

Regional rapport



Kommentarsamling
K11-1 Kirurgisk Sengeafsit
Kirurgisk Afdeling
Hospitalsenhed Midt

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 Brugerindvølgning, 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.

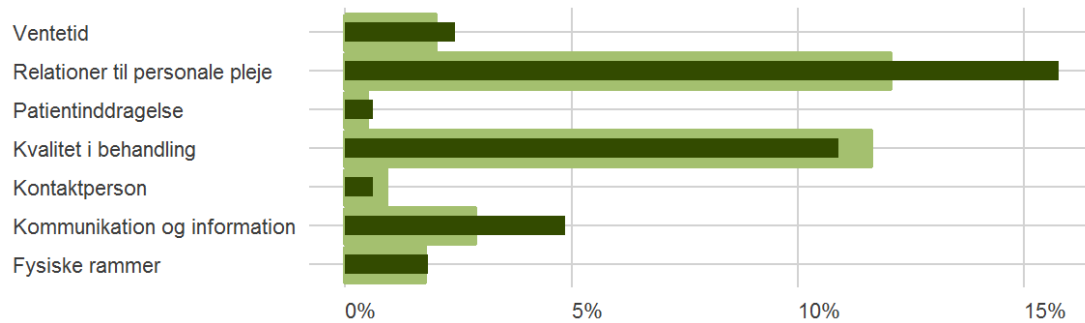
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens 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?
29 Rigtig god.	I meget høj grad
54 Jeg mangler den "faste" person, fra start til slut. Jeg havde forskellige personer inde ved mig og kunne se, at de som modtog mig, var tilknyttet andre stuer og det kunne godt have ladet sig gøre, at have det samme plejepersonale. Er ellers godt tilfreds og imponeret over personalet på K11 og K6. Jeg ville til sidst gerne have fået fortalt, om hvad jeg måtte, kunne og tillade mig efter en operation af galdesten. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,	I høj grad
33 De var alle søde! Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
51 Selv om min indlægges var akut, var personalet meget dygtige til at sørge for, at jeg følte mig tryk. Deres nærvær gjorde, at en skræmmende og ukendt situation blev vendt til noget udholdeligt. Selv om jeg havde ondt, var det på ingen måde uudholdeligt, og jeg følte på intet tidspunkt, at jeg ikke var i gode hænder. Selv om jeg havde ondt, kunne vi joke med hinanden og næsten grine af situationen. Selv om det nok var en forsvars mekanisme fra min side, var personalet gode til at svare igen. Da jeg skulle fra gangen og ind på operations bordet fik jeg lov til selv at gå. Det gik ikke pisse hurtigt, hvilket kirurgen påtalte med et blink i øjet. Det lettede stemningen og var et meget godt billede hele min indlæggelse. Så længe vi griner sammen og ikke på bekostning af hinanden er situationen ligegyldig. Min indlæggelse var utrolig kort, og jeg klippede hæk uden problemer to dage efter operationen. Så kan man vist ikke kræve meget mere service af systemet! Skulle jeg igen få brug for behandling, håber jeg at forløbet bliver ligeså positivt. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
32 Jeg har været indlagt på afdelingen tidligere i år grundet en anden sygdom. Havde her en meget fin udskrivelsessamtale med en læge. Den synes jeg, jeg manglede denne gang. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
43 Alle var søde, hjælpsomme og virkede til at have tid til patienterne. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
68 Jeg mener, jeg burde være flyttet til den afdeling med de bedste kompetencer. Lå på kirurgisk, men burde nok have været på [en anden afdeling]. Kvalitet i behandling,	I nogen grad

- 37 Jeg lå på en stue hvor der kom patienter ind efter operationer, der blot skulle have lidt mad inden de kunne tage hjem igen. Jeg var indlagt i en uge og det blev meget stressende at blive vækket med jævne mellemrum hele døgnet rundt, når jeg skulle prøve at komme ovenpå med noget godt søvn. Der var ikke mulighed for at komme til roligere stue. I min optik er kvalitetssøvn simpelthen det vigtigste i min restitution. Der var tre sygeplejersker som simpelthen bare var så fokuserede på min tilstand, at jeg virkelig følte at de kæmpede min sag. De informerede mig hele tiden, beroligede mig og virkede som om at de hele tiden var opmærksomme på hvordan jeg havde det. På trods af travlhed oplevede jeg ikke dårligere pleje, tværtimod. Der var kun en enkelt sygeplejerske, jeg oplevede som en person, der måske ikke var så glad for sit job. Men alle andre uden undtagelse var oprigtige, ærlige, dygtige og kærlige på den gode måde. Det eneste jeg synes der skal arbejdes med er muligheden for en god og helbredende søvn :-).
Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,
- I nogen grad
- 45 Der var en SOSU-hjælper/assistent på arbejde den morgen, hvor jeg var blevet opereret om natten. Hun var fantastisk. Hun fik mig op af sengen og til at spise og drikke, så jeg kunne komme hjem til min familie. Hun gjorde i den grad en positiv forskel for mig. Øv at jeg ikke kan huske hvad hun hedder, hun fortjener virkelig ros! Man bliver simpelthen så glad for at bo i Danmark når man er syg. I fortjener virkelig ros for håndteringen og medmenneskeligheden, selvom jeg sagtens kan se, at I har travlt. Relationer til personale/Pleje,
- I meget høj grad
- 7 Jeg var ovenud tilfreds med afdelingen og personalet. Alle var behjælpelige, hvis jeg havde behov for det. Ja, selv min mand fik en god orientering efter min operation af begge kirurger, der havde opereret mig, og det gav os en rar betryggelse, at de gav sig tid til det. En person vi også godt vil rose er fysioterapeuten NN. Han lagde et stort stykke arbejde i genoptræningen. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,
- I meget høj grad
- 20 Meget søde personaler, der desværre virkede pressede i forhold til tid og normering. Vær OBS på patienter, der kommer tilbage fra opvågning. Jeg havde fastet i 36 timer og måtte ringe efter personalet efter 60 minutter på afdelingen, da der ingen kom. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,
- I ringe grad
- 16 Vil gerne tilføje, at mere end halvdelen af personalet er de sødeste engle. Men de må også vældig ofte lide under arbejdsgangene. Relationer til personale/Pleje,
- Slet ikke
- 61 Personalet på afdelingen var utroligt søde og hjælpsomme. I forbindelse med indlæggelsen fik jeg foretaget kikkertundersøgelse af tarmen. Det var meget smertefuldt trods smertelindrende og afslappende medicin. Har ikke prøvet det før, så jeg har ikke noget at sammenligne med. Men jeg har
- I meget høj grad

fra såvel personale som mennesker, der har prøvet undersøgelsen adskillige gange, fået fortalt, at den kun burde være ubehagelig, og at det kan svinge fra let ubehageligt til meget smertefuldt afhængig af den, der foretager undersøgelsen. Min oplevelse var, at der blev gået håndfast til værks med store rusk og armbevægelser. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 34 | Jeg skulle ikke have været udskrevet, da jeg efter, at man fjernede dropet, begyndte at kaste op igen. Jeg var simpelthen for dårlig. Personalet havde for travlt, men de gjorde hvad de kunne. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 13 | Jeg synes, at atmosfæren mellem de ansatte virkede rar, og de havde det godt med hinanden, dem jeg oplevede. Ligeledes et godt samarbejde med kirurgen NN (undskyld jeg ikke husker hans navn rigtigt lige nu). NN opererede mig for [] for halvandet år siden. Vigtigt nemlig, at man ikke oplever stress og dårlig tone. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 66 | Jeg er sikker på alle gjorde, hvad de kunne, men for første gang oplevede jeg " stress " på en afdeling. Første gang jeg skulle op efter operationen, skulle jeg være under opsyn. Så da jeg skulle på toilet lød det: "Kan det ikke vente lidt?" De glemte min smertestillende, men jeg kunne jo bare selv spørge. Følte virkelig der var så travlt, at man ikke ville ulejlig personalet, da der sikkert var en der trængte mere, men endnu værre at der skete uoprettelige fejl. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 2 | Sygeplejersker og læger var rigtig venlige. Dejlig atmosfære på Sygehus Viborg. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 50 | Jeg er utilfreds med, at jeg skulle vente en hel dag (fastende) i en operationskø uden at komme til, og at jeg tilmed var stillet i udsigt, at det var min tur og mine ting blev låst inde osv. men intet skete. Jeg bare ventede og ventede og ventede. Ventetid, | I nogen grad |
| 15 | Information om betændelse i bugspytkirtlen og en fast kontaktperson. Kommunikation og information, Kontaktperson, | Slet ikke |
| 62 | Jeg blev akut indlagt []. Jeg skulle have [indlagt et dræn], som jeg måtte vente [over et døgn på]. Et indgreb på 30 minutter. Det er meget dårligt. Kvalitet i behandling, | I ringe grad |
| 55 | Ikke så meget ventetid. Ventetid, | I nogen grad |
| 63 | På sengeafdelingen blev jeg ikke taget imod af noget personale. I perioden jeg var indlagt [fem dage], var der samlet to sygeplejersker, der viste interesse. Dvs. kom ind på stuen præsenterede sig og oplyste, at det var hende, der havde stuen i den pågældende vagt. Der kunne gå op til en time, fra jeg bad om smertestillende, til der kom et personale med to Pamol. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 11 | Hvis de havde lyttet lidt mere til mine tidligere oplevelser og taget mig | I ringe grad |

seriøs omkring mine problemer efter narkosen, så havde min samlede oplevelse været bedre. Selvom de ikke ser det som en alvorlig bivirkning, er næsten en uge med fasten hårdt, og når du så kommer hjem og ikke kan holde maden i dig pga. narkosen bliver kroppen endnu mere smadret, når den ikke får nok væske og mad i næsten 14 dage. Og så synes jeg at de skal være enige om, hvad de siger. To sygeplejersker kommer og siger at det var blindtarmen og [så kommer] lægen efter [og siger] at, vi tror ikke det er blindtarmen. Ret forvirrende og frustrerende når man er træt, har ondt og er uden mad og drikke. Kommunikation og information,

- 26 Jeg blev flere gange lovet en samtale med vedkommende der havde opereret mig, det fik jeg ikke. Da jeg blev udskrevet, lovede sygeplejersken at vedkommende ville ringe til mig, dette er ikke sket. Jeg har snakket med min egen læge, der mente jeg kunne læse om operationen på min side på Sundhed.dk, men der er ikke skrevet om operationen. Kommunikation og information, Patientinddragelse, I høj grad
- 38 Meget venligt personale altid med et dejligt smil. Relationer til personale/Pleje, I meget høj grad
- 64 Flere læger og flere sygeplejersker! Det kan ikke være rigtigt, at man som patient ikke kan få at vide, hvad der er sket under ens operation. Og det kan ikke være rigtigt, at der kun er to til tre sygeplejersker til en hel afdeling. Alt i alt har det været den dårligste oplevelse at være indlagt på Regionshospitalet Viborg! At ligge med gennemblødte plaster og bukser og en sygeplejerske så siger "du må lige vente til der er vagtskifte". Jeg har som sagt stadig ikke fået at vide hvad der er gjort/sket under min operation. Der var ikke nok hjælp at hente ved sygeplejerskerne, da de egentlig ikke vidste en skid om hvad der skete, ikke ville lave noget eller havde for travlt til at hjælpe en. Fandme for dårligt! Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Slet ikke
- 3 Urimelig lang ventetid på akut scanning. Der blev generelt ikke gjort rent på stuen i den uge jeg lå der. Lidt vand blev hældt på gulvet og efterfølgende tørret rundt, uden at komme under borde, stole og senge. En armstol var så snavset af gammelt mad eller hvad det nu var. Toilettet var brunpletet af gammel affæring i to dage. En patient med meget dårlig mave blev udskrevet, hvorefter sengen ganske flygtigt, blev tørt af. Sengehestene blev ikke løftet og tørret. Det var hvad jeg vil kalde en hurtig aftørring af let tilgængelige steder. Herefter blev sengen redt op til ny patient. Det var så uhygiejnisk og så på en mave-tarm kirurgisk afdeling. Så min oplevelse af rengøringen er, at det er rystende dårligt. Ventetid, Fysiske rammer, I nogen grad
- 53 Jeg havde møde med [andre] under opholdet og da fik jeg kaffe og kage også til dem. Stor tak til min madmor på afdelingen for det. Relationer til I høj grad

personale/Pleje,

- | | | |
|----|---|------------------|
| 21 | Det var god oplevelse. Jeg har intet at foreslå eller klage over. | I høj grad |
| 30 | Afdelingen havde IKKE kontakten hjemmeplejen efter anden operation. Heldigvis ringede jeg selv til dem, så de begyndte at komme hjem til mig igen fra dag ét. Dette var ikke tilfældet efter operationen [i efteråret]. Vi havde i første omgang sagt, at vi selv kunne udføre sårpleje, da vi har gjort dette før. Men blev meget overraskede over, at såret var så dybt, så jeg ringede med det samme til K11, som lige ville tjekke min operationsjournal. Denne var desværre blevet væk! Men sygeplejerske sørgede for, at jeg fra dagen efter modtog hjemmepleje. Jeg synes i forvejen, at det er forfærdeligt at være på et sygehus. Men den følelse man får, at man er i vejen, og man bliver nødt til at spørge så mange gange til de samme ting, det er ikke i orden. Så føler man sig endnu mere som en belastning. Og nogle gange kan et enkelt smil eller sådan bare lige være det, der gør, at man ikke bliver så ked af det. Der er mange gode og søde sygeplejersker på K11, men de har sgu for travlt. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling, | Slet ikke |
| 12 | Det kunne være svært at få fat på den ansvarlige sygeplejerske. I stedet kom der en SOSU, der ikke kunne tage stilling. Kvalitet i behandling, | I nogen grad |
| 8 | Sødt og venligt personale samt meget imødekommende. Jeg er blevet behandlet godt af både læger og sygeplejersker, dog synes jeg, at beslutningen omkring hjemsendelse kom brat, og jeg var usikker i forhold til smerter, og hvordan jeg skulle forholde mig. Jeg var til en undersøgelse med tilhørende vævsprøver. Disse har jeg endnu ikke fået svar på. Jeg har kontakten min læge for at få hjælp. Det har været utilfredsstillende at vente så længe på svar. Jeg har ikke besluttet fået svar på netop denne undersøgelse, men jeg går ud fra at alt er godt. Kvalitet i behandling, | I høj grad |
| 47 | Jeg synes det er hensigtsmæssigt, hvis personalet på akutmodtagelsen fik indskærpet, at de skulle præsentere sig og hilse på den patient de møder første gang. Det var de gode til på K11. Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |
| 48 | Personalet gjorde deres bedste, fornemmede jeg. Der var dog overbelægning på afdelingen, så personalet var lidt under pres. Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 28 | Venlige og smilende. Idet hele taget betryggende. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 23 | Synes de alle var meget venlige og smilende. Alt til UG. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 36 | Der var enkelte læger, som ikke rigtig forstod hvad jeg sagde. Det er ikke særlig betryggende! Kommunikation og information, | I høj grad |
| 1 | En afdeling hvor man bliver lagt i narkose, er nødt til at sørge for at patienten har nok tid til at vågne efter narkosen, hvis de forventer at man skal komme hjem samme dag. Min operation var forsinket, så jeg havde ikke | I nogen grad |

nok tid til at vågne og komme hjem på og måtte indlægges natten over på sygehuset i en firemandsstue, hvor den ene patient slet ikke tog hensyn til andres behov for ro og søvn! Kvalitet i behandling,

- | | | |
|----|--|------------------|
| 56 | Dårlig planlægning af arbejdsfordelingen. Eksempelvis at samme personale ikke havde ansvaret for alle patienter på stuen. Det giver ekstra arbejde ved løben frem og tilbage. Andet eksempel, kaffevognen blev stående i en ende af afdelingen. Det betyder at personalet skal gå mange gange frem og tilbage med bakker. Det tager tid og kræfter. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I nogen grad |
| 9 | Næsten alle sygeplejersker gør hvad de kan, og gør det godt, men det er altså umenneskelige arbejdsforhold de lever med. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I ringe grad |
| 6 | Det var en rigtig god oplevelse. Mine smerter blev taget seriøst, og jeg blev hurtigt afklaret i forhold til hvad der skulle ske. Jeg fik fjernet min blindtarm, og har kun haft få komplikationer efterfølgende. Et sår, der har lidt svært ved at hele. Tak for god behandling. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 59 | Vedrørende min indlæggelse var det meget generende at være på en firemandsstue og selv skulle fortælle om meget private personlige ting med tre andre patienter som tilhørere. Desuden er det meget svært at undgå at høre indlæggelsen, hos de øvrige patienter der ankommer. Det vil være et stort ønske om dette kan ændres. Fysiske rammer, | I høj grad |
| 18 | Der skete en nat et pludseligt dødsfald på stuen. Jeg blev i hast og halvsovende kørt ud, og fik at vide bagefter, at han "gik bort". Man burde være vendt tilbage med en information dagen efter. Nu har jeg med dødsfald at gøre til daglig, men sligt bør håndteres ved information i dagslys. Selvsagt sker det. Det vil jo kunne være traumatiserende for mange. Kommunikation og information, | I meget høj grad |
| 25 | Meget venligt personale. Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |

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

Kommentar	Oplevede du, at det gik hurtigt, fra du ankom til sygehuset, til du blev tilset af en sygeplejerske eller en læge?
29 Det var en kanon oplevelse.	I meget høj grad
54 Blev modtaget fantastisk i akutfasen. Fik dog ikke at vide, at jeg skulle indlægges akut af vagtlægen, men det var en rigtig god modtagelse.	I meget høj grad
43 Jeg synes at jeg fik en meget fin behandling, og der blev gjort noget hurtigt.	I meget høj grad
17 Synes det er grotesk at man skal sidde en time efter mødetid og være fastende og i min situation være meget afkræftet. På sygehuset er alt sin egen verden og ikke vente, vente og vente.	I ringe grad
37 Der var olympiade så der var opmærksomhed på tv skærme for både indlagte og personale. Jeg havde lidt en fornemmelse af at det havde for meget fokus. Det er ikke noget der havde nogen negativ virkning for mig, men jeg kan forestille mig at nogen måske vil opleve det mere negativt. Jeg havde en god modtagelse og jeg blev hurtigt tilset, og der blev taget en hurtig beslutning om en operation. Så alt i alt var det en positiv oplevelse for mig.	I nogen grad
45 Det var virkelig fint. Dejligt der var et lille fjernsyn, så vi kunne følge med i OL håndbold :-).	I høj grad
20 Ville gerne have set noget personale lidt hurtigere. Også efter operationen. Ville gerne have haft mere info om operationen og om hvad der skulle ske efterfølgende. Det virkede som om at personalet var presset og ikke havde tid til at udføre deres job tilfredsstillende.	I ringe grad
22 Gode informationer fra personale.	I høj grad
49 Alt foregik MEGET professionelt fra første kontakt med lægevagten til jeg blev udskrevet. Har kun positivt at sige om forløbet og alt personalet der var omkring mig. Tusind tak til alle.	I meget høj grad
13 Jeg er meget tilfreds med forløbet i det hele taget.	I meget høj grad
66 Jeg blev overflyttet da afdelingen jeg var på blev lukket ned til aften, og jeg pga. komplikationer skulle observeres yderligere et døgn. En sygeplejerske fik mig "overdraget" af den sygeplejerske der fulgte mig op fra dagkirurgi, og så så jeg ikke mere til hende.	I ringe grad
5 Fjernsyn på alle stuer.	I ringe grad

58	Var tilfreds med behandlingen.	I høj grad
39	Modtagelse er fint. Derefter er der kun ventetid og ikke fokus på den indlagte. Hvis man skal have blod op til vagtskiftet, får man lov til at vente, selv om der er en time til skiftet. Efter min mening mangler der styring i denne afdeling.	I ringe grad
2	Jeg har ingen kommentarer. Har været rigtig godt tilpas ved min indlæggelse.	Uoplyst
4	Jeg blev ikke med det samme informeret om at der kunne gå lang tid før operationen.	I nogen grad
65	Der er ikke meget plads når man skal være der. Det er [] meget svært for personale, at komme til med diverse hjælpemidler m.v.	I høj grad
38	Der gik nogen tid inden der kom en læge og gav lov til smertestillende indsprøjtning.	I høj grad
64	Jeg har ikke fået at vide hvad der er sket under min operation endnu. Ikke en gang inden jeg blev sendt hjem. Jeg havde fået tildelt alt for meget morfin, så blev ved med at kaste op og tæt på at besvime. Der var ingen læge som ville tilse mig, kun en sygeplejerske som tydeligvis var den eneste på hele afdelingen. Så jeg var overladt mest til mig selv og min kæreste. Den dårligste service jeg længe har oplevet! Jeg kommer ikke tilbage til Viborg sygehus hvis jeg kan slippe!	Slet ikke
3	Der gik 7 timer fra lægen ordinerede en akut scanning pga. mistanke om perforeret divertikel til, jeg blev scannet. Det kunne have haft meget store konsekvenser.	I nogen grad
53	Jeg havde nogle smerter og bad om at få noget morfin, da jeg vidste fra første gang at smerterne kun og hurtig ville blive være. Jeg bad dem om at læse mit sygeforløb fra første gang, så jeg kunne få smertestillende morfin. Men jeg forstår godt at man ikke ukritisk kan give morfin, men når man har ondt er man vel noget apatisk. Og når man er på den anden side af smerterne er forløbet vel helt OK.	I nogen grad
21	Jeg havde stærke smerter i maven. Personalet kunne se dette, og jeg kom straks uden om "køen" og undersøgt af en læge. Fantastisk god og professionel modtagelse.	I meget høj grad
40	22 timers ventetid til en undersøgelse som varede fem minutter.	I meget høj grad
30	Min besvarelse går på min genindlæggelse [i efteråret] 2016 (blev opereret første gang [ca. en uge tidligere]). Havde via egen læge fået en tid til Akutafdelingen [om eftermiddagen]. Var fastende siden om morgenen. Blev bedt om at vente i modtagelsen til lægevagten indtil [tidlig aften]. Her blev jeg så tilset af en reservelæge, der visiterede mig videre til K11. Her sad jeg fra [om aftenen] og ventede på en læge [i tre timer], som aldrig kom, hvor sygeplejer-	Slet ikke

- sken kom og sagde, at jeg lige så godt kunne køre hjem og møde ind igen næste morgen []. Stadig fastende og mødte ind fastende igen.
- 47 Jeg havde en meget dårlig oplevelse af at ligge på akutmodtagelsen. Jeg oplevede, at ingen tog ansvar for min behandling. Jeg fik ikke den ordinerede medicin: Jeg lå med en venflon, som ikke fungerede, hvilket en sygeplejerske konstaterede men ikke rettede op på. Jeg blev tilset af forskellige læger med MEGET lang ventetid. Lægerne lagde plan for det umiddelbare næste tiltag, men der blev ikke på noget tidspunkt lagt en overordnet langsigtet plan for min behandling. Jeg oplevede, at personalet kun har almen medicinsk viden og derfor ikke var i stand til at tage ansvar for det specielle, som jeg var indlagt for. Da jeg blev overflyttet til relevant specialeafdelingen, blev oplevelsen meget anderledes. De næste svar er om afdeling K11. I ringe grad
- 27 Jeg blev godt modtaget. I nogen grad
- 14 Bedre information til transportfolkene om, hvor jeg skulle hen, altså hvilken afdeling og stue. De der tog imod os vidste ikke, hvor jeg skulle hen. I meget høj grad
- 52 Ventede fastende på operation [mange timer]. Slet ikke
- 28 Behandlingen under min indlæggelse var ualmindelig tilfredsstillende. Begrænset ventetid, meget venligt personale og i det hele taget god forplejning. I meget høj grad
- 57 Alt var fint. I høj grad
- 6 Det var en rigtig god og tryk modtagelse. I meget høj grad
- 19 Jeg har været meget godt tilfreds med mit ophold på Viborg Sygehus. Alle var søde og venlige. Jeg kan ikke klage over noget overhovedet. I meget høj grad
- 10 Læge NN i Akutmodtagelsen var en [] arrogant fyr. Han ville ikke sende mig i scanner, da han mente der ikke var noget galt. Jeg kom dagen efter i scanneren, og det viste sig at galdeblæren var meget betændt og måtte fjernes. Efter at jeg havde fastet i to døgn. I nogen grad

17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
51 Jeg havde en taske med til mit eget tøj samt telefon og pung. Jeg havde den med da jeg blev kørt til operationen, og aftalen var at den ville være på opvågningsafdelingen. På en eller anden måde var den endt tilbage på stuen hvor jeg lå før operationen. Da jeg kom fra opvågning tilbage til kirurgisk afdeling, måtte en meget sød portør på skattejagt for at finde min taske. Det var et mindre problem, men eftersom tasken indeholdt personlige papirer og kontanter, var jeg lidt overrasket over at den "bare" havde ligget et arbitrært sted. Jeg lagde desuden mærke til at der var påklisteret et mærkat med mit fulde navn og fulde CPR-nummer på tasken. Jeg har lidt svært ved at se at det skulle være nødvendigt. Ens fulde CPR-nummer er strengt personligt, og ikke noget man skriver på ting der ligger frit tilgængeligt. Bemærk at dette ikke er en kritik af den pleje eller service jeg fik. Den oplevede jeg som meget positivt. Det har sikkert været en svipser i kommunikationen som er forventeligt med så mange patienter.	Ja
32 Oprettelse af medicinliste.	Ja
17 1. Jeg tåler ikke plastre da det er påvist gang på gang, at min hud smutter af som en solskoldning. Da jeg gjorde dem opmærksom på dette, fik jeg af en til flere personer at vide, at hvis jeg var utilfreds, kunne jeg finde et andet hospital. 2. Det mest grusomme er det, at jeg en af de gange, hvor jeg blev indlagt, kom til en uren seng, hvor der var blod og urin på lagenet. Alt andet så rent ud. Også på toiletpapiret var der blod. ULÆKKERT! 3. Vi må selv finde ud af hvornår spisetiderne er. Ingen kommer og fortæller os at der er mad, kun om morgenen. Der er mange som ikke får deres mad på denne måde. Vi som er friske i hovederne, kan klare os, men de gamle og virkelig syge kan ikke svare for sig, og jeg har ofte sagt, at hvis man ikke er ved sine fulde fem, kan man dø, uden at de umiddelbart opdager det.	Ja
37 Jeg oplevede, at jeg ikke modtog smertestillende på et tidspunkt. Jeg troede selv, at det var fordi, jeg var sat ned i dosering og tænkte, at jeg nok måtte bide det i mig. Ved vagtskifte blev jeg dog gjort opmærksom på, at jeg ikke havde fået det smertestillende, jeg skulle.	Ja
20 Måtte opereres akut to dage efter første operation, fordi det ikke var gjort ordentligt første gang.	Ja
35 De glemte at give lægerne NN besked om at jeg var på sygehuset. Så jeg var indlagte to dage inden jeg blev behandlet af Mamaafdelingen.	Ja
66 Der var aftalt med sygeplejersken der fulgte mig op, at jeg skulle have smertedækning med det samme og igen til sengetid. Da jeg først på aften spurgte	Ja

de travle sygeplejersker, om ikke jeg skulle have medicin, gik der noget tid inden de kom med det, og en besked på at det var natmedicinen. Det var også ok, MEN ikke aftalen. Jeg lå på en fire personers sengestue, og snakken lød at det ikke var usædvanligt, at de havde så travlt, at man selv måtte spørge efter medicinen.

- 5 1. Ventede et døgn på at få en scanning af maven. Da jeg ankom til scanningen var det den forkerte som lægen havde bestilt, og jeg blev efterfølgende kørt på sengeafsnittet igen hvor jeg skulle vente til næste dag. 2. Blev kørt på operationsstuen og blev påbegyndt bedøvelse da lægen pludselig afbryder det hele da han ikke er rustet til denne operation. Så bliver i stedet udskrevet og indkaldt to uger senere. Ja
- 24 Afdelingen var alt for lang tid om at finde frem til den rigtige diagnose. De to første sundhedspersoner jeg havde kontakt med var på grund af "dårlig dansk" meget svære at kommunikere med og forstod ikke mine forklaringer om foregående behandling og komplikationer. Ja
- 39 Skulle snakke med en læge, som aldrig kom. Ja
- 15 Udskrevet for hurtigt og blev indlagt en måned efter igen. Ja
- 11 Afdelingen informerede om, at jeg var flyttet til en anden afdeling. Jeg blev ikke fysisk flyttet, og de sagde, jeg måtte komme hjem med en plan. Læge NN fra den "nye" afdelingen sagde, at der ikke var tale om, at jeg måtte komme hjem, og at jeg skulle have været kørt op på afdelingen, og at jeg ikke skulle have haft noget at spise, som jeg havde fået tidligere pga. skanning. Han var i øvrigt sur over, at de ikke havde fået mig flyttet op tidligere på dagen. En anden fejl, som jeg selv mener, er, at jeg flere gange inden operationen havde informeret personalet om mine problemer med narkose, og hvilke problemer jeg havde tilbage i juli, hvor jeg også var indlagt. Problemerne, føler jeg ikke, blev taget alvorlig, og efter hjemkomst lå jeg en uge i bræk, feber og kvalme uden at kunne spise og drikke. Ja
- 65 Dårlig behandling af sekretær på afdelingen [i efteråret]. Da jeg skulle have udfyldt min befordring for [flere ganges] kørsel. Jeg kunne bare skrive under, så skulle hun nok udfylde den. MEN AK OG VE. Jeg kunne tage bussen ved indlæggelse, selv om det var ordre fra egen læge, at min hustru skulle køre mig derop straks. Jeg kunne også tage bussen hjem [efterfølgende]. MEN IKKE NOK MED DET KUNNE JEG OGSÅ TAGES BUSSEN [en uge senere] EFTER AMBULANT KOLOSKOPI. Jeg fik til [flere] busbilletter. DET SYNES JEG ER MEGET DÅRLIG BEHANDLING. Ja
- 21 Jeg ved det ikke. Jeg fik fjernet en polyp i tarmen. Senere på dagen [kom der komplikationer], hvorefter jeg blev indlagt og opereret [ikke lang tid efter]. Jeg fik at vide, at det måske kunne skyldes måden polyppen blev fjernet på???
- 40 De glemte at tage kanylen ud. Jeg opdagede det, da jeg kom hjem. Ja

- 30 Den fejl jeg oplevede var at personalet har alt for travlt. De er søde og alt det, Ja
men de "husker" ikke. Man skal hele tiden vente. For eksempel gik der mange
timer før jeg fik væske (drop). Og dette var anden dag som fastende. Jeg
spurgte ind til det mange gange da jeg fik mere og mere ondt i hovedet. De
glemte at hente termometer, og man fik udleveret medicin man ikke skulle
have mere og lignende. Da det var en genindlæggelse med efterfølgende
genoperation, fandt jeg det godt at jeg blev tilbudt en orlovsudskrivelse så-
ledes at jeg skulle til tjek de efterfølgende dage på K11. Men da jeg så skulle
hjem blev det lavet om af en anden læge da klokken nu var blevet så mange
at en sygeplejerske lige kunne skifte min forbindelse. Og så fik jeg den besked
at jeg skulle bede hjemmeplejen om at gøre det ordentligt, så jeg ikke skulle
indlægges igen da det koster for mange penge! Jeg mener at fejlen er at man
føler sig i vejen under sådan et forløb. Man har det i forvejen skidt, og det er
jo ikke for sjov at man er der. Så det er svært at blive ved med at tænke at
det er synd for sygeplejersken at hun har så travlt.
- 42 Fik for meget ilt i forbindelse med blodoverførsel. Ja
- 36 Sprogforvirring. Nej
- 31 Forvirring og fejl omkring medicinering. Ja
- 60 Operationen blev aflyst og er ikke kommet meget videre i forløbet her en Ja
måned efter. Måtte ringe flere gange for at høre, hvad der sker. Skal til sam-
tale med læge NN [senere på året]. Er nervøs for at han afviser operationen
igen. Er spændt på at høre, hvorfor operationen blev aflyst, da jeg lå på op-
rationsbordet.

35. 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?
29	Det tog lidt lang tid inden det blev min tur.	I meget høj grad
54	Ved udskrivelsen fik jeg ingen information om hvad og hvordan jeg skulle forholde mig i fremtiden. Måske er det ikke relevant, men jeg fik det ikke at vide. Det manglede jeg og har senere måtte tilspørge den praktiserende læge.	I høj grad
67	Vi var tre på samme stue. Den ene og hendes pårørende havde slet ikke respekt for at der skulle være ro på stuen [i bestemt tidsrum tidligt på eftermiddag]. Det blev påtalt af personalet en gang, men det tog alligevel 20 minutter før de forlod stuen. Det skete alle tre dage at hun fik besøg [omkring middag]. Det er ret frustrerende når man har brug for lidt hvile at det så ikke bliver respekteret. Dejligt personale og havde i bund og grund et positivt ophold.	I høj grad
32	Jeg fik ikke meget information om, hvor længe jeg kunne forvente at være syg efter udskrivelse. Ellers hvorvidt jeg skulle tage forholdsregler i forhold til medicin eller livstil. Jeg synes heller ikke jeg fik mulighed for at drøfte den endelige diagnose med en læge, men eftersom jeg selv er læge, pressede jeg heller ikke meget på og regnede med at jeg kunne drøfte videre ved den ambulante opfølgning.	I meget høj grad
43	Alt var fint.	I meget høj grad
17	Jeg har været indlagt flere gange, efter at jeg for tre år siden fik trukket en meget stor og betændt ud gennem min navle, fordi galdeblæren var så stor, at den ikke kunne være i posen, som de bruger ved kikkertoperationer. Siden har jeg haft fylder af dette, sågar i bughulen som blev blotlagt ved operation. I sommers har jeg været indlagt syv gange og i narkose hver gang og syet sammen, men sår springer op. For de har fjernet så meget inde fra min mave, at siderne i mit ar ikke når sammen mere. Det er først ved sidste udskrivelse, hvor lægerne opgav at sy mig sammen mere, at jeg fik noget stærkt smertestillende. Igennem tre år har den stået på panodil! I juni fik jeg feber efter en operation, hvor de fjerner arvæv og fistelgange, blev udskrevet dagen efter og fik høj feber. Jeg kontaktede afdelingen om, hvordan jeg havde. Selvom det står i udskrivelsespapirerne, at jeg skal kontakte dem, nægtede de at tage mig ind, hvilket resulterede, at der stod en stråle af betændelse ud af min mave.	Slet ikke

37	Jeg manglede ikke noget information. Jeg efterspurgte selv det information jeg havde brug for og bookede mig en tid hos min egen læge efter en uge så jeg kunne følge op på eventuelle informationer.	I nogen grad
20	Jeg har manglet information om selve operationen. Blev opereret semi akut.	I ringe grad
16	Jeg oplevede det enormt frustrerende gennem alle dagene. 1. Var fastende da jeg kom. Fik hver dag at vide at det var i dag, jeg skulle opereres, men der blev først tid til mig på tredje dagen. 2. Sov ikke sammenhængende en time om natten. Om dagen kom der nogen ind på vores to-sengs stue hvert kvarter som skulle ordne et eller andet, og døren skulle åbent stå åben hele dagen. Desuden synes jeg det er en skam at vi skulle begynde med temperatur måling osv. kl. fem. 3. Så da jeg var kommet lidt til hæfterne igen ønskede jeg sådan at komme hjem, fordi jeg kunne mærke at jeg ikke kunne blive rask før jeg kom hjem, og det fik jeg lov til af en forstående læge. 4. Ærgerligt jeg ikke kunne få en samtale med læge NN. Det var altid et menneske fra den afdeling der kom som kun kunne sige noget generelt, fordi når man endelig møder lægen ligger man allerede og er ved at blive ordnet til narkose. I operationsrummet er alle enormt søde og hensynsfulde. PS. I opvågningen ville det være godt hvis der kunne være en person hos mig da jeg bliver angst for jeg kan ikke få min stemme ud over rampen, og ved ikke om jeg kommer op til overfladen igen. Det gør jeg jo hver gang, men jeg er angst og utrolig ensom. Jeg kan godt høre nogen der snakker, men jeg kan ikke komme i kontakt med dem, og det er måske kun fem minutter det drejer sig om. Vi er jo alle bange for at dø undervejs. Måske nok fjollet men alligevel. Tak.	Slet ikke
41	Dårligt med nedlukket stue hvor patienten ikke kunne bruge toilet og vask, og måtte gå 20 meter til anden siden af gangen på toilet, når [vedkommende] kom på afdelingen pga. besvimelse efter operation.	I nogen grad
34	Efter operationen følte jeg mig overtalt til at blive udskrevet, med det resultat at jeg måtte indlægges samme aften med store smerter. Havde store smerter lige efter operationen, og havde fået en del smertestillende og noget mod kvalme, men kunne ikke stoppe med at kaste op, og kunne derfor efterfølgende ikke tage smertestillende piller mod smerter, og blev derfor genindlagt samme aften.	I nogen grad
13	Måske kunne det være relevant at fortælle noget om kost når man døjer med gallesten. Og måske fortælle noget om hvorfor man kan undvære galleblæren.	I meget høj grad
66	Der var ikke meget information, men jeg var jo også bare til observation.	I nogen grad
44	Jeg kunne godt havde brugt noget mere info omkring hvor lang tid symptomerne ville blive ved med at genere mig	I høj grad
39	Jeg har en akut indlæggelse, fordi jeg mangler blod. Det tager mellem 10	I høj grad

til 12 timer, hvor andre afdelinger kun tager mellem fire og seks timer.
Arbejdet er jo det samme.

- | | | |
|----|---|--------------|
| 11 | Jeg synes generelt ikke at jeg blev informeret om hvad der skulle ske. Jeg fik kun halvt svar på mine prøver når jeg spurgte, og efter udskrivelse har jeg selv måtte ringe uger efter for at få svar på hvad der sker. Der var to søde og dygtige sygeplejesker på akut som var hos mig det mest af min indlæggelse. De gjorde et godt stykke arbejde, og jeg følte mig tryk og informeret når de var der. | I ringe grad |
| 46 | Bliver udfyldt med hjælp fra datter: Jeg var med i meget af forløbet. Jeg blev kontaktet af personalet. Meget flot. Min mor, som er gammel, kan ikke huske enkelthederne. | I høj grad |
| 64 | Jeg har ikke fået at vide, hvad der er sket under min operation. Jeg har ikke fået af vide, hvad jeg skal være opmærksom på andet end fra min egen læge. Der var ingen læge, der ville tjekke til mig, da jeg havde fået for meget morfin, og kastede alt op, og ikke kunne trække vejret. | Slet ikke |
| 3 | Jeg oplevede en læge [] som ikke kunne forstå mine spørgsmål. | I nogen grad |
| 53 | Der var aldrig en der fortalte mig hvordan min hund havde det derhjemme. Det skulle jeg selv ringe hjem til konen for at høre om. Alt i alt var det meget kompetente, søde og rare personaler og læger der var på K11 og min stue. De fortjener ros alle sammen. Det er kun når man har smerter man kan være lidt vranten og utilfreds. Undskyld for det. | I høj grad |
| 30 | Jeg fik kun information om at jeg skulle bede hjemmeplejen gøre det ordentligt. Ved første indlæggelse i efteråret 2016 fik jeg at vide, at jeg skulle have såret renses hver anden dag, men der fik jeg også et udskrivningsbrev hvor der heldigvis stod at det i starten skulle renses to gange dagligt! | Slet ikke |
| 8 | 1. Jeg har fået information som i ét tilfælde var forskellig fra sygeplejersker til læge, omkring mit sygdomstilfælde. 2. Pludselig skal jeg have foretaget en undersøgelse og en halv dag efter skal jeg ikke. Jeg bliver hjemsendt for så at skulle møde op ambulant på trods af smerter og ikke behandlet sygdom. Jeg modtog ikke information om hvordan jeg skulle forholde mig i mellemtiden. Jeg henvendte mig til en sygeplejerske den dag jeg blev sendt hjem omkring dette, men informationen var utydelig, synes jeg. Dette gjorde mig usikker. | I høj grad |
| 47 | Jeg fik ikke vejledning om hensigtsmæssig kost i efterforløbet, eller hvordan jeg bedst kunne yde relevant egen omsorg. | I ringe grad |
| 27 | Udskrivelse gik meget stærkt!! | I høj grad |
| 14 | Jeg blev mødt af den sødste, meget omsorgsfuld og kompetent sygeplejerske samt en god læge på Akut Afdelingen. Anderledes var det, da jeg kom på afdelingen om natten. Der kom en SOSU. Hun kunne intet svare på og virkede ikke særlig omsorgsfuld. Manglede meget information om morgenen inden operation. Blev ikke informeret om og fortalt, hvad der skulle | I nogen grad |

ske og hvornår, før der pludselig stod en portør, og det hele skulle gå meget stærkt []. [Pårørende] kunne ikke nå at komme inden operation. Ved møde med sygeplejerske NN fik jeg lov til at vente på [påstående] inden operation. Har tidligere haft meget dårlig oplevelse med operation. RIGTIG god oplevelse og en virkelig sød sygeplejerske NN. Følte jeg var i gode hænder. På afdelingen efter operation var sygeplejerskerne meget ramt af travlhed. Ikke tid til omsorg. Hverken til mig eller til den ældre dame, der lå ved siden af mig. De prøvede, tror jeg, men det er virkelig synd, at de skal løbe rundt. Jeg er rystet. PS. Få nogle vægure der IKKE larmer og tikker!

- | | | |
|----|--|--------------|
| 42 | Jeg savnede at tale med en læge. [I vinter] ingen varme i radiatorerne. Megen træk fra gangen. | I høj grad |
| 9 | Alle sygeplejersker har altså for travlt. Det er nemt at mærke. En enkel blev direkte ubehagelig, og det slog gnister. | I ringe grad |