

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling  
for planlagt indlagte patienter på  
Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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: 78 41 40 54

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling .....	5



# 1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afdelingens patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens planlagt indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	206
Besvarelser fra patienter:	131
Afdelingens svarprocent:	64%

### **Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

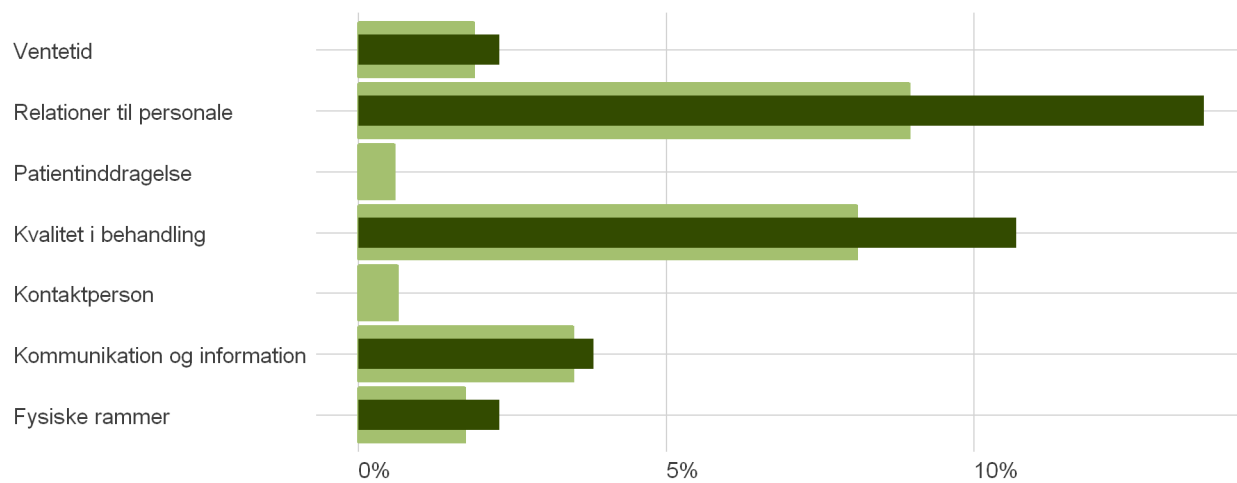
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under "Samlet indtryk" kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

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





## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - L1 Sengeafsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
3	Modtagelsen til forundersøgelser dagen før operationen var fin. Jeg ville gerne have vist på forhånd, at jeg skulle møde ind klokken syv dagen efter til operation.	I høj grad
10	Lidt bedre info [fra] når man er ankommet, til man skal undersøges/opereres og bagefter. En læge skulle informere mig efter forløbet. Det skete ikke. Sygehus skulle ringe seks uger efter operationen, men det skete ikke. Måtte få egen læge til at informere Aarhus om dette. Troede jeg skulle til opfølgende kontrol. Det er ikke sket, trods jeg har gener og derfor stadig er på stærk medicin. Egen læge har skrevet til sygehus om dette.	I høj grad
11	Venlig og professionel atmosfære, da jeg kom op på afdelingen. Forløb efter aftalen.	I høj grad
21	Når man bliver indkaldt til [om morgenen], og er den første der ankommer i venteværelset efter lang transporttid på halvanden time, kan det ikke passe, at jeg ved forespørgsel får at vide at jeg er nr. fem på listen, og først kommer i behandling kl. 13:30. Jeg har svært ved at forstå, at der kan være fire akut tilfælde før mig, jeg mener det er for dårlig planlægning.	I høj grad
37	Meget god i forhold til det, man somme tider hører om.	I høj grad
39	Venlighed fra sekretærens side ville være velkommen!	I høj grad
4	Muligheden for at overnatte på patienthotellet var udmærket.	I meget høj grad
7	Jeg blev indkaldt til [om morgenen] og kom til behandling [tre timer efter].	I meget høj grad
13	Ville da gerne, at man for et stykke brød efter indgrebet, når man har været fastende.	I meget høj grad
16	Alt OK.	I meget høj grad
18	Det ville være rart med et fastsat tidspunkt for operationen.	I meget høj grad
22	Jeg blev modtaget rigtig godt, og personalet var også rigtig venligt og tog godt imod mig.	I meget høj grad
24	Der var ingen ventetid. Kun lidt efter, at jeg have fået en seng, inden jeg skulle ned til operation.	I meget høj grad
42	Blev som altid modtaget rigtig godt, og det hjælper på nervøsiteten med et venligt ansigt.	I meget høj grad
43	Alt var som det skulle være. Ok.	I meget høj grad
48	Ingen kommentarer til modtagelse, men ca. seks timers ventetid på [det jeg skulle have ordnet].	I meget høj grad
51	Kort ventetid er ok.	I meget høj grad
52	Modtagelsen og indskrivning ok, men ventetiden til operation var to en halv time. De havde ingen seng til mig efter indskrivningen, så jeg sad på en stol ude på gangen, indtil jeg blev hentet ned til operation. Der fik jeg en seng, og der fik jeg først udleveret det tøj, som jeg skulle have på under operation.	I meget høj grad


