

## Regional rapport



Kommentarsamling  
Akut indlagt  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenheden Vest

## 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:

Sara Flensborg Hansen

Jens Hørlück

Simone Witzel

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

[www.defactum.dk](http://www.defactum.dk) eller ved at kontakte:

Simone Witzel

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15, 8200 Aarhus N

Telefon: 7841 4054

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

## 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 afdelingen. 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 afdelingsniveau, 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 afdelingen, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens, afdsnit 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.

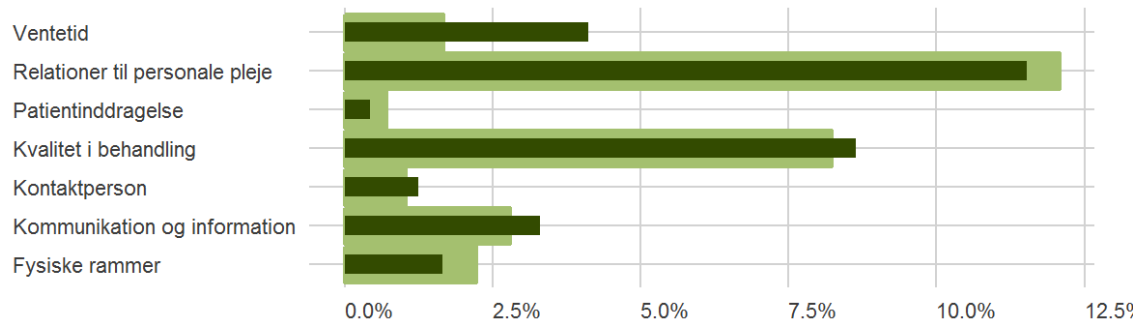
Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens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



## Øvrige, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest

### 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?
81	Afdelingen gjorde alt, hvad var muligt med det store arbejdspress, der er i Akutafdelingen.	I ringe grad
34	Lidt svært at forstå alle lægerne men det er mere svært at vide, om de helt forstår, det jeg siger. Jeg føler ikke helt de gør det. Det kan jeg godt blive lidt nervøs ved. [] Kommunikation og information,	I meget høj grad
88	Der var mange forskellige inde over at få stillet min diagnose. Dårligt samarbejde/kommunikation mellem akutmodtagelse og Asa, skulle gentage spørgsmål og undersøgelse påny, hver gang man mødte en ny, ville det være betryggende, at der var en der fulgte en hele vejen igennem. Kontaktperson, Kvalitet i behandling,	I nogen grad
59	Der blev vist omsorg. Man følte sig ikke som et nummer. Der var en varm tone. Mange tak for god behandling. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
28	Nej blev alt for hurtig udskrevet de to gange, uden de havde fundet ud af, hvad mavesmerterne kom af. Kvalitet i behandling,	I ringe grad
69	Lytte. Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
73	Det er en fin nok afdeling, hvis de snakkede sammen. Kvalitet i behandling,	Ikke relevant for mig
41	Jeg kan overhovedet ikke klage over den behandling som jeg har fået, men jeg var ked af den lange ventetid der var på at komme ind og blive opereret. Ventetid,	I nogen grad
95	Sygeplejerner er rigtig søde, og gør virkelig hvad de kan for at man har det godt under sin indlæggelse. Det kunne dog være bedre, at de fik lidt mere information ved vagtskifte. Når den ene siger at du ikke må spise, du skal have skiftet dit sår når den næste kommer ind, eller disse piller skal du have m.m. Når så den næste møder ind får man det stikmodsatte at vide. Hvad skal man så forholde sig til? Så alt i alt ville information samt kommunikation være godt :-). Læge NN som har opereret én må gerne tilse én noget før, hvis det altså kan lade sig gøre. Som sagt ved jeg godt, at der kan være meget at se til, og det har jeg stor respekt for. Men mon ikke det kan forbedres lidt. Ellers vil jeg gerne sige tak for et smilende og imødekommende personale, samt en rigtig god hygiejne og forplejning. Yderst tilfredsstillende :-). Relationer til personale/Pleje, Kommunikation og in-	I nogen grad

