

Regional rapport



Kommentarsamling
Sengeafsnit L1
Mave- og Tarmkirurgi
Aarhus Universitetshospital

Landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser 2016

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2016 for Region Midtjylland Spørgeskemaundersøgelse blandt planlagt indlagte patienter, akut indlagte patienter og ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland DEFACTUMS 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

" DEFACTUM, 2017

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 CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. 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 2016 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 2016.

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 en oversigt med resultater på afsnitsniveau, en kommentarsamling for hver patientgruppe på afdelingsniveau og en oversigt med diagnoserapportering, hvis der som minimum er 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning

- Kapitel 2: Kommentarsamling

Kommentarer

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.

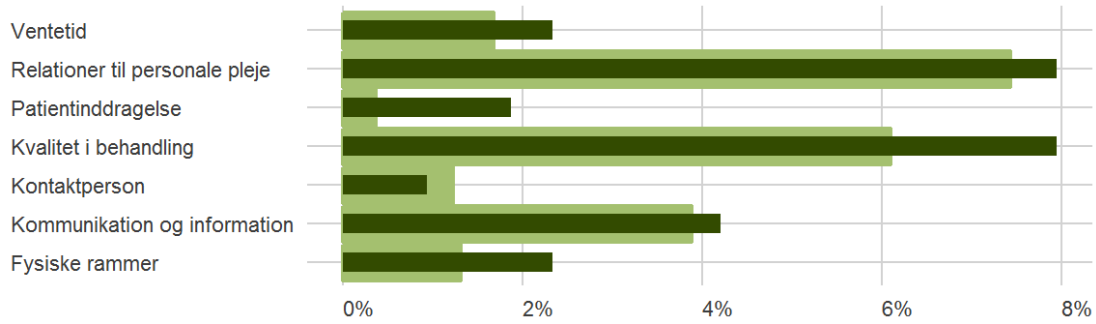
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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.)**



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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
32 Mit indtryk af hospitalsvæsenet var for [lidt mere end to år] siden et lukket samfund. Da havde jeg aldrig været indlagt på et hospital. Nu har jeg et helt andet indtryk, idet jeg opfatter det som en velsmurt maskine. Jeg er af flere personaler, forespurgt/opfordret til at deltage i flere forsøgsprojekter. F.eks. forsøgstester af en ny model af CT-scanning, blodprøvetester. Kvalitet i behandling,	I høj grad
61 Personalet på afdelingen var meget imødekommende overfor såvel mig som min hustru med hensyn til besvarelse af spørgsmål vedrørende min sygdom og behandling. Vi følte, at der altid var tid til aftale med os, når der var behov for det. Det gælder såvel læger som plejepersonale. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
29 Afdelingen er spredt over for mange bygninger. Fysiske rammer,	I meget høj grad
64 Kontaktpersonen fungerede ikke tilfredsstillende, var der ikke. God information af lægen. Kommunikation og information, Kontaktperson,	Uoplyst
15 Under mit sygdomsforløb har jeg mødt mange dejlige og kompetente fagpersoner, og har stor respekt for det arbejde der er gjort og den behandling jeg har fået. En enkelt sosu-assistent behandlede min kone utrolig dårligt i en sårbar situation, hvilket vi vælger at glemme. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
21 Jeg fik et godt indtryk, af den læge jeg mødte. Han udviste stor faglig dygtighed. Jeg har kun mødt dygtigt personale under mine undersøgelser. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
54 Nogle gange meget ventetid, andre gange gik det hurtigt. Men det er man jo forberedt på ved indkaldelse. Jeg har ikke lidt nogen nød. Ventetid,	I høj grad
12 Logistikken kunne være bedre, men alle implicerede ansatte (fra portører til overlæger) har været venlige, hjælpsomme og imødekommende i en grad, der er særdeles imponerende. Specielt da man sagtens kunne mærke travlheden i systemet. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
34 Jeg var til scanning på [andet] sygehus, og blev henvist til ÅKH for operation. Undrer mig over at ÅKH ikke modtager scanningsbilleder. Kvalitet i behandling,	I høj grad
47 [Dem] som laver trykmåling af spiserør, [] er jeg helt tryk ved, og de gør det trygt og behageligt for mig. Jeg er/har været helt tryk i deres hænder.	I meget høj grad