54	Meget professionel og omsorgsfuld modtagelse.	I meget høj grad
31	Der var indkaldt mindst fire patienter til samme mødetid. Det vil give ventetid. Der blev serveret morgenmad for indlagte patienter lige op ad venteområdet. Det er ubehageligt at møde fastende til servering af morgenmad for andre.	I nogen grad
35	Manglende orientering om, hvornår hvad skulle ske.	I nogen grad
44	Der manglede mere forhåndskendskab til journalen.	I nogen grad
45	Jeg skulle møde fastende [tidligt om morgenen], jeg spurgte undervejs, om jeg var glemt. Jeg blev ikke oplyst om, hvorfor der var ventetid, måtte selv spørge flere gange. Ca. [syv en halv time senere] kom en læge og sagde, at det var min tur. Lang ventetid.	I nogen grad
50	Jeg blev modtaget af en sød og omsorgsfuld sygeplejerske. Hun gjorde sit arbejde, som hun skulle. Hun sendte bud efter den læge, som de troede skulle operere mig dagen efter. Han vidste åbenbart ikke, han skulle operere mig næste dag [] og virkede sur over dette. Han var direkte uforskammet, for da han havde forklaret mig om operationen og risikoen, kunne han se, jeg blev berørt over dette. Og hans eneste kommentar til det var, at det stod mig jo frit for at tage min taske og gå hjem. Det kostede mig mange tårer, da jeg kom over på patienthotellet og blev alene. Heldigvis kom han slet ikke næste dag. Det gjorde derimod en fantastisk læge, som, også nu bagefter operationen, har taget sig godt af mig. Nogle læger burde have et kursus i at opføre sig ordentligt overfor andre mennesker.	I nogen grad
1	Travlhed og for lidt plads og få sygeplejersker.	I ringe grad
14	Havde fået de forkerte oplysninger om tid, hvor, vejning, blodprøver. Det var meget forvirrende.	I ringe grad
25	Meldte min ankomst [om morgenen] til personale der bad mig sætte mig, og vente på at blive tildelt en seng. Efter en halv time kommer der en og spørger om en andens navn, hvortil jeg igen oplyser mit navn og får den besked, at jeg er på en seddel i en anden gruppe. Jeg venter nu i tre timer, uden der kommer nogen og spørger efter mig. Jeg går derfor til sekretæren [om middagen], og siger mit navn igen, og om jeg er glemt. Nej siger hun, du står som nummer to til operation, og du skulle gerne have fået en seng og snakket med personalet. Det har jeg ikke, og hun vil med det samme finde noget personale. Der kommer en sygeplejerske efter ti minutter, og jeg får udleveret tøj og [bliver] henvist til min seng. Hun fortæller, at jeg desværre er blevet glemt, da jeg ikke stod registeret på sygeplejerskens seddel til dagens operationsprogram, men kun hos sekretæren. Ti minutter efter jeg har fået min seng, bliver jeg sendt af sted til operation, så trods problemerne gik det alligevel.	I ringe grad
28	Jeg har meget dårlig ryg, nakke og i det hele taget slidgigt i hele kroppen. Har brug for [en speciel madras], det skulle være skrevet i min journal, men alligevel ringer jeg ind dagen før, for at være sikker på at få en sådan, men alligevel oplever jeg flere gange, at den ikke er klar og sidste gang blev der sagt, da jeg ringede dagen før, at nu måtte de se, om de havde tid til at få en [sådan madras] op.	I ringe grad
27	Jeg kom uanmeldt, da jeg har en stående indlæggelse på afdeling L1, og pludselig havde fået meget høj feber.	Ikke relevant for mig
49	Var til scanning, men da jeg havde været dårlig i nogle uger, gik jeg til Afdeling NN og blev indlagt på Gastroenterologisk Afdeling med det samme	Slet ikke
8	Har ikke været indlagt, men til en undersøgelse, som jeg var meget tilfreds med. Fik en god behandling.	Uoplyst
26	Da jeg er i venteposition på at høre fra afdeling L1 angående operation, tænkte jeg at vente til senere. Har været på afdelingen nogle gange og [er blevet] modtaget og behandlet af et meget venligt personale. Undrer mig blot over at skulle møde [tidligt om morgenen] og ikke tale med nogen før [en times tid efter]. Jeg kommer [langvejs fra].	Uoplyst