formation, Kvalitet i behandling,

- 15 Jeg syntes, at jeg er blevet rigtig godt modtaget på Asa, de gange jeg har været indlagt. De har nogle rigtige søde sygeplejere, men jeg må rette den skarpeste kritik af akutmodtagelsen. Jeg blev indlagt med stærke smerter i maven, vi lå fra [fra eftermiddag til midnat], før vi kom på en stue over på Asa. Jeg havde ikke spist eller drukket i meget lang tid. Jeg havde faktisk ikke drukket i [et døgn]. Jeg bad sygeplejerskerne om et glas vand, men det kunne de ikke give mig. Så kunne vi ligeså godt tage hjem. Men først efter min kommentar blev der lagt et drop, og vi kom over på Asa [ved midnat] efter at havde ventet på en kirurg i 5 timer. Næste dag skulle jeg faste igen, og jeg kom først til operationsbordet [om eftermiddagen]. Jeg ville sige, at det meget hårdt at faste sådan to dage i træk. [Et par uger senere] blev jeg igennem min egen læge, akut henvist til Herning Akutmodtagelse. Jeg havde mange smerter i venstre side, og jeg havde det ikke særlig godt. Jeg havde haft diarre før og efter operationen. Vi ventede en time for at komme til, men vi blev sendt hjem efter fire timer. Der var blevet taget en blod prøve og en urin prøver, som jeg havde fået taget ved egen læge. Jeg syntes, at det er for dårligt, at det samme prøver bliver taget i Herning, og at man så bare bliver sendt hjem med den begrundelse, at det bare er luft fra operationen. Hvad så med den diarre? Jeg ville sige på godt jysk, at jeg var godt gal i mig selv da vi gik. Det var ikke en behandling at give. Ellers havde lægen aldrig sendt mig til Herning, og han havde nok en forventning om, at der ville ske noget ligesom jeg selv. [Yderligere tre dage senere] bliver jeg indlagt igen på akutmodtagelsen, og det gik rigtig hurtigt fra starten af. Jeg blev modtaget af en rigtig flink, sød og rar sygeplejeske, NN. jeg bliver indlagt [ved middagstid]. Jeg får at vide, at der kommer en kirurg inden længe, og at der er en læge på vej. Der kommer en læge klokken [en time efter] og tilser og ultralyds scanner mig. Det viser sig, at der intet at se. Hun siger, at hun ringer til kirugen. I mellem tiden får vi nye sygeplejeske, som virkede meget fremme i skoene, og vedkommende tog let på det hele. På et tidpunkt spørger jeg til min sammenlever, om vi ikke kan gå en lille tur. Så kan jeg støtte mig op af hende. Vi går en lille tur, og da vi kommer tilbage, bliver vi mødt af denne sygeplejeske, som bliver vred over, at vi er gået. Vi får at vide, at hvis man kan gå, så har man ikke ondt nok osv. I mellemtiden er min seng rykket ud på gangen, og vi bliver forbeholdt at bruge pårørende rummet, fordi jeg åbenbart ikke havde ondt nok. Jeg ville sige det sådan, at når man faster endnu en gang og ikke må drikke noget, så er det svært at bevarer det positive humør. Særligt når man har en sygeplejeske som ikke rigtig forstår en, som virker meget forvirrende og som ikke kan sætte sig ind i ens situation. Jeg spørger flere gange, om den kirurg ikke snart kommer, og vi får bare at vide, at

Slet ikke



man intet ved. Jeg er blevet indlagt [om formiddagen], og først [om aftenen] kommer der en kirurg og kigger til mig. Vi har en diskussion bagefter med den samme sygeplejerske, som jeg altså må rette min kritik imod. Både jeg og min sammenlever blev rystet over, at man kan være på denne måde. Vi følte os ikke hørt, og han lyttede kun på, hvad han selv sagde, i stedet for at høre det fra vores side. Der bliver truffet en beslutning om en scanning, og vi kommer over på Asa. Endnu en gang bliver vi mødt med en rigtig dejlig glæde. Sygeplejerskerne NN og NN, reddede vores humør en lille smule den aften, for de ville en det bedste, kunne man mærke. Især NN syntes vi, var rigtig god til at komme ind og spørge og hele tiden kigge til stuen. [Den efterfølgende morgen] bliver jeg mødt af en rigtig flink ung kvinde, som virkelig også bare var på og var glad. Jeg roste hende, inden jeg hjem, for hun var et godt eksempel på, hvordan en god sygeplejerske skal være, ligesom NN og NN. Men alt i alt hvis man regner det hele sammen fra starten af, så har vi ventet cirka 24 timer, og der blevet lavet noget i halvanden time. Operation og scanninger, og de læger der har været inden og tilse mig. Vi har i hvert fald været skuffede over den lange ventetid i Akutmodtagelsen, og jeg syntes ikke, at vi har fået den rigtig behandling. Man siger jo ikke, at man har akut smerter for sjov, så det har både været positivt og negativt. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid,