- Mange tak. De er gode til at forklare hvad der skal ske, så jeg er helt forberedt og tryk. Kvalitet i behandling,
- 41 De var søde, dygtige og tålmodige. Stor ros for god information før, under og efter. Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I meget høj grad
- 4 Jeg var kommet på operationsstuen og gjort klar til indgreb! Lægen som skulle udføre indgrebet havde åbenbart studeret min scanning af [bestemt organ] godt! Han aflyste indgrebet i samråd med mig, da det var mere vanskeligt end man havde troet, da min [bestemt organ] ikke var som andres efter et stort indgreb for [flere] år siden! Mange roser til denne læge NN fra mig! Kvalitet i behandling, I meget høj grad
- 9 Jeg var indkaldt til undersøgelse i forbindelse med indlæggelse. Jeg var der kun ét døgn. Tak for en fin fin behandling. I meget høj grad
- 62 Lægens ord med at det er uheldeligt, var hårde ord at få slynget i hovedet, faktisk næsten med det samme. Gik hjem med en fornemmelse af at det snart var slut. Der kunne måske fortælles om den type sygdom og derefter fortælles, at i dit tilfælde er det således stillet. Kommunikation og information, I høj grad
- 69 Personalet var søde og virkede som om de havde overskud, selvom de havde travlt. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 59 Jeg ville gerne have en samtale med lægen FØR operationen/behandlingen, og det arrangerede sygeplejersken med det samme. Stor ros for det. Men efter jeg havde talt med lægen og dermed skulle udskrives igen, så måtte jeg selv tage action til at få fat på en sygeplejerske, for at fortælle at jeg nu forlod afdelingen. Der kunne jeg have sparet noget ventetid, hvis sygeplejersken selv kom og "udskrev mig". Kommunikation og information, Ventetid, I nogen grad
- 45 De ringer hertil angående min [] til dagen. Lægen der skulle have med mig at gøre ringede også angående spørgsmål, jeg var i tvivl om. [Dem som ringede til mig var begge] søde og venlige (Mange tak til dem og de andre personaler). Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og information, I høj grad
- 30 Jeg kommer i tanke om at den læge, jeg talte med på dag et, viste sig at have været [mindre erfaren]. Hun var sød, og vi talte om alle mulige helbredsmæssige ting. Men om selve indgrebet fik jeg intet at vide. Jeg afventede derpå dag to helt blank. Jeg undrede mig, og en god ven sagde: "Du skal se, de vil ikke gøre dig nervøs". Du får besked i morgen, men det gjorde jeg så først, da jeg lå klar til indgrebet. Så afdelingen kunne have sikret sig, at jeg var klar over, hvad jeg gik ind til. Patientinddragelse, Relationer til personale/Pleje, I ringe grad
- 36 Det er fint, at man selv skal hente sin mad, men det er svært når man efter operationen ikke selv kan komme hen til madvognen uden at kaste op og være ved at besvime undervejs. Personalet var venligt, men man så dem I høj grad

- næsten kun når man ringede efter dem. Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,
- 48 Meget tilfreds med grundig information fra flere læger vedrørende min akutte []. Følte det blev taget alvorligt. Blev informeret om at skulle have fjernet galdeblæren, men fik ikke information om risici ved operationen. Alligevel var der dokumenteret et informeret samtykke. Kvalitet i behandling, Kommunikation og information, Patientinddragelse, I høj grad
- 18 Jeg fik en dårlig overlevering af undersøgelsens resultat. Jeg gik simpelt hen fra samtalen med mere forvirring, om hvad der er galt, med mig. Kommunikation og information, I høj grad
- 56 En bedre modtagelse havde været rar. Jeg var temmelig nervøs. Men har fuld forståelse for det pres, der ligger på personalet. Så alt i alt havde jeg en god oplevelse. Jeg kan kun sige mange tak for god behandling! Min oplevelse er, at alle gerne ville, at det fungerer, men kør hvor er personalet presset! Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 51 Der burde ikke informeres om resultatet af det indsendte vævs materiale før, man havde det endelige svar. [Nogle uger] efter operation fik jeg sent en fredag eftermiddag at vide, at al kræften var fjernet radikalt og at der ikke skulle ske efterbehandling. [Nogle uger] senere kommer samme læge og siger, vi skal tale om din kemobehandling. Den melding svævede i luften de næste 14 dage. Det er bare ikke i orden og i øvrigt heller ikke, at begge beskeder blev givet uden at min nærmeste pårørende var tilstede. Jo længere der er gået, jo mere undrer jeg mig over, at der gik fire uger fra operation, hvor jeg konstant sagde, at jeg følte mig meget fyldt og derfor ikke kunne spise. Forløbet endte meget dramatisk! Det var en stor belastning at ligge på en firemands stue med meget dårligt indeklima! Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 57 Kunne være dejligt med den samme læge til samtlige aftaler. Kontaktperson, I meget høj grad
- 55 Det er svært at fremhæve noget specifikt, da det kun drejede sig om en enkelt overnatning. Trods travlhed havde personalet tid til at tale med mig. Det var alt i alt en positiv oplevelse. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 42 Min egen læges akutte indlæggelse til Herning Sygehus viste sig at være overfladiske og fortravlet, hvorved jeg blev sendt hjem uden ordentlige undersøgelsesresultater. Jeg tog blot hjem med beskeden om, at min galdesten var passeret, men jeg fik blot lige så ondt og blev syg straks herefter igen. Det virkede som om, at man var til ulejlighed i Herning, og at de blot havde travlt med at få mig skubbet ud af døren igen. Kvalitet i behandling, I høj grad
- 14 Synes godt de kunne have lyttet til mig, da jeg fortalte om mine tidligere oplevelser med mit handicap som er [bestemt lidelse] (hvor jeg har inkon-

