

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på
Kirurgisk Afdeling P
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

© 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 akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	292
Besvarelser fra patienter:	177
Afdelingens svarprocent:	61%

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/.

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 [].

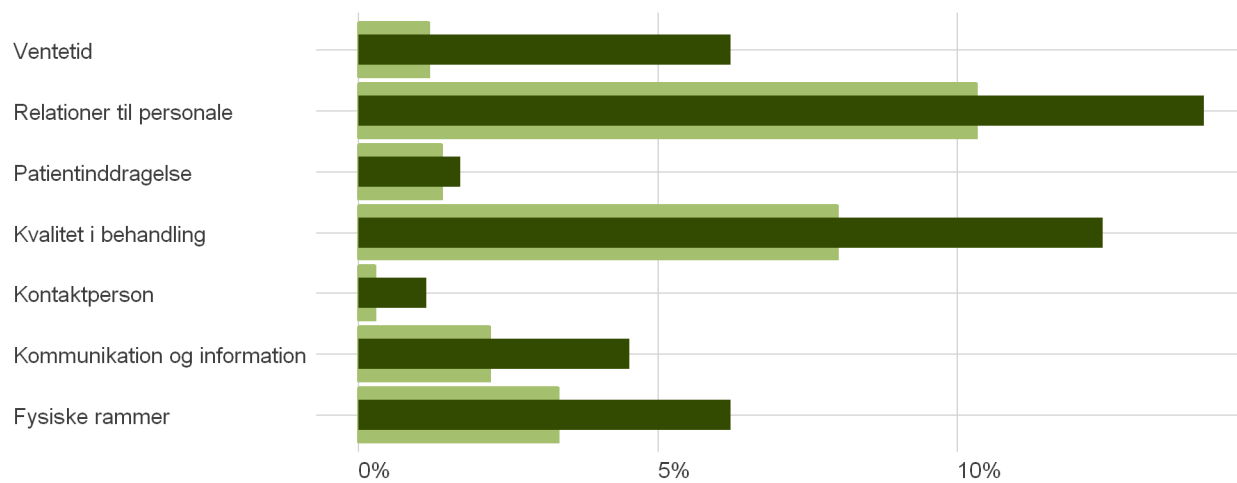
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Pvisit	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
13	Jeg blev overført via taxi fra Tage Hansens gade til Kirurgisk Afdeling og kom om aftenen, hvor der er færre personale, men de der var tog pænt imod mig.	I høj grad
15	Blive bedre til at tage godt imod.	I høj grad
16	Jeg oplevede, at sygeplejerskerne og lægerne havde alt for travlt. Da jeg ikke havde voldsomme smerter, da jeg blev indlagt, betød det ikke så meget at skulle vente, men jeg synes, de gør det godt (sygeplejersker og lægerne). Men der er brug for flere folk!	I høj grad
7	Rigtig god modtagelse og hurtig behandling.	I meget høj grad
8	Jeg har bestemt ikke noget at klage over. Mange tak for rigtig god behandling.	I meget høj grad
10	Fantastisk oplevelse. Har overvejet at skrive til afdelingen. Oplevede ro, nærvær, hjælpsomhed og forståelse fra alt personale. Blev især også meget positivt overrasket over den tålmodighed, der blev udvist ved den [ældre] dame, som lå på samme stue. Hun blev håndteret så flot af personalet. Alle dem der kontaktede hende, havde kræfter til at berolige hende. Hun kunne ikke selv huske hvorfor hun var der og sådan noget. Det gjaldt alle der var i kontakt med hende, læger, sygeplejerske, ergo- og fysioterapeut. Dejlig positiv oplevelse.	I meget høj grad
9	At det mere tydeligt fremgik, hvor man skulle henvende sig, når man ankom.	I nogen grad
12	Det var OK.	I nogen grad
17	Set i bakspejlet ift. min [situation] er det ikke tilfredsstillende, at jeg blev sendt hjem dagen efter, at jeg i første omgang blev indlagt til observation []. Vi har læst os til, at der i rigtig mange tilfælde er atypiske smerter. Jeg havde atypiske smerter, men blev alligevel sendt hjem. Så måske observationsperioden var for kort. Jeg oplever, at man havde for travlt med at sende mig hjem. Især da jeg samme dags aften var nødt til at tage på hospitalet igen. Søgte igennem hele aftenen at komme i kontakt med en læge på hospitalet, men blev aldrig ringet op af den læge, som skulle ringe mig op. Så jeg mødte til sidst uanmeldt op pga. uudholdelige smerter.	I nogen grad
20	Det ville være en rigtig god ide at forsøge at samle de yngre patienter sammen. Det var rigtig uhyggeligt at skulle ligge på stue med en på over 90, der havde blodprop, første gang, man blev indlagt på et hospital.	I nogen grad
1	Jeg blev første gang modtaget af en sygeplejerske, ret hurtigt, men ventede fem timer på at blive tilset af en læge.	I ringe grad
2	Jeg synes, at den information, jeg fik vedrørende selve operationen, egentlig var meget begrænset. Jeg ankom, som en læge havde opfordret mig til, tidligt om morgenen, hvor hverken sygeplejerske eller læge kunne fortælle mig, hvornår det ville blive min tur. Det blev først mig [flere timer senere], hvilket, jeg synes, er alt for længe, taget i betragtning af at jeg i al den tid havde været fastende.	I ringe grad
3	Synes, det var lidt spild af tid og penge at indlægge mig, lå i to timer ca. Ventede på en læge i halvanden time, inden han kom, tilså mig i ti minutter og lod mig udskrive. Hvis bare man havde været undersøgt først og fået at vide, at det ikke var slemt, så havde de sparet indlæggelse og sygeplejerske. Selvfølgelig er det fint, det fungerer herhjemme, men følte, de godt kunne have brugt tiden på en lang vigtigere person end mig ;-).	I ringe grad
19	Søde, dygtige og lyttende. Det var dejligt at blive behandlet som et voksent menneske. Det var dejligt at blive taget alvorligt.	Ikke relevant for mig

	5	Fin modtagelse af sygeplejerske, men alt for meget ventetid. Og dårlig information om, hvornår jeg kunne komme til/lægen kom.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280		Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
	15	Super god behandling, både lægefagligt og sygeplejemæssigt! Jeg var 100 procent tilfreds. Men lidt grænseoverskridende at dele stue med en sød syg MAND.	I høj grad
	17	Alt gik fint!	I høj grad
	18	Har åben indlæggelse.	I høj grad
	35	OK.	I høj grad
	3	Jeg kom til akutafdelingen sidst på formiddagen og blev taget godt imod. Blev hurtigt undersøgt og fik noget smertestillende. De var i tvivl om, hvad der var galt. Ved 16-tiden fik jeg scannet abdomen. Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg skulle opereres, men de vidste ikke, om det var kommunehospitalet eller Amtssygehuset (begge i Aarhus). Efterfølgende fik jeg at vide, at jeg havde hul på tarmen, og det ville blive en kikkertoperation i første omgang, men det kunne være, at Amtssygehuset skulle ind over, hvis der skulle fjernes et stykke af tarmen eller laves en koloskopi. Jeg følte mig godt behandlet og godt orienteret.	I meget høj grad
	6	I det store hele var ankomst og modtagelse rigtig fin. Vi kom til at køre til den forkerte indgang, men blev låst ind af en sød sygeplejerske, som fulgte os op til den rigtige afdeling. Jeg kunne godt tænke mig, at der havde været mere information omkring, hvad der skulle ske. Jeg lå lidt og vidste ingenting.	I meget høj grad
	7	Oplevelsen for mig var, at det hele foregik meget professionelt.	I meget høj grad
	19	Det var godt.	I meget høj grad
	20	Jeg er [i 60'erne], og det var første gang, jeg var indlagt på hospitalet. Jeg blev vel modtaget med respekt og værdighed. Jeg beundrer personalet deres faglige kompetencer og faglige stolthed. Har kun rosende ord.	I meget høj grad
	22	Meget kompetent modtagelse.	I meget høj grad
	23	Blev behandlet rigtig fint hele vejen, mens jeg var indlagt.	I meget høj grad
	36	Det var en klar besked om, at hun ikke kunne gøre mig kræft fri, men at hun kunne fjerne tumoren [].	I meget høj grad
	12	Jeg blev sendt på skadestuen af min læge, og de sendte mig videre til kirurgiske afdeling med besked om, at jeg skulle tilses af en læge NN. Da jeg ankom til afdelingen blev jeg indlagt med besked om, at jeg skulle opereres, hvilket kom noget bag på mig. Først efter to timer blev jeg tilset af læge NN, der kunne fortælle mig, hvorfor og hvordan jeg skulle opereres.	I nogen grad
	25	Mit første møde med hospitalet [om sommeren]. Skulle møde fastende [om morgenen], og på dette tidspunkt var der ikke mødt hverken læger eller sygeplejersker. Derefter fik jeg at vide, du er nummer tre i køen, så [det] blev om eftermiddagen inden jeg kom til. Så det kunne nok være, man blev temmelig sulten. Så mit førstegangsendtryk er ikke noget at skrive hjem om. Håber bare det ikke sker for andre, for jeg syntes det er under al kritik.	I nogen grad
	30	Jeg var meget imponeret over den fine behandling. Til UG med kryds og slange.	I nogen grad
	5	Jeg skulle selv betale for taxa fra vagtlæge til sygehus. Hvad nu, hvis der er en, som ikke har nogle penge på sig? Sygeplejerske glemte at bestille taxa. Jeg skulle sidde og vente lang tid, indtil jeg gik ind til hende. Og jeg måtte ikke gå, sagde lægen. Jeg var helt alene. Og der stod ikke tydeligt, hvilken afdeling, jeg skulle komme til. En porter kørte mig rundt og ledte efter, hvem der ventede på mig. Havde frygteligt ondt og kravlede i en tom indgang en fredag aften. Det var ikke særligt sjovt. Personale på akutafdeling og læge og porter var alle søde og dygtige. Desværre var der ikke nogen om morgenen, da jeg skulle blive udskrevet. Følte, at jeg blev forladt. Ingen sygeplejersker snakkede med mig, inden jeg tog hjem. Jeg skulle finde en på	Slet ikke

gangen til at få fjernet nålene i min hånd. Det er meget forskelligt fra person til person, hvordan man passer sit arbejde. Hvis man har ikke lyst og hjerte til at passe de syge mennesker, så skal man lad være med at tage det job. Trods alle de små ting, er jeg taknemmelig og føler, at jeg fik en god behandling på min sygdom. Tak.

ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
✎ 4	Ikke optimalt at ligge på seksmandsstue med meget lidt plads. Uro hele døgnet. Oplevede en meget sur sygeplejerske først på natten. Havde [flere] gange rykket i snoren for at få hjælp, og efter ca. ti minutter var der intet sket. Fik mig kringlet ud af sengen og fandt kontoret, hvor personalet holdt til. Bad om hjælp og sagde, at jeg havde bedt om hjælp [flere] gange ved hjælp af snoren. Fik bare et surt svar om, at de sandelig havde travlt, og jeg måtte vente. Er ikke i tvivl om, at de selvfølgelig havde de travlt, men nu var det jo fordi, jeg havde brug for hjælp i forhold til min sygdom, og [jeg] var meget usikker på, om det var alvorligt eller ej. Selvom man er presset, kan man godt tale ordentligt.	I høj grad
✎ 15	Fagligt og særdeles venligt personale, rigtig god oplevelse.	I høj grad
✎ 24	Fantastisk behandling ved Akutmodtagelsen. Sødt og kompetent personale.	I høj grad
✎ 1	Tak, jeg følte mig tryk og i gode hænder.	I meget høj grad
✎ 2	Blev overflyttet fra afdeling NN, så jeg var inde i systemet, og skulle på anden afdeling for yderligere behandling. Jeg blev flyttet liggende med ambulance, så jeg var i gode hænder hele vejen til stedet. Her blev jeg lagt på stue og overvåget af sygeplejerske konstant. Jeg kan ikke bidrage med forslag, da jeg ikke føler, der skal gøres forbedringer.	I meget høj grad
✎ 6	Sygeplejersken kom straks. Herefter så jeg først en sygeplejerske efter ca. tre en halv time. Lægen kom efter fem timer. Alle var venlige og kompetente.	I meget høj grad
✎ 7	God behandling og omsorg hele vejen igennem forløbet.	I meget høj grad
✎ 22	At man fortrinsvis talte med samme læge og sygeplejerske.	I nogen grad
✎ 27	Jeg kan kun skrive, at jeg generelt mærker travlhed på afdelingen. Jeg har været indlagt på den pågældende afdeling mange gange igennem årene og det er ikke blevet bedre, tværtimod.	I nogen grad
✎ 29	Jeg havde fået en ambulans tid, men kom først til [senere]. Dvs. en ventetid på [flere] timer til en uproblematisk operation der tog 30 min.	Slet ikke
✎ 26	[]. Jeg blev godt modtaget og har ikke noget af klage over.	Uoplyst

Kirurgisk Afdeling P



Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Pvisit	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
4	Jeg var diagnosticeret med en nyreinfektion. I virkeligheden havde jeg en blindtarmsbetændelse, hvilket blev opdaget for sent, og organet bristede. Jeg er taknemmelig for den pleje, jeg modtog, men ved dokumentation af fejl, vil jeg gerne sige, at jeg fortalte lægerne, ved hver given lejlighed, at både min far og bror havde blindtarmsbetændelse, og at familiehistorien var, at vores journaler var usædvanlige steder. Da dette i mit tilfælde også gjorde sig gældende, ledte det til en forkert diagnose.	Ja
17	Jeg blev sendt hjem, selvom jeg faktisk havde blindtarmsbetændelse.	Ja
6	Da jeg kom ind på sygehuset, fik jeg at vide, at det var det forkerte sygehus jeg blev kørt til. Men der skete ikke mere ved det, og jeg blev på det sygehus jeg var ankommet til.	Nej
19	Brev til andet sygehus om kikkertundersøgelse blev skrevet, men ikke sendt, før jeg spurgte, om der var sket en fejl. Fejlen blev rettet straks.	Nej
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
13	Mine scanningsbilleder blev ikke set på til lovet tid. De kunne enten ikke findes, eller også havde den læge, der gik stuegang, ikke været til stede ved morgenkonference. Der gik for lang tid inden endelig beslutning om operation. Til trods for at der var blevet konstateret afklemning af tarm. [Over en uge] hvor min tilstand kun blev dårligere. Kunne ikke spise eller holde mad i mig. Kastede alt op af det sparsomme, jeg forsøgte at spise. Dette er ikke beskrevet i notaterne. Og det undrer mig. Ikke god nok information i forbindelse med indtagelse af kontrastvæske og den efterfølgende ventetid. Inden scanning. Skulle vente [en del] timer efter at have drukket væsken. Dette ville være en relevant oplysning at give patienten. Har påtalt dette til personalet. Når man er meget dårlig med kvalme, opkast og småtspisende vil det været ønskeligt, at der serveres små portioner mad. Dette skete ikke altid, selv om det blev ønsket. Skulle flere gange bede om fast medicin, som blev glemt at give til tiden. Drop blev flere gange ikke skyllet, og så virkede de ikke, når de skulle bruges. Oplevede, at personalet havde meget travlt.	Ja
16	Grunden til at jeg overhovedet blev indlagt akut på Afdeling 280 var at jeg, til trods for større morfinbehandling i både rygkateter og pilleform over flere dage, var blevet udskrevet med smerter og uden nogen form for medicin og vejledning to dage før efter en større tarmoperation fra samme hospital. Dette kunne kroppen ikke tåle, og jeg blev derfor på blot to døgn voldsomt dehydreret og "systemet" gik i stå. Dette blev også karakteriseret som en betydelig fejl, da jeg blev akut indlagt igen på Afdeling 280.	Ja
28	Komplikationer i forbindelse med udefrakommende infektioner. Herunder høje infektionstal og feber. Fik orientering inden operationen om, at varigheden ville være 10 til 14 dage, men jeg har nu et sygeforløb på omkring [flere] måneder.	Ja
9	Det havde ikke noget at gøre med afdelingen, men min egen praktiserende læge, som jeg føler ikke tog min sygdomstilstand alvorligt nok og derfor endte det med, at jeg blev akut indlagt.	Nej
12	Efter jeg blev opereret første gang, var det ikke den læge, der havde opereret mig, der skulle	Nej

fortælle mig om, hvordan operationen var gået. Og selvom hun var inde og tjekke min journal en ekstra gang, kunne hun ikke fortælle mig, hvorfor jeg skulle komme igen tre dage efter for at blive opereret igen []. Samtidig fik jeg ikke fyldestgørende oplysninger omkring smertelindring.

25	Manglende kommunikation med andet sygehus.	Nej
26	Personalet glemte at bestille mad til mig. Jeg skal have speciel kost. Der var ingen mad til mig på trods af, at min mor havde kontaktet afdelingen og talt med en sygeplejerske, som lovede at bestille maden til næste dag. Jeg fik ingenting at spise, så min mor måtte hente mad til mig.	Nej
29	Jeg havde store smerter og var derfor på smertestillende et par dage, hvorefter det blev antaget, at jeg havde abstinenser. Det havde jeg bestemt ikke (har prøvet at have det før i forbindelse med operation og indlæggelse med meget medicin). Jeg følte mig næsten behandlet som en misbruger.	Nej
33	Jeg følte, at sygeplejerskerne var meget grove, og de misinformede os. Jeg havde fastet en hel dag, hvor jeg ikke kunne spise noget i de timer, jeg var indlagt, indtil jeg blev opereret. Jeg har aldrig nogensinde oplevet en så dårlig behandling, plus de fik min pårørende til at justere mit drop, som jeg havde i hånden, hvor der nemt kunne have gået et eller andet galt i forhold til den væske, jeg fik.	Nej
11	Man undersøger ikke, om patienten har "andre sygdomme". Jeg har store ødemer i [kroppen], som svulmer mere og mere op. Selvom jeg har været indlagt hos læge [mange] gange i 2014, har man aldrig gjort noget ved det før nu. Man har vel kun kureret det, som man var indlagt for og kureret mine ødemer. Altså manglende tværkontakt mellem de forskellige afdelinger. Hvis der havde været tværfaglig kontakt, ville man for længst have gjort noget for mine ødemer. De volder mig meget besvær. Den er stor.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
5	Ved operationen skulle urinleder og tyndtarm skilles ad. Herved blev det nødvendigt at fjerne noget af tyndtarmen, idet den blev utæt, så jeg fik en ny stomi.	Ja
8	Blødningskomplikationer efter tarm resektion.	Ja
13	En forkert mad til frokost. Der var en afløser på madudlevering. Det er meget vigtigt, at personalet er opmærksomme på maden, da en defekt stomi er lig med en uges ekstra sengeophold.	Ja
20	Endte på afdelingen på grund af en alvorlig lægefejl. Fejlen skete på andet sygehus.	Ja
1	Jeg ved ikke, om man decideret kan kalde det en fejl. Ved CT-scanningen gættede de først rigtigt navn i tredje forsøg, hvorefter jeg fik at vide, at nu ville de scanne mit hoved. Hertil svarede jeg, at jeg synes, de skulle kigge på maven, da jeg havde en [].	Nej
9	Blev udskrevet for tidligt, hvilket medførte genindlæggelse mindre en to døgn efter. Under indlæggelse af sommerfugl til intravenøst medicin rodede personalet i begge hænder for at finde egnet åre. [De] glemte, at der var bundet op i højre arm, da de stod og ledte efter egnet åre i venstre hånd. Dette medførte, at højre overhånd og håndled hævede op til tredobbel størrelse, hvilket medførte store smerter samt fuldstændig sort hånd og underarm (sprængte blodkar/ blå mærke).	Nej
12	Burde være indlagt på [anden afdeling], hvorfra man kunne hente mig til undersøgelse. Den pågældende afdeling er ikke indstillet på gamle folk, kun på patienter, der er selvhjulpne. Ingen "hjælpende hånd".	Nej
18	Jeg fik et indtryk af, at lægen ikke havde set min journal, eller kun en meget lille del. Jeg er klar over, at personalet er under hårdt tidspres, men det er ikke betryggende som patient at skulle fortælle lægen, at den af ham foreslåede medicinbehandling ikke kan tåles pga. indtagelse af andet medicin. I dette tilfælde grundet relativt nylig blodprop i hjertet. Som sidebemærkning	Nej