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - L1 Sengeafsnit	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
10	For lang ventetid, og for lidt eller ingen information.	Ja
11	På stuegang forvekslede lægen mig med en anden Patient. Dette rettede han en halv time senere.	Ja
14	Havde fået af vide, at jeg skulle møde [om morgenen] [i efteråret] på L1, fordi jeg skulle vejes og have taget blodprøver. Det skulle jeg slet ikke. Jeg skulle møde ind [om formiddagen] på Dagkirurgisk Afsnit. Jeg mødte ind som aftalt, [om morgenen], og snakkede med L1, som så henviste mig til Dagkirurgisk Afsnit. og da jeg kom derover, var døren låst, og døren blev først åbnet [en halv time senere]. Sygeplejersken var sød og undskyldte på vegne af L1, og jeg tog det med ro. Jeg havde jo en operationstid [om formiddagen]. En sygeplejerske kom og spurgte mig om forskellige ting, og spurgte om de måtte ringe til mig [et par dage efter] for at høre, hvordan jeg havde det. De har aldrig ringet. De forskellige sygeplejersker, som jeg havde med at gøre, ved ingenting om [indgrebet]. Jeg er glad for, at jeg kunne klare mig selv, fordi sygeplejerskerne, ikke havde tid til at hjælpe mig. Det må være frygtelig frustrerende at arbejde på L1. Alle har alt for travlt.	Ja
23	Min operation blev hele tiden udskudt ([]) med den begrundelse, at der var travlt.	Ja
25	Blev ikke modtaget som forventet til trods for, at mødetidspunkt var overholdt. Jeg var nemlig blevet glemt den dag. Ventede i [flere] timer på at snakke med personale og få en seng.	Ja
28	Jeg skulle have ballonudvidelse [], og de havde ikke den større ballon, som skulle bruges. De måtte bruge en mindre, så jeg skulle ind igen et par uger efter pga. af det.	Ja
35	Der sivede galdevæske ud i bughulen.	Ja
36	Jeg oplevede lækage ved det [dræn] jeg havde fået lagt, samt stærke smerter en dag da galden løb ved siden af []. Efter anlæggelse af et større dræn har jeg ikke haft den slags gener. Jeg har den ene dag skulle have injektioner med antibiotika, og dagen efter var det alligevel lige meget.	Ja
41	Var gjort klar til undersøgelse på operationsafsnit. Efter lang ventetid blev det aflyst på grund af ferie og personalemangel.	Ja
44	For lidt opmærksomhed på sårhelingen. For lidt opmærksomhed på smertefuld forstoppelse. Kunne det ikke have været forebygget ?	Ja
50	Jeg er usikker på, hvad i mener med fejl. Da jeg kom op fra operationen [om eftermiddagen] lagde jeg alene i tre timer, inden en sygeplejerske spurgte til min tilstand. Jeg lagde i sengen i to hele døgn, inden jeg kom op. Jeg fik heller ikke tilbudt at få børstet tænder. Kom derfor hjem med [irritation], som jeg stadig dør med. Jeg ved godt, at jeg selv kunne have spurgt, men sygeplejerskerne har så travlt og gør alt det, de kan.	Ja
51	Da jeg kom ned på operationsstuen, sagde de at jeg skulle have haft pamol inden jeg kom der. Da jeg kom på afdelingen efter opvågning blev jeg mødt af en sur sygeplejerske, da jeg havde meget ondt i skulderen efter operationen, spurgte jeg om det var muligt at få et par pamol, [hvortil] hun svarede, at det hjalp ikke noget, jeg skulle bare ud af sengen og røre mig. Det var ok med mig, og hun kobled mig fra drop og smed en nethandske, jeg kunne tage på. Efter denne episode så jeg ikke mere til dagpersonalet, dette var til middag. Ingen kom og fortalte, at der var kaffe og drikkevarer på gangen. Hvis jeg havde haft det mere skidt efter operationen, og ikke set nogen i tre timer, var det da godt der kom søde aften personale. Bortset fra denne ene sygeplejerske som nok havde haft en dårlig dag, var de øvrige søde og hjælpsomme. I øvrigt spurgte aftenpersonalet om jeg ikke var blevet tilbudt pamol efter op. Hvilket jeg kunne svare nej til.	Ja
53	Skulle ifølge egen læge have haft udleveret en tang fra hospitalet, til at fjerne clips fra operati-	Ja

