

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for akut indlagte patienter på  
Kirurgisk Sengeafdeling Viborg  
Hospitalsenhed Midt**

## **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 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

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



# 1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, 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	319
Besvarelser fra patienter:	196
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/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

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

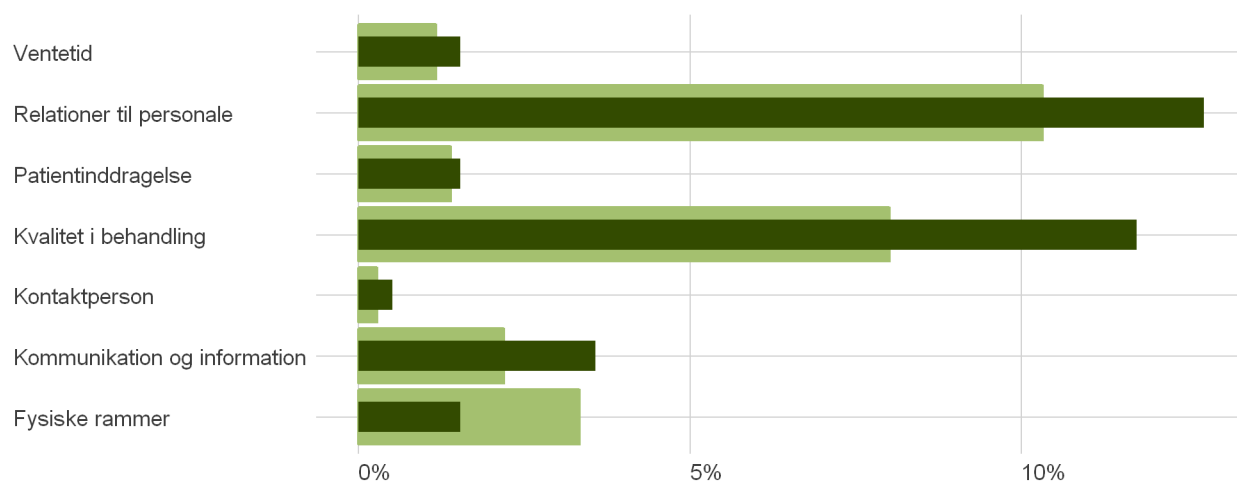
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

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

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

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





## Kirurgisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV	Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig?
27	Jeg synes, at der var for lidt information om, hvad der skulle ske. Da jeg ankom, havde jeg smerter i højre side, og man var ikke sikker på [hvad der var galt]. Man vidste ikke, om jeg skulle indlægges, eller hvad der skulle ske? Under de mange timers venten fik jeg pludselig [meget dårligere]. Hvis man havde handlet lidt hurtigere, så kunne mit sygdomsforløb være blevet mindsket. Jeg var tryk, da jeg skulle opereres. Læge NN, lægen og Sygeplejerskerne forklarede helt, hvad der skulle ske. Det var en god oplevelse. Da jeg blev udskrevet, følte jeg mig tryk, men jeg ville gerne have vidst, at mine infektionstal stadig var høje, og at de ville falde ligeså stille med tiden. Ellers er jeg meget tilfreds med det danske sygehusvæsen. De gør et godt stykke arbejde.	I høj grad
30	Der SKAL være et system i hele Danmark til at kommunikere med mellem sygehusene. Jeg blev indlagt på andet sygehus og overflyttet til Viborg. Men før jeg blev opereret gik der halvanden dag inden, pga. systemerne ikke snakker sammen. Det er under alt kritik at i sådan et samfund, som vi lever i i dag, og Danmark har den størrelse det har. At to sygehuse [] ikke kan tale sammen elektronisk. SKAM JER... Det koster alt for mange penge for skatteborgerne, når dette sker, og hvor ofte sker det ikke? Jeg kunne være blevet udskrevet halvanden dag tidligere, hvis dette havde fungeret. Det er mega frustrerende for personalet, og dette mærkede jeg med det samme, jeg kom til Viborg.	I høj grad
32	God ankomst.	I høj grad
37	Jeg oplevede, at der var mange forskellige personaler omkring mig, og at information, jeg gav, forsvandt, ikke blev givet videre eller lign. Vigtig information omkring nyrefunktion og medicinforbrug blev ikke passet på, og senere vidste ingen, at jeg havde informeret.	I høj grad
56	Blev godt behandlet. Men tiden, fra jeg kom ind til jeg blev opereret, var lang. Så der var en der var sulten da vi fik morgenmad. Derefter var det hjem, hvilket var ok.	I høj grad
81	Mere information kunne være rigtig dejligt. Ventede på operation i [flere] timer. Dog kom der en læge ind og undersøgte mig. Der kom også én eller flere sygeplejersker ind for at ligge drop, som de havde problemer med. Efter ca. tre timer spurgte jeg, om de vidste noget om operation og fik den besked, at jeg var den næste. Så gik der ca. tre og en halv time mere, hvor jeg tilkaldte en sygeplejerske. Hun sagde: "Så nu er det snart dig". "Juhu" kun seks og en halv times ventetid. Forstår selvfølgelig godt, at der kan komme akutte opgaver, men husk lige at oplyse den person, der ligger og venter.	I høj grad
82	Syntes, at jeg fik en god og kompetent behandling hele vejen igennem. Alle var venlige og gav sig tid til at besvare spørgsmål m.m. Selv om de havde travlt.	I høj grad
2	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
6	Har fået skriftlig indkaldelse, med hensyn til besked om faste, mødetidspunkt, osv., i meget god tid.	I meget høj grad
9	Jeg oplevede en professionel og yderst venlig modtagelse.	I meget høj grad
19	Var helt perfekt og kunne ikke gøres bedre.	I meget høj grad
21	Helt igennem en top professionel håndtering, som jeg følte mig tryk i. Professionelt, imødekommende, engageret og tilstedeværende personale (alle grupper). Stuerne (indretning) = OK.	I meget høj grad
23	Synes, det fungerede godt.	I meget høj grad
31	Var rigtig ked af at komme ind på en stue, hvor der i forvejen lå en ældre dame, som havde	I meget høj grad