tinens fortil og bagtil og bruger derfor ble) i forhold til at ligge på en firemandsstue. Det var ikke rart, da der flere gange var medpatienter, der nævnte overfor pårørende, at jeg lugtede osv. Derfor bad jeg om en enmandsstue denne gang. Dette blev der i første omgang lyttet til, men slet ikke indfriet, selv efter lovning på dette. Patientinddragelse, Fysiske rammer,

- 66 Lægerne skal være bedre til at lytte, når jeg klagede over mine problemer. I høj grad
Kvalme, dirre m.v. Der gik for lang tid inden den skanning, hvor de opdagede min sygdom. Patientinddragelse,
- 1 Når jeg kommer [langt væk fra] er det forkert at møde [om morgenen], når jeg først kommer til undersøgelse midt på eftermiddagen, og fra [sen aften] så ikke må få noget, før jeg kommer hjem [to dage senere]. Kvalitet i behandling, Slet ikke
- 22 Det var tredje gang, jeg var indlagt på afdelingen. Og der kan jeg sige, at det kun blev bedre og bedre. I høj grad
- 3 Selve operationen var perfekt, men opholdet på afdelingen virkede noget kaotisk og uprofessionelt! Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 26 Ved ikke hvad der kunne være bedre, kun ventetiden. Men jeg er nok urolig, så derfor er det svært! Ventetid, I høj grad
- 7 Godt indtryk af afdelingen. I høj grad
- 65 Altid godt behandlet, har ingen klager. I meget høj grad
- 53 Læge kunne være mere rimelig i forhold til at stille spørgsmål, som var belyst skriftligt inden fremmøde. Afdelingen burde sørge for ro på stuen efter normal sovetid og afsluttet operation. En enkelt sygeplejer tog ikke hensyn til min overfølsomhed for parfume, makeup og hårspray. Hun reagerede aggressivt og uvenligt og opførte sig bedrevidende i stedet for at udvise forståelse. Ellers gjorde alle sygeplejer det fantastisk godt. De afhjalp ovennævnte situation på en god måde. Stor ros til sygeplejepersonalet. Følte mig forkælet og godt hjulpet med hensyn til smertebehandling. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, I nogen grad
- 23 Måske er det ikke det rette sted at komme med følgende: Men jeg var på akutafdelingen hele to gange, før der blev talt om operation. Første gang troede den tilseende læge, at det drejede sig om mavesyreproblem. [Et par] dage senere fik jeg telefonbesked fra Rheumatologisk Afdeling, at mit infektionstal var for højt! Næste gang [nogle] dage senere blev der fundet sten i galdeblæren og ingen snak om infektionstal. Men der blev sagt, at man godt kan leve men en galdesten, og jeg blev sendt hjem. Nogle dage senere blev jeg rigtig dårlig, kastede op, havde feber og min praktiserende læge indlagde mig med højt infektionstal. Da jeg så skulle opereres, blev det udsat pga. henholdsvis infektionstal, og at jeg havde gået med det i I høj grad