kan jeg ikke lade være med at tænke på, om det anvendte journalsystem gør det urimelig tidskrævende at finde de relevante oplysninger fra tidligere behandlinger. Det burde i så fald ændres. Mit ophold på Afdeling P var næppe mere end en time. Jeg blev overført fra AKUT Afdelingen på Nørrebrogade. Jeg mindes ikke at have fået noget væsentligt nyt på Afdeling P, så jeg kan ikke forstå, hvorfor udskrivningen ikke skete fra AKUT Afdelingen. Det havde da alt andet lige været billigere for sygehusvæsenet.

-  27 To gange kom de og bad mig indtage noget medicin, som var ordineret til mig, men det var meget gamle ordinationer, og det havde de ikke været opmærksom på. Meget tit fik jeg ikke svar på spørgsmål, de skulle videre med, det glemte de på vej ud af døren. Rigtig meget forskelligt personale og nye forklaringer til nyt personale, eller også havde de ikke lige nået at læse om patienten. Der gik som regel lang tid, inden der kom personale, når vi ringede. Man kunne komme i tvivl om, om klokkesystemet virkede. Jeg synes ikke, arbejdsmoralen er, hvad den har været. Det har jeg tit ligget og tænkt på og fulgt arbejdsgangene på tæt hold. Har haft lyst til at sende en klage de sidste to indlæggelser, men ved jo godt, hvordan systemet er i dag, og at vi skal spare endnu mere, det er jo katastrofalt. Nej
-  28 Jeg blev udskrevet efter et døgn til trods for, at jeg havde høj feber og stærkt udslæt og på ingen måde var i bedring. Dette resulterede i endnu en akutindlæggelse fire dage efter med en betændelsestilstand, der var tydeligt forværret. Ved anden indlæggelse oplevede jeg stærkt divergerende holdninger hos lægerne på baggrund af samme data. En læge ville standse behandlingen efter to dage, men havde ikke læst journalen. Næste læge ville forlænge behandlingen yderligere to dage, da der tydeligt var behov for det. Kun pga. min egen intervention blev den første læge opmærksom på sin manglende opmærksomhed på data i journalen. Uoplyst

Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Pvisit	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
25	Jeg har været indlagt på grund af observering af en mulig blindtarmbetændelse, men jeg vidste fra starten, at det ikke var det, der udløste smerterne. Problemer med nyrer og blærer, som jeg har haft i flere år. Der var bare ingen, der ville høre på det, jeg havde at sige, og jeg blev kun undersøgt på grund af blindtarmen. Da den var ok, blev jeg udskrevet, men problemet var jo ikke løst.	I høj grad
12	Der gik lang tid fra jeg kom ind, til jeg blev tilset af en læge.	I nogen grad
14	Jeg måtte selv gøre opmærksom på, at jeg skulle tale med en læge efter mit indgreb. Sygeplejersken var parat til at udskrive mig, men jeg vidste ikke, hvad der var sket på operationsstuen. Jeg fik en udskrift af min journal, men bad om også at tale med en læge, da det kan være svært at forstå medicinske termer som almindelig borger. Jeg fik at vide, at jeg ville blive kontakten telefonisk efter noget tid. Jeg gjorde opmærksom på, at jeg er i udlandet indtil nytår. De skrev min e-mail ned, men jeg har alligevel modtaget en besked i min e-boks om, at jeg vil blive ringet op. Så jeg er i tvivl om, om det er noteret i min journal, at jeg kun kan kontaktes pr. mail.	I nogen grad
18	Manglende information omkring, hvad jeg skulle gøre, hvis smerterne fortsatte. Var indlagt i [efteråret] og her [en måneds tid senere] har jeg stadigvæk smerter og små feber!	I nogen grad
5	Jeg blev af min læge henvist til akutafdelingen, hvor jeg måtte vente [flere] timer på en stue, før en læge kom og kiggede på mig. Sygeplejersken var venlig, men kunne ikke sige, hvornår lægen kom. Det skal siges, at jeg skulle møde fastende, så var meget træt og udkørt efter de timer [var gået]. Så kom lægen, og jeg blev sendt hjem, da de ikke ville operere det alligevel (ikke alvorligt nok), men kigge på det dagen efter. Heldigvis fik jeg tilbudt mad, inden jeg tog hjem. Det var jeg meget glad for. Mødte dagen efter og ventede [et lille stykke tid], før en ny læge kiggede på det og sagde, at det ville gå i sig selv, så blev sendt hjem igen. Har været meget utilfreds med den lange ventetid første dag (især fordi jeg ikke kunne få information om et tidspunkt, hvornår lægen kom), samt at jeg følte ikke, at det var nødvendigt at komme anden dag, hvor jeg fik samme besked, som dagen før.	I ringe grad
7	Fik ikke helt præcist at vide, hvad lægerne havde foretaget!	I ringe grad
2	Manglende information om, hvornår det ville blive min tur. Jeg ankom [om morgenen] og blev først opereret [om eftermiddagen]. I al den ventetid havde jeg ingen idé om, hvornår jeg skulle opereres. Jeg er godt klar over, at man ikke har kunnet give mig et præcist tidspunkt.	Slet ikke
15	Svar fra lægen.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
1	Samtalen med læge NN foregik om natten. Jeg blev vækket og var i øvrigt stadig døsig efter bedøvelsen. Ville gerne have talt med ham, imens jeg var mere bevidst. Så ham aldrig siden. Lægen, der stod for stuegang, [var relativt ny] og talte en del om dette. Det virkede ikke betryggende.	I høj grad
25	Indlæggelsen er beskrevet en gang. Men udskrivelsen foregik via patienthotellet, og der sagde [] sygeplejersken, at jeg skulle tilses af en læge, før jeg kunne udskrives, men det skete aldrig. Endnu en fejl i systemet.	I høj grad
11	Som man var indlagt for og ikke opdaget og kureret min ødem. Altså manglende "tværkontakt"	I meget høj