besøg af hendes børn. Jeg havde ikke sovet i meget lang tid og havde rigtig ondt, og det hjalp på ingen måde at komme ind på en stue, hvor der sidder tre mennesker og, undskyld mig, men den ene var mere døv end den anden. Og der gik faktisk lang tid, før de gik. Jeg ved godt, at jeg selv skulle have bedt dem om at dæmpe sig, men havde bare ikke lige overskuddet til det. Dette her var da jeg kom op på Akutmodtagelsen

- |      |   |                  |
|------|---|------------------|
| ✎ 42 | Jeg var rigtig glad for at ligge deroppe, når det nu ikke kunne være anderledes. De var bare så venlige og flinke.  | I meget høj grad |
| ✎ 43 | Modtagelsen i akutafdelingen var helt ok.   | I meget høj grad |
| ✎ 50 | :-).  | I meget høj grad |
| ✎ 64 | En rigtig god modtagelse.   | I meget høj grad |
| ✎ 74 | Jeg blev indlagt med akut [sygdom], [om aftenen]. Da vi kom til sygehuset, gik det meget stærkt. Først undersøgelse, så et forsøg på at [behandle], hvilket ikke lykkedes. Så på operationsstue og så kan jeg ikke huske mere, før jeg blev vækket om morgenen og kom på en almindelig stue, hvor jeg fik morgenmad, fik taget slanger osv. af, kom i bad og blev udskrevet [om formiddagen]. KÆMPE STOR ROS TIL ALLE JEG MØDTE PÅ DEN TUR. Jeg tror simpelthen ikke, det kunne gøres bedre.  | I meget høj grad |
| ✎ 75 | God modtagelse.   | I meget høj grad |
| ✎ 78 | Hvis jeg skulle skrive, var det, at den læge, der skulle skrive om mig, var lidt forvirret. Han sagde, at han var vikar. Han stak sig på en nål, da han skulle prøve at tage en blodprøve, som han ikke var særlig god til. Han glemte bare at sige undskyld.   | I meget høj grad |
| ✎ 79 | Personalet vidste ikke, hvor jeg som dagpatient skulle være, da der ikke var plads på femte etage, og det var der, jeg i min indkaldelse skulle møde. De vidste ikke, hvornår undersøgelsen kunne blive, selv om jeg jo havde en tid [om morgen]. Efter en indlæggelse på [afdelingen], (fastende), blev jeg sendt hjem [om aftenen] med besked om, at jeg skulle møde igen næste morgen. Igen fastende.  | I meget høj grad |
| ✎ 80 | Venlig og professionel, meget tilfreds.   | I meget høj grad |
| ✎ 62 | Følte mig ret fortabt og hjælpeløs.   | I nogen grad     |
| ✎ 51 | Der herskede meget travlhed på akutmodtagelsen, hvilket betød lang ventetid. Blev indlagt [om aftenen] med stærke smerter med mistanke om en betændt galdesten. Blev først tilset af en læge [fem timer senere] om natten, hvor jeg blev scannet.   | I ringe grad     |
| ✎ 5  | Det skal klart forbedres med hensyn til, hvor hurtig man bliver tilset af en læge, og hvordan ens situation videre skal forløbe. Der er ALT for lang ventetid på Akutafdelingen, hvilket er meget frustrerende for folk, som kommer med akutte, voldsomme smerter.  | Slet ikke        |
| ✎ 67 | Jeg ville ønske, at læge NN, som jeg havde kontaktet, havde taget mig alvorligt i stedet for at give mig en kostvejledning. Jeg oplyste ham om, at jeg havde voldsomt ondt i maven og havde været besvimet, hvorpå han oplyste mig om, at det kunne man godt af smerter. Han kunne desværre ikke gøre noget for mig. Min mand, som befandt sig [langt væk], kontaktede læge NN [tidligt], som herefter rekvirerede en ambulance. Ved ankomsten til sygehuset var jeg meget svag og røg ud og ind af bevidsthed. Derfor har jeg svært ved at svare på de første spørgsmål. Det skal nævnes, at jeg for år tilbage blev opereret for mavemundsbrok, og som følge deraf kan jeg ikke kaste op, hvilket kunne have været ret fatalt for mig, hvis jeg ikke havde fået hjælp. Mit ønske er, at læge NN får besked om hvilke følger hans beslutning var ved at få. Det skal nævnes, at jeg overvejer at gå til pressen. | Ved ikke         |