	[flere] dage. Det synes jeg måske godt, at man kunne have opdaget dage tidligere, så havde jeg undgået at skulle have dræn i [flere] dage. Kvalitet i behandling,	
11	Jeg er tilbage på afdelingen omkring middag. Bliver ikke spurgt om jeg vil have mad. Har fastet siden [dagen før]. [Lidt senere] bliver der spurgt efter mad. [Senere] spørges der om jeg må tage hjem. Der bliver ringet til en læge, men der dukker først en læge op [et stykke tid efter]. For mig virkede personalet stressede, men de var venlige når man endelig fik fat på en. For mit vedkommende kan jeg ikke klage over fejl, men hvis personalet havde lidt bedre tid, var min dag nok ikke gået med at vente det meste af tiden? Relationer til personale/Pleje, Ventetid,	I ringe grad
68	Det er nogle søde og fantastiske "piger". Jeg kan ikke få bedre behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
13	Personalet havde alt for meget at se til! Men de forsøgte at nå det hele. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
2	Jeg har været indlagt på sygehus mange gange, og jeg plejer at være yderst tilfreds, men plejen på Afdeling L1. var nærmest ikke eksisterende. Jeg måtte ordne alting selv, og min medpatient som var meget syg og kun måtte få sondemad fik heller ingen hjælp. Hun bad tre gange om, at der var en, der ville hjælpe hende, da hun ikke havde været i bad en uge. De undskyldte sig med, at det ikke var dem der skulle det, men der kom ikke andre. En gang ringede hun, og så var der en der stak hånden ind og slog alarmen fra, og der kom ingen. Den første dag spurgte jeg min medpatient om, hvornår man plejede at få morgenmad (da var klokken halv ni). Hun mente det plejede at være omkring halv otte. Så måtte jeg ud på gangen og lede efter personale, som selv sad og drak kaffe . Relationer til personale/Pleje,	I ringe grad
38	Personalet var utrolig hjælpsomt, selvom der var virkeligt travlt. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
19	Ventetiden er alt for lang. Ventetid,	I nogen grad
63	Min taske blev stjålet af en person der kom udefra. Heldigvis var der en opmærksom person der fandt tyven, og fik tasken tilbage. Hvis der var lås på skabet på stuen var det ikke sket. Fysiske rammer,	I nogen grad
52	Jeg har en medfødt [sygdom] og anæstesiaafdelingen på AAUH var RIGTIG GODE til at håndtere mine spasmer under opvågningen fra fuld narkose. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
5	Samarbejdet med to andre sygehuse var fint. Man skrev dog en ny journal kort efter der var optaget en på andet hospital. Man kunne måske have brugt tiden bedre på at supplere denne med det der er relevant for NN. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
17	Behandle patienter som mennesker og ikke bare som et nummer i køen. Jeg har aldrig været på et sygehus, hvor folk har virket så ligeglade med en	Slet ikke

før. Desværre. Relationer til personale/Pleje,

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

Kommentar	Var personalet forberedt på din ankomst til afdelingen?
32 Der var en mindre ventetid som var naturlig, da der var tre patienter som skulle til på næsten samme tid. Den ventetid skyldes at man skulle have afgjort hvem af tre patienter som først skulle ind til operation.	I høj grad
35 Det var ikke en indlæggelse. Jeg fik en undersøgelse i spiserøret og en 24 timers undersøgelse af mavesyre og kom hjem med slange og måleapparat som jeg sendte til [sygehuset] næste dag. Undersøgelsen [var i sommers], og jeg har endnu ikke fået et resultat [halvanden måned efter].	I høj grad
61 Modtagelsen på afdelingen virkede velplanlagt, således at der ikke var særlig meget ventetid på at tale med de forskellige sygeplejersker, læger m.v.	I meget høj grad
29 God information om ventetid.	I meget høj grad
21 Et velforberedt personale, meget venligt og imødekommende. Fagligt meget dygtigt (tror jeg), sådan følte jeg det.	I meget høj grad
12 Der var særdeles lang ventetid på en meget kort undersøgelse. Jeg er sikker på, at logistikken kan klares bedre.	I høj grad
44 Jeg har været tre gange på afdelingen i [en sommer] måned. Første og anden gang var som om der ikke rigtig var en, som havde ansvaret for mig som patient. Tredje gange virkede det hele meget bedre, og det var som om der blev taget rigtig godt hånd om mig.	Slet ikke
49 Det var tilrettelagt og kunne ikke være bedre.	I høj grad
31 Fantastisk modtagelse af velkvalificeret personale. Flot forløb hele vejen igennem.	I meget høj grad
34 Da jeg havde fået henvist en seng og fået besked på, at jeg ville komme til fra morgenstunden og være færdig omkring frokosttid, gik der timer med venten uden information. Blev kørt til op ved frokosttid.	I høj grad
46 Meget professionel dialog med sygeplejerske og læge. Efter samtale var vi enige om, at undersøgelsen ikke var nødvendig. Derfor returneres dette skema uden udfyldelse.	I meget høj grad
62 Skiltning helt udefra døren, var usikker på, hvor vi skulle melde vores ankomst.	I høj grad
43 Husker ikke modtagelsen.	I høj grad
8 Jeg var ikke indlagt. Blev tilbudt men valgte at sove hjemme.	I høj grad
59 Det vil være rart hvis man blev "sagt goddag til" med det samme ved ankomst, så man trods alt ved at personalet har set at man er ankommet. Så er	I meget høj grad