	mellem de forskellige afdelinger. Hvis der havde været tværfaglig kontakt, ville man for længst have gjort noget ved min ødem. Den volder mig meget besvær. Den er stor.	grad
17	Jeg følte IKKE, at jeg manglede information.	I meget høj grad
20	Ved udredning fandt man nyresten og galde, og man skønnede, at en henvisning til Urinvejskirurgisk Ambulatorium var nødvendig. Man fortalte ikke, at nyrestenen var af en sådan størrelse, at det ville være utilladeligt at fjerne den enten medicinsk eller kirurgisk. Så det resulterede i, at jeg blev overvældet af negative følelser, da jeg fik beskeden. Jeg var chokeret og ikke forberedt.	I meget høj grad
6	Tiden før og under min operation var rigtig fin. Det var et meget professionelt team, som skulle være der under operationen. Efter operationen mindes jeg at have været blevet kørt rundt på flere afdelinger, før jeg til sidst blev lagt på stue med en ældre kvinde med kraftige smerter. Jeg sov derfor ikke hele natten. Jeg blev udskrevet lige efter morgenmaden dagen efter og skulle hjem til en tom lejlighed, det synes jeg ikke er okay. (Dette gjorde jeg selvfølgelig klart for personalet) Jeg havde regnet med, at ligge på sygehuset indtil om eftermiddagen, hvor min mor kunne hente mig. Jeg havde ikke haft mulighed for at snakke med en læge om, hvordan jeg skulle forholde mig efter min operation, og den sygeplejerske, jeg spurgte, havde ikke svaret, men syntes, jeg så frisk nok ud til at gå hjem. Jeg havde smerter længe efter indgrebet, og hvis jeg blot havde fået lidt information om, hvad jeg kunne forvente, havde jeg nok ikke været så bange for, om der var noget galt. Det var altså en lidt blandet oplevelse.	I nogen grad
13	Da det flere gange blev udskudt med at se på mine scanningsbilleder, var der manglende og for sen information. Og det var mange forskellige, der skulle tage stilling. Så jeg blev meget svag, før der blevet taget stilling til operation, hvilket jo har gjort, at det så er en meget svær og langsom proces at komme til kræfter igen. Udskrivelse skete meget pludseligt og hurtigt. Fik plads til rekreationsophold på Hospice. Hvilket er rigtig godt. Men der var lidt kommunikation, der blev glemt. Så jeg fik ikke en detaljeret information som lovet om tid og plan for flytning meget sent.	I nogen grad
26	Det var under al kritik det hele, jeg blev ignoreret, når jeg ringede efter hjælp. Jeg havde stærke smerter. Jeg fik ikke mad, og der var meget beskidt.	I nogen grad
32	Man har efterfølgende en oplevelse af, at der er så travlt, at jeg ikke ønsker at ulejlige dem med yderligere spørgsmål.	I nogen grad
12	Når det er første gang, man skal i narkose, og første gang man er i kontakt med en kirurgisk afdeling, ved man intet. De var meget dårlige til at fortælle om det samlede forløb. Ydermere var det, som om at de antog, at jeg nok vidste, hvordan jeg skulle tage de smertestillende piller, de anbefalede. Fik i hvert fald ikke en særlig udførlig anvisning af, hvor lang tid der skulle gå mellem pillerne.	I ringe grad
33	Jeg har flere gange været til vagtlæge, og hvad der overraskede mig, [var at jeg] havde noget vat inde i såret, som jeg slet ikke var blevet informeret om. Jeg stod og skulle til London, og hvis den var kommet ud af sig selv, og jeg ikke vidste hvad det var, så skulle jeg jo akut på sygehuset. Jeg følte også, at jeg blev misinformeret om, hvornår vi ville komme til, for sygeplejerskerne gav os ingenting at vide. Jeg sad og ventede 14 timer på en operation, plus jeg sad dagen før i 8 timer.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
5	Jeg blev overført til Afdeling V.	I høj grad
9	Personalet på afdelingen oplevede, at et personale fuldstændig havde manglende empati, var resideret uforskammet, både i tale og omgang med både mig og de andre patienter. Oplevede det var så grelt, at jeg på trods af at jeg var rimelig dårlig, måtte påtale det overfor hendes overordnede. Dette medførte for mit vedkommende, at hun resten af min tid på afdelingen ikke havde direkte kontakt med det personale. Jeg synes, det er utilgiveligt, at en afdeling med så dårlige patienter har sådan en ansat. Hun gik langt over stregen, ikke kun over for os patienter, men også i patienternes påhør overfor kolleger (hun havde ikke nogen form for ledende stilling).	I høj grad