## Kirurgisk Sengeafdeling Viborg

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV	Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse?
3	Måtte genindlægges [få] dage efter, da man ikke havde fået fjernet hele bylden.	Ja
4	Blev sendt hjem med ubehandlet blærebetændelse, da urinprøven blev væk. Så der gik tre uger, inden jeg kom over det. Fik blærebetændelse, fordi jeg ikke blev smertedækket nok efter operation.	Ja
12	Manglende udlevering af fast medicin efter operationen. (Medicinliste blev udleveret ved indlæggelse.) Medførte psykotisk tilstand (manglende fornemmelse af, hvor jeg var).	Ja
14	Lægen ville udskrive mig alt for tidligt, men i protest fik jeg lov at blive, blev udskrevet [nogle] dage senere, men det viste sig at være for tidligt. Blev dårlig dagen efter, og jeg kontaktede egen læge, og der blev startet en antibiotikabehandling igen, derefter måtte jeg pleje mig selv den efterfølgende uge, og gå til kontrol hos egen læge for at følge op på, om behandlingen var ok. Det er simpelthen ikke godt nok, måske et par dage mere på sygehuset, så havde jeg måske undgået det.	Ja
30	Sygehusene skal tale sammen elektronisk, så tiden bliver kortere og fejlene ikke sker.	Ja
35	Jeg var ikke ordentligt udrenset pga. fejlorientering om tidspunkter for opstart af kur.	Ja
41	De var meget dårlige. Blev for tidligt udskrevet og blev indlagt igen, fordi jeg ikke kunne indtage føde og var ikke kommet af med afføringen, samtidig med at jeg havde voldsom opkast efter hjemkomsten.	Ja
53	Den første operation var en fejl, da jeg senere blev opereret igen, da der opstod en fejl første gang.	Ja
54	Blev opereret for blindtarmsbetændelse i [sommer]. Indlagt [nogle] uger senere med [tarmproblemer]. Fik at vide, det var en fejl ved blindtarmsoperationen og senere, at det var et hændeligt uheld. Efter operation for [tarmsygdom], blev jeg dårligere, men det var en almindelig bivirkning, var beskeden fra overlægen. [Nogle] døgn senere blev jeg opereret [] igen, og denne gang blev et net sat ind. Altså tre operationer på [få] uger.	Ja
55	Ved operationen gik der hul på føringsvejene for gallevæsken.	Ja
58	De troede, det var [sygdom], og det viste sig, at det var [anden sygdom].	Ja
66	Der blev ikke fulgt hurtigt nok op på resultater af scanninger. På et tidspunkt får jeg hjertestop og indlægges på intensiv afdeling. Fejlene og manglende opsyn/opfølgning blev ved udskrivning gennemgået sammen med læge NN og min hustru. I K11-1 var man enige om, at forløbet ikke var som planlagt. På det grundlag er en klage sendt til Patientombuddet [i efteråret].	Ja
69	Jeg blev straks gjort opmærksom på mistanke om [] på trods af indlæggelse med [anden sygdom]. Det gav grund til meget stor bekymring hos mig og ikke mindst mine pårørende! Viste sig også at være en fejl!	Ja
79	Jeg skulle møde på dagkirurgisk [om formiddagen], og blev først opereret [dagen efter], efter en tur hjem.	Ja
16	Jeg fik stillet en forkert diagnose. Jeg blev fortalt, at jeg havde [en alvorlig sygdom] og havde [en begrænset periode tilbage] at leve i. Det var en stor forskrækkelse for både mig selv, familie og venner. Det viste sig at være [en følgevirkning] fra tidligere operation, som så blev be-	Nej