man mere rolig for så ved man at personalet ved at man venter. Som det er nu kan der gå op til en time eller mere før man bliver "sagt goddag til", og det er længe at vente på. Imens sidder man med tanker om hvorvidt man selv har taget fejl af datoerne, om personalet har "glemt" at man skal komme, osv. osv. Jeg har engang prøvet at vente fra [morgen] til [middag], men så blev jeg utålmodig, og kontaktede selv personalet for at få styr på om jeg mon havde en tid den dag eller ej!

- | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 30 | Det står efterhånden lidt sløret hvordan selve modtagelsen foregik da der var to modtagelser på dag et og to. Jeg husker det som et forvirret personale der ikke helt vidste hvad der skulle ske og hvad planen var. På andendagen måtte der ringes (kan ikke længere huske hvor. CT-scanningen måske) for at høre hvad der skulle ske. Det viste sig senere at jeg heller ikke selv gjorde det pga. mangelfuld information af henvisende læge på afdelingen, og at indlæggelsespapirerne var mangelfulde. Jeg taler ud fra en del informationsbrev fra diverse afdelinger da jeg har været gennem et år med undersøgelser, indgreb og scanninger. Dette har været eneste gang hvor jeg har følt mig skidt informeret. | Ved ikke |
| 40 | Det er ikke værdigt, at jeg skulle klæde om i en opholdsstue. | I nogen grad |
| 50 | Personalet havde travlt da jeg kom. | I høj grad |
| 56 | Der var ingen til, at tage imod. Ventetiden var lang inden jeg overhovedet fik snakket med den modtagende sygeplejerske som forklarede, at grunden var, at man ikke altid ved hvor mange der kommer til deres indkaldte undersøgelse. Så det gør det tilsyneladende svært for personalet at planlægge. Folk der ikke møder op og bare bliver væk fra planlagt undersøgelse, burde få en stor bøde. Det er spild af ressourcer og personaletimer. | I ringe grad |
| 51 | På dagen for operationen var der ingen ventetid. Dagen inden, hvor jeg skulle til forundersøgelse, var der nogen ventetid og lidt forvirring om, hvem jeg skulle ind til først. | I høj grad |
| 55 | Alt gik som planlagt. Jeg blev afhentet af en sygeplejerske, som jeg tidligere havde været hos. Der var måske fem minutters ventetid før jeg kom ind. | I meget høj grad |
| 10 | I forbindelse med forundersøgelse er der en seddel, som siger at der kommer en sygeplejerske snart og tag plads. Efter min opfattelse går der meget lang tid ca. en time. Man skal afsætte uforholdsmæssig megen tid for at vente. I forbindelse med indlæggelse går det meget hurtigere. | I meget høj grad |
| 42 | At én person kunne foretage indlæggelsen og få svar på alle spørgsmål i stedet for, at man skal besvare de samme spørgsmål til 3 forskellige personer. I har jo computere, så det skulle være muligt at effektivisere her, så relevante personer efter det ene interview kan læse, hvad patientens historie er. | I høj grad |
| 6 | Jeg blev ikke indlagt. Ventede lang tid på at få at vide, at mit tilfælde var inoperabelt. | I meget høj grad |
| 37 | Det er under al kritik, at man skal møde kl. 8.00 om morgenen og får lov til at | I nogen grad |

sidde og sove i venteværelset til kl. 12.00.

- | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 28 | Alle var rigtig flinke til ug. | I meget høj grad |
| 1 | Blev kaldt ind om morgenen, og kom først til undersøgelse over middag, og så er de så [] at de kører til bygning seks, som jeg [] dagen [], jeg skulle til bygning 9 og det sagde jeg til dem, og derfor blev det en til []. | Slet ikke |
| 22 | Kørte med Falck, men de fik mig anbragt forkert. | I høj grad |
| 3 | Forvirrende og meget mærkeligt at sidde og følge med i, at personale løber frem og tilbage. | I nogen grad |
| 24 | Efter operationen på dagkirurgisk afdeling skulle jeg indlægges. Jeg har selv talt med afdelingen, og de vidste jeg ville blive indlagt efter operationen. Alligevel blev de overraskede og havde ingen seng, da sygeplejersken på opvågning ringede og sagde, at jeg var klar til at blive hentet. Det tog mere end halvanden time. Overnatningen blev så i dagligstuen. Kunne godt have brugt en bedre kommunikation mellem L2 og dagkirurgisk afdeling. | Slet ikke |
| 7 | Fin modtagelse. | I høj grad |
| 25 | Det var fint. Ventede kun fem til ti minutter. | I høj grad |
| 65 | Blev godt modtaget hver gang. Søde og venlige. Følte mig godt tilpas. | I meget høj grad |
| 53 | Blev slet ikke kontaktet. Måtte selv tage initiativ til kontakt. | I ringe grad |
| 5 | Jeg var ikke indlagt, for operationen blev aflyst. | I høj grad |
| 33 | Der var ingen ledig stue da jeg ankom, så måtte vente i seng på gangen, inden operation. | I høj grad |
| 67 | Jeg fik af vide, til forundersøgelsen dagen før operationen, at jeg var den første patient som skulle opereres næste dags morgen. På operationsdagen mødte jeg op [tidligt] som aftalt, men ventede indtil [formiddag]. Jeg blev ikke informeret om ændringer. | I meget høj grad |
| 70 | Operationen var aflyst, men skulle så til en anden undersøgelse og da jeg jo var på senge afdelingen så havde de bestilt en portør men jeg var selv gået ned til ultralyd scanning. Havde sagt på kortoret at jeg var gået, og de skulle sige til den sygeplejerske der havde mig (kan forstå at denne ikke blev vide-regivet). Jeg blev riget op af den sygeplejerske som stod med en portør men ingen patient. Oplyste at jeg god kunne selv gå og at jeg meldte mig når jeg kom tilbage til afdeling. | I nogen grad |
| 58 | Følte det var så afslappet som det nu kunne blive. | I høj grad |
| 60 | Et forslag: at man ikke skal møde ind før senere [om morgenen] på journal-skrivningsdagen. Personalet er jo travlt optaget [om morgenen] med andre gøremål. Så ryk tiden mindst en time. | I meget høj grad |

15. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
29 For mange undersøgelser inden der sker noget.	Ja
69 I forbindelse med den indledende gastroskopi (ambulant undersøgelse) skulle jeg have været to timer i overvågning, men jeg blev sendt hjem med det samme, og jeg fik ved hjemkomsten [en betændelsestilstand]. Herefter skulle jeg køres øjeblikkelig tilbage, hvorefter jeg blev indlagt omgående.	Ja
43 Muligvis skade på milten.	Uoplyst
59 Jeg skulle aldrig have været henvist til Århus Sygehus af Horsens Sygehus. Blev derfor udskrevet uden at have fået nogen behandling, men kun en samtale med en læge på min egen opfordring!	Ja
30 Jeg vil kalde en fejl, at jeg ikke var ordentligt informeret om indgrebet. Da jeg er blevet kørt ned til indgrebet, begynder lægen at spørge, om jeg er bekendt med risikoen ved indgrebet? Øh, næh? Får så at vide, at der kan opstå indre blødninger. Øh, ja? Ja, det kan jo ske sådan og sådan. Okay? Bliver så spurgt, om jeg har smerter? Ja, jeg har en følelse af udfyldning, det presser (Er jo blevet vurderet til at skulle have foretaget indgrebet af en anden læge på afdelingen) Om jeg har smerter? Tja, måske ikke ligefrem smerter. Om jeg tager smertestillende? Nej. Om jeg ved, at indgrebet ikke lykkes i 9 ud af 10 tilfælde? osv. Hvad synes du selv, spørger han mig. Får tilbuddet om at få nogle minutter alene at beslutte mig i. Jeg bliver noget forundret og svarer, at det må han da virkelig vurdere: han er lægen. Det ender med, at jeg takker nej til indgrebet, fordi jeg ikke får oplevelsen af, at det kan hjælpe mig, og at det faktisk ikke er 'slem nok' til at lægen mener, det er relevant. Sygeplejersken taler med mig efterfølgende, hvor jeg er meget paf. Hun siger uopfordret, at det nok skal komme med i journalen, at jeg ikke har følt mig godt nok informeret. Trods det står der i patientjournalen, at "patienten ingen komplikationer har", men at jeg er velkommen til at henvende mig igen. Dette er ikke i overensstemmelse med virkeligheden, så det var noget mærkeligt at læse.	Ja
40 Man var ikke gearret til at modtage en patient med diabetes. Maden var heller ikke beregnet til en diabetiker.	Ja
10 Efter min opfattelse må der være tale om en fejl. I forbindelse med at man satte et kateter [] var der usædvanlig meget blod i urinen hvilket jeg var overrasket over. Efter kateteret kom ud var der størknet blod i flere dage. Efterfølgende har jeg i forbindelse med min behandling for [kræft] været til PET/MR scanning, og man har fundet uregelmæssigheder ved blærehalskirtlen. Noget tilsvarende var ikke tilfældet ved scanning [i foråret]. Jeg går p.t.	Ja

	hos egen læge for at få en afklaring.	
6	Var ikke indlagt.	Uoplyst
14	Et drop blev lagt forkert i venstre underarm, så jeg nu har været 50% følelsesløs i halvdelen af venstre hånd (lillefinger og ringfinger, samt 50% af hånden og håndleddet under de to fingre). Dette har stået på siden midten af august og er ikke blevet bedre.	Ja
1	Hvorfor kalde ind [om morgenen], når jeg først skal til [om eftermiddagen]? De kan ikke læse hvor jeg skulle hen, selvom jeg viser dem en indkaldelse, [kører de mig til den forkerte bygning]. Jeg måtte vente længe, fordi i ikke kan læse.	Ja
53	Lægen havde ikke forberedt sig grundigt og spurgte til oplysninger, der var anført i journal og kunne læses i journal og egentlig var forklaret og adspurgt af kvalificerede sygeplejere.	Ja
20	Der var ingen information, fra en læge, om hvad der var foregået før to dage efter.	Ja
33	Jeg blev sendt hjem ved første fremmøde til operation. Jeg lå og ventede hele dagen uden information overhovedet før det blev aflyst. Ved anden aftale måtte jeg ligge på gangen uden stue indtil operation. Under operation beskadigede lægen et organ.	Ja
17	De var ikke klar over, jeg skulle i fuld narkose efter tre mislykkedes forsøg på Hospital NN, hvilket resulterede i ny tid. Virkede ikke som om, min henvisning var blevet læst, da [hospitalet] sagde, de havde skrevet det i henvisningen.	Ja
67	Da jeg kom på afdelingen om aftenen efter min operation/opvågning, blev jeg ikke tilbudt hverken mad eller drikke på afdelingen denne aften.	Ja
70	Operationen var aflyst, men der skulle foretages en scanning og en samtale med læge om grunden for dette. Det var kommet frem efter PET scanning to dage før denne dag.	Ja

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

Kommentar	Er du alt i alt tilfreds med forløbet, fra du blev indlagt, til du blev udskrevet?
32 Efter den seneste kræftoperation i leveren, blev jeg lever-scannet. Efterfølgende fik jeg oplyst ved lægesamtalen, at operationen var lykkedes, da de ikke mere kunne se de tre små leverpletter, som var årsagen til denne sidste operation. Lægerne tog afsked med mig med et smil og lovede, at de nu vil følge mig hver tredje måned med scanning og efterfølgende lægesamtale. Jeg har allerede modtaget indkaldelsen til scanning og en uge efter fulgt med en lægesamtale. Jeg har ingen negativ oplevelse ved de seneste behandlinger.	I høj grad
29 Det var kun en ambulans indlæggelse.	I meget høj grad
21 Var ikke indlagt. Kun en undersøgelse.	Ikke relevant for mig
54 Jeg skulle have blodfortyndende (sprøjter) med hjem. Fik til 2 dage, selv om min egen sygeplejerske siger, der skal gå 5 dage, inden jeg skal have et INR-tjek. Jeg nævnte det på hospitalet, men det var det. Efter 5 dage var mit INR 1,6, så det var måske ikke nok!	I høj grad
27 Ville gerne have samtalen med den opererende læge efter opvågningen.	I meget høj grad
47 Jeg har næsten kun været ambulans indlagt.	I meget høj grad
62 Det var en dags undersøgelse.	I høj grad
43 Husker ikke.	I høj grad
59 De breve, som jeg fik før indlæggelsen (indkaldelsesbrevet), var fulde af fejl! Der stod tre forskellige informationer om, hvordan jeg skulle faste!	I nogen grad
16 Jeg blev udskrevet for hurtigt. Jeg er psykisk syg, og blev meget nervøs. Jeg blev indlagt på psykiatrisk hospital en uge efter udskrivelsen.	I høj grad
30 Besøget ved lægen, der gav grønt lys til indgrebet, informerede mig ikke om risici. Der blev intet nævnt om succesraten på 10 procent for indgrebet. Kun at hvis der ikke var bedring, kunne man gøre dét og dét.	I ringe grad
36 Fik ikke at vide hvor længe jeg skulle være sygemeldt. Fik bare at vide at jeg ikke må løfte, i seks til otte uger. Savnede information om hvilken mad jeg skulle undgå.	I høj grad
48 Bør være rutine at man får svar på sine blodprøver, røntgenundersøgelse og scanning uden at vente i flere dage.	I høj grad
51 Der var en del forvirring omkring evt. opfølgning med kemobehandling. Det var faktisk under al kritik og gjorde mig utryg.	I nogen grad
42 Jeg blev udskrevet til weekenden med den besked at jeg var i jeres system	I høj grad