- | | | |
|---|---|-----------------------|
| ✎ | 1 Det eneste jeg har kommentarer til er lidt forvirring omkring vagtskifte. "Og du er overført fra [andet sygehus]", var der en, der sagde. Det var jeg så ikke, men det er måske ret almindeligt, når man hurtigt skal sætte sig ind i situationen. Desuden var der en del forvirring om, hvorvidt jeg skulle faste eller ej, men jeg tænker, at det også har været i forbindelse med vagtskifte. Jeg skal også sige, at jeg var mega træt, da jeg først blev indlagt. Og mit blodtryk var temmelig lavt. Så da jeg først fik noget smertestillende, faldt jeg egentlig bare i søvn, og sov bare alt hvad jeg kunne. | I meget høj grad |
| ✎ | 14 Jeg manglede ikke information! | I meget høj grad |
| ✎ | 24 Har efterfølgende været i tvivl om, hvorvidt jeg skulle have medicin efter operationen. Jeg tror, at personalet glemte at give mig en recept. | I meget høj grad |
| ✎ | 23 I [efteråret] var der ingen problemer med udskrivelsen, men da jeg var indlagt [en måned tidligere] og kom på sengeafdelingen, hvor vi var to patienter []. En nat havde den anden patient lavet i sengen, så det var umuligt at opholde sig på stuen resten af natten. Jeg måtte gå rundt på gangen, da hun ikke blev skiftet. Om morgenen blev jeg spurgt, om jeg hellere ville hjem. Jeg synes ikke, jeg skulle straffes, fordi jeg ikke kunne udholde lugten. Patienten blev først skiftet om morgenen, og jeg blev flyttet til en anden stue i modsatte ende. Der fik jeg ikke taget hverken temperatur eller blodprøver mv. Jeg fik at vide, at jeg ikke [...]. | I nogen grad |
| ✎ | 28 Jeg spurgte specifikt ind til bivirkninger ved den antibiotika, jeg skulle fortsætte med, herunder om den gjorde mig sløv eller havde antabuslignende virkning. Jeg blev tydeligt oplyst om, at det ikke var tilfældet. Ved et heldigt tilfælde fortalte apoteket mig ved købet, at jeg skulle være opmærksom på, at medicinen havde stærk antabuslignende effekt op til tre dage efter endt behandling. Det kontaktkort, jeg modtog efter første udskrivelse, viste sig ikke at virke. Telefonnummeret var forkert. Jeg gjorde opmærksom på det, da jeg kom frem til den rigtige. Sekretæren bekræftede, at nummeret på kortet var forkert, og at der var sket en fejl. Ved næste indlæggelse modtog jeg et nyt kontaktkort med samme forkerte telefonnummer. Da jeg gjorde opmærksom på det, fik jeg at vide, at jeg tog fejl. | I nogen grad |
| ✎ | 21 Ventede længe og skulle selv søge informationer. Personalet virkede meget presset og havde ikke tid. | I ringe grad |
| ✎ | 27 Jeg har ikke manglet noget, for jeg er selv meget opsøgende og skal nok finde svaret et sted, men for andre patienter kunne det godt blive et problem. | Ikke relevant for mig |

Kirurgisk Afdeling P

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

ID	Kommentarer - Sengeafsnit Pvisit	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Meget venligt og imødekommende personale! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Bedre information omkring hvad der skal ske, og hvad man skal igennem! [Kommunikation og information]	I høj grad
11	Generelt bedre organisering. At de, som har med patienten at gøre, er så ajour med situationen som muligt. Dette gør, at man ikke oplever "samme spørgsmål" eller samme sætninger igen. Der må være sparring imellem kollegaer vedrørende patienten/borgeren. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad
21	Jeg ventede flere timer på at blive tilset af lægen, da jeg skulle hjem. Det var sent om aftenen, og da lægen kom, var det bare for at sige, at jeg gerne måtte tage hjem. [Ventetid]	I høj grad
9	Hvis jeg skulle sætte en finger på noget, så var det ventetiden efter, at jeg var blevet anvist til at vente på en sygeplejerske. [Ventetid]	I meget høj grad
10	Fantastisk oplevelse. Har overvejet at skrive til afdelingen. Oplevede ro, nærvær, hjælpsomhed og forståelse fra alt personale. Blev især også meget positivt overrasket over den tålmodighed, der blev udvist ved den [ældre] dame, som lå på samme stue. Hun blev håndteret så flot af personalet. Alle dem, der kontaktede hende, havde kræfter til at berolige hende, hun kunne ikke selv huske, hvorfor hun var der og sådan noget. Det gjaldt alle, der var i kontakt med hende; læger, sygeplejerske, ergo/fysioterapeut. Dejlig positiv oplevelse. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
13	Personalet var meget opmærksomme på, at jeg fik noget at spise og drikke. Personalet var meget flinke og gjorde opmærksom på, at jeg endelig skulle spørge om hjælp/trække i den røde snor, hvis jeg fik brug for det. Der var også en sygeplejestuderende med, som gjorde det rigtig godt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
19	Dejlig at møde så megen venlighed, så megen forståelse og så megen tillid til det, jeg sagde om de symptomer, jeg havde. Dejligt at blive behandlet af fagligt dygtige mennesker, der ikke ved bedre, men tager patienterne med i forløbet. Dejlige mennesker og en god oplevelse både før og efter indlæggelse. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
22	Da jeg blev indlagt, var min situation, at jeg derhjemme havde en lille datter på fem måneder, som jeg fuld-ammede. Personalet håndterede det SÅ GODT! Jeg fik min kæreste medindlagt, da jeg selv var for syg til, at jeg kunne tage vare på hende. De fandt hurtigt en babyseng til hende m.m. Og vi fik en tomandsstue, så vi ikke generede nogle medpatienter, når hun f.eks. græd om natten. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
23	Personalet var meget venlige og beroligede mig hele vejen igennem. De tog hensyn til mine ønsker. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
2	Jeg vil gerne rose sygeplejerskerne/lægerne på afdelingen/under operationen for den måde, de håndterede situationen. Alle jeg henvendte mig til var meget venlige, og jeg følte mig hele tiden i gode hænder. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Jeg synes, at de fleste var søde og imødekommende :-)	I nogen grad