	handlet med antibiotika.	
	17 Fik at vide, at der ville blive udskrevet [medikament] og blive bestilt [undersøgelse], jeg skulle få foretaget [nogle] dage efter hjemkomst. Ingen af delene skete.	Nej
	37 Jeg ved ikke, om det hører under fejl, men vigtig information, der forsvinder, synes jeg er en fejl. Ligeledes informerede jeg om mit medicinforbrug og mulige problemer i forhold til bedøvelse. Vedkommende sagde, at det blev skrevet ind i min sag, hvilket det ikke gjorde. Og resultatet blev, at jeg havde store smerter efter operationen, større en forventeligt.	Nej
	39 Der var et fastlagt skema for min medicinering. De fleste gange skulle jeg selv bede om min medicin, hvilket resulterede i, at jeg fik dem for sent, hvis jeg var faldet i søvn. Det var ikke OK.	Nej
	46 Behandling med antibiotika påbegyndes først [om aftenen]. Burde have været umiddelbart efter indlæggelse grundet for høje betændelses tal. Mildt, ikke fungerende, smertestillende gives, som vinden blæser gennem hele forløbet, selvom kun én bestemt type fungerer, specielt før operation. Læge var klar til at udskrive undertegnede om [dagen efter], hvor samme læge foretog akutoperationen til aften.	Nej
	52 Skulle have været til scanning, men der skete en forglemmelse ved bestillingen af scanningen. Personalet der havde ikke fået at vide, jeg var i isolation.	Nej
	57 Fik ikke min medicin [], og jeg måtte gå i [mange] dage, før det blev rettet til igen.	Nej
	59 Blodprøve til blodtype blev væk, så det tog lang tid, inden jeg fik blod.	Nej
	62 Oprindeligt regnede man som en selvfølge, at jeg skulle hjem samme dag. Det blev heldigvis justeret fra anden afdeling, så jeg overnattede til næste dag.	Nej
	67 Kunne godt ønske, at personalet havde sat sig lidt mere ind i MIN sygehistorie []. Kunne også godt ønske noget opfølgning, idet jeg har været meget utryk efter hjemsendelsen. Man har hele tiden sagt, at jeg skulle være opmærksom på symptomer, men da jeg ikke havde nogen, inden jeg blev RIGTIG dårlig, er det svært at være opmærksom på noget, man ikke ved, hvad er.	Nej
	81 En lægestuderende undersøgte mig, og mente der skulle laves en kikkertundersøgelse i min endetarm []. Da jeg spurgte oppe på stuen efter operationen, var svaret bare, at der ikke stod noget om kikkertundersøgelse i papirerne. Dagen efter ringede jeg til afdelingen, [de sagde at] det så fint ud og havde derfor ikke lavet kikkertundersøgelse. Inden jeg kom på operationsafdelingen, var der også en læge der fortalte mig, at jeg ingen hjælp ville få, når jeg kom hjem. Det blev jeg virkelig bekymret over da min byld sad bag på over lænden, jeg havde jo ikke en chance for at se den. Men da jeg kom på operationsafdelingen, og de søde læger tog imod mig, fortalte de at alt var i orden, og jeg ville blive ringet op dagen efter af en hjemmesygeplejerske, og alt gik godt.	Nej
	13 Forkert medicin. Ingen opdatering af journal.	Ved ikke
	20 Jeg skulle kun ligge på Patienthotellet et døgn, men blev til [flere] ugers indlæggelse på K11. Pga. lægen, der opererede mig, [lavede en fejl]. Og jeg fik voldsomme smerter [] og blev dagen efter første operation opereret igen, da de fandt ud af [fejlen]. Jeg var meget dårlig længe []. Og fik [flere andre komplikationer]. Og er stadig [flere] måneder senere ikke på toppen endnu. [].	Ved ikke
	28 En læge satte mig i behandling med penicillin. Næste morgen kom en anden læge og stoppede penicillin. Det gav man aldrig ved den sygdom. Jeg følte mig ikke særlig tryk.	Ved ikke
	45 En læge sagde til mig, at det [] nok bare var en muskelknode, jeg havde []. Til [symptomerne] sagde en anden læge, at det skulle jeg ikke være bekymret eller bange for. Det kunne jeg "få piller for". [Det er] sikkert ikke en decideret fejl, men da jeg havde mistet min far om morgenen og derefter fik at vide, at jeg alligevel ikke skulle til en undersøgelse samme dag, brød min verden sammen. Jeg brød hulkende sammen på min hospitalsseng. Det var åbenbart for meget for "min" sygeplejerske, da hun fortrak sig tavs og lige så stille med sin computer, hen i den anden ende af stuen og skrev notater. Det virkede så skånelsesløst på mig.	Ved ikke

## Kirurgisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV	Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå?
8	Blev indlagt [om formiddagen] til operation af formentlig en byld i nedre maveregion, men da det var akut, er jeg indforstået med ventetid, samtidig med at jeg var fastende, hvorfor vi [om aftenen] blev enige om at vente til 8dagen efter], så jeg kunne få noget at spise. Men klokken blev otte, den blev ni og 10 og 11, hvorfor jeg hørte, om jeg var blevet glemt. Det er helt i orden, at man tager det mest nødvendige først, men jeg synes bare godt, at man kunne komme forbi for at sige, hvornår man forventede, at det blev ens egen tur. Kom så ned [to gange i løbet af eftermiddagen]. Nu i dag [] har [jeg] det perfekt og såret [er] næsten groet sammen, så alt i alt en fin og god oplevelse	I høj grad
10	Det ville være fordelagtigt, hvis lægerne havde mere tid til at forholde sig til det kirurgiske indgreb. Man kunne godt fornemme, at de havde meget travlt. Svaret på operationen burde være kommet fra den samme læge, som foretog operationen. Den pågældende læge var noget overfladisk og overlegen i sig tilgang til at forklare om operationens konsekvens. Og vedkommende var heller ikke helt inde i alle data. Det var ligesom, man selv skulle forklare baggrundsinformationen en gang til.	I høj grad
34	Det virkede som om der var meget travlt på den sengeafdeling, hvor jeg lå. Det var meget begrænset, hvad man fik af hjælp/info fra sygeplejersken. Jeg blev udskrevet om aftenen, dog med væsentlige mangler, så måtte møde op igen på afdelingen, og få de ting som jeg ikke havde fået med hjem, medicin, og tang til agraffer. Der var ikke overensstemmelse med den info, jeg fik fra sygehuset, omkring mine kommende hjemmeplejebesøg. Fejlinfo omkring [medicin]. Meget uro fra personalets side, da jeg var på opvågningen. (De to sygeplejersker snakkede højt om tøj og ferie). Det var meget belastende, når jeg lå og havde smerter. Personalet var meget uforstående/sure. Bad flere gange om en tandbørste, som hun lovede at komme med, men der skete ikke noget, da hun havde travlt med at snakke privat. Sygeplejersken var også sur på mig, da jeg ikke kunne gennemføre den smertebehandling med nåle, hun ville give mig. Jeg har aldrig nogensinde været udsat for noget lignende.	I høj grad
63	Jeg ville gerne, der blev fulgt op på min sygdom (er alt ok? Skal det gå så langsomt fremad? Hvornår er det bedst at starte på arbejde?).	I høj grad
68	Der må gerne være en bedre information ved eventuelle bivirkninger, der kan komme af narkosen.	I høj grad
7	Jeg kunne godt have brugt mere information vedrørende de bivirkninger, jeg oplevede i forbindelse med medicineringen. Her tænker jeg især på de almindeligt forekommende bivirkninger ved [medicinen], som også jeg oplevede. ([ ]).	I meget høj grad
44	Manglede information om udviklingen af sårheling, og hvad der kan gøres for at mindske arret på sigt.	I meget høj grad
46	Ville gerne have talt med lægen, der foretog operationen, dagen efter eller ihvertfald inden udskrivning. Dette var ikke muligt!	I meget høj grad
65	Det var vanskeligt at finde ud af, hvad jeg fejlede. Men jeg syntes hele tiden, jeg var involveret og orienteret.	I meget høj grad
1	Mangler tid fra personale til at blive tryk. Der er alt for mange ubesvarede spørgsmål og ventetid på, hvad der skal ske ved indlæggelsen, og når du bliver udskrevet.	I nogen grad
3	Jeg savnede, at lægen kom og orienterede mig om, at de ville ændre på min faste medicin.	I nogen grad
20	Syntes det var meget svært med ti forskellige læger og ti forskellige svar.	I nogen grad