i 24 timer. Herefter skulle jeg henvende mig til min egen læge, men han har jo lukket i weekenden. Bedre service her i form af at man i det mindste kan blive i jeres system til egen læge er opnåelig.

- | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 14 | Synes der var mange forskellige udlæggelser af, hvad der skete under diverse operationer og forløb. Nogle læger og sygeplejersker udlagde tingene på en måde, og nogle sagde så noget andet. Og nogle gange viste det sig, at noget helt tredje skete efterfølgende. Jeg synes, der var meget forvirring om, hvad der var sket under operationerne, og hvad der skulle ske efterfølgende. | I nogen grad |
| 1 | Jeg blev lovet at få en dansk oversættelse af journalen, som gangen før, da jeg var til samtale deroppe, og det har jeg IKKE FÅET. | Slet ikke |
| 39 | Manglede [information ved] udskrivelsen vedrørende komplikationer efter fjernelse af galdestenene. | I høj grad |
| 7 | Jeg syntes tre måneder er for lang tid efter udskrivelse at sygehuset vil høre om man er ok. | I høj grad |
| 65 | Har ikke manglet information. Var helt klar inden indlæggelse. Har været til samtale hver gang []. | I meget høj grad |
| 23 | Jeg ville gerne have talt med den læge, der opererede mig (sat ansigt på). Jeg talte overhovedet ikke med en kirurg. | I høj grad |
| 11 | For mit vedkommende er det svært at sætte de rigtige krydser. Jeg skulle møde i afdelingen tidlig morgen og var der i god tid. Kom først i behandling ved middagstid (har 2 timers transporttid). Det er kritisabelt at skulle møde på den tid, når behandlingen først sker på det tidspunkt. Der skulle ikke være plads til indlæggelsesnota etc. da det var opfølgning på et tidligere forløb. | I ringe grad |
| 20 | Hvad man måtte indtage. | Slet ikke |
| 33 | Har savnet information om der kunne blive senere følgevirkninger ved beskadigelse af min lever under operation. | I nogen grad |
| 17 | Vi sad i tre timer og ventede på at lægen, som havde foretaget undersøgelsen, skulle give svar. [Jeg henvendte mig] til to forskellige sygeplejersker, da den første pludselig tog hjem uden at finde lægen eller fortælle os hun ikke kunne finde ham. Efter tre timer blev vi så sendt hjem uden svar på undersøgelse med lovning på at han ville ringe senere. Ringede så selv dagen efter, da lægen ikke selv ringede. Blev så ringet op af en læge som intet havde med min undersøgelse at gøre og havde 50 sekunder at snakke i. "Det ser normalt ud", var svaret. Intet om det de måske havde set på [et af mine organer] på andet sygehus, og intet om hvorvidt jeg skulle henvende mig til andet sygehus igen, eller om min behandling var stoppet. Absolut intet fik jeg at vide. Fik først ordentligt svar 14 dage senere, da andet hospital fik svarene og kunne give mig et ordentligt svar. Når man er en ung mand som er bange for at være alvorlig syg fordi andet sygehus | Slet ikke |

har set en abnormalitet på [et af mine organer], som de ikke kunne undersøge ordentligt på andet sygehus og derfor skal til Aarhus og have [foretaget] undersøgelsen. Når man så får at vide at "det ser normalt ud" og intet om abnormaliteten, så sidder man med følelsen af: "Gad vide om de overhovedet har vidst, hvad de skulle kigge efter?". Specielt når første tid blev aflyst, fordi de intet havde læst om at jeg skulle i fuld narkose i henvisningen.