

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for akut indlagte patienter på  
Kir. Afsnit Vest - HEH  
Kirurgisk Overafdeling - HEH  
Hospitalsenheden Horsens**

## **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 DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

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

©DEFACTUM, marts 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordenet tilfredshed.....	12
	Modtagelse .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Patientinvolvering (fortsat) .....	20
	Fejl.....	22
	Servicestandard .....	24
	Smertelindring.....	26
	Info under indlæggelse.....	28
	Udskrivelsesinfo .....	30
	Hjemmepleje .....	32
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	35

# 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 Brugerindvøling, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM 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 afsnittets 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 afsnittets akut indlagte patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	198
Besvarelser fra patienter:	114
afsnittets svarprocent:	58%

**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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside [www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

**Sammenligning med sidste år**

Rapporten sammenlignes med: Kirurgisk sengeafsnit Vest

**Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

### Oversigtsfigur

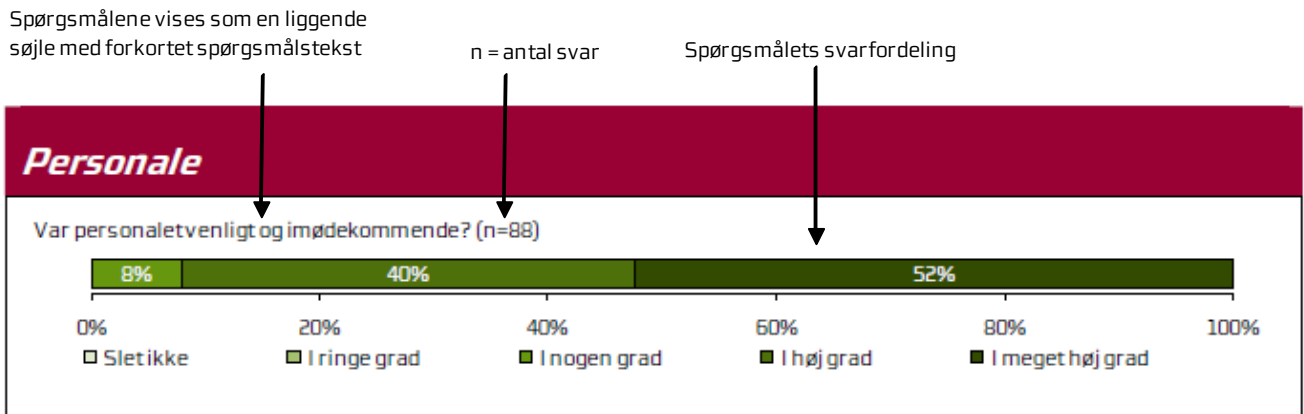
Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets akut indlagte patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

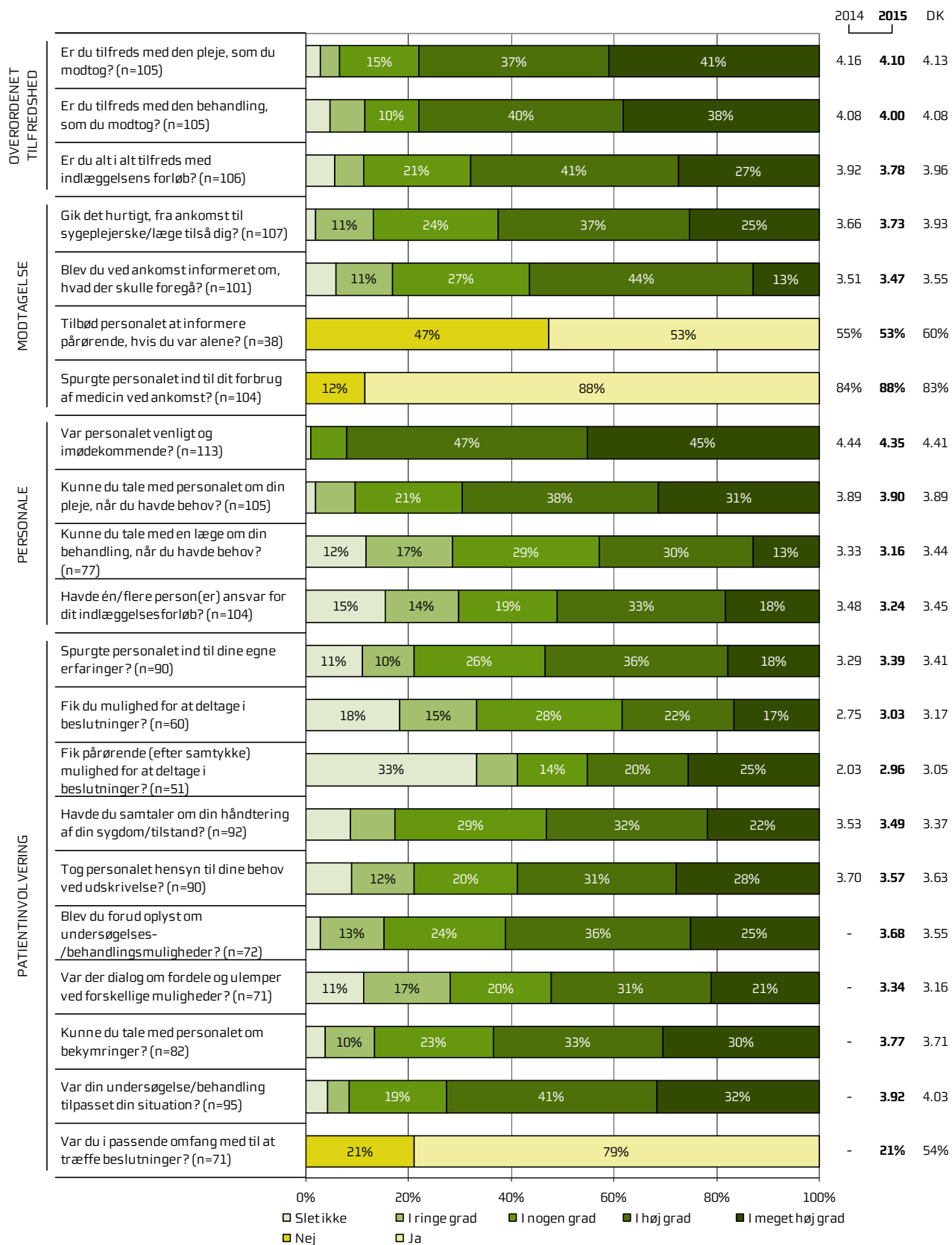
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

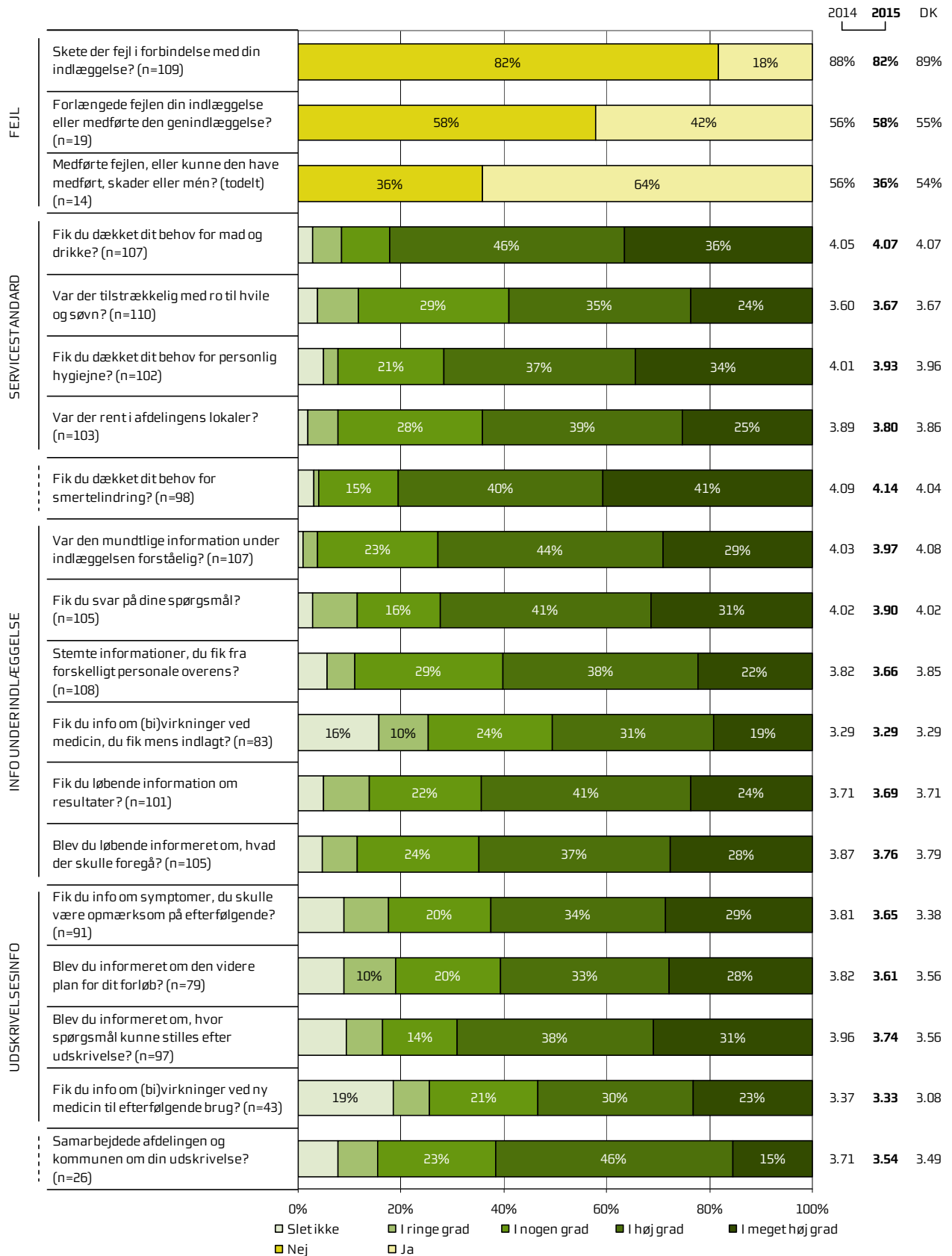
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

