *	76 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	80 %	62 %	80 %	78 %	51 % *	66 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	80 %	85 %	92 % *	96 % *	66 % *	84 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93 %	92 %	87 %	100 % *	77 % *	94 % *

## Information

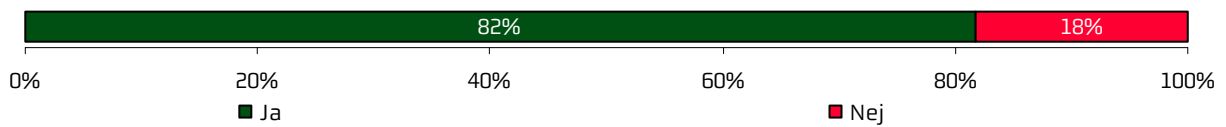
Personalet givet den information, du havde brug for (n=167)



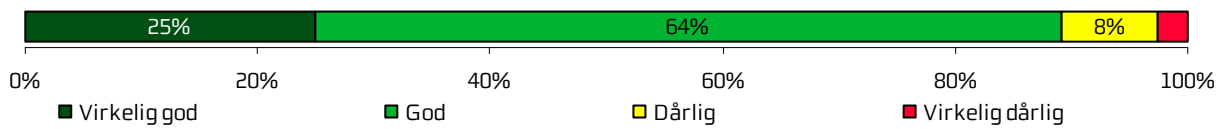
Vurdering af mundtlig information (n=165)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=143)



Vurdering af informationsmateriale (n=120)

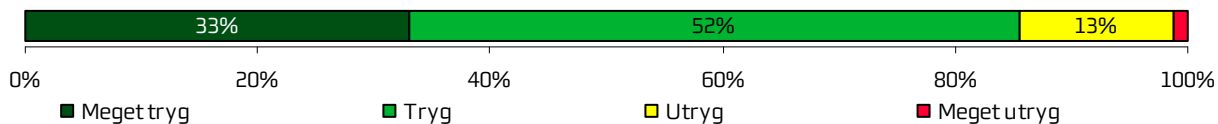




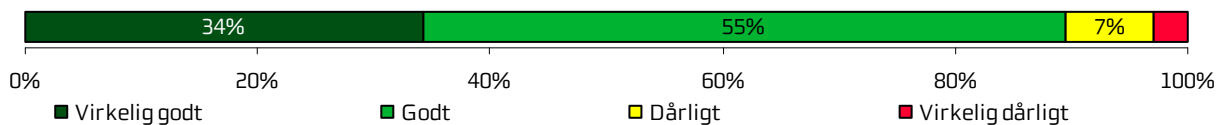
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	94 %	94 %	100 % *	83 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	95 %	98 %	94 %	100 % *	82 % *	94 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	82 %	-	-	98 % *	51 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	100 % *	78 % *	93 % *

## Udskrivelse

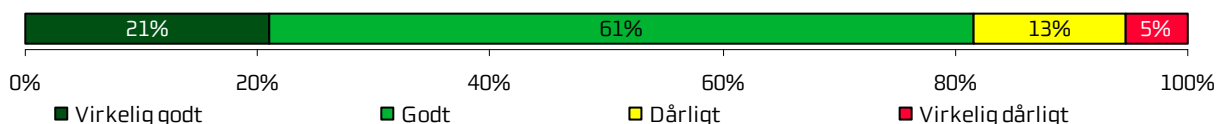
Tryghed ved udskrivelse (n=166)



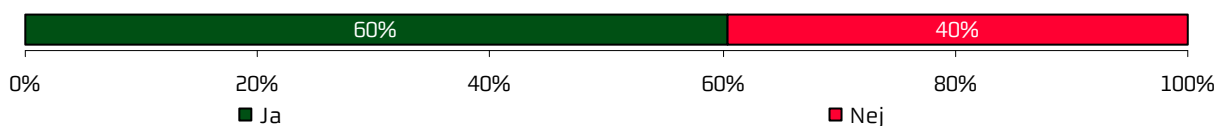
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=67)



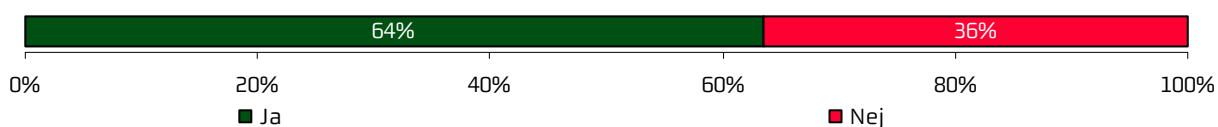
Orientering af praktiserende læge (n=76)



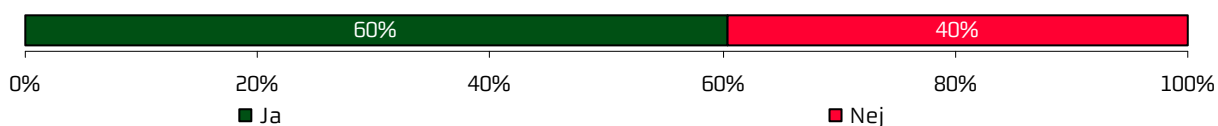
Information om kostens betydning for helbredet (n=101)



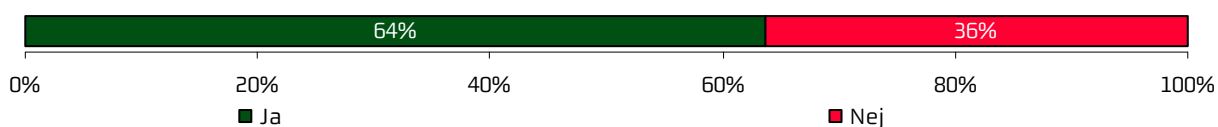
Information om motions betydning for helbredet (n=107)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=81)