26	Jeg har stress, så jeg kan ikke huske så meget. Undskylder.	I nogen grad
5	Være bedre til at informere patienter om ventetider, og hvornår man kan regne med, at lægen kan kigge på en. Det er frustrerende at være uvidende om, hvornår man skal til og hvad præcist, der skal ske. [Kommunikation og information, Ventetid]	I ringe grad
17	Jeg skulle ikke være sent hjem. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
20	Samle de unge sammen og de ældre. Det tror jeg ville hjælpe en del. Ellers var sygeplejerskerne søde og tålmodige. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
24	Jeg ventede [mange timer] timer, før jeg blev undersøgt, hvor jeg måtte faste i tilfælde af operation. Bortset fra dette var jeg tilfreds med undersøgelsen, selvom jeg blev udskrevet med en lidt vag diagnose. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I ringe grad
25	Jeg var i Akut 3 på Aarhus Universitetshospital, Nørrebrogade. Et af vinduerne kunne man ikke lukke 100 procent, derfor var det koldt i rummet. Rummet kunne også trænge til lidt ny farve eller i det mindste et billede/fjernsyn/et eller andet. Det var meget trist, men det var vel ikke en station, hvor folk blev længe. [Fysiske rammer]	I ringe grad
12	Alt for lang ventetid. [Ventetid]	Slet ikke
15	Finde ud af hvordan de var.	Slet ikke
4	Hvis jeg ikke var blevet fejldiagnosticeret, havde det ikke været nødvendigt med indlæggelse, ligesom jeg ikke måtte gennemgå en lang rehabilitering. Om ikke andet så var sygeplejerskerne og den pleje, jeg modtog, fantastisk. Jeg er frustreret over fejldiagnosticeringen, men jeg er meget taknemmelig for den pleje, jeg fik. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 280	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
2	Det eneste jeg syntes er, at rengøringen ikke er i orden, store nullermænd under sengene og skjolder efter spildt kaffe, urin etc. Det er ikke i orden og heller ikke, at der ikke er sengelinned på dynerne. [Fysiske rammer]	I høj grad
3	Jeg følte, at jeg blev taget godt hånd om. De hørte efter, når man fortalte om smerter, kvalme og svimmelhed, og var gode til at tage hånd om det. Jeg følte mig virkelig godt behandlet, og har ikke noget at klage over. En stor ros til alt plejepersonale for deres ro og overskud i en meget, meget travl hverdag. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
7	Ro kunne være meget vanskeligt at få, da jeg en overgang boede på en seksmandsstue. Dette kunne være et irritationsmoment, som jeg tror er medvirkende til et langsommere helbredelsesforløb for nogle. Men udover dette synes jeg, at personalet gjorde et fantastisk stykke arbejde (jeg kunne jo fornemme travlheden). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Hospitalets køkken har lavet mad efter alle forskrifter for patienter på Mave-tarm-afdelingen, men jeg er [], at det var så svært at spise det, dels fordi patienterne var syge (mave-tarm), madden var farveløs og overvarmebehandlet, visuelt så trist, og så smagte det ikke af noget, heller ikke af det, det skulle smage af. Ellers en fantastisk og hurtig udredning, med så empatiske læger og det sødeste personale. Tak for det! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad

- 31 Jeg blev sendt fra én afdeling til en anden, fordi de havde for travlt det første sted (hvilket jo var rart, så jeg ikke skulle vente så længe). Så ved ikke, om modtagelsen havde været anderledes, hvis jeg havde været "det rigtige sted". Men i hvert fald så var jeg der ganske kort, og der havde jeg gerne bare været inde i et mindre undersøgelsesrum indtil blodprøve, temperatur og blodtryk var taget, samt lægen havde tilset mig i stedet for at blive lagt ind på en seksmandsstue og føle sig helt forkert tilpas. Skulle jeg så have været indlagt (fik en åben indlæggelse), så kunne jeg komme på stue bagefter.
[Fysiske rammer]
- 4 De (personalet) har udvist stor professionalisme. Der er for lidt mad at vælge imellem, når man vågner fra narkose.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 8 Meget positiv oplevelse med kompetent, empatisk kontaktlæge.
[Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]
- 10 Meget dygtigt og venligt personale. Under mine mere end 20 dages indlæggelse konstaterede jeg IKKE én eneste gang, at der ikke blev sprittet hænder både ved ankomst og afgang fra stuen, flot klaret. Lækkert og veltilberedt mad. Godt udvalg.
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 17 Alt var fuldt ud tilfredsstillende.
- 21 Ikke alle sygeplejersker overholder almene hygiejniske principper! Når man f.eks. taber noget på gulvet, mens man sætter drop til venflon, så kræver det nye handsker, før man fortsætter. Jeg oplevede flere gange ældre/gamle mennesker blive hjulpet på toilet/badeværelse uden at de var dækket til (gik i bare ben og fri udsigt til underbukser). Det er i min optik personalets ansvar at sørge for behørig tildækning, hvis patienterne ikke selv magter det.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 22 Personalet var altid yderst venlige og hjælpsomme.
- 24 Afdelingen gjorde, hvad de kunne, men visitator [fra en anden kommune] har en meget anderledes forståelse af behov efter operation, og deres støtte er meget mangelfuld.
- 27 Jeg siger mange tak for behandlingen. Jeg er meget tilfreds.
- 36 Det føltes, som om personalet bare var på forkant med det hele. Trods travlhed havde de altid tid til at sidde på sengekanten og tale med mig.
[Relationer til personale/Pleje]
- 1 Jeg ville gerne have været fri for at skulle kæmpe for at blive det sidste døgn på afdelingen. Jeg oplevede et stort pres for at få mig på patienthotellet, men mente ikke selv, at det var forsvarligt og relevant. Jeg ventede (hele dagen) på at blive opereret. Min blindtarm var sprunget, og det var mange timer at vente.
[Kvalitet i behandling]
- 6 Sørg for, at patienter ikke skal hjem til en tom lejlighed på fjerde sal, når de lige har fået fjernet deres []. Sørg for, at patienten får den nødvendige information fra en læge eller sygeplejerske, inden de forlader hospitalet. Generelt var omsorgsarbejdet rigtig godt. Jeg følte mig godt passet på i de få timer jeg fik lov til at være indlagt. Havde dog ønsket at have fået lov til at sove nogle timer, og komme mig over narkosen, inden jeg skulle være alene.
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- 12 De kunne være mere tydelige omkring forløbet og ikke antage, at patienten selv husker at spørge ind. Den første læge NN var rigtig sød og nænsom til at fortælle, hvad der skete, og hvad hun gjorde. Anden gang var det en anden læge NN, som var meget hurtig, og som intet fortalte om, hvad der skulle ske. Efter anden operation vågnede jeg med store [] smerter og mit venstre ben var følelsesløst, hvilket personalet tydeligt ikke vidste, hvad de skulle stille op med, da smerterne ikke stammede fra operationen []. Jeg blev derfor indlagt, men jeg kunne efter et par timer tage hjem igen. Dette står der dog intet om i min journal.
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]
- 13 Beslutningsprocessen vedrørende behandling og operation var for lang. Der var alt for travlt, så

der blev glemt for meget. Måtte flere gange bede om de samme ting. De notater, der er lavet i journalen, er ikke helt i overensstemmelse med min oplevelse af min tilstand, og det jeg gav udtryk for. Der er flere ting, der mangler. Under min indlæggelse skete der en meget tragisk hændelse i min familie. Her var personalet meget meget gode. Men kommunikationen kan blive meget bedre. Den lovede information skal komme, og ikke glemmes. Der skal mere information omkring de forskellige undersøgelser, og hvor længe man skal vente, når en ventetid vides på forhånd. Eksempelvis: Du skal indtage dette kontrastvæske i løbet af en time. Du bliver kaldt til scanning om seks timer, da man skal kunne se, hvor meget, der har passeret. Det handler om forventningsafstemning, og at man ved, hvad der skal ske hvornår. Så mere information de forskellige fagpersonaler imellem. Det er ikke godt nok, at der bliver sagt "det ved jeg sørme ikke, de er nok forsinkede", når det ikke er det, der er svaret!
[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid, Patientinddragelse]

14	Fik mange infektioner grundet dårlig rengøring på stuen. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
25	Synes, at de kunne være bedre til at smertestille. Men i det store hele er de søde og rare de fleste af dem, der arbejder der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	Jeg oplevede, da jeg var indlagt, at der to morgener blev skyllet stomi på en anden patient, lige inden vi skulle spise []. Dette synes jeg er under al kritik, fordi når man i forvejen er tarm opereret og ikke har ret meget appetit. Det ikke fordi det ligefrem hjælper, at der lugter virkelig grimt på stuen. Der burde man kunne køre patienten et andet sted hen. [Fysiske rammer]	I nogen grad
26	Der skal ses på, hvordan man behandler indlagte.	Slet ikke
ID	Kommentarer - Sengeafsnit 260	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
16	Jeg ringede om, at mit bryst var meget hævet og hårdt, men fik besked på at vente til næste dag. Da var det for sent. Jeg blev genopereret to gange og indlagt en uge, og det var ellers en ambulans operation. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I høj grad
17	Jeg har følt mig godt behandlet i forløbet. Blot finder jeg, at jeg blev udskrevet for tidligt, hvilket gjorde mig meget utryg. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
1	Der var da lidt forvirring omkring enkelte ting, men aldrig noget, der gjorde mig rigtig nervøs. Meget venligt personale.	I meget høj grad
2	Jeg har ikke nogle positive/negative bemærkninger til det stillede spørgsmål.	I meget høj grad
6	Venligt og kompetent personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
11	Afdelingen [er] rigtig fin at være indlagt på. Kompetent personale, venlige og hjælpsomme. Både personale og læger. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
13	Sygeplejersker [er] meget opmærksomme og venlige Rengøring meget perfekt. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
15	Den fart og den vilje, der er til at gøre det bedste til trods for manglende ressourcer nogle dage, er fantastisk! Stor ros til teamet. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
24	Mere opfølgning i forhold til det videre forløb. Jeg fik næsten ingen informationer om, hvad der skulle ske efterfølgende. [Kommunikation og information]	I meget høj grad

3	Der er ikke megen omsorg. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
5	En nat havde jeg mange smerter. [Midt om natten] blev jeg flyttet ind i "venteværelset", hvor jeg opholdt mig til [om morgenen]. Det var bestemt ikke optimalt for de andre patienter på en seksmandsstue, der fik ødelagt deres søvn af mig.	I nogen grad
21	Bedre til at informere og mere tid til den enkelte patient. [Kommunikation og information]	I nogen grad
22	Jeg synes, det er for dårligt, at man er seks personer på samme stue, når der samtidig er stor udskiftning. Der var aldrig ro. Samtidig synes jeg, det er for dårligt, at man tager alt hjertemedicin fra én, også det som skulle afhjælpe hjertet, så man lå med en høj puls og aldrig fik at vide, hvad hjertelægerne havde sagt. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
27	Jeg synes, de fleste gør, hvad de kan, men tiden er bare ikke til at gøre det optimalt. Der er for meget stress, og det kan der være mange grunde til. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Sygeplejerskerne gjorde et glimrende stykke arbejde. På trods af høj belægning på stuerne formåede de at skabe et roligt og venligt miljø. Mange skiftende læger med meget divergerende holdninger til behandlingen resulterede i genindlæggelse og et væsentligt længere og unødigt smertefuldt forløb. Der var meget mangelfuld opmærksomhed på de stærke bivirkninger jeg fik af smertelindring og kontrastvæske. Den mest absurde oplevelse var en læge, der ved indlæggelse to bebrejdede mig, at jeg i perioden mellem indlæggelserne ikke havde spist nok smertestillende (Panodil) og derfor selv var skyld i, at sygdommen ikke gik væk og betændelsestilstanden var blevet forværret. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
10	Ventetiden var igen vildt dårlig. 11 timer fastende, trods aftalt tid. [Ventetid]	I ringe grad
18	Jeg blev henvist til egen læge for henvisning til koloskopi. Jeg kan ikke forstå, hvorfor denne henvisning ikke kunne laves af Kirurgisk Afdeling P. Det havde da været en besparelse for både mig og sundhedsvæsenet. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
25	Ventede i 12 timer fra indlæggelse til operation. Fra start var der stor usikkerhed om, det kunne nås pågældende dag, eller om jeg skulle komme igen dagen efter, og vente i uvidenhed igen. Sygeplejersker og læge var meget undskyldende, og jeg tålmodig, men jeg var ikke i tvivl om, at jeg lå som sidste prioritet på afdelingen, på trods af, at indgreb var nødvendigt. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I ringe grad
12	Ingen forståelse for, hvad [blødning] og [flere] dages faste gør ved en gammel svækket krop. Ingen hjælpemidler som på Geriatriisk Afdeling. Dårligt virkende seng, ubehagelig madras. Jeg havde en fornemmelse af at være til ulejlighed. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Slet ikke
29	En ventetid på [mange] timer synes voldsomt for en afdeling, der kun har planlagte operationer. Dette bør kunne organiseres bedre, og kommunikationen, med patienten om forventet ventetid, lader også meget tilbage at ønske. [Kommunikation og information, Ventetid]	Slet ikke
19	Alle, jeg mødte, under min korte indlæggelse, var venlige og imødekomende. Dog var der en klar fornemmelse af ekstrem travlhed, og man måtte vente længe på opfølgning af henvendelse angående vejledning af medicin. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst