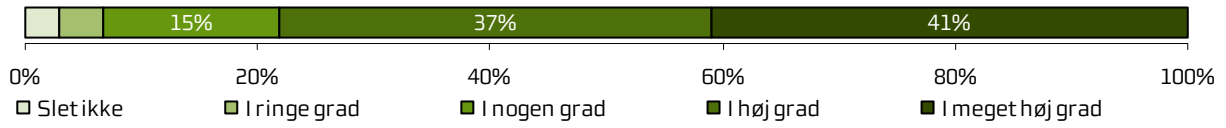
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

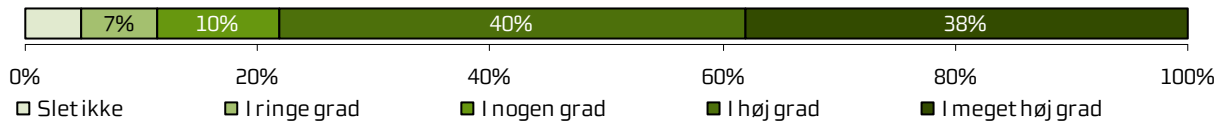
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordenet tilfredshed

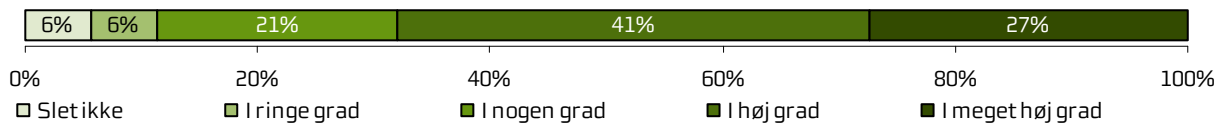
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=105)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=105)



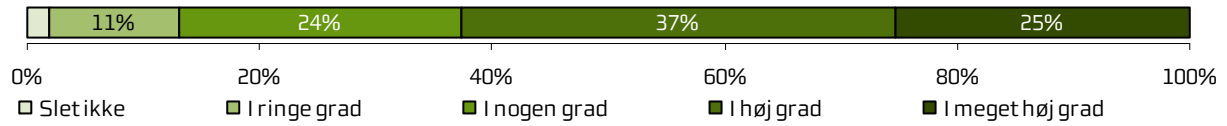
Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? (n=106)



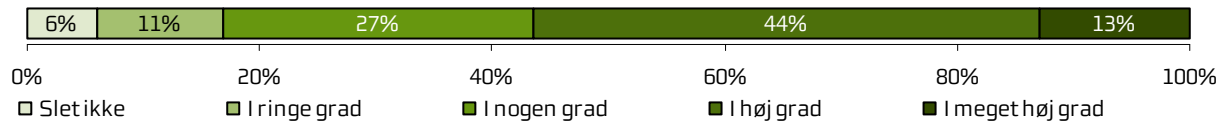
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,1		4,13	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4		4,08	
Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,78		3,96	

## Modtagelse

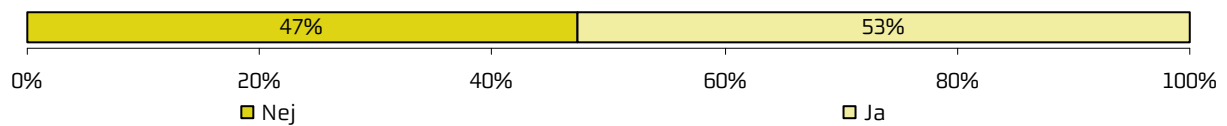
Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? (n=107)



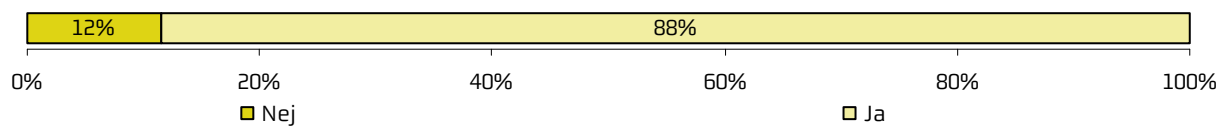
Blev du ved ankomst informeret om, hvad der skulle foregå? (n=101)



Tilbød personalet at informere pårørende, hvis du var alene? (n=38)



Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin ved ankomst? (n=104)

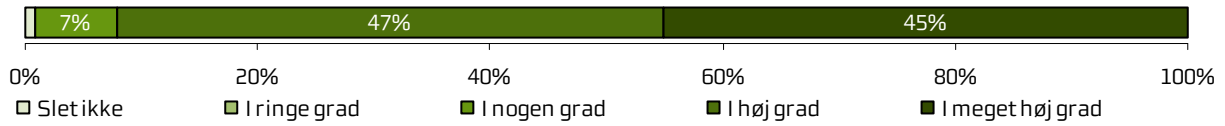




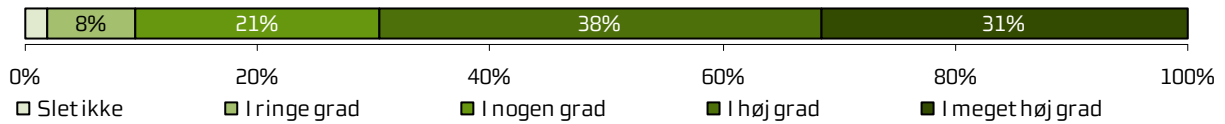
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?	3,73		3,93	
Blev du ved ankomsten informeret om, hvad der skulle foregå ved starten af din indlæggelse?	3,47		3,55	
Tilbød personalet at informere dine pårørende om din situation, hvis du var alene ved ankomsten til sygehuset?		53 %	60 %	
Spurgte personalet ind til dit forbrug af medicin, da du ankom til sygehuset?		88 %	83 %	

## Personale

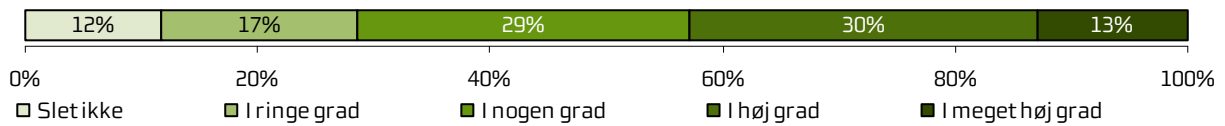
Var personalet venligt og imødekomende? (n=113)



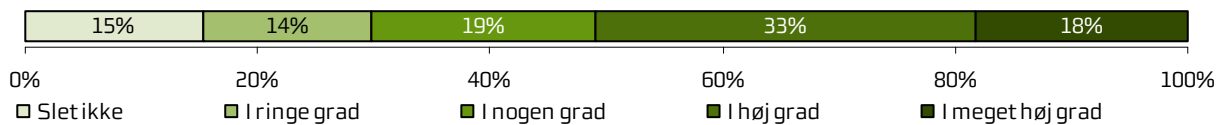
Kunne du tale med personalet om din pleje, når du havde behov? (n=105)



Kunne du tale med en læge om din behandling, når du havde behov? (n=77)



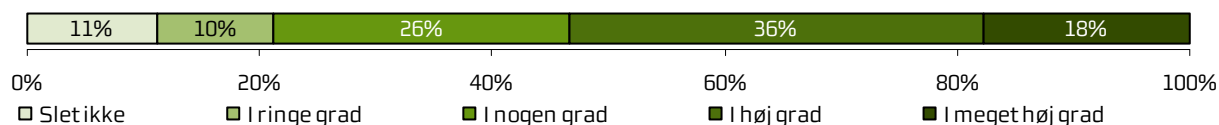
Havde én/flere person(er) ansvar for dit indlæggelsesforløb? (n=104)



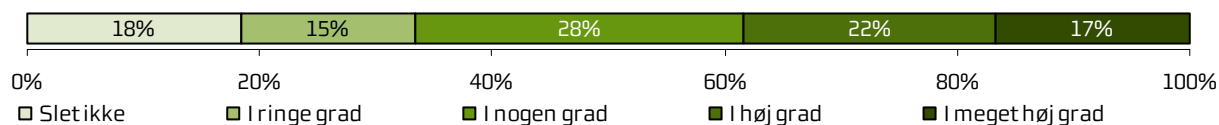
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,35		4,41	
Havde du mulighed for at tale med personalet om din pleje, når du havde behov for det?	3,9		3,89	
Havde du mulighed for at tale med en læge om din behandling, når du havde behov for det?	3,16		3,44	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit forløb, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?	3,24		3,45	