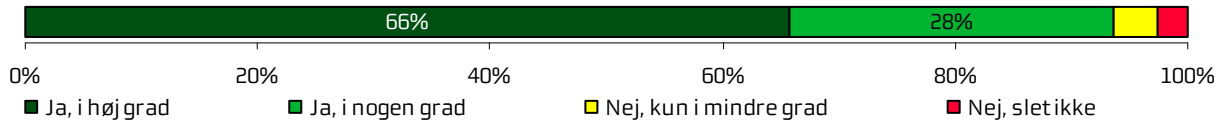
Information om rygningens betydning for helbredet (n=77)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	86 %	86 %	87 %	99 % *	73 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	90 %	88 %	83 %	98 %	74 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	82 %	91 %	85 %	100 % *	74 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	60 %	-	-	95 % *	47 %	71 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	64 %	-	-	96 % *	53 %	75 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	60 %	-	-	88 % *	36 %	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	64 %	-	-	93 % *	41 % *	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=158)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	94 %	97 %	97 %	100 % *	91 %	97 %



## 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	18
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	8
Pleje	8
Relationer til personale	8
Ventetid	1

## K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Det gik hurtigt, 12 timer.	Virkelig godt
3	Det var noget værre ROD. Især papirarbejdet.	Dårligt
5	Overflyttet fra andet sygehus.	Godt
11	Blev overført fra Aarhus Kommunehospital.	Godt
14	Læge NN havde givet mig en god og fyldig forklaring i ambulatoriet. Jeg var derfor helt tryk ved situationen.	Virkelig godt
15	Jeg blev opereret af to omgange og havde således fået min mødetid, da jeg blev udskrevet første gang. Der blev sendt brev til mig med tid for møde. Alt var, som det skulle være.	Godt
19	Jeg blev indlagt akut med blodforgiftning.	Virkelig godt
20	Jeg blev indlagt akut [] og dernæst direkte på intensiv.	Virkelig godt
25	Yderst tilfreds.	Virkelig godt
30	Blev indlagt på Skejby en tirsdag. Sendt hjem [] med besked om, at jeg kunne opereres [ugen efter]. [I mellemtiden] var jeg på [klinik]. Jeg havde over 40 grader i feber, og blev sendt til [andet sygehus].	Godt
32	Re-operation.	Virkelig godt
39	Blev overført fra andet sygehus.	Godt
40	Ankom til vagtlægen på andet sygehus, hvor jeg blev indlagt. Blev udskrevet dagen efter. Blev meget dårlig samme aften og blev kørt med ambulance til Skejby Sygehus, hvor jeg kom på anden afdeling i tre dage og derefter indlagt på afdelingen.	Virkelig godt
42	Jeg blev indkaldt til [om morgenen]. Jeg mødte ca. 20 min før. Jeg var egentlig færdigbehandlet [et kvarter senere]. Da jeg spurgte om det videre forløb, fik jeg at vide, ventetiden var planlagt til [om eftermiddagen] for min røntgenundersøgelse. Jeg spildt en hel dag på at vente.	Dårligt
50	(Uplanlagt). Indlagt direkte fra dagkirurgisk, derfor ingen ventetid.	Godt
51	Det virker som om, man kører efter et standardkoncept og ikke en individuel behandling. På trods af, at man i et tidligere forløb har aftalt, hvordan næste indlæggelse skal foregå, modtager man en standardindkaldelse, som forvirrer langt mere, end den gavner. Jeg har svært ved at forbinde ordet supersygehus med det.	Virkelig godt
52	Jeg blev glemt i systemet. Først efter egen henvendelse kom der gang i det igen.	Godt
53	Beslutning om operation blev taget i [vinteren] og det var en fælles aftale, at den først skulle foretages [i efteråret], så ingen problem her. Men jeg var overrasket over, at jeg ikke modtog noget [et par uger] før indlæggelse og kontaktede derfor afdelingen en uge før indlæggelse for at sikre mig, at I var klar. Det var I så, og forsvarede jer med, at jeg jo havde fået en indkaldelse allerede i februar. Synes godt, I kunne indføre en påmindelse to-syv dage før en indlæggelse, når der er over x dage fra indkaldelsen. I øvrigt skulle første indlæggelsesdag bare være til diverse samtaler og prøver, hvorfor jeg ringede, spurgte og fik bekræftet, at jeg bare kunne tage hjem, når dette var overstået og så møde fastende næste morgen, operationsdagen. Oplysningen viste sig at være forkert, da jeg skulle have antibiotika om aftenen, men vi fandt da ud af det ved, at jeg tog hjem og så kom igen om aftenen.	Virkelig godt
56	Først en dato, som jeg ikke kunne. Så blev jeg glemt og måtte have min læge til at rykke. Så den samme dato igen (igen nej) inden den endelige dato, som så have dobbelt længde.	Godt



✎ 58	Alt har bare kørt på skinner.	Virkelig godt
✎ 61	Glimrende information om operationsforløbet.	Virkelig godt
✎ 68	Jeg er[] kommet akut ind og er blevet taget godt imod med øjeblikkelig hjælp.	Virkelig godt
✎ 71	Det havde været rart at vide lidt mere præcist, hvor længe der ville gå fra undersøgelse til indkaldelse. Ikke et stort problem, men det føltes lidt som "ingenmandsland", at der fra at have været til samtale gik flere måneder, inden jeg blev indkaldt til operation (altså fik indkaldelsen).	Virkelig godt
✎ 73	Blev overflyttet fra anden afdeling. Fik midlertidig behandling. Blev ved udskrivning stillet i udsigt, at der kom en ny indkaldelse i løbet af 14 dage. Det blev [] flere måneder senere. Møder fastende op og bliver aflyst [om eftermiddagen]. Det samme er ved at ske dagen efter.	Godt
✎ 74	Jeg fik al den information, jeg havde brug for. Blev indkaldt 14 dage før forventet pga. et afbud.	Virkelig godt
✎ 75	Var på vente til "Akuttid" fra [midt i foråret] og blev først indkaldt i [slutningen af sommeren], hvor min tid blev aflyst to gang i mellemtiden.	Godt
✎ 76	Akut indlagt med meget blod i urinen. Fik sat kateter op og hjemsendt samme dag med en taxa [sent om aftenen] iført hospitalsbukser [om vinteren og med meget høj alder]. Sit våde blodige tøj i en pose.	Uoplyst
✎ 80	Ingen.	Virkelig godt
✎ 85	Jeg blev indlagt fra et andet sygehus.	Godt
✎ 87	Jeg har været til undersøgelse og fik den besked, at jeg skulle opereres for meget stor prostata. Der var ventetid op til tre måneder. Da de tre måneder var gået, og ingen tid var kommet, rykkede jeg for operation, kom der et brev om, at jeg skulle møde om to år.	Godt
✎ 90	Mit hjertemedicin blev sat på pause, det kunne være farligt.	Virkelig godt
✎ 92	Det var virkelig godt, at der med det samme blev lagt en plan for hele forløbet. Det var rent mentalt en meget stor fordel, og det gav ro i forhold til hospitalet og pårørende.	Virkelig godt
✎ 94	Alt forløb til fuld tilfredshed.	Virkelig godt
✎ 95	Manglende info om årsag til aflysning af to planlagte tider på dagkirurgisk. Manglende information om årsag til skift fra dagkirurgisk til afdeling K.	Godt
✎ 97	Jeg havde gennemgået en prostataskrælning på sygehus NN og var blevet sendt hjem med kateter og med besked om blot at tømme ved taphanen hver halvanden time. ALTSÅ INGEN DAGPOSE, hvilket måske var årsagen til de komplikationer, der førte til indlæggelsen (Jeg var kun hjemme i en time, ingen jeg blev indlagt).	Virkelig godt

## K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Modtagelsen
1	Godt.	Virkelig god
2	De sygeplejersker, jeg har haft, har været rigtig flinke, både til at hjælpe, men også hyggelige bare at snakke med	Virkelig god
4	Virkelig professionel og imødekommende (især sygeplejerske NN) :-)	Virkelig god
6	Personalet var virkelig søde og hjælpsomme.	Virkelig god
14	Man bliver mødt med velkomst og imødekommenhed, fra man træder ind på afdelingen. Samtaler og hjælp fra sygeplejerske NN. Læge, han gav mere tryk og ro.	Virkelig god
15	Der var travlt pga. mange patienter, men alligevel fik jeg en god modtagelse. De forklarede grunden til, at jeg var kommet på en stue, der lå lidt længere væk. Men de var hurtige til at flytte mig, så snart det kunne lade sig gøre.	God
17	Lang ventetid.	Virkelig god
20	Jeg har ingen erindring om de første par dage. Men modtagelsen var virkelig god ifølge min kone.	Uoplyst
23	Ved modtagelsen, da jeg skulle have []protesen aktiveret [ ], var der overhovedet ingen i sekretariatet. Heldigvis kom der endelig en sygeplejerske og registrerede mig, men det var ikke en god modtagelse, når jeg var tilsagt til tidligere.	God
25	Mødt af dejligt, venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
30	Dagen efter blev jeg overført til Skejby, men først om mandagen var min feber faldet, så jeg kunne opereres. Operationen forløb perfekt.	God
31	Sygeplejerskerne var dygtige, og jeg havde gode samtaler med dem.	Virkelig god
37	Venlig modtagelse.	Virkelig god
42	Selve konsultationerne var perfekte.	Dårlig
43	Jeg blev indlagt akut med ambulancen, som kørte mig i første omgang til kommunehospital. Senere på aftenen blev jeg overflyttet til Skejby, men var ret uklar. Alle var meget venlige.	God
51	[].	Dårlig
56	Søde, venlige, ordentlige og professionelle.	Virkelig god
57	Er altid blevet mødt af et venligt og kompetent personale.	Virkelig god
65	Vente lang tid på en stue.	Dårlig
68	Personalet, læge og sygeplejerske har handlet med ro og naturlig myndighed.	Virkelig god
70	Smil, humor og omsorgsfulde. "Som besøg hos Bedste".	Virkelig god
71	Der var meget perfekt. Jeg følte mig ventet.	Virkelig god
76	Ny indlæggelse, da blødningen fortsatte. Igen sendt hjem (nyt kateter). Ingen virkning. Fortsat blødning. Efter [nogle måneder] i alt igen indlagt og nu [].	Uoplyst
80	Dejligt med kendt personale.	Virkelig god
81	Jeg blev godt modtaget på afdelingen, fik en kontaktperson og fik god information om syg-	Virkelig god

domsforløbet, og hvad der skulle ske. Så jeg var godt tilfreds.

- |   |   |              |
|---|---|--------------|
| ✎ | 92 Venligt og professionelt.  | Virkelig god |
| ✎ | 94 Dejligt at blive budt velkommen og "have" samme sygeplejerske det meste af dagen.  | Virkelig god |
| ✎ | 97 Ved modtagelsen på afdelingen oplyser sygeplejersken mig om, at jeg burde have gået med [remedium], hvilket efter hendes opfattelse absolut var det normale, og hun opfordrede mig til at klage, måske ikke for mig egen skyld, men så for dem, der kommer efter mig på andet sygehus. | Virkelig god |

## K-Sengeafsnit

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Fejlhåndtering
3	Især ved indlæggelse. Han havde ikke styr på, hvad jeg skulle og ikke skulle.	Dårligt
10	Efter operationen fortalte læge NN, at jeg skulle have fjernet blæren og have kemi og stråler? Otte dage senere fik jeg brev om, at alt var i orden.	Godt
12	Jeg fik udleveret en anden dames medicin. Jeg opdagede selv fejlen. Men det kunne være gået galt. Da damen skulle have ca. tre gange så mange tabletter og selvfølgelig nogle helt andre.	Godt
14	Ikke fejl: Jeg tænkte bare på, at det et par gange var uheldigt, når gæster benytter patientens toilet - de to gange var der bagefter et hygiejneproblem.	Uoplyst
19	Forkert medicindosis med hjem (indhold passede ikke med beskrivelsen). Klaret med telefonsamtale med afdeling.	Godt
21	Personalet glemte at informere min hjemkommune om min operation, så der gik ni uger, inden der kom en hjemmesygeplejerske.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	Ved kateteranlæggelse blev der lavet udlevering af medicin, som var ved at slå mig ihjel.	Virkelig godt
28	Måtte opereres to gange.	Virkelig godt
29	<input type="checkbox"/> Nefrostomikateter skulle have været fjernet [en bestemt dag]. Af en eller anden grund er det ikke sket. Kateteret blev fjernet [en måned senere]. Dette betød unødvendige gener (slanger og hjemmesygepleje) i en måned.	Godt
31	At man, tre dage før udskrivning, glemte at give hjertepiller.	Uoplyst
42	Da jeg vågnede af narkose, havde jeg det meget dårligt. Jeg gjorde flere gange opmærksom på, at der måtte være begået fejl, da jeg har prøvet indgreb flere gange uden gener. Smarter og utilpashed forværredes over den følgende dag, men der gik 24 timer, inden man accepterede at undersøge, om der var begået fejl. Det viste sig at være tilfældet, og jeg måtte omopereres.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
44	EFTERFØLGENDE manglede jeg oplysning om vandbrok og blev forbavset over at blive sendt hjem uden, hvis jeg ikke havde bedt om lægesamtale.	Uoplyst
46	En vis sygeplejerske vidste intet om, hvad hun var der for og gjorde heller ikke noget for at finde ud af det. Hun skulle overvåge mig efter vævsprøve.	Virkelig godt
48	Beskeden til indlæggelsen var ikke helt klar.	Godt
54	Vi ringede til hjemmesygeplejersken, da jeg blødte meget kraftigt. Da hun havde været her [flere] gange, indlagde hun mig på Skejby, hvor jeg blev godt modtaget. Næste morgen ved stuegang blev jeg forbigået af lægen, som havde givet sygeplejersken besked om, at jeg skulle hjemsendes, når jeg kunne tisse selv. Jeg gjorde opmærksom på, at der kun kom fem dråber, men jeg blev sendt hjem og måtte så om eftermiddagen til læge for at få hjælp til at tisse, der var stoppet med blodklatter.	Uoplyst
59	Glemte en medicinering. Måtte selv spørge.	Virkelig godt
60	Indkaldelse til operation i [nogle] dage. Sendt hjem [efter en uges tid]. Mangel på tid. Indkaldelse igen til operation.	Godt
62	Ingen. Men det stakkels personale, jer alle, har for travlt. Det er jer, jeg tænker på. (Pas på jeres helbred).	Uoplyst
63	Nyrekateter faldt ud.	Uoplyst
67	Fik blodstyrtning efter undersøgelse for <input type="checkbox"/> kræft. Fik besked på at tage mine piller for blodfor-	Godt

tynden efter undersøgelse på Skejby.

- |   |   |                                      |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 75 Der var oplyst, at der skulle deltage en læge fra et andet team, da operationen blev bestemt. Men det var ikke oplyst nogen steder på indlæggelsesdagen og blev ikke til noget.    | Dårligt                              |
| ✎ | 76 Talte med store bogstaver og forlangte, at de gjorde noget. NN blev så dagen efter opereret, og der blev brændt nogle blodårer, og siden har det ikke blødt. Det var ikke cancer!! | Uoplyst                              |
| ✎ | 78 Operationen blev hele tiden udsat.   | Godt                                 |
| ✎ | 93 Blev sendt retur fra operationsstue, da det ikke var mig, der skulle opereres. Var blevet klar til at blive bedøvet.   | Uoplyst                              |
| ✎ | 95 Anlagt [en type kateter]. Anbefaling fra tidligere er [en anden type kateter].   | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

## K-Sengeafsnit

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Kun godt.	Virkelig godt
6	Jeg er virkelig godt tilfreds. Jeg kan ikke forestille mig, at det kunne være bedre.	Virkelig godt
10	Dårlig opførsel af læge NN.	Godt
12	Jeg synes, sygeplejerskerne er rigtig søde. Men de pisser af sted og er stressede og har slet ikke tid til nærvær, som patienter hos Jer har så stor brug for.	Godt
14	Jeg oplevede en enestående empati, der blev stillet de rigtige spørgsmål, der blev smilet og man følte sig "set og hørt". Fantastisk personale.	Virkelig godt
22	Ingen.	Virkelig godt
25	Kan kun udtrykke tilfredshed med personale og indlæggelsesforløbet.	Virkelig godt
27	Der var en gang, hvor jeg kom for at få fjernet kateder, men fik at vide, at det skulle blive sid-dende, fordi jeg vil blive indkaldt til ny operation. Det kunne de godt have informeret mig om. Da jeg var færdigbehandlet, måtte jeg selv rykke for at få ændret fjernelse af kateder, som ellers var sat til fire uger senere.	Virkelig godt
33	Meget søde og venlige personaler og meget travle.	Godt
38	Nej.	Virkelig godt
42	Jeg var udsat for et rutineindgreb, som jeg har prøvet mange gange tidligere, men i dette tilfælde gik det galt. Jeg måtte omopereres, og jeg døjer stadig med smerter fra katederet, men jeg ønsker ikke at udsætte mig selv for en ny indlæggelse. Så hellere lidt smertestillende medicin.	Dårligt
43	De sidste to dage af indlæggelsen blev jeg flyttet til Patienthotellet. Jeg oplevede det som lidt af en straf. Hotellet er meget flot, værelserne smukke og maden pragtfuld. Men jeg følte mig meget isoleret. Jeg er klar over, at når man er syg, er man psykisk sårbar for uventede beslutninger. Jeg har oplevet det før. Men jeg havde mere brug for tryk end for luksus.	Godt
51	Selve behandlingen og operationen var fin, men jeg havde inden indlæggelsen den opfattelse, at jeg ville være færdigbehandlet med en operation. I stedet måtte jeg, efter selv at have spurgt, konstatere, at dette ikke var tilfældet, så jeg må af sted igen. Egen læge havde på forhånd samme forventning som jeg. I øvrigt mener jeg, ventetiden inden operationen var helt urimelig lang.	Virkelig godt
54	Ja, for tidlig hjemsendelse. Blev indlagt den ene dag og hjemsendt den næste dag. Efter operation i urinblære og urinleder stoppede affald og blod for vandladning, så vi måtte tilkalde hjemmeplejen. Det er jo ikke rart at komme hjem og så have problemer.	Godt
56	IKKE uddybende nok information fra lægens side i forhold til min situation. Fik første gang at vide tre dage og så pludselig tre dages venten.	Godt
58	Jeg følte, at jeg var en person og ikke bare et personnummer.	Virkelig godt
61	Dygtigt personale, der hele tiden havde overskud, selvom arbejdssituation er presset.	Virkelig godt
68	Jeg oplevede manglende lydhørhed hos læge NN, der ikke forstod, at jeg bare skulle videre til Afdeling K. Jeg vidste, det var nyresten og måtte nærmest slå i bordet i forhold til at komme videre.	Virkelig godt
71	Professionelt, venligt og kompetent.	Virkelig godt
75	Det er hårdt at være patient, hvis der ikke er kontakt som lovet mellem de forskellige afdelin-	Godt

ger. I mit tilfælde Nyreafdelingen og Endo Team på Gynækologisk Afdeling.

- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 76 Han har nu en ny aftale, hvor vi 14 dage i forvejen skal indsende en urinprøve til dyrkning.   | Uoplyst       |
| ✎ | 89 Mit forløb har været forbundet med en masse rod, der bl.a. involverede at jeg blev akutindlagt på andet sygehus, fordi jeg ikke kunne tømme blæren, fordi manchetten om urinrøret var for stramt. På det andet sygehus lagde man et kateter, selvom der ikke var passage og det endte med at perforere mit urinrør, det kom til at koste mig den kunstige lukkemuskel, som jeg har haft i [mange år], fordi der gik betændelse i systemet. Jeg blev så overflyttet til Skejby, hvor man opdagede, at jeg havde betændelse omkring systemet i urinvejene og derfor måtte tage det ud. Jeg har oplevet utryghed og mangel på professionalisme på det andet sygehus, og modsat har jeg kun oplevet, at man havde en helt utrolig professionel og menneskelig tilgang til mit forløb i Skejby. Urinvejskirurgisk afdeling K er det eneste sted jeg er helt tryk, når det drejer sig om min medfødte blæremisdannelse, og det er fordi der hele vejen rundt emmer af 'styr på tingene'. | Virkelig godt |
| ✎ | 91 Overflyttet fra andet sygehus, hvor jeg var til [anden behandling], [hvorefter] jeg blev meget syg og måtte overflyttes til Skejby.  | Godt          |
| ✎ | 92 Meget dygtigt og kompetent personale. Der var den fornødne tid til at tale sammen og tid til at inddrage de pårørende i forløbet, hvilket var godt.  | Virkelig godt |
| ✎ | 94 Følte mig tryk hele vejen.   | Virkelig godt |
| ✎ | 95 Forundersøgelse første dag [hele dagen]. Ventetid [flere timer]. Indlæggelse anden dag, fastende fra [morgenstunden] til operation [om eftermiddagen]. Ventetid [mange timer]. Tredje dag stuegang og hjemsendelse [ved middagstid]. Ventetid [flere timer]. Tilsvarende normaltids for forløbet via dagkirurgisk er [væsentligt færre timer].   | Godt          |

## K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Kun god behandling.	Virkelig godt
2	Der var et forkert nummer i den første folder vi fik fra afdeling K, ellers virkelig god information i forbindelse med samtaler.	Virkelig godt
6	Efter jeg kom hjem, opstod der et lille problem, som gjorde mig urolig. Jeg ringede derfor til afdelingen. Der fik jeg en meget meget venlig og hurtig forklaring, som straks gjorde mig tryk. Tusind tak for hjælpen.	Virkelig godt
7	Jeg var til anden scanning, og der måtte jeg selv ringe efter svar (en uge senere), og der viste det sig, at lægen slet ikke havde fået set på billederne. Ikke godt nok.	Godt
11	Mangler lidt opfølgning efter indlæggelsen.	Godt
15	Jeg kunne godt tænke mig at vide, hvordan og hvem der tager sig af det videre forløb, da det blev nævnt, at jeg skulle i medicinsk behandling mod dannelse af nyresten. Jeg blev udskrevet to dage efter operation uden besked om, hvorvidt der skulle rettes henvendelse til egen læge, eller om jeg ville få besked fra hospitalet. Jeg vil nu tage kontakt til egen læge, så jeg kan finde ud af, hvad jeg skal gøre.	Godt
17	Ikke fyldestgørende.	Virkelig godt
18	Tre små, korte besøg, heraf en overnatning efter udtagelse af en kikkertprøve fra blæren. Der er intet grundlag for en saglig og fornuftig vurdering af mine korte ophold.	Uoplyst
26	Jeg har skriftligt anmodet om yderligere materiale angående min sygdom, som jeg dags dato ikke har modtaget endnu.	Virkelig godt
27	Savnede information om operationen EFTER operation. Den info jeg fik var lige, da jeg var vågnet, og jeg husker ikke meget fra de gange på det tidspunkt.	Virkelig godt
28	Jeg synes ikke, der er for nem adgang til hjemmeplejen. De fjernede mit kateter, derudover fik jeg ingen hjælp.	Virkelig godt
36	Jeg fik forkert PSA information til udskrivningen i første omgang. Jeg kom til at tale med en læge, inden jeg tog hjem.	Virkelig godt
41	Efter indlæggelsen syntes jeg, der gik for lang tid, inden jeg fik resultatet af min sygdom. Der gik [knap to uger].	Godt
42	[Noget af] personalet var overhovedet ikke informeret om mit behandlingsforløb.	Dårligt
44	Ved starten af behandlingen med poser fik jeg utilstrækkelig information om installation af natposen (hvordan skal den vende?).	Godt
46	Lægen NN, der opererede mig, havde fra starten sat mig ind i, hvad der skulle foregå, klart og tydeligt. Jeg har på intet tidspunkt været i tvivl.	Godt
47	Intet informationsmateriale udleveret ved udskrivning.	Godt
55	Fik ikke det medicin, jeg havde behov for.	Dårligt
61	Den grundige information før indlæggelsen bevirkede, at jeg var tryk ved hele forløbet. Efterfølgende har fysioterapeuterne været særdeles informative og hjælpsomme.	Virkelig godt
64	Det, jeg tænker mest på, er, om jeg bliver helt tæt og fri for at gå med ble. Nu er der gået [flere] måneder. Men der er en lille fremgang. Så det håber jeg må komme. Jeg vil gerne sige tak for god pleje og for den venlighed, jeg blev mødt med.	Virkelig godt



- |   |   |               |
|---|---|---------------|
| ✎ | 68 Jeg har sagt til afdelingen, at de bør revidere pjecen vedrørende [denne operation]. Der står, man kun har lidt ondt, men jeg var i den grad smertepåvirket i [flere] uger og kunne slet ikke genkende mig selv i forhold til informationspjecen, hvilket var ved at drive mig til vanvid. | Virkelig godt |
| ✎ | 71 Kun af det følte som lang tid fra undersøgelse/samtale til dato for behandling kom.  | Virkelig godt |
| ✎ | 74 Jeg har fået rigtig god information, når jeg har været indkaldt til svar på prøver.  | Virkelig godt |
| ✎ | 75 Har intet fået fra afdelingen.   | Godt          |
| ✎ | 76 Det var meget dygtige og venligt forklarende læger og sygeplejersker. Men forløbet var ALT for LANGT. []. Vores datter formåede ikke at få sin far indlagt de [] første gange i Skejby. [].  | Uoplyst       |
| ✎ | 95 Manglede information om aktuel plan for undersøgelse/operation. Manglede information om fremadrettet plan for sygdom/behandling.   | Godt          |
| ✎ | 98 En pæn part står på lægesprog, som jeg overhovedet ikke forstår.   | Virkelig godt |

## K-Sengeafsnit

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
8	Blev sendt hjem i en lille taxa (passat stationcar) siddende på forsædet, som forårsagede store smerter, idet jeg sad med et skyllekateter. Jeg skulle hjem til [Vestjylland], som normalt tager ca. små to timer, men var med rundt med tre andre patienter, som først skulle køres hjem, så turen blev på godt tre timer. Det kunne jeg godt have ønsket anderledes, evt. liggende transport. Jeg er tilhænger af, at ekspertisen skal samles på de store sygehuse. Så jeg synes, at patienter fra udkanten har krav på en passende hjemtransport.	Godt
9	Jeg har haft store problemer efter udskrivning med smerter, tissetrang og ubehag. Har efterfølgende været på [afdelingen] to gange, men uden resultat. Jeg blev oplyst om, at der kunne gå [flere] måneder før mine ubehag ville være ovre. Det er jeg utilfreds med, da det giver problemer med at passe mine gøremål. F.eks. kan jeg ikke sidde på en stol ret længe ad gangen. Hjælp?!	Godt
14	Jeg var helt tryk også, da jeg blev udskrevet. I øvrigt oplevede [jeg] en flot gestus fra sygeplejerske NN. Hjælpesom, utroligt venlig og imødekommende. Tak for det. Den slags betyder meget i en sårbar periode i ens liv.	Virkelig godt
15	Det virkede lidt som om, de havde brug for min sengeplads, da jeg skulle hjem. Det benægtede de, og jeg havde da heller ikke problemer, da jeg kom hjem og fik hjælp fra [hjemmeplejen].	Godt
16	Nu hvor det hele er lidt på afstand, kunne jeg ønske, at jeg havde fået mere information om operationens forløb, og ikke mindst om resultatet. Det skulle jeg måske selv have spurgt ind til, men ved udskrivningen mindre end et døgn efter operationen, er man nok lidt for passiv.	Godt
31	Lægen var god til at forklare, hvad der skulle ske. Så jeg er og var godt tilfreds med indlæggelsen.	Godt
39	Af læge NN fik jeg at vide, at jeg ikke burde tage på en bestilt ferie [], hvorefter jeg afbestilte rejsen. Da jeg så sendte forsikringssselskabets afbestillingsanmeldelse [], fik jeg den efter [flere] uger tilbage med meddelelse om, at læge NN og læge NN nu pludselig mente, jeg godt kunne tage af sted. Men da var rejsen både betalt og afbestilt.	Godt
42	Jeg føler generelt, at jeg som patient selv må tage ansvar for min behandling, hvilket afstedkom nogle ubehagelige episoder for både personale, medpatienter og jeg selv. Jeg måtte virkelig irettesætte personalet for at få kontakt til en læge.	Dårligt
43	Jeg har svaret utryk. Men det var på grund af, jeg havde [] og var nervøs for at gøre noget forkert. Det var ikke afdelingens skyld.	Godt
46	Hjemmeplejen burde have kontaktet mig og ikke omvendt, det var svært.	Godt
55	Synes, det er for tidligt at blive sendt hjem.	Dårligt
61	Fik rigtig god information om, hvorledes jeg skulle anvende det materiale, jeg fik med hjem.	Virkelig godt
66	Jeg har været indlagt for [en lidelse], og det [forløb] var jeg ikke tilfreds [med]. Har været indlagt igen, og nu kører det gennem hjemmeplejen, så jeg håber, det hjælper nu. Så indlagt to gange.	Godt
71	I 24 timer efter hjemkomst kunne jeg henvende mig direkte på afdelingen ved behov. Den første uge var ikke sjov herhjemme, og havde jeg valgt at ville kontakte nogen, synes jeg klart, det skulle være afdelingen med deres erfaring og kompetence og ikke egen læge allerede efter 24 timer.	Virkelig godt
74	Jeg kom hjem med kateter i blæren og allerede, inden jeg blev udskrevet, havde sygeplejersken kontaktet hjemmeplejen, og gav os et telefonnummer, så de kunne hjælpe, hvis der var noget, vi ikke kunne finde ud af. [Kort tid] efter vi var kommet hjem, ringede de fra hjemmeplejen med et andet telefonnummer, vi skulle ringe på, hvis vi havde brug for hjælp.	Virkelig godt