22	Har ikke manglet information, da jeg er [profession] og selv behandler medicinske patienter, var det nemt at kommunikere symptomer/behandling.	I nogen grad
37	Jeg oplevede at få helt forskellig og modsatrettet information flere gange. F.eks. "plastre på operationssårene SKAL skiftes før du udskrives", og "plastrene skal BESTEMT IKKE skiftes". Eller "der kommer en sygeplejerske og viser dig, hvordan du skal give dig selv indsprøjtninger", og "du skal bare læse de medfølgende papirer". Og "du skal selv hente morgenmad", og "man må altså ikke selv tage!" Endelig måtte jeg bede dem fjerne droppet, inden jeg forlod hospitalet. Så alt i alt forvirrende og travl oplevelse, men flinke folk, der sikkert bare havde travlt.	I nogen grad
47	Med hensyn til smitte var der døde måger og ekskrementer på svalegangen uden for afdelingen!	I nogen grad
54	Skulle selv bede om svar på blodprøver. Et reelt svar på min situation, og ikke flere læger der står og trykker på en, og snakker med hinanden og ikke mig. Fik ingen info om, hvad jeg kunne forvente af gener oven på operationen. Dog fik jeg at vide, at kroppen ville være stresset i en periode oven på [flere] operationer på tre uger.	I nogen grad
59	Jeg var ikke helt tryk, da der var sort afføring/blod i afføring, da jeg blev udskrevet [i weekenden], og med en blodprocent på kun fem en halv procent. Afføring blev normal sidst på eftermiddagen om søndagen.	I nogen grad
62	Først skulle jeg have blodfortyndende medicin, derefter kontraordre. Det skulle jeg ikke have i forbindelse med den operation. En læge sagde, at jeg skulle have plaster på. En sygeplejerske, at det skulle jeg ikke have mere. Da jeg kom hjem bankede en læge eller hjemmesygeplejerske på min dør [] og troede, at jeg skulle have blodfortyndende indsprøjtning. Ti dage efter var jeg ved egen læge, som jeg var blevet bedt om. Her fik jeg at vide, at der ikke var sting, der skulle ses på ved den type operation. Og der blev blot sat et plaster på uden rensning, for det var bare sårskorpe.	I nogen grad
70	Der manglede information omkring, hvornår jeg kunne udskrives, og det ændredes flere gange, hvilket gjorde planlægning besværlig. Der var ofte meget ventetid, hvor man ikke vidste, hvad der skulle foregå. Specielt på indlæggelsens første dag, hvor jeg skulle faste, og endte med at gøre netop det i langt længere tid end nødvendigt, da der ikke var nogen læger, der havde tid til at afgøre, om jeg skulle opereres. Udskrivelsen foregik lidt hastigt, og ikke alle informationer blev forklaret lige tydeligt.	I nogen grad
72	Synes der gik lang tid, fra jeg var opereret, til jeg og pårørende fik at vide, hvad de havde gjort, og om der var fjernet noget.	I nogen grad
17	Fik ingen information om, hvor længe og hvor smertefuldt, det efterfølgende ville blive/vare, pga. det CO <sub>2</sub> , der var blæst ind i mig under operationen. Jeg havde voldsomme smerter og blev forskrækket, til jeg fik talt med egen læge om årsagen.	I ringe grad
18	Jeg følte ikke, jeg blev hørt ved smerter []. Plus jeg blev fortalt, at kræftpatienter har det værre end mig. Det synes jeg ikke, har noget med min sygdom at gøre, og jeg må nu gå med smerter og vente på operation i [nogle måneder]. Synes ikke, det er ok.	I ringe grad
29	Fik ikke at vide, at mit hjertekardiogram viste forkert udslag. Jeg måtte ikke mere få medicin mod [psykisk lidelse]. Jeg tog selv, efter aftale med personalet, mit vanlige medicin under hele indlæggelsen. Først efter udskrivelsen fik jeg at vide, at der stod i min journal, at jeg var stoppet med [medicinen] pga. mit hjerte, hvilket ikke var korrekt, da jeg ikke på noget tidspunkt, på sygehuset, havde fået at vide, at jeg ikke måtte tage medicinen. Har heller aldrig fået nogen besked om det hjertekardiogram, der ikke var i orden. Mega utrygt!	I ringe grad
67	Kunne godt ønske information vedrørende forskellige blodprøver og lignende.	I ringe grad
45	Mit forløb på Viborg Sygehus har været meget utilfredsstillende. Og jeg har følt mig så dårligt behandlet. Jeg er under videre udredning i Silkeborg. Der bruger jeg mine kræfter. Og har desværre ikke kræfterne eller lysten til at beskrive mit dårlige forløb i detaljer. Men sætter min lid til, at i det mindste kan bruge ja/nej svar til at forbedre jeres behandling af patienterne.	Slet ikke
57	Fik intet at vide. Det er det ringeste sygehus, jeg har været på.	Slet ikke
69	Igennem to ERCP uden at snakke med ansvarlig læge. Den første tog over to timer, og der blev indsat en stent, hvad jeg ikke fik information om, før dagen efter og det af [en anden læge]!	Slet ikke

-  77 Vi tror, at min far gennemgående har fået relevant information, men det har han ingen erindring om. Vi har undret os lidt over, at vi ved indlæggelsen fik at vide, at min far skulle opereres for en [ting], men at man ikke derefter informerer os om, at han også havde [noget andet, der skulle opereres for]. Min far fik ved udskrivningen ordineret vanddrivende medicin i [nogle dage]. Det medførte, at han blev nærmest dehydreret. Vi ville nok gerne være gjort opmærksom på risikoen herfor.
- Ved ikke

## Kirurgisk Sengeafdeling Viborg

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

ID	Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit - RHV	Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb?
1	Mere tid til at gøre patienten tryk og mere tid til at høre på patienten. De har alt for travlt og glemmer ofte, hvad de skal hente til patienten, så man kommer til at vente på noget, som man skal rykke for igen. Men de er gode til at undskylde forglemmelser og ventetid. De fleste er meget smilende på afdelingerne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
15	En sygeplejerske på afdelingen bød nedtone sine holdninger om rygning mv. Det er i orden, at hun informerer om, at rygning er dårligt, hvilket de fleste alligevel allerede ved. Alt i alt var hendes væremåde, holdning og humør meget negativt for både mig og andre patienter. Flere brød sig ABSOLUT IKKE om hende. Alle andre sygeplejersker, læger og andet personale havde en meget positiv tilgang til livet og deres arbejde. Det var dejligt ;o). [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
22	Skiftende personale, specielt læger. Jeg oplevede det som lidt tidsspilde, at de alle skulle indhente samme informationer. Rigtig venligt og imødekommende personale nok grundet faglig baggrund. Nem kommunikation. Ved ikke, hvordan det ellers opleves. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Personalet gjorde det godt. Tak for dette. ROS.	I høj grad
38	Jeg blev i akutmodtagelsen modtaget af en sød og meget omsorgsfuld sygeplejerske. Jeg blev under hele forløbet mødt af venligt og imødekommende personale. Læger jeg var i kontakt med manglede tydeligt id-kort. Svært at finde ud af, hvem der var læge. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
46	Bedre overblik og koordinering ved vagtskifte. Oplevede alt for mange. [Dette] burde være en selvfølge. Et par stykker oplyste forkert årsag til indlæggelsen på trods af lægens årsag til indlæggelse [sidst på ugen]. Generelt synes jeg, at de helt unge, på afdelingen, var super imødekommende og hjælpsomme. Dejligt at opleve den nye generation af personale, tage sig så fantastisk af patienterne. De lidt ældre 35 plus virkede en anelse arrogante og knap så hjælpsomme. F.eks. oplevede jeg en konflikt mellem en anden patient og plejer. Samme plejer havde også optrådt "lidt for kæk", tidligere, over for undertegnede, situationen taget i betragtning. Et godt råd til afdelingens lidt ældre personale; behandl patienter som voksne mennesker og som de gerne selv vil behandles. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
52	Rigtig godt og omsorgsfuldt personale, som trods travlhed gav tid og opmærksomhed til mig som patient. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
61	Jeg var ualmindelig godt tilfreds med behandlingen hele turen igennem, og jeg tror nok, at jeg gennemgående gav udtryk for det, til alle jeg var i forbindelse med. Har godt nok modtaget noget digitalt men kan ikke svare den vej. Hører til de gamle, som ikke har lært det. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
73	En nat, hvor jeg havde det meget vanskeligt og var psykisk overvældet af sygdomsforløbet, var der en sygeplejerske, som gav sig tid til at lytte til mine personlige bekymringer i en sådan grad, at jeg følte mig set. Det gjorde en meget stor forskel for mig. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
76	Meget tilfreds med personalet. De var dygtige, passede en godt og svarede på de spørgsmål, man stillede. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
77	Læge NN bad os tage stilling til eventuel genoplivning og respirator. Kontant, men alligevel ordentligt og relevant. Vi er imponerede over, at man fik vores [ældre] far godt gennem operati-	I høj grad



- onen. Sygeplejerskerne var gennemgående meget venlige. Vi savnede blot, at man var opmærksom på, at min far burde ligge/sidde med benene oppe grundet stærkt hævede ankler, så vi gjorde opmærksom på problemet.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 7 Jeg er overordnet set yderst tilfreds. Jeg kunne godt have tænkt mig at få mere information vedr. de bivirkninger, som jeg oplevede i forbindelse med [behandlingen]. Da de er hyppigt forekommende, havde det været rart med mere information i forbindelse med indledning af behandlingen.  
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]
- 19 Jeg synes, at alt på afdelingen ikke kunne gøres bedre, og følte indimellem, at alt drejede sig om netop min sygdom.
- 21 Bemærkning til rengøring vedrører alene toiletforhold. Har svært ved at sige, om det kunne gøres bedre (ikke alle patienter efterlod toilettet som man kunne forvente det). Alt i alt var opholdet en god oplevelse, som fortjener anerkendelse.  
[Fysiske rammer]
- 23 Der var meget travlt på afdelingen. Personalet gjorde det så godt, de kunne.  
[Kvalitet i behandling]
- 24 Det hele gik efter en snor, fra jeg blev indlagt til jeg blev udskrevet dagen efter. Alle var søde, rare og forklarede, hvad der skulle ske.  
[Kvalitet i behandling]
- 26 Havde brug for støtte af familien, og det blev imødekommet med en medindlæggelse. Det betød meget for mig og min angst for sygehuse.  
[Patientinddragelse]
- 36 Jeg følte mig behandlet som en "kongelig". Meget flot.
- 44 Dejlig humoristisk måde at få mig ud af sengen samme aften som operationen og den efterfølgende dag. Ingen nattesøvn før jeg havde været oppe at gå samt ingen morgenmad, hvis ikke jeg selv gik hen i dagligstuen :o) Dejlig sødt og rart personale i de dage jeg var indlagt.  
[Kvalitet i behandling]
- 49 Det er ikke så rart at ligge på en firesengsstue. Sygeplejerskerne gjorde alt, hvad de kunne for at hjælpe. De gør det så godt, på trods af, at de er pressede. De fortjener så meget ros for deres arbejde.  
[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]
- 50 Venlighed, grundighed og kompetence dækker afdelingens indsats.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 64 Dygtig sygeplejerske, god til at tage hånd om én angående smertelindring. God til at forklare, hvad der skulle forgå. Medfølelse og [havde] tid til at lytte. Alt i alt meget positivt.  
[Relationer til personale/Pleje]
- 65 Jeg syntes, at alle forsøgte at gøre alting så godt og fagligt forsvarligt som muligt. Det er dog også tydeligt og mærkbart, at personalet bliver presset til det yderste.  
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]
- 71 Tak for hjælp hver gang!
- 74 Jeg blev indlagt med [] lysesbrok []. Da vi kom til sygehuset gik det meget stærkt. Først undersøgelse så et forsøg på at sætte brokken på plads. Lykkes [det] ikke, så på operationsstue, så kan jeg ikke huske mere før jeg blev vækket om morgenen og kom på almindelig stue. Fik morgenmad, kom i bad osv. og blev udskrevet []. KÆMPE STOR ROS TIL ALLE JEG MØDTE PÅ DEN TUR. Jeg tror simpelthen ikke det kunne gøres bedre.  
[Kvalitet i behandling]
- 80 Meget positiv og professionel behandling af afdelingens personale hele vejen igennem. Travlhed medførte nødvendigt samarbejde med patient (inklusive midnat) f.eks. med observation af udløben intravenøs væske.

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
5	Kirurgisk Afdeling skal have ros for at være gode til at informere og pleje. Sødt personale og dygtige læger. [Kommunikation og information]	I nogen grad
10	At man kun er tilknyttet en læge. Jeg var rigtig glad for at have den samme sygeplejerske gennem hele forløbet. Lægen der foretog operationen burde have mere tid mellem hver patient, så resultatet af operationen kunne kommenteres yderligere. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
11	Jeg synes ikke, at det er ok, at lægen, der udskrev mig kun talte om sin studietid/ sig selv og ikke engang informerede mig om, hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivelsen! [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
17	RO OG MINDRE LYS! Jeg er af den opfattelse, at søvn og hvile er den bedste medicin, når kroppen skal restituere. Men man får IKKE sovet på et hospital. Én ting er, at der er patienter, der skal holdes øje med om natten, hvor man risikerer at blive vækket ved dette, eller at folk hoster og snorker. Men hvorfor skal hele stuen vækkes kl. 6 med stuegang og derefter have tændt neonrørene i loftet resten af dagen? Og have trukket fra. Vi havde sågar en nat, hvor lyset ved gulvet var tændt, indtil en patient bad om at få det slukket. Der blev også talt og grinnet meget højt udenfor vores stue af flere omgange. Det giver ikke mening, at man ikke tager hensyn til, at syge mennesker har brug for RO OG HVILE! [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
25	Synes, at lægerne og sygeplejerskerne er for pressede. Hvis de havde mere tid til patienterne, så tror jeg, at man ville blive hurtigere behandlet og undgå flere genindlæggelser. Der er for meget ventetid for patienterne, som kunne bruges bedre, hvis normeringen var bedre. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
28	Der er for lidt personale på. Jeg havde kontakt med personalet ved måltider, ellers så jeg dem ikke. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
34	Der burde være flere hænder. Der er absolut ingen form for omsorg at få. Og pga. den mangelfulde udskrivelse måtte jeg igen henvende mig til afdelingen, hvor der gik lang tid, før jeg kunne få kontakt med personalet og få den behandling, som sygeplejerske havde sagt, jeg skulle have. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
40	Plejepersonalet var underbemandet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
41	Bedre information ved udskrivelse. [Kommunikation og information]	I nogen grad
43	I forbindelse med min udskrivning skulle der tages en blodprøve [om morgenen], men jeg ventede i [flere] timer og måtte selv henvende mig til en fortravlet læge, der skulle til at holde frokost for at blive udskrevet. Det var ikke rimeligt, mener jeg, at det skulle vare så længe for at få et svar. Endvidere skulle jeg kontakte jer efter en blodprøve ved egen læge [], for at få tilsendt [sprøjter]. Jeg talte telefonisk med en person, som ikke var ret kundesvenlig, men efter en lang diskussion ville hun sende de omtalte sprøjter []. Men denne snak skulle jo være helt overflødig, da vedkommende burde være klar over problemet. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
48	Kunne være rart at have været informeret om, hvad jeg skulle være opmærksom på efterfølgende, om problemet kunne opstå igen nu, hvor de havde opereret mig. Lidt mere tid til spørgsmål omkring de bekymringer jeg havde, og uvidenhed jeg havde. [Kommunikation og information]	I nogen grad
51	Jeg vil rose sygeplejerskerne for deres indsats. De arbejder under svære forhold. Jeg har indtryk af, at der var mange patienter indlagt, hvilket selvfølgelig giver et stort arbejdspress. Jeg synes ikke, det er rimeligt, at de ansatte næsten skal løbe ude på gangene for at nå deres arbejdsopgaver. Som patient føles det også lidt frustrerende at opleve, at den sygeplejerske, som måske er ved at lægge drop m.v., bliver afbrudt af sin mobiltelefon to til tre gange i den tid, det tager at skifte et drop. Som nyopereret synes jeg ikke, det er hensigtsmæssigt at blive anbragt på en firesengsstue med meget dårlige patienter, som på skift kastede op, hostede meget og skulle have hjælp af personalet natten igennem. Det giver rigtig meget uro.	I nogen grad