## Patientinvolvering

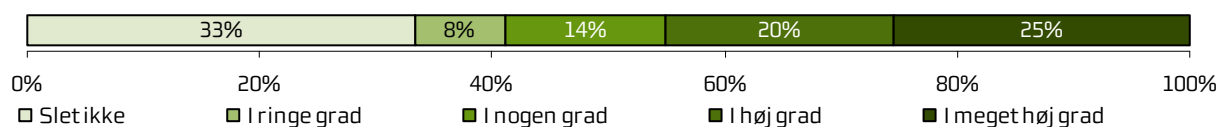
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=90)



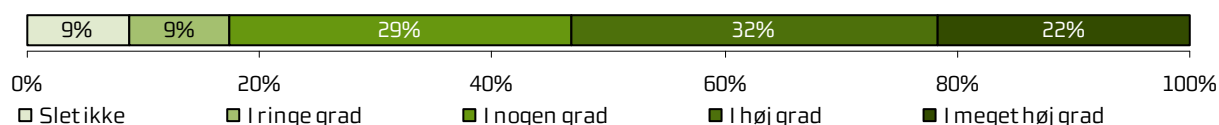
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=60)



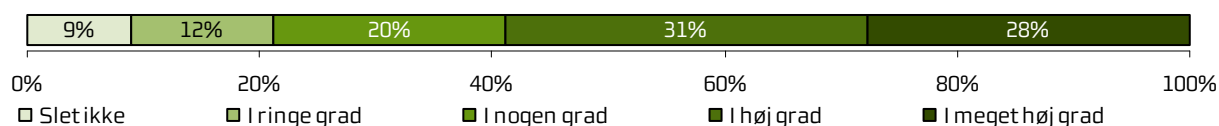
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=51)



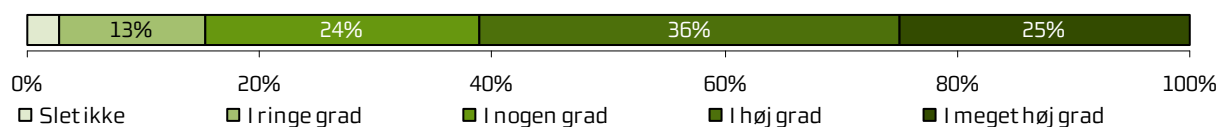
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=92)



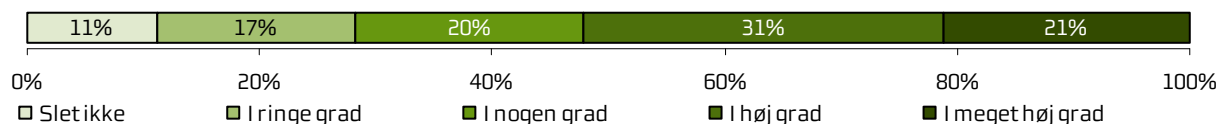
Tog personalet hensyn til dine behov ved udskrivelse? (n=90)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=72)



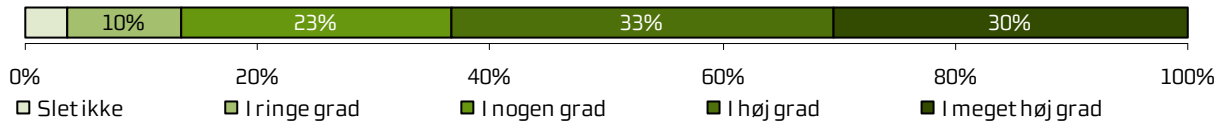
Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=71)



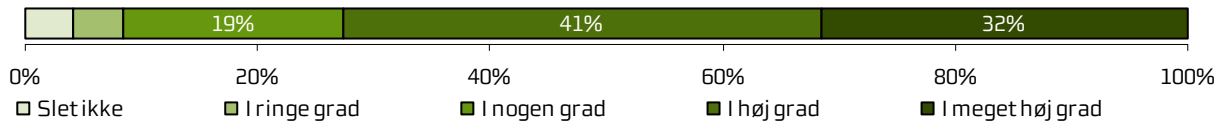
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,39		3,41	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,03		3,17	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	2,96		3,05	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,49		3,37	
Tog personalet hensyn til dine behov ved planlægningen af din udskrivelse?	3,57		3,63	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,68		3,55	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,34		3,16	

## Patientinvolvering (fortsat)

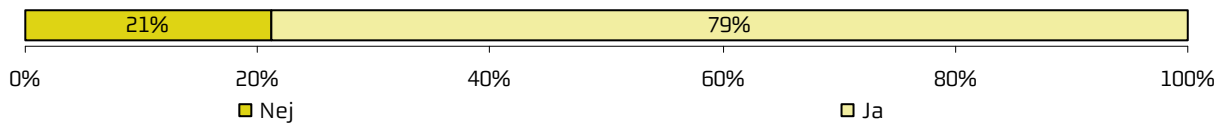
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=82)



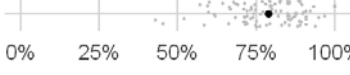


Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=95)



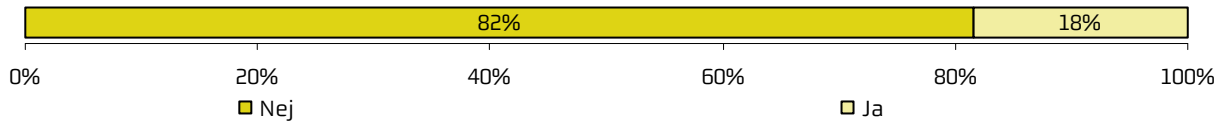
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=71)



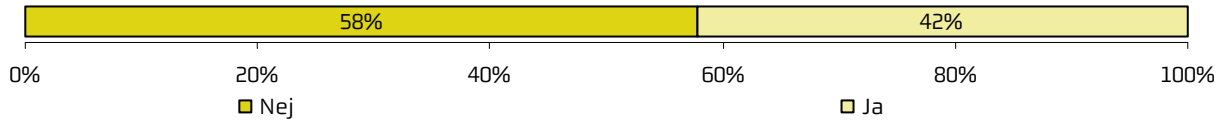
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	3,77		3,71	
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	3,92		4,03	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		21 %	54 %	

## Fejl

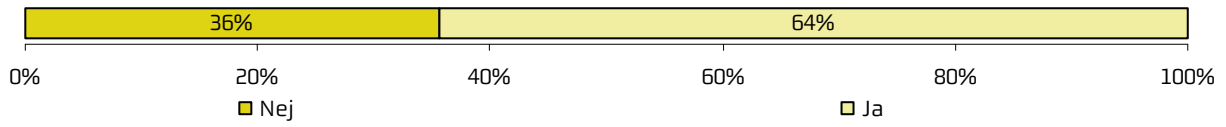
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse? (n=109)



Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? (n=19)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=14)

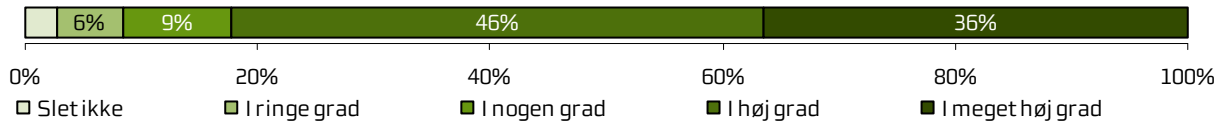




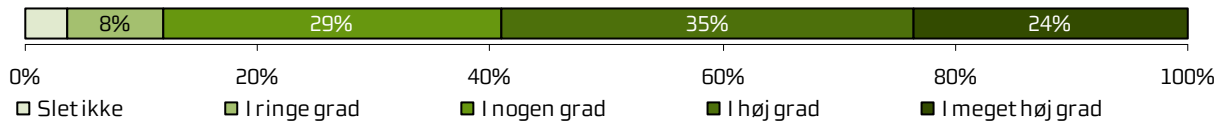
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	
Vurderer du, at fejlen forlængede din indlæggelse eller medførte en genindlæggelse?		58 %	55 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		36 %	54 %	

## Servicestandard

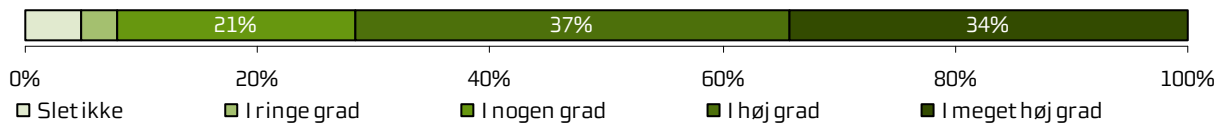
Fik du dækket dit behov for mad og drikke? (n=107)



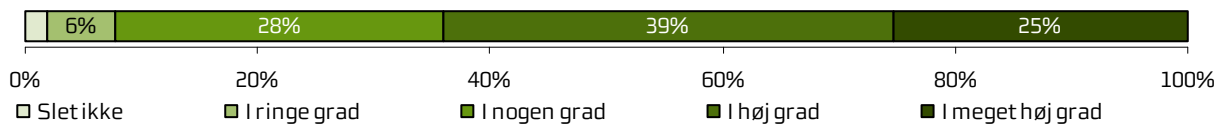
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn? (n=110)







Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne? (n=102)



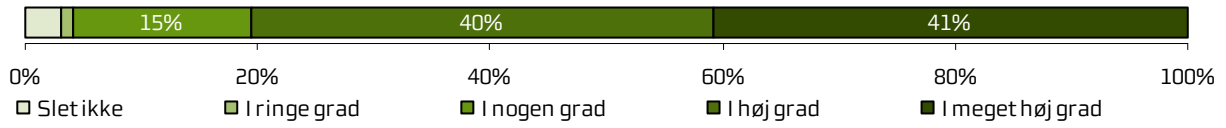
Var der rent i afdelingens lokaler? (n=103)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for mad og drikke?	4,07		4,07	
Var der tilstrækkelig med ro til hvile og søvn?	3,67		3,67	
Fik du dækket dit behov for personlig hygiejne?	3,93		3,96	
Var der rent i afdelingens lokaler?	3,8		3,86	

## Smertelindring

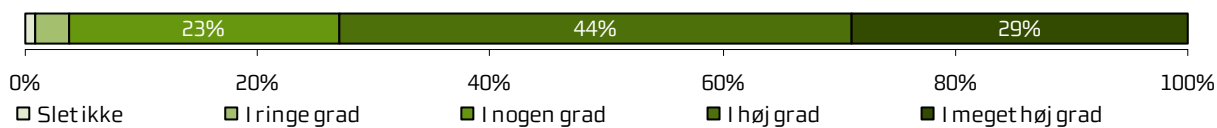
Fik du dækket dit behov for smertelindring? (n=98)



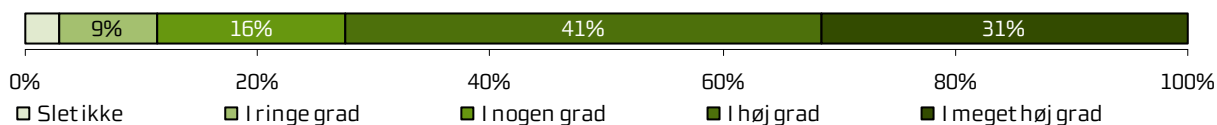
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Fik du dækket dit behov for smertelindring?	4,14		4,04	

## Info under indlæggelse

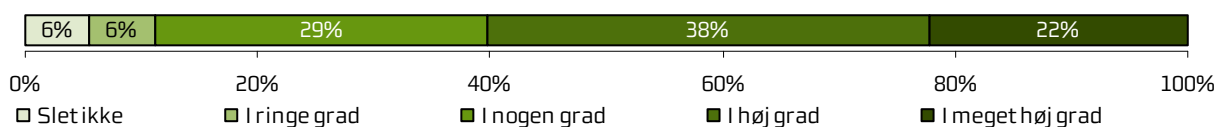
Var den mundtlige information under indlæggelsen forståelig? (n=107)



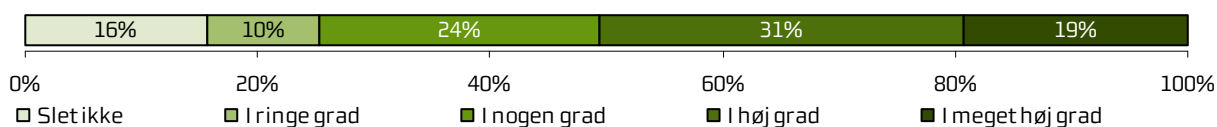
Fik du svar på dine spørgsmål? (n=105)



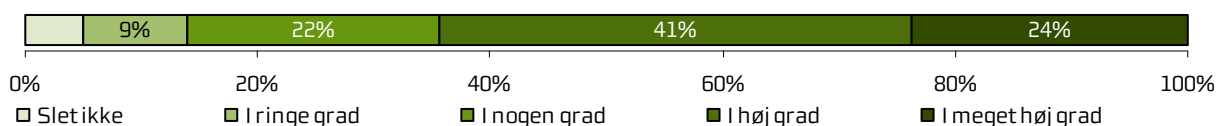
Stemte informationer, du fik fra forskelligt personale overens? (n=108)



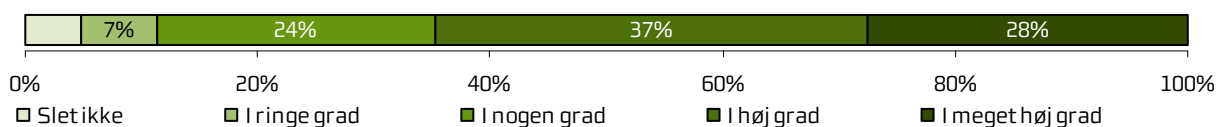
Fik du info om (bi)virkninger ved medicin, du fik mens indlagt? (n=83)



Fik du løbende information om resultater? (n=101)



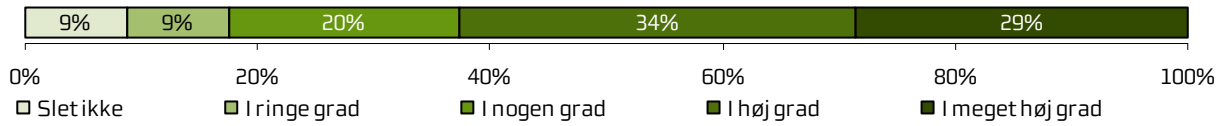
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? (n=105)



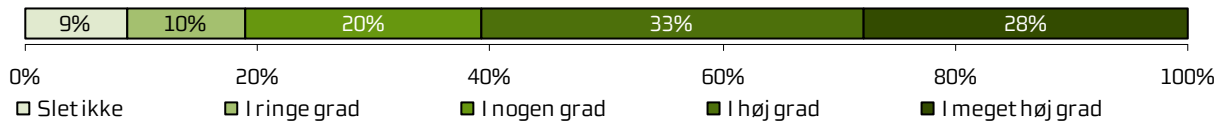
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var den mundtlige information du fik under indlæggelsen forståelig?	3,97		4,08	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede, mens du var indlagt?	3,9		4,02	
Stemte de informationer, du fik fra forskelligt personale på afdelingen overens?	3,66		3,85	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved den medicin (herunder smertestillende), du fik, mens du var indlagt?	3,29		3,29	
Blev du løbende informeret om resultaterne af din behandling/undersøgelse?	3,69		3,71	
Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?	3,76		3,79	

## Udskrivelsesinfo

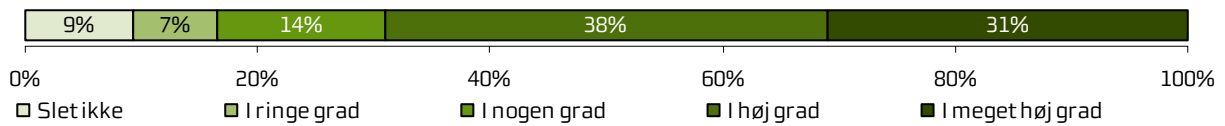
Fik du info om symptomer, du skulle være opmærksom på efterfølgende? (n=91)



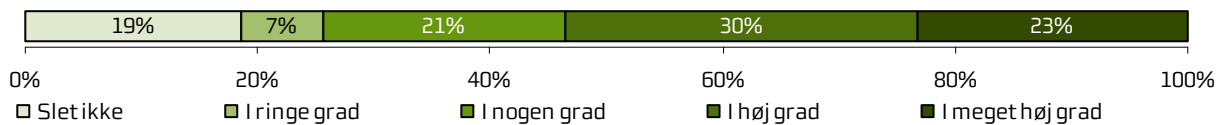
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb? (n=79)







Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter udskrivelse? (n=97)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til efterfølgende brug? (n=43)

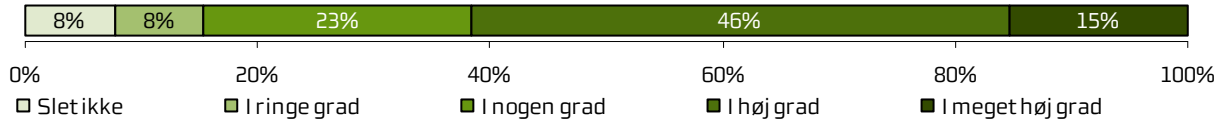




	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Blev du informeret om, hvilke symptomer du skulle være opmærksom på efter din udskrivelse?	3,65		3,38	
Blev du informeret om den videre plan for dit forløb eksempelvis i forhold til opfølgning og/eller genoptræning?	3,61		3,56	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse?	3,74		3,56	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter din udskrivelse?	3,33		3,08	

## Hjemmepleje

Samarbejdede afdelingen og kommunen om din udskrivelse? (n=26)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje/sundhedsplejerske samarbejdede om din udskrivelse?	3,54		3,49	



## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter 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", "Fejl", "Information vedrørende udskrivelse", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", 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 [].