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 39 | Jeg var indlagt efter at have fået en midlertidig stomi lagt tilbage, og jeg havde problemer med at få mave/tarmsystemet til at virke. Jeg oplevede en sygeplejerske NN fortælle en skrækhistorie []. Det var ikke lige det, jeg havde brug for at høre, men [vedkommende] gjorde det nok i en god mening. Relationer til personale/Pleje,   | I høj grad       |
| 32 | Lang ventetid i akutmodtagelsen pga. lægemangel. Der gik [flere] timer, fra vi kom, til der var blevet taget stilling til operation. Ventetid,   | I nogen grad     |
| 61 | Synes ikke jeg fik den medicin med fra sygehuset, som jeg havde behov for. Kvalitet i behandling,  | I meget høj grad |
| 5  | Ugen før var jeg indlagt på Holstebro sygehus, hvor alt bare fungerede, selvom de fik 15 patienter ind akut, i afdelingen, på et par timer. Personalet bevarede roen, var søde og venlige og meget professionelle, patienterne var tilknyttet en bestemt sygeplejerske. Hver afdeling man er i får man tildelt en brochure og et kontaktkort med en kontaktperson. Jeg var nødt til at ringe til dem, en aften og det fungerede super fint. Hvorimod [det andet sygehus], det virker meget mere upersonligt, personalet er mere forvirrende, efter udskrivelse anede jeg ikke hvilken afdeling jeg havde været på, da jeg havde behov for at kontakte dem efterfølgende. Jeg fik en åben indlæggelse, men den fungerede ikke rigtig, for da jeg kontaktede dem, sagde de at jeg var udskrevet og måtte kontakte egen læge. De vir- | I ringe grad     |

ker helt anderledes trænedede til at indlægge drop og tage blodprøver. I Holstebro stikker de midt på underarm, et stik og så sidder den. [På andet sygehus] vil de helst kun stikke på håndryg, og jeg oplever de har svært ved at stikke andre steder, de stak tre til fire gange i akut modtagelsen og da den senere skulle ligges om, var der tre forskellige sygeplejersker der forsøgte i alt ti gange. Jeg skriver ikke disse ord som en kritik, men som et håb om at det kan blive bedre for den næste, der skal indlægges :-). Kontaktperson, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,

- |     |  |                  |
|-----|--|------------------|
| 24  | Synes det er håbløst at man kan lande på Akutafdelingen og så efter fem timers venten [], blive sendt hjem på (orlov) fordi, at de kunne se at de ikke kunne nå mig! For så at møde ind igen [dagen efter] og sidde igen fire timer uden, der sker en skid. Og man kommer jo fastende, da man skal under kniven. Ventetid,   | Slet ikke        |
| 7   | Min datter skulle opereres for blindtarmsbetændelse. Da sygeplejersken kommer og fortæller, at nu går der maksimum 30 minutter, har jeg observeret, at min datter har ændret sig til det bedre. Spørger derfor om en læge vil vurdere hende igen. Samme læge som vurderede hende tidligere kommer meget hurtigt på afdelingen og afblæser operationen. Vi blev hørt og taget alvorligt hvilket sparede min datter for en operation. Dejligt, at der blev taget sig tid til igen at vurdere hende. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, | I meget høj grad |
| 96  | Det var super positivt at se den hjælpsomhed, der var under min indlæggelse. Hvertfald en gang i timen blev man tilbudt vand eller lignende. Rigtig dejligt! Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 45  | Jeg har kun gode ord og tak til lægen og sygeplejersker [].  | I meget høj grad |
| 75  | Hurtigere smertestillende medicin. Kvalitet i behandling,  | I høj grad       |
| 100 | Alt var i orden.   | I meget høj grad |
| 40  | Information og handleplan. Den ene dag tager den anden, uden at der sker noget. Vi kunne vente [flere] timer på en simpel besked. Ventetid, Kvalitet i behandling, Kommunikation og information,   | Slet ikke        |
| 49  | Da det endelig blev besluttet, at operere gik det hurtigt. Men inden tog det syv timer inden den sidste og tredje læge tog beslutningen.   | I nogen grad     |
| 20  | Når ens toilettdør ikke kan låses føler jeg mig meget "klædt af". Fysiske rammer,  | I nogen grad     |
| 80  | Kunne bedre planlægge undersøgelse og behandling. Jeg blev indlagt pga. mistanke om blindtarmsbetændelse. Ventede [et par] timer, inden jeg kunne snakke med lægen, og han tænkte, at jeg har ikke blindtarmsbetændelse, og så skulle de tage blodprøve igen og lave undersøgelse til maven. Jeg synes, hvis jeg kunne have samtale med lægen eller anden relevant person i løbet af første time, da jeg kom, de kunne meget tidlige-  | I nogen grad     |

	re finde ud af, at min situation er ikke så dårlig, og jeg kunne komme hjem i samme dag. Mest irriterende er, at du skal hele tiden vente og vente, indtil der sker noget. Tit havde jeg følelsen af, at personalet havde glemt mig. Kvalitet i behandling, Ventetid,	
63	Personalet var alle meget venlige og hjælpsomme. Eneste der ikke var godt/rart var at der gik så lang tid før jeg kom i behandling, ca. 12 timer. Det er lang tid uden vand/ mad. Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
74	Hul ved kikkertundersøgelse var meget tæt på ribbenskant, hvilket efterfølgende medførte smerte. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
82	Jeg er meget tilfreds :-). Tusind tak alle.	I meget høj grad
27	Manglende løbende information angående kikkertundersøgelse. 14 til 17 timer. Bortset fra ovennævnte, flinke læger og sygeplejersker, også om natten blev jeg fikset i forbindelse med [] faldet af brystet i forbindelse med toiletbesøg. Straks var der en sygeplejerske kl. 3. Så eneste anke: Den manglende løbende information på ASA. Hvornår jeg tirsdag skulle til [undersøgelse]. Fin information på N1. Ellers flink personale overalt og dejlig med en tomands stue. Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Fysiske rammer,	I nogen grad
33	Selve personalet er der intet at brokke sig over. Men ventetiden på at komme ned til operationen var virkelig ringe. Jeg ventede i alt ca. seks timer, og fik løbende at vide, at der ikke gik så lang tid. Det var hårdt at være fastende i ca. 16 timer. Ventetid,	I ringe grad
3	Der var god tid, det var også en søndag.	I meget høj grad
36	Da jeg skulle ned og opereres var jeg ikke klar. I det mener jeg, at jeg havde mit ur på, og jeg var ikke blevet barberet, så jeg var klar til operation. Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
1	Jeg var utrolig glad for, at jeg blev indlagt på børneafdelingen, selvom jeg var 14 år. Det betød, at en af mine forældre kunne være hos mig hele tiden, og at en af dem kunne overnatte på stuen sammen med mig. Det var jeg rigtig glad for, og det gav mig tryghed. Den mulighed vil jeg anbefale, at andre unge mennesker også får tilbudt. Personalet på børneafdelingen var meget venlige og søde. Der var lang ventetid på tilsyn fra læge NN. Jeg havde smerter og skulle faste i lang tid, det var ikke rart. Jeg blev først opereret om eftermiddagen på dag nummer to. Det ville have været skønt, hvis jeg kunne være blevet opereret allerede den første dag. Patientinddragelse, Kvalitet i behandling, Ventetid, Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
23	Klarere information, hurtigere klargørelse omkring fasten. Kommunikation og information,	I ringe grad
62	Det var dejligt at få besøg af hospitalsklovnene. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad

## **Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
83	Det hele var godt.	I meget høj grad
38	Jeg har haft en god oplevelse på Herning sygehus. Personalet var venlige og meget opmærksomme på mig, så jeg er dejligt tilfreds. Mange tak. Relationer til personale/Pleje,	I høj grad
79	Det eneste jeg virkelig har at klage over under forløbet, er den mad, der blev serveret. Når man ikke har lyst til at spise, er det ret forfærdeligt at komme ud til en madvogne, hvor man kan vælge mellem fisk (der er dampet og så tørt, at det glinser) eller kylling, der ligger og svømmer i eget fedt. Samt hver dag at se på de samme "økologiske grøntsager" lige taget op af en pose frost og knap nok varmet. Ærter og gulerødder hver dag, der findes altså mange andre. Salaten på en afdeling for stomipatienter, rødkål og hvidkål, SMART. Kød enten udstegt eller udkogt. Jeg troede, at alle hospitaler herhjemme var begyndt at tage udgangspunkt i patienterne og især indenfor den daglige mad, ved at lave små lækre anretninger eller a'la Carte kort hvor man selv kunne bestemme, lige hvad man havde lyst til netop den dag. Hver aften var der suppe med boller, dejlig frossen suppe der smager godt, hvis det var varmt, men kom man ti minutter inde i serveringen, var det koldt og smagte fedtet. De samme madder hver dag, uinspirerende. Send jeres køkkenpersonale på kursus på [andet] hospital og prøv at lære hvordan, man får patienter til at spise, eller i jeres verden, hvad der nok er vigtigere, sparer penge. Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
51	Det kunne være dejligt, hvis der ikke i hver ny vagt blev lagt nye planer. Endvidere så har personalets personlige holdninger spillet en del ind, på den komplekse smertebehandling jeg fik/mangel på samme! Kvalitet i behandling,	I nogen grad
98	Var indlagt på en firemandsstue på [en anden afdeling]. Det var ikke særligt behagelig for mig, da jeg skulle løbe på toilettet mange gange. []. Da jeg kom på kirurgisk afdeling fik jeg enestue. Det var godt. Fysiske rammer,	I nogen grad
68	De gjorde det godt både i forhold til smertestillende og mad. De kom flere gange for at høre, om der var noget, jeg manglede. Har kun positivt at sige.	I meget høj grad

- Relationer til personale/Pleje,
- 94 Min indlæggelse varede desværre 11 dage, og jeg havde det ikke særligt godt, men sygeplejersker og andre plejere var super søde under hele forløbet. Relationer til personale/Pleje, I høj grad
- 78 Generelt var der ikke tid til patienterne, og vi skulle mere eller mindre klare os selv både med henhold til mad og medicin. Jeg var rystet over, at der ikke rigtig var styr på medicinen, og at jeg mere eller mindre, selv skulle styre det på trods af, at jeg var omtumlet pga. smerttet og medicin. Jeg oplevede også, at især en af sygeplejerskerne var direkte ubehagelig i forbindelse med, at jeg bad om morfin om natten og hjælp til at komme ud af sengen, så jeg kunne komme på toilet. Med henhold til det smertestillende fik jeg bare besked på at lægge mig til at sove igen og tage en Panodil (selvom jeg ellers fik morfin), og at jeg selv måtte finde ud af at komme ud af sengen og på toilet. Generelt var hun ikke egnet til at arbejde med patienter efter min mening. Der var dog også to søde sygeplejersker, og især den ene var rigtig god til at tage sig af mig og de andre patienter. Hun sørgede for at tjekke, om jeg havde fået mad og drikke og bruge et par minutter på at tale med mig om situationen, og så gik hun med ind til lægen, som skulle udskrive mig, og det var en kæmpe hjælp for mig pga. jeg var omtumlet. Jeg ved, at vi ikke skal skrive navne men hun fortjener ros, og jeg tror hun hed noget med NN. Relationer til personale/Pleje, I ringe grad
- 91 Mere information. Kommunikation og information, I nogen grad
- 97 Jeg fik en meget fin behandling alt i alt. Dog var jeg skuffet over at være indkaldt to gange, hvor der ikke blev sat en behandling i gang. Min egen læge og sygeplejerske var i tvivl om behandling og det var hospitalet [] også. (Det siver stadig væk fra såret nu en god måned efter operation). Kvalitet i behandling, I meget høj grad

## **Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
14	Det ville være en god idé at informere mere om hvad der skulle gøres ved den diarré, som kommer efterfølgende når man har fået lagt stomi tilbage. Lidt om hvor lang tid, der kan gå hvor man skal have diarré. Vidensbank om andres erfaringer med tilbagelægning af stomi. At plejepersonalet øste af deres erfaringer med tilbagelægning af stomi. Kommunikation og information,	I nogen grad
4	En elev fulgte mig stort set hele tiden i løbet af onsdag og torsdag. Det var meget betryggende. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
50	Altid glade mennesker og det smitter af på patienter :-). Ville håbe man kunne gøre mere for at få folk op af sengene, da det hjælper (jeg var selv ude af sengen et par timer efter jeg var ankommet til stuen). Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
42	Personalet var meget obs på, hvordan alle patienter havde det trods deres pressede tid, så jeg var meget godt tilfreds. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
16	Sygeplejerskerne var søde og rare, dog med undtagelse af en enkelt, NN på A1, som var meget ubehagelig og ikke viste spor empati. Når jeg skriver, at jeg ikke var tilfreds med forløbet, så er det fordi lægerne begik en alvorlig fejl, som bevirkede, at jeg var meget meget dårlig i meget lang tid. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	Slet ikke
52	De var ualmindeligt opmærksomme på mig, alle var opmærksomme. Jeg kunne ikke sætte en finger på noget, det var en god oplevelse. Relationer til personale/Pleje, Kvalitet i behandling,	I meget høj grad
10	Som pårørende fik vi en ualmindelig god behandling under patientens operation. Relationer til personale/Pleje,	I meget høj grad
30	Afdelingerne, undtagen [en anden afdeling], samarbejdede godt med patient og pårørende i et positivt miljø. En pårørende var til stede under hele opholdet og havde rigtig gode forhold. At en pårørende kunne assistere skabte trykthed for patienten. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje,	I nogen grad
44	Da min indlæggelse fandt sted i en weekend, oplevede jeg især sygepleje-	I nogen grad

personalet som værende meget opmærksomme og imødekommende, bortset fra to. Den ene præsenterede sig som min kontaktsygeplejerske, og derefter så jeg ikke mere til hende, selvom hun var på afdelingen dagligt. I den anden situation bad jeg om noget at sove på, da patienten i nabosengen havde problemer og derfor flere gange i løbet af natten [havde behov for pleje og behandling]. Dette gjorde, at jeg ikke sov natten forinden. Da jeg bad om noget at sove på, sagde sygeplejersken, at det var træls at sygeplejersker kom på forsiden af aviserne, fordi de gav for meget medicin. Det udviklede sig til en diskussion mellem sygeplejersken og mig, hvilket medførte at mit blodtryk steg helt vildt. Først senere på natten, var der en anden sygeplejerske, som gav mig lidt at sove på. Denne oplevelse var faktisk meget skræmmende for mig, og jeg blev ret utryg. Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Kontaktperson,