	[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	
62	Det var lidt forvirrende, men der foregik vist også noget specielt med rundvisning, havde jeg på fornemmelsen. Maden var ok og en enkel person hjalp mig en del i forbindelse med udskrivningen. Mine børn kunne uheldigvis ikke hjælpe. Min operation var også udsat et par gange, hvad der havde vanskeliggjort en tryk planlægning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
67	I akutmodtagelsen og opvågningen og ikke at forglemme lægen, som var operatør, virkede alle meget kompetente. Især operatøren gjorde et godt stykke arbejde. De var også alle meget søde. På afdelingen virkede det meget rodet, ingen vidste hvad de andre foretog sig, således var der ingen rød tråd i behandlingen. Det var meget tilfældigt, hvilken behandling man fik... Til tider blev jeg næsten glemt og måtte selv spørge efter behandling. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
70	Sygeplejerskerne (selvom de ofte blev udskiftet) var alle meget hjælpsomme og flinke. Det, der særligt var et problem, var ventetiden i starten af indlæggelsen, hvor det skulle vurderes, om jeg skulle opereres, pga. lægernes manglende tid. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I nogen grad
29	Der var ikke meget hjælp til personlig pleje. Da jeg blev udskrevet, havde jeg tabt fire kilo på en uge. Jeg var meget svag og måtte have familie og venner til at sørge for hjælp til mad. Selvom jeg kastede op og havde meget kvalme, fik jeg ikke tilbudt andet kost end det, jeg selv skulle hente. Jeg var så træt og havde kvalme, at jeg ikke orkede at hente mad. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
37	Det samme som tidligere, en forvirrende og utryk oplevelse. Men selve operationen er gået godt, og jeg har det fint. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
54	Tydelig uenighed mellem personalet. Alle glemte en eller flere ting. Især de unge, der fornemmer man, at man skal passe ind i et skema, ellers er man et problem. At man skal behandles individuelt og ikke som en samlet masse. Der var tre sygeplejersker, som var knalddygtige. [Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
81	Mere information til patienten når man venter på operation. Endte med hovedpine, da jeg var fastende og ikke havde fået mad/ drikke [siden] aftenen før og fik først drop [om eftermiddagen] dagen efter, og i øvrigt har jeg diabetes, hvilket jeg også oplyste. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
33	Jeg synes, det er svært at svare på spørgsmålene da jeg ankom til afdelingen kl. 01.00 og kun var der til kl. 9.30, så det var meget begrænset, hvor meget kontakt jeg havde til personalet.	Ikke relevant for mig
13	Ansæt personale, der gider mennesker og kan smile. Mere omsorg og forståelse. Personalet dømmet patienten. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
30	Afdelingen gjorde alt, hvad de kunne for mig personligt, men elektronisk skal de have bedre forhold mellem sygehusene i forskellige regioner. [Kvalitet i behandling]	Slet ikke
45	Se venligst forrige kommentar.	Slet ikke
60	Der var ufattelig lang ventetid for at se en læge NN, og jeg, som muligvis skulle opereres, var fastende i hele denne periode ([mange] timer uden mad og drikke, når man har feber er ikke videre smart). Der blev dog lagt et drop efter [nogle] timer. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Slet ikke
39	Maden var intetsigende, kedelig og trist. Når jeg kom fra undersøgelse, efter spisetid, var der absolut ikke sat meget til side, og det, som blev tilberedt, var smagsløst. Det eneste tiltalende at spise var aspargessuppe og flutes. Jeg var meget skuffet. Tidligere oplevede jeg maden som rigtig god. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst