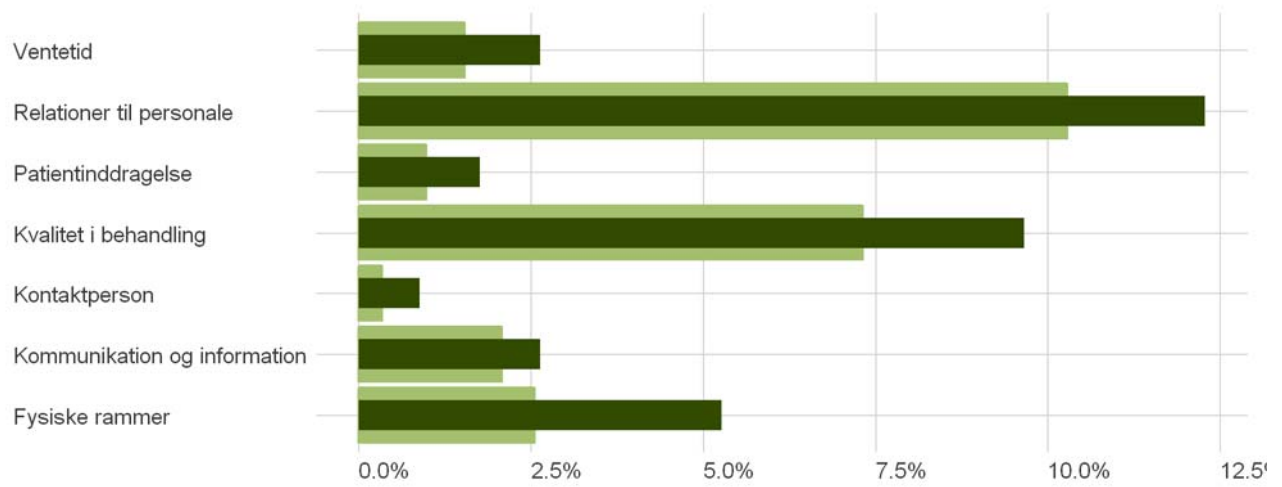
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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 har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



## Kir. Afsnit Vest - HEH

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

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
8	Toiletforholdene kunne forbedres, og hygiejnen var ikke i orden. [Fysiske rammer]	I høj grad
10	Jeg synes, at det var en rigtig god behandling. Men jeg er træt af at skulle vente over et døgn. Og så var jeg rigtig sulten. Men alt i alt var det godt og hyggeligt.	I høj grad
13	Efter modtagelsen på Akutafdelingen opholdt jeg mig i opholdsstuen, indtil jeg skulle i ultralydsskanning. Ved ultralydsskanning fik jeg først en seng og sygehustøj udleveret, idet jeg skulle klargøres til eventuel operation. Der blev ingen operation, men blev kørt tilbage på Akutmodtagelsen, hvor jeg lå på gangen resten af dagen, og ventede på, hvad der derefter skulle foregå af videre behandling. Blev kørt på en stue [om aftenen] og derefter videre på afdelingen. Ved godt, at der var meget travlt på Akutafdelingen, den dag jeg blev indlagt, så er forstående. [Fysiske rammer]	I høj grad
22	Før operationen havde jeg i mere end en time meget stærke mavesmerter [], men jeg kunne IKKE rekvirere hjælp/smertestillende. Ikke tilfredsstillende! Præoperativt var jeg stærkt dehydreret og bad om drop. Det varede mange timer, inden det blev etableret. Ikke tilfredsstillende! Jeg er godt tilfreds med, at operationen ikke blev slyt. Symptomerne var da også klassiske. Bortset fra nogle timer uden at kunne tilkalde assistance følte jeg mig i fagligt trykke omgivelser. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
23	Den, som tog blodprøver, var uengageret og sur/lige glad. Men læger og sygeplejersker var søde. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Utrolig venligt og serviceminded personale. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
34	De forskellige sygeplejersker var flinke til at komme og præsentere sig, når de startede vagten. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
48	Jeg lå på en firemandsstue. Der var ikke et øjebliks ro. []. [Fysiske rammer]	I høj grad
6	[] Har fået en super god behandling. Tusinde tak og stor ros til dem på P5 i Horsens. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
28	Afdelingen var meget informativ og meget omhyggelig samt hensynsfuld. En rigtig god oplevelse! Hurtig og super behandling! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
32	Godt personale. Derudover var jeg glad for, at der var en ipad ved min seng, så jeg kunne se film og spille. Jeg var jo ikke i den forstand "syg", idet jeg bare skulle have fjernet en betændt blindtarm.	I meget høj grad
35	ALLE på afdelingen udførte et fantastisk arbejde og specielt set i lyset af, hvor travlt de alle har. Alle sygeplejersker, sygehjælpere, laboratoriepersonale, "mad"-personalet, rengøring og de få læger, jeg havde kontakt med, var super empatiske (ekstrem vigtigt for mig), smilende, forklarende og hjælpsomme samt støttende. Spurgte meget ind til situationen og havde tid (læs: tog sig tid) til at småsnakke. Så en STOR tak til alle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I meget høj grad
37	Igen et sødt, venligt og smilende personale, der gjorde alt, hvad de kunne for, at jeg skulle føle mig godt tilpas. De løber stærkt, og de fortjener ros for ikke at lade det påvirke deres tilgang til os patienter. Kunne ønske for dem, at deres arbejdsforhold blev betydelig forbedret, så de undgår at brænde ud før tid.	I meget høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
40	Jeg var meget tilfreds med at være på P4. Et dejligt personale med kun få undtagelser. Det eneste jeg vil sige, som var mindre godt, var at jeg blev sendt for tidligt hjem og måtte genindlægges efter en rædsom weekend derhjemme. En væsentlig detalje synes jeg. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
50	Det hele fungerede ok.	I meget høj grad
3	Information! Ens "regler". [Kommunikation og information]	I nogen grad
4	Det kunne være rart, hvis lægen lyttede mere til, hvad jeg og sygeplejersken sagde. Kom hjem og fandt ud af, at mine smerter skyldtes ødelagt mave og slimhinder i mave-tarm systemet. Lægen var meget mere fokuseret på, om tyktarmen var sprunget. Da han kunne konstatere, at det var den ikke, ville han ikke hjælpe mere. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
5	Der var STOR forskel på, hvem der var på arbejde. Hvis man som mig var den "nemme" patient, der ikke brokkede sig så meget, blev man nemt overset. Der var en hel dagvagt, hvor jeg kun så min kontaktsygeplejerske én gang. Det syntes jeg ikke var godt nok. Så har de for travlt! Det var også under alt kritik, at der ikke var bedre toiletforhold. Kirurgiske patienter skal ofte rende en del på toilet, og nogen gange skal det gå pænt hurtigt, så er det ikke okay, at man som nyopere-ret skal gå fra sin seng i den ene ende helt op i den anden ende af afdelingen for at finde et ledigt toilet. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
11	Begge afdelinger gjorde deres bedste selvom, der på akutafdelingen, var meget lidt tid til patienterne. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Man kunne godt have informeret om ventetid med hensyn til stuegang. Mens jeg var indlagt, var der vagtskifte fra dag til aften, og der blev jeg lost, da der manglede information om, hvem der skulle kontakte mig, så jeg måtte selv rette henvendelse angående behandling. Men alt i alt er det nogle super gode personaler, der forstår at tage hånd om tingene. Jeg følte, at jeg blev taget alvorligt, og både læger og sygeplejersker havde tid til at snakke og mærke, hvordan jeg havde det! [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
19	Vi var meget positive for hovedparten af forløbet. Vi følte og trykke, da vi ikke på noget tidspunkt var i tvivl om, at fagligheden var i orden. Samtidig var sygeplejerskerne meget dygtige til at tage hånd om de behov, der opstod. At vores tilfredshed med forløbet derfor kun ender i middel skyldes ene og alene, at vi på udskrivningsdagen allerede fra morgenstunden blev forbedret på, at vi snart kunne tage hjem, da alt var fint. Men der endte med at gå syv timer! Vi kunne sagtens have ventet i syv timer og haft et godt forløb, men vi følte os latterliggjort, da den læge NN, vi havde ventet på endelig kom, ikke så meget som mærkede eller så på den opererede mave. Der blev spurgt (efter lidt smalltalk om et iPadspil, hvilket umiddelbart var fint, da man tænker, at det var for at skabe en kontakt): "Vil I gerne hjem, så må I gerne gå. Har I nogle spørgsmål? Vi havde ingen spørgsmål og tog hjem. Vi tog hjem med følelsen af, at hvem som helst kunne have udskrevet, og at det var spild af alles tid, at vi havde optaget en sengeplads og fået tilbudt tre måltider, når nu der ikke skulle bruges faglighed i forbindelse med udskrivning. Må med skam indrømme, at denne oplevelse overskygger det faktum, at vi ellers følte os godt behandlet, og at min søn kom fra hospitalet rask og uden mén. Men når vi taler om opholdet, er det den besynderlige udskrivningssituation, der fylder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
30	Blev udskrevet for tidligt på [baggrund af] en for kort samtale. Jeg var tudefærdig på vej hjem, da der ikke var overskud og kræfter til at tage hjem. Om aftenen var kvalmen og svimmelheden så slem, at [en pårørende] måtte køre ind til sygehuset for at få nogle kvalmepiller. Jeg synes, det er nummer et at sove i min egen seng, men denne ene gang ville jeg ønske, at jeg kunne være blevet på sygehuset. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I nogen grad
33	Lang ventetid før operation. [Ventetid]	I nogen grad



- 51 Man skal stadig være tilknyttet Kirurgisk afdeling efter udskrivelsen, såfremt der er behov for det. Jeg er fortsat meget syg, men har ingen adgang til hospitalet ud over det samme som alle andre på venteliste til en undersøgelse. Jeg har fortsat ingen diagnose eller behandlingsplan. [Kvalitet i behandling] I nogen grad
- 52 Jeg var både på akutafdelingen og på Kirurgisk Afdeling. Der var en del forvirring på akutafdelingen. Der kom mange forskellige ansatte i løbet af tiden dér, så det var svært at holde styr på det, der blev sagt. Alle var dog meget venlige og omsorgsfulde, når de var der; især den sygeplejerske (tror jeg, hun var), som var den person, jeg så mest til. På et tidspunkt hvor jeg havde stærke smerter [], kunne jeg ikke få fat i personalet, og da de endelig kom, fik jeg kun Panodil som stikpille, det hjalp ikke spor. Der gik lang tid, før der igen kom noget personale, som dog straks kunne se, at det var slemt med smerterne. Der blev besluttet, at jeg skulle have morfin, og der skulle sættes drop i hånden. Det kunne personalet (to personer) ikke klare. Jeg blev stukket et utal af gange i begge mine hænder, og nogle af de gange var meget smertefulde. Samtidig blev mine mavesmerter næsten uudholdelige. Der blev sendt bud efter en tredje person, og endelig lykkedes det at få sat drop i og givet mig morfin, som hjalp øjeblikkeligt. Men det var en unødvendig lang proces, som jeg gerne havde undværet. Mens jeg lå der på stuen, kom en rengøringsdame. Jeg var overrasket over, så overfladisk hun bevægede moppen rundt (kun lige på gangarealerne). På Kirurgisk Afdeling oplevede jeg også en [rengøring], hvor arbejdet her blev udført virkelig grundigt og omhyggeligt. Ros til den dame, der var i gang der. Også på denne afdeling var der et venligt og imødekommende personale, men alt i alt var jeg imponeret over, at det hele gik så stærkt (bortset fra det med dropet). []. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] I nogen grad
- 21 Jeg blev skubbet bag i køen den ene gang efter den anden, hvilket var meget ubehageligt. I ringe grad
- 41 Jeg synes, at læger skulle tage deres patienter lidt mere seriøst. [Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 47 Det var meget forvirrende med så mange forskellige læger og sygeplejersker. Der var kun fokus på det aktuelle problem [] og ikke på årsager hertil. En syg patient skal ikke have skæld ud af lægerne men hjælp og vejledning. Lokalerne var ikke ordentlig rengjorte, specielt ikke i Akutafdelingen. Nogle af de andre patienter var meget støjende. Toiletforholdene var ikke gode. Jeg fik efter hjemkomsten konstateret, at jeg var blevet inficeret [] under opholdet, og har derfor været igennem en kur, som har været både anstrengende og dyr. [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje] I ringe grad
- 18 Jeg har oplevet alle sygeplejersker på afdelingen som yderst venlige, empatiske og hjælpsomme. De har alle gjort alt, hvad de kunne for mig, i en for dem presset arbejdsdag. Dette er desværre ikke tilfældet, hvad angår de mange forskellige læger, jeg har været i forbindelse med. Da jeg blev udskrevet første gang, bad jeg om lige at kunne veksle et par ord med den læge, der havde opereret mig. Jeg kunne ikke huske, hvad han havde sagt omkring operationen, idet jeg var påvirket af narkose, da jeg kort talte med ham lige efter. Han havde ikke mulighed for at tale med mig, og jeg blev sendt hjem efter at have talt med en sygeplejerske. Da jeg blev genindlagt [efterfølgende] og hasteopereret pga. komplikationer [], følte jeg mig ret sårbar, og jeg havde behov for venlig information omkring min situation og sygdom. Jeg blev desværre mødt af en helt ualmindelig høj grad af arrogance og ligegyldighed fra lægen. Både lige inden selve operationen og specielt næste dag til stuegang, inden jeg blev udskrevet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Slet ikke

## Kir. Afsnit Vest - HEH

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

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
3	Hurtige, professionelle, hjælpsomme og effektive med et smil på læben.	I høj grad
4	Jeg var ikke blevet informeret, om jeg skulle indlægges, da jeg snakkede med sygeplejersken i telefonen. Dette kunne dog have været rart, da jeg så havde pakket efter det.	I høj grad
22	Jeg leverede en urinprøve, som dog ikke blev undersøgt.	I høj grad
34	Alle havde travlt, men det var ok for mig.	I høj grad
36	Jeg blev mødt af hjælpsomme og søde personer under mine indlæggelser.	I høj grad
47	Lokalerne i [] modtagelsen var forfærdelige, både stuen og toiletet. Nærmest skrækindjagende. Jeg fik ikke ordentlig information om, hvad der skulle ske og hvornår. Og blev, uden man fortalte mig herom, flyttet til en anden afdeling i løbet af natten. Jeg fik ikke min normale medicin, selvom jeg havde medbragt en ajourført medicinliste.	I høj grad
6	Jeg kunne selv ringe til min broder. PS. De skal have meget stor ros for en god behandling. Lægen kom selv.	I meget høj grad
19	Var meget positivt overrasket over, at der næsten stod en og ventede på, at vi kom.	I meget høj grad
28	Super god oplevelse.	I meget høj grad
35	Blev indlagt, efter en undersøgelse og fjernelse af en polyp, på afdeling NN. Kan kun rose personalet. Empatiske, serviceorienterede og smilende. God oplevelse.	I meget høj grad
37	Jeg blev mødt af et smilende personale, der gjorde alt hvad de kunne, for at jeg skulle føle mig godt tilpas. Og dette på trods af travlhed.	I meget høj grad
46	Jeg synes godt om modtagelsen. Den var relativt hurtig på trods af, at der var travlt. Lægen og sygeplejersken var søde.	I meget høj grad
49	Alt var perfekt.	I meget høj grad
50	Jeg ankom til Akutmodtagelsen, hvor en sygeplejerske tog imod mig, hvorefter hun anviste mig en stue. En læge blev tilkaldt, og jeg blev indlagt.	I meget høj grad
1	Blev indlagt af lægevagten.	I nogen grad
5	Ved ankomst til akutmodtagelsen uden for [de almindelige dagtimer] (kl. ca. 4 om natten) var det meget svært at få kontakt til et personale, selv efter vi ringede på klokken.	I nogen grad
9	OK.	I nogen grad
15	Jeg synes, de har misforstået det. Jeg gik hele tiden den dag og forklarede, at den creme ikke var god for mig. De har aldrig forstået mig, og da jeg kom, anbefalede de det samme til mig. Og da jeg havde brugt den i to dage, var det, det samme og gjorde mere ondt. Og jeg tog til en vagtlæge i anden by, som undersøgte mig og de sagde: "Du må aldrig bruge den mere". Jeg håber, at de bliver bedre til at høre ind til, hvad vi fejler.	I nogen grad
39	Det var en rigtig god undersøgelse, og jeg er meget tilfreds med det.	I nogen grad
45	Informationsniveauet var meget lavt, hvilket skaber stor utryghed.	I nogen grad
51	Patienter lå i senge på gangen. Alle overhørte hinandens personlige sygehistorie. Det flød med blod og blodtilsølet papir på toiletet.	I nogen grad

- 53 Dårlig tone på akutmodtagelsen. Dybt kritisabel sygeplejerske, der virkede irriteret og træt af mig som patient. Derudover blev jeg bedt om at skifte tøj, barbere mig, lave urinprøve stort set på samme tid. Alt dette samtidig med, at jeg havde et drop i hånden, der var spændt fast til sengen. Dette medførte, at da jeg, uden hjælp fra sygeplejersken skulle foretage de ønskede aktiviteter, opdagede at blodet begyndte at løbe tilbage i droppet. Da jeg meddelte sygeplejersken dette, var der en meget bebrejdende tone som svar. Generelt virkede jeg uønsket og i vejen. Derudover blev jeg bedt om at deltage i en kvalitativ undersøgelse ti minutter inden, jeg skulle på operationsbordet. Endnu en gang dybt kritisabelt. I nogen grad
- 8 Jeg synes, der gik meget lang tid, inden der blev foretaget noget på akutafdelingen. Ventetiden var meget lang. Jeg ventede et helt kvarter, efter jeg havde ringet på klokken en enkelt gang. I ringe grad
- 20 Måtte sidde i et fyldt venteværelse meget længe, måtte bede om en hovedpude, så jeg kunne lægge mig på gulvet, så endelig skete der noget. Det var mere end en halv time. Eftersom jeg havde både dobbeltsidig lungebetændelse og tarmslyng, var det for mig meget, meget lang tid. Sygeplejersken i akutafdelingen, før jeg kom på en stue, var ikke heldig. Der gik flere timer, før jeg fik noget af det antibiotika, som man havde fundet ud af, at jeg skulle have, da hun ikke kunne finde ud af at lægge et drop. Jeg skulle yderligere have et lavement, og det var heller ikke heldigt, da hun stak det op i det forkerte hul. Da jeg fik en slange gennem næsen, så blev jeg ved med at kaste op, da hun havde forbundet den forkert. Da jeg kom op på en stue, og jeg på et tidspunkt ringede efter hjælp, måtte jeg efter et kvarter bede damen, som lå i den anden seng bag skærmen, om hun ville prøve. Efter yderligere et kvarter uden hjælp, så sagde hun, som var sygeplejerske og hendes mand var læge, her kunne vi ligge og dø mange gange. Nå, man kan vel kun dø en gang, men alligevel. Jeg kan bestemt godt se, at personalet render hurtigt. Efter operationen var der på afdelingen den mest fantastiske sygeplejerske (NN), som billedlig talt bar mig gennem de værste dage. Tak for det! Hele tiden skiftende læger, og alle undtagen en, var utrolig rare. Men det var svært at forstå, at han nægtede mig noget mod den voldsomme svamp, som jeg havde i munden, og så måtte jeg heller ikke få noget, som evt. kunne hjælpe med at få min mave i gang. Nå, begge dele foranledigede en sygeplejerske, som spurgte en anden læge. Dagen efter operationen kom der en sød fysioterapeut, som bl.a. ville have mig til at hoste, hvilket jeg nægtede, eftersom jeg havde [mange] klamper i maven, men hun sagde, at det var godt for lungebetændelsen. Jeg vil rose maden. Det var utroligt lækkert med så små stykker smørrebrød og supper m.m. I ringe grad
- 26 Lægerne og sygeplejerskerne var meget længe om at tjekke op på mig, og når de havde gjort det, skulle jeg vente længe. Det må der gerne ændres på. Gerne hurtig undersøgelse, så man kan komme hjem. I ringe grad
- 43 Ved ankomsten fik jeg besked om at vente i venteværelset som i forvejen var fuldt. Der sad to damer, som havde ventet i to og tre timer, så jeg måtte selv bede om en seng, så jeg kunne komme til at lægge ned. Det blev så på gangen, hvor jeg kom til at vente ret så længe. Jeg synes ikke, det er i orden [med en akut sygdom]. I ringe grad
- 25 Jeg vil gerne give Regionshospitalet Horsens min bedste anbefaling. [] Oplevede kun flinke læger og sygeplejersker og dejlig mad. Uoplyst
- 30 Første dag: ved vagtlægen gik det hurtigt. [Anden] dag: men havde fået at vide, jeg skulle komme fastende [om morgenen], hvorefter der gik lang tid, før jeg snakkede med en læge, så så havde været rart at vide, så jeg ikke skulle have undværet vand siden dagen før. Uoplyst

## Kir. Afsnit Vest - HEH

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
16	Fjernelse af polyp gav vedvarende blødning, derfor blev jeg indlagt. To timer blev til fire dage :- (.	Ja
18	Jeg blev opereret for en byld []. Jeg blev sendt hjem få timer efter operationen med besked om at komme til kontrol 1 mdr. efter. Jeg blev informeret om, at jeg kunne tage min bandage af efter et par dage, og at det i øvrigt var en fuldstændig ukompliceret situation. Jeg talte ikke med en læge inden jeg blev udskrevet, selvom jeg decideret bad om at komme til at tale med den læge, der havde opereret mig. Men fik at vide, at det havde han ikke tid til. Da jeg kom hjem begyndte mit sår først at bløde, og derefter at væske voldsomt efter et par dage med en meget kraftig ubehagelig lugt. Jeg fik også feber. Jeg konsulterede efter tre dage min egen læge, som ringede ned til på kirurgisk afdeling på Horsens Sygehus og gjorde opmærksom på, at der var store problemer med såret, som virkede betændt. Jeg fik herefter en tid til kontrol næste dag. Næste dag var situationen yderligere forværret, og jeg blev indlagt akut og hasteopereret samme aften. Der var udbredt [] og betændelse i såret. Såret blev herefter efterladt åbent og skal hele af sig selv fra bunden. Jeg får det rensset og skiftet hver dag af en hjemmesygeplejerske. De mener, at helingen vil tage [mere end en måned]. Jeg mener, at der er sket en fejl eller lægesjusk i forbindelse med den operation, som har forårsaget de efterfølgende komplikationer. Herudover, blev jeg på intet tidspunkt informeret om, at noget sådant kunne opstå, og jeg stod fuldstændig alene, da komplikationerne begyndte. Jeg havde ingen kontaktperson på afdelingen, intet tlf nummer jeg kunne ringe til. Min læge ringede til en bagvagt på hospitalet og redegjorde for situationen, men det blev ikke vurderet alvorligt nok til at indkalde mig med det samme. Jeg fik blot en kontroltid til næste dag. Jeg har oplevet hele dette forløb som dybt traumatisk for mig personligt og uprofessionelt håndteret af kirurgisk afdeling på Horsens Sygehus.	Ja
21	Jeg skulle undersøges i tyktarmen, og skulle møde fastende [om formiddagen]. Jeg kom på operationsbordet [om aftenen] og meget sulten. Jeg var "sandet" til, så undersøgelsen ikke kunne fortsætte, så jeg blev sendt tilbage til sengeafsnittet igen og fik to udtømnings kure samt piller. Det virkede så godt, at jeg ikke nåede potten med hvad dertil hører. Med hjælp fra en meget venlig natsygeplejerske, gik jeg i bad og fik rent tøj. [Om morgenen] fik jeg endnu en kur, og sked til [om formiddagen]. Over middag kom jeg til undersøgelse, som forløb planmæssigt. Det var en meget grim oplevelse. Det hele blev udsat, fordi, som de sagde, der kom lige en blindtarm, og så et ben der skulle amputeres, og så igen en blindtarm. Facit var, at min faste op til mødetiden gik i "vasken", så jeg måtte igennem en lang og sultende tømning endnu engang!	Ja
27	Fejl er nok ikke det korrekte ord, snarere misforståelser, Idet det tog [adskillige] uger at konstatere [kræft].	Ja
31	Vi snakker om en indlæggelse, hvor jeg skulle til en undersøgelse []. Jeg kom [om morgenen], og jeg ventede hele dagen (uden at spise noget). Da jeg spurgte, fik jeg forskellige svar, om jeg skal faste eller ej før undersøgelsen. Sidste svar var, at jeg må spise. Jeg tog hjem [om aftenen]. Og så kom jeg igen den næste dag, efter jeg fik lidt morgenmad. Og jeg finder ud af, at jeg skulle have ikke spist, for jeg skal bedøves lidt. Og så venter jeg igen mere end seks timer på min undersøgelse. Måske ventetiden var fordi, det var i [weekenden] jeg fandt ud af, jeg skal undersøges. Jeg tror det var dårlig planlægning alligevel.	Ja
41	Jeg blev indlagt med ondt i maven på Akutafdelingen i et døgn. Jeg blev dagen efter udskrevet, da de mente, at jeg havde forstoppelse (jeg havde et leukocyttal, som steg hurtigt), hvor jeg skulle tage [medicin] (tog [flere] breve uden effekt og mine smerter blev kraftigere). Jeg blev ultralydsscannet det første døgn, jeg var indlagt, men de kunne ikke finde min blindtarm på scanningen, og gjorde ikke noget yderligere ved det. Efter at have været hjemme i et døgn tog jeg til lægen, som var overbevist om, at jeg havde [sygdom], som derefter indlagde mig igen	Ja

med et [højt] infektionstal. Da jeg så blev indlagt igen, fik jeg en CT scanning, hvor de kunne se, at jeg havde [sygdom] med byld. De ville derfor ikke operere mig, da de mente, at det kunne være farligt. En aften fik jeg voldsomme kramper, hvor de derefter opererede mig for [sygdom]. Jeg var indlagt yderligere fem dage efter operationen, hvor jeg fik penicillin og yderligere fem dage efter udskrivelsen. Jeg har efterfølgende fået af vide, at hvis de "havde taget mig seriøs" den første dag, jeg blev indlagt, havde der ikke vokset sig en byld. Det har derfor ikke været let at komme over operationen. Selv to uger efter operationen, kunne jeg ikke ligge på siden. Jeg har ikke haft en super god oplevelse, da jeg ikke følte, at de tog mig seriøst. Da jeg først blev indlagt, blev jeg tilset af mange forskellige, der alle mente noget forskelligt. Der var også meget travlt på gangen, og jeg følte derfor ikke, at der blev taget grundig tid til at tilse mig.

- |   |   |          |
|---|---|----------|
| ✎ | 43 [Jeg mener, at] det tog halvandet døgn, inden jeg blev opereret, og i det tidspunkt mener jeg, [det gik galt med kroppen]. Jeg blev også opereret for [anden sygdom], det mener jeg er forkert. Jeg havde INTET mærket til [sygdommen] før jeg kom til sygehuset, så man skulle nok have ventet med at operere, så havde jeg været sparet for to bylder.   | Ja       |
| ✎ | 3 Indlagt via akutmodtagelsen og kørt til operation. Mine ejendele blev efterladt i akutmodtagelsen, og da jeg kom op på afdelingen, gik der lang tid inden mine ting blev hentet, og det var det samme for min stuekammerat, som først fik sit dagen efter. Dette er meget u hensigtsmæssigt, da jeg/vi f.eks. ikke kunne ringe til pårørende og fortælle, hvordan operationen var forløbet og hvor vi var. På selve afdelingen fik jeg/vi ingen information om f.eks. toilet, mad, hvor og hvornår. Vi havde forskellige sygeplejersker og til trods for ens operation også forskellig information. Jeg måtte ikke tage bad, hvilket min stuekammerat gerne måtte. Af materiale udleveret ved udskrivning fremgik det at bad var fint. Smertestillende medicin blev udleveret men uden vand. Jeg bad om at få et glas, hvilket min sygeplejerske kom med to en halv time senere. Heldigvis var min stuekammerats sygeplejerske mere opmærksom, og spurgte om hun skulle tage med til mig også. I forvirringen over pludselig indlæggelse var jeg kommet af sted uden min telefonoplader og havde brug for at ringe til egen læge for at aflyse en aftale. Jeg kunne ikke få lov at låne en telefon med beskeden om, at den lånte hospitalet ikke ud. Spurgte om jeg kunne låne en oplader til min egen telefon, men nej. Savnede forståelse og imødekommenhed fra sygeplejersken. Savnede information: En folder over hvad er hvor på afdelingen og på hospitalet, f.eks. mønttelefon, rygepolitik, kiosk og lidt om sortiment (de sælger f.eks. mobilopladere og har håndkøbsmedicin). Jeg opdagede håndkøbsmedicinen tilfældigt, og det sparede en tur på apoteket efter udskrivelse. Ville være rart som minimum, at kunne læse denne information... | Nej      |
| ✎ | 7 Mangel på information omkring isolation efter behandling i udlandet.  | Nej      |
| ✎ | 11 Havde jeg ikke "brokket" mig på Akutafdelingen 2, så var jeg blevet sendt hjem onsdag aften kl. 22.00 i buldrende mørke og kunne gå godt tre km ned til banegården.  | Nej      |
| ✎ | 12 Blev syet sammen og lukket op igen, da de havde overset, at jeg havde skåret en stor arterie længere nede i "bugen".   | Nej      |
| ✎ | 32 Jeg skulle have lagt et drop. En sygeplejerske stak forkert to gange. Herefter tilkaldte hun en kollega, som ramte rigtigt i første omgang.  | Nej      |
| ✎ | 38 Lægen/sygeplejersken tabte [genstand] i panden på mig under operationen.   | Nej      |
| ✎ | 47 Jeg ved ikke, hvad I henregner til fejl, men min flytning fra anden afdeling skete uden, at jeg var informeret herom. Jeg fik ikke min normale medicin, skønt jeg havde fået lovning herpå. Det var meget generende med så mange forskellige læger og sygeplejersker, og en af lægerne var ligefrem ubehagelig (skældte ud).   | Nej      |
| ✎ | 53 Hele min oplevelse på akutmodtagelsen kan karakteriseres som en fejl.  | Nej      |
| ✎ | 24 Jeg lå på opvågning efter undersøgelsen og var ikke helt vågen. Lægen kom og sagde noget, som jeg ikke fik fat i.  | Uoplyst  |
| ✎ | 29 Der sad et dræn fast i mig.  | Ved ikke |

## Kir. Afsnit Vest - HEH

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

ID	Kommentarer - Kir. Afsnit Vest - HEH	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
17	Fik ikke information om præparatet, jeg fik information på apoteket. Fik nogle piller med fra afdelingen.	I høj grad
30	29. Lægen kom for at informere om, hvordan operationen var gået. Men husker intet af det, han sagde, da jeg stadig havde kvalme og var langt væk pga. narkosen. 32. Manglede en ordentlig udskrivelsessamtale. Lægen havde travlt, og jeg fik at vide, at jeg måtte lave alt det, jeg kunne. Efterfølgende har jeg fundet ud af, at jeg ikke måtte løfte særlig meget den første uge. Det gjorde, at jeg fik nogle smertefulde øjeblikke, da jeg prøvede at løfte noget, og det hev i såret.	I høj grad
35	Kan måske ikke påstå, at der manglede information, da min indlæggelse skete via en undersøgelse på anden afdeling og akut pga. af enorme smerter fra en polypfjernelse. Jeg gennemgik flere undersøgelser/scanning etc. for at finde årsag. Blev superfint smertemedicineret, og en medicinering blev iværksat. Den medicin jeg fik ved udskrivelsen (stikpille samt noget skum til indsprøjtning i rektum) virkede måske lidt som et forsøg imod den betændelsestilstand der var/er i "systemet". Følelsen af, at der måske manglede et eller andet, skyldtes måske mere, at det var en "mærkelig" opstået lidelse, der var opstået efter endoskopiundersøgelsen. Så ikke en direkte kritik.	I høj grad
36	Jeg fik nogle sprøjter med blodfortyndende medicin med hjem, men fik ikke at vide, hvorfor jeg skulle tage det.	I høj grad
44	Lidt for mange læger ind over. Mangler/eller kunne efterlyse en eller to mere gennemgående læger, så man var fri for at fortælle og gentage ens symptomer!	I høj grad
50	Jeg synes ikke, at der manglede noget.	I høj grad
51	Jeg er her, [adskillige] uger senere, fortsat syg, men udskrevet fra hospitalet. Det betyder, at jeg ryger over i Dagkirurgisk Afdeling og fælles ambulatorium besøg. Forsøgte at blive genindlagt, da jeg ikke havde fået det bedre end under indlæggelsen, men personalet har ikke mulighed for det. Forsøgte fremrykning til undersøgelser, gik på venteliste og endelig en mulighed for at komme videre. Har kun mødt en læge flere gange de sidste seks uger. Ny læge hver gang og ny gennemgang af journaler, da de enkelte læger ikke havde kendskab til forløbet. Generelt er der meget rent på afdelingen, men det halter på toiletterne, f.eks. måtte jeg efter et døgn påpege, at der ikke var håndsæbe på et toilet, og på et andet toilet var der ikke håndsæbe de sidste tre dage, jeg var indlagt. Der er mange med maveproblemer, og toiletforholdene bør optimeres hver time i dagtimerne. Oplevede at gamle vaskeklude lå og flød, blod og pis på gulvet. Ikke et ondt ord om personalet, de knokler røven ud af bukserne. Personlige samtaler sker ofte i et rum med flere andre patienter. Jeg har overhørt adskillige personlige sygeberetninger, der er afholdt i opholdsstuerne. Jeg har selv måttet sidde og fortælle om min afføring i tv-stuen, imens andre så tv. Igen: Ikke et ondt ord om personalet, de knokler røven ud af bukserne.	I høj grad
1	Vi fik aldrig svar på, hvad jeg fejlede og fik ikke svar på de sidste prøver.	I meget høj grad
28	Jeg fik den information, jeg kunne ønske.	I meget høj grad
2	Meget flot, at sygeplejersken talte stærkt for, at [patienten] skulle på aflastning. En hjemsendelse ville have været umuligt. Patienten kan først huske, hvor hun var, efter en uge på aflastning. [Aflastningscenteret] gjorde det flot.	I nogen grad
3	Savnede information: En folder over "hvad er hvor" på afdelingen, hospitalet, f.eks. mønttelefon, rygepolitik, kiosk og lidt om sortiment (de sælger f.eks. mobilopladere og har håndkøbs medicin). Jeg opdagede håndkøbs medicinen tilfældigt og det sparede en tur på apoteket. Ville	I nogen grad

være rart, som minimum, at kunne læse denne information.

- |      |   |                       |
|------|---|-----------------------|
| ✎ 11 | I forbindelse med koloskopien var personalet ikke forståeligt nok. Jeg havde i første omgang opfattet det det, som om jeg skulle have endoskopi og ikke koloskopi. Det var først da narkoselægen kom, at jeg fik ordentligt forklaret, hvad det var for en undersøgelse, jeg skulle igennem.  | I nogen grad          |
| ✎ 26 | Der blev ikke informeret om, hvor længe hele undersøgelsen skulle være. Da jeg var fastende fra [om morgenen] til [om aftenen]. Jeg måtte ikke få mad eller drikke, da der skulle undersøges i tarmen. Men det er lang tid at gå og vente!  | I nogen grad          |
| ✎ 31 | Ved indlæggelse, vidste jeg ikke, om jeg skulle faste.  | I nogen grad          |
| ✎ 47 | Jeg mener, at jeg blev udskrevet for tidligt, dvs. inden man var sikker på, at mit mave/tarm-system fungerede ordentligt efter [sygdommen]. Jeg blev ikke informeret om resultatet af den undersøgelse, der (ganske vist på en anden afdeling) allerede var udført vedrørende mit mave/tarm-system.   | I nogen grad          |
| ✎ 5  | Skriftligt materiale.   | I ringe grad          |
| ✎ 42 | Har været indlagt akut [flere] gange på grund af [forandringer] i blodet. Årsagen har været, at jeg ikke kan tåle [de tabletter], som jeg har fået [flere] år. Nu er jeg blevet trappet ud af dem og får nu [andre tabletter].  | Ikke relevant for mig |
| ✎ 45 | Generelt set var informations- og kommunikationsniveauet under al kritik. Jeg var indskrevet i 14 dage, med adskillige operationer under fuld narkose. Kun én gang talte jeg med en læge. Han vækkede mig på mit sengeleje på første operationsdag [sent om aftenen], hvor jeg var stærkt bedøvet med medicin. Hvorfor jeg ikke husker samtalen. På intet tidspunkt under min indlæggelse, var sygeplejerskerne under 20 minutter om at komme efter træk i den røde snor. Jeg måtte fire gange lede efter en sygeplejerske, da en medpatient havde brug for hjælp, og ingen kom ved alarm. Dette er yderst kritisabelt! | Slet ikke             |