- |    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 67 | Ingen TV på firemandsværelserne i Herning. Fysiske rammer,  | I meget høj grad |
| 46 | Alt for mange gange var jeg ude for, at et stille spørgsmål, man ikke umiddelbart kunne svare på, blev glemt, og man måtte gentage spørgsmålet op til flere gange. Kvalitet i behandling,                       | I nogen grad     |
| 12 | Kanon dejligt personale som var venlige og hjælpsomme. TAK A1 og A2 samt intensivt for jeres omsorg. Relationer til personale/Pleje,  | I høj grad       |
| 64 | Et meget venligt men bestemt personale. Så ok for mig. Relationer til personale/Pleje,  | I meget høj grad |
| 55 | Jeg synes, at de gjorde det rigtig godt alle sammen.  | I meget høj grad |
| 58 | Alle var søde og rare, god behandling og svar. Tak. Relationer til personale/Pleje,   | I meget høj grad |
| 93 | Særligt godt.   | I meget høj grad |
| 35 | Jeg fastede i 15 timer til operationen som blev aflyst [lige før midnat]. Udsat til næste dag. Næste dag fastede jeg 12 timer før operationen. Det burde kunne gøres bedre i forhold til planlægning. Ventetid, | I nogen grad     |

## Øvrige, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest

### 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?
81	En ældre dame fra Røde Kors modtog mig og min kone. Hun informerede og beroligede os. Hun informerede os om forretningsgangen i akutmodtagelsen.	I nogen grad
59	Jeg har kun haft positivt at sige om mit ophold på sygehuset.	I meget høj grad
66	Vi fik egentligt bare generelt en super behandling.	I meget høj grad
99	En god modtagelse af en sød og dygtig sygeplejerske. En læge var også forbi. Super. De have tid til at lytte og fortæller.	I meget høj grad
73	Jeg skulle møde fastende ved akutmodtagelsen om formiddagen, og jeg var der ca. 45 minutter før og kom til med det samme. Det hele gik meget hurtigt og tænkte flere gange, at jeg nok ikke kommer til at ligge her så længe, men jeg tog fejl. Et kvarter senere får jeg min seng og kommer i sygehustøjee. Da jeg spurgte sygeplejersken, om hun evt. kunne se, hvornår det var min tur, svarede hun: "Efter planen er det din tur næste gang". Fire og en halv timer senere ligger jeg stadig og venter på, at det bliver min tur. Der kommer så en ny sygeplejerske, og igen spørger jeg, om hun evt. ved, hvornår det bliver min tur. Jeg fik svaret: "Det ved jeg ikke, og det kan man ikke se nogle steder". En time og 45 minutter senere (seks og en halv time efter ankomst) kørte jeg fra sygehuset, uden at have fået det, jeg kom for. Synes ikke, det er i orden bare at lade folk vente. Når vi kommer, har vi jo ikke drukket, spist eller røget, og så bliver man bare plantet, som var man på en parkeringsplads. Og det er bare ikke i orden. Sidste år havde jeg samme problem. Indlagt lørdag omkring middag, plantet i en seng. Næsten 12 timer senere kom lægen og sagde, det ikke bliver i dag, så først her fik jeg noget at spise. Jeg kom først til dagen efter klokken over middag. NN, som plejede mig den weekend, er fantastisk. Og han gør sit job fantastisk!	I høj grad
76	Sygehuset havde mange patienter ved akut modtagelsen den aften. Vi havde ondt af de ansatte da de havde meget travlt. Især de	I nogen grad



ældre patienter var meget utålmodige, og kunne ikke forstå travl-  
heden :-(. Men ja, de havde travlt.

- 13 Det kunne være rart, hvis man løbende fik informationer om, hvad I ringe grad  
der ville komme til at ske. Jeg lå personligt i 6-7 timer uden at få  
nogle informationer af nogen form.
- 15 Jeg synes at jeg blev rigtig godt modtaget på ASA, de gange jeg har I nogen grad  
været indlagt. Nogle rigtige søde sygeplejere. Men jeg må rette  
denne skarpeste kritik af Akutmodtagelsen. Jeg blev [i sommers]  
indlagt med stærke smerter []. Vi lå fra [tidlig aften] til [omkring  
midnat] før vi kom på en stueovre på ASA. Jeg havde ikke spist  
eller drukket i meget lang tid. Jeg havde faktisk ikke drukket i 22  
timer, så jeg bad sygeplejersken om et glas vand, men det kunne  
de ikke give mig. Så kunne vi lige så godt tage hjem, men først ef-  
ter min kommentar blev der lagt et drop, og vi var ovre på ASA  
[omkring midnat] efter at have ventet på læge NN i fem timer. Næ-  
ste dag skulle jeg faste igen, og jeg kom først til operationsbordet  
[om eftermiddagen]. Jeg ville sige at det er meget hårdt at faste  
sådan to dage i træk. [Et par uger senere] blev jeg gennem min  
egen læge akut henvist til Akutmodtagelsen. Jeg havde mange  
smerter [], havde det ikke særlig godt og havde haft diarré før ope-  
rationen og efter operationen. Vi ventede en time på at komme til,  
men [endte med] at blive sendt hjem efter fire timer. Der var ble-  
vet taget [forskellige prøver], som jeg har fået taget ved lægen.  
Jeg synes det er for dårligt at det samme bliver taget [], og så bli-  
ver man sendt hjem med den begrundelse at det er luft fra opera-  
tionen. Hvad så med den diarré? Jeg vil sige på godt jysk at jeg var  
godt gal i mig selv da vi gik. De havde ikke en behandling at give,  
ellers havde lægen aldrig sendt mig til Herning, og han havde nok  
en forventning om, at der ville ske noget ligesom jeg selv havde.  
[Nogle dage senere] bliver jeg indlagt igen på Akutmodtagelsen, og  
det gik rigtig hurtigt fra start af. Blev modtaget af en rigtig flink,  
sød og rar sygeplejerske NN. Jeg bliver indlagt [om formiddagen].  
Jeg får at vide at læge NN kommer inden længe, og der er en læge  
på vej. Der kommer en læge [tidlig eftermiddag], og tilser mig og  
[scanner] mig, og det viser sig at der intet er at se. Hun siger at  
hun ringer til læge NN. I mellemtiden får vi en ny sygeplejerske NN,  
som virkede meget fremme i skoene, og tog let på det hele. Jeg  
siger til min sammenlever på et tidspunkt, om vi ikke kan gå en lille  
tur, så kan jeg støtte mig op af hende. Vi går en lille tur, og da vi  
kommer tilbage bliver vi mødt af denne sygeplejerske som bliver  
vred over at var gået. Vi får at vide, at hvis man kan gå har man ikke

ondt nok osv., og i mellemtiden er min seng rykket ud på gangen, og vi bliver forbeholdt at bruge pårørenderummet, fordi jeg åbenbart ikke havde ondt nok. Jeg vil sige det sådan at når man faster endnu en gang, og man ikke må drikke noget, så er det svært at bevare det positive humør, og især når man har en sygeplejerske som ikke rigtig forstår én, som virker meget forvirrende, og som ikke kan sætte sig ind i ens situation. Jeg spørger flere gange omkring den læge NN ikke snart kommer, og vi får bare at vide at man intet ved. Jeg er blevet indlagt [om formiddagen] og først [om aftenen] kommer læge NN og kigger til mig. Vi har en diskussion bagefter med den samme sygeplejerske som jeg altså må rette min kritik mod. Både mig og min sammenlever blev rystet over at man kan være på denne måde, og vi følte [os] ikke hørt, og man lyttede kun på hvad han selv sagde, i stedet for at høre det fra vores side af. Der bliver truffet en beslutning om en CT-scanning, og vi kommer over på ASA endnu en gang. Derovre bliver vi mødt af en rigtig dejlig, glad sygeplejerske NN, og anden sygeplejerske NN. Jeg vil sige at de reddede vores humør en lille smule den aften, for de ville én det bedste kunne man mærke, og især NN synes vi var rigtig god til at komme ind og spørge og hele tiden kigge til stuen. Om morgen [dagen efter] bliver jeg mødt af en rigtig flink ung kvinde NN som virkelig også bare var på og var glad. Jeg roste hende inden jeg tog hjem, for hun var et godt eksempel på hvordan en god sygeplejerske skal være ligesom NN og NN. Alt i alt hvis man regner det her sammen fra start af, så har vi ventet cirka 24 timer, og der blev lavet noget i halvanden time [], og de læger der har været inde at tilse mig. Vi har i hvert fald været skuffet over den lange ventetid i Akutmodtagelsen, og vi synes ikke vi har fået den rigtige behandling. Man siger jo ikke, man har akut smerter for sjov, så det har både været positivt og negativt.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 85 | Jeg fik at vide at jeg havde tid kl. 09.00 men kom først ind lidt i 10.00. Det må gerne gå lidt hurtigere.   | Slet ikke        |
| 5  | Sygeplejersken i modtagelsen ville ikke ligge drop andre steder end i min hånd, selvom jeg gjorde opmærksom på at det ikke duer på min hånddryg. Det gør ondt hele tiden mens den er der, og den måtte også udskiftes om eftermiddagen da mine fingre begyndte at blive blå. | I ringe grad     |
| 65 | Jeg er helt tilfreds med den gode behandling jeg fik selvom jeg ikke blev opereret der. Dejligt at de tog sig af det. Tak.   | I høj grad       |
| 17 | Der var sygdom ved akut modtagelse, så lang ventetid.  | I nogen grad     |
| 7  | Da vi var på akutafdelingen blev [mit barn] og jeg sat i en kørestol   | I meget høj grad |