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 76 Vi er nu [højt oppe i alderen begge to], og er, tror vi da selv, ikke demente.  | Uoplyst       |
| ✎ | 79 Var meget utryg, da jeg i løbet af natten havde fået feber. Ved udskrivelse [havde jeg] en temperatur på [næsten 39 grader] (bor alene). Der blev bare udskrevet en recept på et middel mod blærebetændelse, som ikke var konstateret.  | Dårligt       |
| ✎ | 80 Lidt utryg, da jeg kun var feberfri i et halvt døgn før udskrivelse [].   | Virkelig godt |
| ✎ | 97 Jeg var selv forberedt på, at der igen kunne opstå komplikationer ( jeg bor alene ude på landet), men fik det indtryk, at lægen havde lidt svært ved at forholde sig til min opfattelse af situationen. Vi enedes dog om, at såfremt der opstod komplikationer, kunne jeg blot henvende mig direkte til afdelingen, hvilket i nogen grad var betryggende. | Virkelig godt |

## K-Sengeafsnit

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

ID	Kommentarer - K-Sengeafsnit	Samlet indtryk
1	Alle var dejlige mennesker. Tak. [Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Som [teenager], der bliver indlagt på en afdeling med hovedsageligt ældre mennesker, er det rart, at sygeplejerskerne også engang i mellem finder tid til bare at snakke! [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Det var en meget positiv oplevelse. Jeg oplevede kun venlighed og hjælpsomhed med søde og dejlige personaler. God mad. Tusind tak. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Jeg kunne godt tænke mig, at der blev gjort bedre rent på sengestuerne. Sengebordet var ikke gjort rent. Der var blandt andet barberskumsrester i skabet, og gulvet blev kun nødtørftig moppet over der, hvor der var frit. Der blev f.eks. ikke moppet under min seng i den tid, jeg var indlagt. [Fysiske rammer]	Godt
12	Jeg vil gerne give stor ros til én bestemt person, som har taget sig af mig EFTER min hjemsendelse og det er NN, hun er SÅ FANTASTISK. [Relationer til personale]	Godt
13	De kan ikke nå alle, med alt det de skal nå. Så er der ikke tid nok at bruge på hver patient, så man må nøjes med et par minutter og så farvel, videre til næste patient. [Pleje]	Dårligt
14	De to første nætter var jeg indlogeret på patienthospitalet. Her fungerede alt også utrolig godt. Tak til alle på hotellet! Jeg er imponeret over den omsorg og varme, man møder på afdelingen. Jeg vil gerne, at alle får en stor tak for jeres måde at være på! [Pleje]	Virkelig godt
15	Afdelingen, jeg lå på, er en fin afdeling med en god stemning. Det eneste, jeg studsede lidt over, var, at ikke alle var klar over, at jeg kom fra en anden stue. Da jeg blev flyttet, følte jeg mig lidt uvelkommen, og det var uheldigt, synes jeg. Jeg havde fået smerter og havde brug for hjælp. Jeg plejer ikke at ringe unødigt. Jeg synes også, det er træls at skulle bede om at få håndklæder og tøj. Det kunne være rart, om der lå noget på badeværelset. [Pleje]	Godt
22	Jeg har været indlagt to gange inden for ca. en måned, hvor jeg sidste gang fik fjernet [noget væv] på grund af kræft. Både sygeplejerske og læger var meget flinke, og jeg fik en rigtig god behandling. [Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Dem, jeg så gøre rent på stuen, var ikke rengøring. Jævning af støvet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
31	Bad og toilet ved stuen bør gøres rent mindst to gange dagligt for forebyggelse af infektioner. Ligeså skift af sengelinned noget oftere. [Fysiske rammer]	Godt
34	Havde dårlig oplevelse efter operationen, idet jeg kom på en stue, hvor en af de andre holdt mig og de andre delvis vågne hele natten. Fik ikke sovet. Jeg gjorde personalet opmærksom på det, men de havde ikke mulighed for at skaffe en anden stue. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
35	Mindre enkeltstuer er nødvendige. Det er komplet umuligt at få sin (meget nødvendige) søvn, når der ligger andre patienter og snorker for fulde gardiner. At skulle undvære sin søvn er meget uheldigt, når kroppen skal komme sig over sygdom og operationer. [Fysiske rammer]	Godt