onssår. Hvis det er tilfældet, fik jeg det i hvert fald ikke.

-  54 Jeg skulle ved udskrivelsen have haft udleveret blodfortyndende medicin til 28 dage for at modvirke blodpropper efter min operation. Jeg blev udskrevet uden at få medicinen udleveret. Da jeg dagen efter udskrivelsen ringede og gjorde opmærksom på den manglende medicin, arrangerede personalet, at jeg kunne hente det på et nærliggende sygehus i regionen. Ja

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - L1 Sengeafsnit	Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?
3	Jeg blev dårligt informeret, angående hvad der skulle ske imellem forundersøgelsen og indlæggelsen.	I høj grad
9	Fik ikke information om smertestillende medicin, der var ordineret via apoteket. Da jeg ikke vidste, at der var ordineret medicin, hentede jeg det heller ikke på apoteket og indtog det ikke.	I høj grad
11	Fik først den endelige resultat, da jeg talte med læge NN efter udskrivning.	I høj grad
30	Jeg fik det rigtig dårligt efterfølgende, og det var jeg ikke blevet informeret om.	I høj grad
36	Jeg har manglet information [om] pleje af [drænet], og om der var nogle restriktioner i forbindelse med løft og aktiviteter. Det svar venter jeg stadig på. Jeg var meget dårlig ved første udskrivelse, og kunne ikke ret meget, der kunne jeg godt have brugt at vide, om jeg kunne få noget hjælp af f.eks. hjemmeplejen.	I høj grad
37	Har fået en meget god behandling, idet det også var en weekend, jeg var indlagt.	I høj grad
45	Hvis man spurgte en ansat om noget, fik man ikke svar, hvis ikke man var "hendes" patient.	I høj grad
52	Det var ok. Fin behandling.	I høj grad
16	Ingen uklarhed. Alt OK.	I meget høj grad
24	Der var ikke nogle der spurte, om jeg have snakket med dem fra andet sygehus til kontrol.	I meget høj grad
10	Der var ikke meget samarbejde mellem patient og personale, og pludselig skulle jeg hjem uden at have talt med en læge om forløbet.	I nogen grad
15	Har ikke så meget og sige ud over tak til læger og sygeplejerske. Har ikke haft halsbrand siden operationen. Det er helt fantastisk. Savner dog information omkring genoptræning, tak.	I nogen grad
25	Blev opereret [i efteråret], hvor jeg var gravid []. Dagen efter operationen snakker jeg med sygeplejerske og læge om muligheden for tilsyn af en jordemor og en eventuel scanning af den lille, så jeg ved, at den har det godt. Det kan de godt forstå, og de kontakter Skejby angående dette, og jeg skal derud til kontrol. Jeg spørger ind til muligheden for transport og får det svar, at jeg skal tage bussen eller en taxa for egen regning. Inden jeg kan tage derud, skal mine forbindelser skiftes, og jeg skal snakke med sygeplejersken inden udskrivelsen. Men koordinatoren kommer inden for [kort tid], efter det er besluttet, at jeg må tage hjem og siger til mig: Du skal sidde på gangen, da vi skal bruge din seng nu til en anden patient. Hvortil min sygeplejerske siger, at nu må i lige vente til der er skiftet forbindelser og lavet en ordentlig udskrivelse, hvortil der bliver svaret, at det skal være nu. Tager eget tøj på og sætter mig og venter i en stol []. Inden jeg gennem sekretæren får en taxa, der kører mig til kontrol på Skejby.	I nogen grad
44	Ingen information om håndtering af mulige problemer, efter udskrivelsen. Fik stafylokokinfektion og ti dage med pillebehandling. Bagefter, syv dage med intravenøs behandling. For sen information om mulighed for diæt.	I nogen grad
14	Normalt samler sygehuset alle dem, som skal gennemgå Gastric bypass-operationer den samme dag, hvor man har mulighed for at tale med alle læger, narkoselæger, sygeplejersker og diætister. Det troede jeg også, at jeg skulle. For det første havde de sendt mig, både på mail og sms, en forkert etage, jeg skulle ind på, [på dagen]. Jeg skulle møde [om morgenen], kom [tidligere] og gik og ventede på at blive indkaldt. [En time senere] gik jeg rundt for at finde nogle, som kunne hjælpe mig. Da jeg endelig fandt nogle, der kunne hjælpe mig, skulle jeg gå ned på L1, og da jeg kom derned, kom jeg bare bag i køen. Da [der var gået et par timer] kom jeg ind til	I ringe grad

en sygeplejerske, derefter ind til en læge, blev sendt til blodprøvning og til [anden] afdeling for at få dagen på operationen. Tilbage til L1, og der ventede jeg på at komme til at tale med læge NN, som skulle operere mig. Hende ventede jeg på i [flere] timer, og diætisten havde ferie. Helt igennem en rystende oplevelse uden nogen form for struktur. L1 lovede at få diætisten til at ringe til mig inden operationen [i efteråret]. Jeg ringede selv [flere] gange for at rykke, og til sidst ringede hun uden for hendes arbejdstid, stresset og dagen før operationen. Det er bare ikke i orden og slet ikke i forhold til, hvad jeg skulle spise og drikke dagen efter, jeg kom hjem.

- |      |   |                       |
|------|---|-----------------------|
| ✎ 20 | <p>Personalet var [] rigtig søde og imødekomende, de fleste af dem. De havde bare alt for travlt. Om natten under indlæggelsen havde jeg det rigtig skidt fysisk og kastede op, og der følte jeg virkelig, jeg manglede noget personale, som havde tid til "lige at tage sig lidt af mig". Dertil kommer, at det ville have været rigtig rart, hvis fx en sygeplejerske havde sat sig ned om aftenen og spurgt om, hvordan jeg havde det efter operationen, såvel fysisk som psykisk. Jeg blev sendt hjem dagen efter operationen, men følte mig ikke klar til at komme hjem. Der ville det have været rart, hvis nogen havde taget en snak med mig om, hvorvidt jeg følte mig klar til at komme hjem, og at der i det mindste havde været lidt mere tid til lige at snakke med mig i forbindelse med udskrivelsen.</p> | I ringe grad          |
| ✎ 42 | <p>Jeg er endnu ikke blevet ringet op af den læge, der plejer at ringe med resultatet af undersøgelsen, og det kan jeg ikke helt forstå, da det er lang tid siden nu ([undersøgelsen var i september]).</p>   | Ikke relevant for mig |
| ✎ 47 | <p>Hovedproblemet for mit forløb var ventetiden: fra jeg mødte op til indlæggelse og blodprøvetagning m.v. dagen inden operationen. Jeg ventede tre timer før samtale med sygeplejerske. Fra jeg mødte op til operation om fredagen [om morgenen] til operationen fandt sted [seks timer senere]. Og dagen efter hvor jeg ventede fire/fem timer på stuegang, så jeg kunne udskrives.</p>   | Ikke relevant for mig |

## Kirurgisk Gastroenterologisk Afdeling L

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

ID	Kommentarer - L1 Sengeafsnit	Var det samlede forløb godt tilrettelagt?
5	De kunne godt have fortalt mig, hvornår der var spisetider, og hvor man skulle hente maden. Jeg kunne også have brug for lidt opmærksomhed. Alt drejede sig om de andre patienter. Jeg var lukket helt ude, ingen tv eller vindueslys. Alt var spæret for, følte mig helt alene i verden. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
6	Personalet er generelt søde og venlige, selv om de er pressede. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
16	Indkaldelse til ultralydsscanning var over to måneder (planlagt til [efteråret 2015]), hvilket jeg fik foretaget på andet sygehus to dage efter, jeg modtog indkaldelsen. [Ventetid]	I høj grad
17	De kunne godt [give] SVAR på prøven noget hurtigere, jeg ventede syv uger og måtte rykke [flere gange]. Det er ikke rimeligt. [Ventetid]	I høj grad
28	Sørge for, at du har mulighed for et eller andet at spise, [når du har været i narkose]. Der var intet. Ikke en gang frugt eller chips, som plejer at ligge på vognen på gangen. Har været meget tilfreds med NNs håndtering af hele mit forløb. Han skal have ros. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
37	Jeg syntes, det var et meget godt forløb i henhold til, at jeg samtidig har et amputeret ben.	I høj grad
38	Meget venlig og rar atmosfære. Søde sygeplejersker NN og anden NN, altid lyttende og søde :-). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Gode og venlige sygeplejersker. Gode samtaler med lægerne. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
24	Der var altid nogle søde sygeplejersker der. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
33	Jeg har fået en [operation] og ved, at der var en mere samme dag som mig. Jeg syntes måske, at man skulle have lagt os på samme stue, så vi kunne have lidt nytte af hinanden. [Fysiske rammer]	I meget høj grad
40	Altså det var godt derinde synes jeg, altså der var virkeligt varmt nogen af dagene, men det blev der fundet en blæser for. "Rigtig varme sommerdage". Der var en sygeplejerske NN, der gjorde det bedre end de andre. NN er "en sød ung dame". Hun var virkelig god og kiggede ind til én tit for at være sikker på, at alt var som det skulle være, og var bare meget mere omsorgsfuld end de andre. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
51	Sygeplejerskerne skal holde øje med patienterne når de kommer fra opvågning, og være opmærksomme på, om de har smerter. Fortælle, hvordan afdelingen fungerer angående mad og drikkevarer. Personalet skal altid være venlige og se patienten. Jeg var udsat for en enkelt sur sygeplejerske, og det er jo desværre altid den dårlige behandling som fylder. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Mere information og mere lægesamtale efter forløbet. Jeg blev syg halvandet døgn efter og måtte behandles på et andet sygehus, hvor de nærmest intet vidste om mig, mit forløb og min medicinering. Journalen kom først senere. Jeg kunne ikke få lov til at se den. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
20	Jeg synes, det var imponerende, hvor godt humør mange af sygeplejerskerne var i, til trods for hvor travlt de havde. Det var dejligt at opleve, men samtidig må jeg også sige, at jeg oplevede	I nogen grad


afdelingen som utrolig travl og med meget lidt tid til omsorg for den enkelte patient. Det virkede meget mekanisk og samlebåndsagtigt. For eksempel skulle jeg være på flydende kost efter operationen og kunne kun spise meget lidt. Morgenen efter operationen kom en sygeplejerske med en stor skål yoghurt med en spiseske i. Der ville det have været rigtig rart, at der lige havde været lidt omtanke i forhold til, hvilken operation jeg lige havde været igennem, og at jeg, i og med at jeg led af voldsom kvalme, havde svært ved at overkomme en så stor portion med en spiseske. Det oplevede jeg som et eksempel på, at der er for lidt tid til at se på den enkelte patient og tage individuelle hensyn.

[Relationer til personale/Pleje]

- 25 Husk at modtage deres patienter så man ikke venter i fire timer på personale og en seng. Samt bedre afslutning på forløb, når man skal videre til andet sygehus, skal man selv sørge for transporten dagen efter en operation. Samt ikke give følelsen af, at man er i vejen den dag, man skal udskrives, fordi de har brugt ens sengeplads til en ny patient, inden man er udskrevet og fået besked og skiftet forbindinger.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 26 Der har været lange venteperioder, hvor jeg ikke vidste, hvad der skulle ske. Men var vel nok forberedt lidt på et langt forløb.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 29 At informationer gives videre. Som i mit tilfælde [opereret] og efter syv dage videresendt til et andet sygehus. Der blev jeg meget syg, og var i flere timer i en kritisk tilstand af en uopdaget [diagnose] [].  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 30 Det ville være en god ting at informere om symptomerne efter undersøgelsen  
[Kommunikation og information] I nogen grad
- 46 Mødte fastende [om morgenen], og blev sendt hjem [om eftermiddagen]. Skulle møde igen [næste morgen], hvor jeg blev opereret. Efter operationen talte jeg IKKE med en læge. Næste formiddag blev jeg sendt hjem med besked om, at lægen havde udskrevet mig i journalen! Jeg kunne ikke komme til at tale med en læge. Bad om [smertestillende tabletter], som jeg havde fået om natten pga. stærke [smertes] i skulderen. Men nej, sagde sygeplejersken, på trods af, at jeg knapt kunne komme op af sengen.  
[Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 50 Mere personale for alle sygeplejersker gjorde alt, hvad de kunne. Jeg var heldig at have en sidekammerat, som kunne hjælpe mig de første døgn jeg var indlagt, ellers ville jeg have følt mig som Palle alene i verden.  
[Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 52 [Personale] på afdelingen tog rigtig godt imod mig ved første indlæggelse på Afdeling L, L1 sengeafsnit, Aarhus. Hun fortalte om forløbet til mig og min mand, da jeg er en meget meget nervøs person. Min mand fik lov til at følge mig hele tiden, det satte jeg stor pris på.  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 19 Indkaldelsen til operationen var ikke entydig: Vi kan tilbyde dig en tid, til indlæggelse og operation, fredag [på en bestemt dato], og du opereres den følgende mandag. Det ville have været rart, hvis det havde fremgået af brevet, at man efter undersøgelserne sendes hjem, og møder fastende mandag morgen. Modtagelsen af sygeplejersken var kold og upersonlig. Man bliver ikke budt velkommen til afdelingen, og et varmt håndtryk eksisterer ikke på afdelingen. Ved optagelsen af sygeplejersjournalen var øjenkontakten mellem os næsten ikke-eksisterende. En tygegummignaskende sygeplejerske var kun optaget af sin skærm, og ikke af patienten. Hvis computerbordet blev drejet, så bordet havde bordenden mod væggen, kunne sygeplejerske og patient sidde overfor hinanden, på hver sin langside, og have øjenkontakt med hinanden indimellem. Sygeplejersken kendte ikke til spørgeskemaet, som jeg havde udfyldt med angivelse af smertepunkter. Hun sagde, at det var til lægen. Lægen ville heller ikke have skemaet eller skemaet, der hedder patientens egenjournal. Han var uforstående overfor begge skemaer, og ville give mig dem tilbage. Jeg ville heller ikke have dem! Hver morgen fik vi ny sygeplejerske på stuen. Det ville have været godt og høfligt, hvis hun havde præsenteret sig med navn og sagt: "Jeg er jeres sygeplejerske i dag". Operationsresultatet er jeg godt tilfreds med, og den læge NN, der opererede mig, har jeg den største respekt for. TAK for det.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 34 Det drejer sig ikke om jeres afdeling, så måske er det ikke relevant for besvarelsen, men mine tidligere oplevelser på andet sygehus har slet ikke levet op til, hvad jeg kunne forvente. Slet ikke



- 35 Læse min journal selv om den er lang og undlade at sige sådan her: "Hvad vil du gøre NN, når du er derhjemme og ikke selv kan tage [din] temperatur?". [] En anden sagde, da jeg spurgte, om hun ville hjælpe mig på toilettet, at det ville hun godt. Spurgte hende så, om hun ville tørre mig, hvis jeg ikke selv kunne, [hvortil hun] svarer, at jeg kan blive stående lige så længe, som du er på toilettet, men jeg nægter at tørre dig []. En anden [sygeplejerske] var således. En sygeplejerske NN kom ind, snakkede og spurgte en ældre [] patient, om hun altid havde så smukt gråt hår. Jeg skulle have tiet stille, men sagde så, at mit grå hår var kommet af kemo, hvorefter hun sagde: "Ja, hverken du eller jeg har da fået lidt kemo, så vi kunne få gråt hår". Jeg græd det meste af natten. Det gør ondt, når jeg sidste år gennemgik to brystkræftoperationer og har voldsomme mén efter behandlingen. Har været indlagt [flere] gange på det sidste år. Mest med bivirkninger og følger af min sygdom. [Jeg har] bl.a. haft mange lungebetændelser, været i respirator osv. Har ikke haft kræfter til genoptræning, [hvilket har givet] en del kropstivhed, men sygeplejerskerne kendte ikke journalen og mit forløb. Magen til uforkammethed skal man lede længe efter. Håber da, at de får en reprimande for den elendige behandling, og nej det er ingen undskyldning, at de har travlt.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 44 Mere vejledning for tiden efter indlæggelsen. Mere opmærksomhed på "underordnede" problemer, de har også indflydelse på helbredelsen. Enkelte sygeplejersker var rigtig gode, smertelindringen var perfekt.  
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]
- 11 En professionel afdeling med et venligt professionelt personale.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 12 Måske med tilrettelæggelse af tidspunkter. Jeg skulle møde i Aarhus [om morgenen] (fra [anden by] fastende [i en time]), og kom først ind [til] behandling [om eftermiddagen]. Det kunne måske [være blevet] gjort lidt anderledes, især da jeg har en handicappet mand [], som jeg skal tage hensyn til med pleje og pasning.  
[Kvalitet i behandling]
- 14 De skal forberede sig noget bedre og finde ud af, hvorfor patienten er på sygehuset, og hvad de må og skal have at spise og drikke (mere personlighed).  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 23 Plejepersonalet var utrolig imødekommende og venlige. Det kunne have været meget ønskeligt, at tale med den samme læge hver gang således, at der kunne bevares en form for kontinuitet i sygdomsforløbet og for at undgå diverse misforståelser.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 31 Jeg var indlagt til gastroskopi i forbindelse med udredning []. Jeg synes, at modtagelsen og indlæggelsessamtalen forløb godt og med et højt fagligt niveau. Selve gastroskopien med modtagelse af læge NN og anden læge NN samt andet personale var særdeles professionel og omsorgsfuld. Ligeledes var opholdet i opvågningsen også af meget høj faglig og omsorgsfuld standard. Derimod var selve opholdet på afdelingen på en firemandsstue præget af mindre kaos. Der var træk fra vinduerne, meget slidt med huller efter stikkontakter osv., kun ganske beskedent udvalg af mad uden hensyntagen til, hvad man kan synke []. Et meget stort rend af personale, til tider mere end ti forskellige på stuen. Godt, at der bliver bygget nyt.  
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
- 32 Meget godt tilfreds med hele opholdet, men det er virkelig dårlige madrasser, da jeg har dårlig ryg.  
[Fysiske rammer]
- 36 Det ville være super rart med stuegang om morgenen/formiddagen. Jeg har utallige gange måttet vente (og faste imens jeg ventede) på, hvad lægen havde at sige. Nogle dage fik jeg først besked om, hvad der skulle ske kl. 22. De var meget hurtige til at sige, at jeg skulle faste, fordi jeg skulle til den ene eller anden undersøgelse. Men knap så hurtige til at give besked, når der skete ændringer. Jeg fastede rigtig mange dage []. Man kunne tydeligt mærke, at sygeplejerskerne havde nok at se til. De nærmest løb for at nå det hele. De fleste formåede at fortsætte med at være søde og rare trods travlhed. Der er nogle stykker som bare var så fantastiske og som tog sig tid til de spørgsmål jeg havde, og forsøgte at få lægerne i tale, når jeg brokkede mig. Hurtigt lærte de mit navn at kende og flere kan huske det, når jeg blev genindlagt ugen efter. Det betyder utrolig meget at blive spurgt ind til og husket, det skal de have stor ros for. Når jeg havde smerter, var de der med det samme med smertelindrende medicin.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]

-  45 Kunne være rart med mere oplysning omkring ca. ventetid. Personalet var søde nok. Da vi kørte hjem, sagde jeg til manden, at næste gang jeg skal tilbringe en hel dag på sygehus, vil jeg skrive en hel lille historie om, hvad der foregår på et Sygehus, når man er en flue på væggen.  
[Relationer til personale/Pleje, Ventetid] Uoplyst