- 37 I gjorde det rigtigt godt, da jeg endelig blev indlagt efter flere aflysninger. Virkelig godt
- 38 Rent på toilet.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 42 Da jeg vågnede om morgenen, havde jeg smerter. Jeg fik at vide, jeg måtte vente på lægen til stuegang. Ved stuegang henvendte lægen sig kun til de tre andre patienter. Han besvarede end ikke mit "godmorgen". Der kom aldrig stuegang for mit vedkommende, derfor den ubehagelige irettesættelse af personalet.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
- 43 Jeg oplevede, at om aftenen var der nogle misbrugere, der stod af bussen og bevægede sig på hospitalets grund. De var ikke indlagt. Nogle var rimelig høje og en enkelt en smule aggressiv. Godt
- Det gjorde mig utryk, at de vandrede [rundt] på afdelingen inde på hospitalet. En sprættede et af de smukke malerier på gangen op. Jeg savnede at se vagten.
- 44 Altid venlige og lette at samarbejde med. Godt
- 45 Jeg synes, at alle var søde og rare ved mig. Virkelig godt
- 46 Alt var godt. Der var bare det, at hjemmeplejen nok ikke havde fået besked? Godt
- 49 Bedre rengøring af toiletter.  
[Fysiske rammer] Godt
- 51 Der bør være flere enkeltstuer, der kan benyttes, mens man som patient er virkelig dårlig, og der skal kunne være nærmeste pårørende (ægtefælle) tilstede, så længe man ønsker det i den kritiske fase. Der tages for lidt hensyn til larm fra mange besøgende, eksempelvis brug af mobiltelefon, høje råb og skrig. Patient og nærmeste pårørende må være i absolut fokus, mens perifere besøgende må kunne bedes om at dæmpe sig lidt. Her oplever jeg stor berøringsangst fra personalets side.  
[Fysiske rammer, Pleje] Virkelig godt
- 53 Man burde have givet en "sidde ring" med mig hjem til låns. Med operation i "de nedre regioner", var det smertefuldt og umuligt i ret lang tid af gangen, at sidde ned i de første par uger. Så alting skulle foregå liggende eller stående. Værst i starten og mindre og mindre hen ad vejen. Ellers kun respekt og tilfredshed med et godt forløb  
[Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 55 De kunne give den medicin, som man beder om, så man kan sove om natten, og så man ikke ligger i et smertehelvede efter operation. Dårligt  
[Kvalitet i behandling]
- 56 Bedre lægeinformation, så der ikke er misforståelser i forløbet.  
[Kommunikation og information] Godt
- 58 Hvis det skal have nogen hygiejneværdi at have tv-fjernbetjening i pose, så bør posen skiftes, når fjernbetjeningen overgives til anden patient.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 59 Elendig rengøring. Kommer ikke i hjørner og kroge. Der lå ofte nullermænd efter rengøring.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- 60 Efter operation kørt til en tom stue uden kontakt til sygeplejerske eller klokken. Råbte højt efter hjælp efter noget tid.  
[Fysiske rammer] Godt
- 61 Efter hjemsendelse havde jeg nogle gange behov for at ringe og få lidt vejledning. Jeg fik rigtig flot betjening.  
[Kommunikation og information] Virkelig godt
- 64 Tage det op med smækkede døre. Det forstyrrer ens nattesøvn. Sæt nogle tætningslister i dørene, eller gummilister, til glæde for mange. En god nattesøvn er vigtig for ens sundhed og dermed ens velbefindende.  
[Fysiske rammer] Virkelig godt

69	Toiletforholdene. Man bør kunne bruge et toilet-baderum med direkte adgang fra stuen. [Fysiske rammer]	Godt
70	11 dråber vand og en svaber er ikke nok til at gøre et gulv vådt. PS. Hjørnerne i stuerne burde være runde. Eneste kritik "økonomi". [Fysiske rammer]	Virkelig godt
71	Det var en særdeles god oplevelse at være patient hos jer. STOR tilfredshed og ros til alle :-)	Virkelig godt
72	Manglende information om forsinket operation. Manglende information fra læge ingen udskrivelse. Grunden kan være en lille operation []. [Kommunikation og information]	Dårligt
74	Jeg har fortalt til alle, der gad høre på mig, at hele forløbet fra CT skanning [] til sidste svar [] har været rigtig godt tilrettelagt, både i K Ambulatoriet og på Afdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
77	En god stemning.	Godt
79	Afdelingen kan helt bestemt gøre indkaldelse og modtagelse bedre. Jeg var indkaldt fastende [om morgenen] og blev kørt på operationsstuen [om eftermiddagen]. I alle de timer sad min [påstående] og jeg og ventede. Ingen henvendte sig til os, og vi måtte selv gøre opmærksom på, at vi var der. Man ikke en gang kiggede på os. Var det pga. noget akut, ville det selvfølgelig være ok, men man burde henvende sig til os. [Jeg har flere forskellige lidelser]. Aftenvagten (NN) var den eneste, der tog sig lidt af tingene. [Kommunikation og information]	Dårligt
82	Først og fremmest rengøring. Så sløj, som den er, må den rumme smittefare. Dernæst havde især lægerne, i mindre grad sygeplejerskerne, nogle gange kun orienteret sig overfladisk om mit tilfælde. Men mange sygeplejersker var trods travlhed virkeligt venlige. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Uoplyst
84	Jeg var godt tilfreds med behandling og indlæggelse. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
86	Jeres WC og bad er ikke handicapvenlige (jeg sidder i kørestol). [Fysiske rammer]	Godt
88	På afdelingen og [ved] hjemsendelsen var alt godt. Derefter var jeg på en anden afdeling. Alt var fint og godt, men jeg savner en efterfølgende opfølgning efter ca. to-tre uger. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
89	Jeg tror ikke, at det handler så meget om afdelingen, men mere om sygehuset generelt. Men MADEN er simpelthen så kedelig, uinspireret og uden saft og kraft. Jeg spiser ikke kød og det undrer mig at man i år 2013 har så svært ved at lave vegetarmad (har de andet end ratatouille?). Jeg ved godt, at der er mange ældre mennesker, der helst vil have det traditionelt. Men det ændrer ikke på MIN oplevelse, og at jeg tabte mig mere end nødvendigt under indlæggelsen. [Pleje]	Virkelig godt
93	God til påstående.	Godt
95	Bedre planlægning/koordinering til operation. Ventetid bør være mindre end otte timer. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
96	Det er meget beskidt på alle sygehuse. Rengøringen er mangelfuld. Man har fundet ud af, på hvilke sygehuse at man kan gøre rent uden vand og sæbe, det klarer man med en mikroklud???? Det er langt fra i orden!!! [Fysiske rammer]	Godt
97	Jeg overværede en samtale mellem en sygeplejerske og en medpatient lige inden, at han skulle gennemgå en større operation. Sygeplejersken udviste stor empati og medfølelse over for vedkommende, hvilket rørte mig dybt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
98	Rengøring af gulve kom ikke ind i hjørnerne. [Fysiske rammer]	Virkelig godt