	på gangen og ventede på en portør. Dette var egentlig ok, men vi sad to meter fra [to personer] som var kommet ind og lige var informeret om at [den ene havde en sygdom]. De fik mange informationer på gangen og var meget berørte af situationen. Det var meget ubehageligt at være vidne til.	
21	Syntes det gik hurtigt og der var personale som hjalp hurtigt og spurgte om alt. Syntes de havde styr på mig, kan kun rose dem for deres hjælp.	I høj grad
75	Ingen kommentar.	I meget høj grad
100	Jeg oplevede en ganske fantastisk modtagelse, og hele forløbet var super i orden lige til, jeg blev sendt hjem. Sådan skal et sygehusforløb bare være.	I meget høj grad
53	Jeg blev indlagt sidste gang [sidst på ugen] pga. voldsomme mavesmerter. Vagtlægen har selv kørt mig i en stol til Akutmodtagelsen. Derefter sad jeg bare ved indgangen i næsten en time helt alene med udtalte mavesmerter uden opmærksomhed. Efter ca. en time kom sygeplejersken efter mig og var ikke særlig høflig. Hun gav mig smertestillende, målte blodtryk og så var det det. Lægen kom til mig først efter ca. fem og en halv timer. Der blev ikke lavet yderligere undersøgelser, selvom jeg havde smerteanfald femte gang for sidste fire måneder. Næste dag om formiddag gav de mig smertestillende og sendte mig hjem. Fik ingen forklaringer på, hvad der var galt med mig, og hvad jeg skal. Igen føler jeg at de ikke tager mig seriøst. Selve sygeplejerskerne ved ASA er søde, omhyggelige og giver opmærksomhed til alle patienter. Dårlig oplevelse for mig.	Slet ikke
20	Troværdigheden hos den læge, som kontaktede mig virkede oprigtig og faglig dygtig med den erkendelse, at der var områder i fagligheden, som var mangelfuld. Hun fandt straks en anden læge, der kunne hjælpe til med en udredning af mit problem. Det kunne ikke være bedre! Ok.	I nogen grad
8	God og effektiv modtagelse.	I høj grad
80	Forkorte ventetid. Jeg synes at to til tre timer er alt for lang tid at vente på samtale (undersøgelse) med lægen.	I nogen grad
82	Alle var sød og rar :) tak allesammen :) tusind tak for dejlig modtagelse.	I meget høj grad
3	De var alle så søde. God oplevelse.	I meget høj grad
2	Når børn ligger og faster i 23 timer pga. ventetid til operation er det ikke okay at ligge på fire- til seksmandsstuer, hvor der bliver serveret mad til de andre børn. Det var en forfærdelig oplevelse at det duftede af det mad, som de andre fik serveret på stuen, og at	I nogen grad

vores søn på [under syv] år skulle pines med dette. 23 timer at faste i er barsk selv for voksne. Men at der bliver stillet mad mindre end to meter fra en er ikke okay.

- 1 Jeg fik en god modtagelse, men skulle vente LANG tid på et tilsyn fra en læge NN. Jeg vil ønske, at jeg ikke skulle vente så længe, da jeg havde smerter og skulle faste på grund af mistanke om en [betændelse]. Både [egen] læge og de medicinske læger, som hurtigt tilså mig, havde stor mistanke om at jeg havde [betændelse]. Jeg fastede fra [formiddag til aften], hvor jeg først blev tilset af læge NN. Læge NN besluttede at se tiden an til dagen efter. Jeg måtte spise herefter, men skulle faste igen fra midnat. Jeg blev tilset næste dag [om morgenen] af læge NN og opereret [om eftermiddagen]. Det havde været skønt, hvis jeg var blevet opereret allerede den første dag. Jeg fik at vide, at det var fordi at speciallægerne havde meget travlt, og det har jeg selvfølgelig forståelse for. Det kunne bare have været rart at få det overstået, så jeg kunne slippe for smerterne m.m. lidt før. Det ville også kunne spare en dags indlæggelse. Personalet på børneafdelingen var utrolig søde og venlige, og de var gode til at holde mig informeret. I høj grad

## **Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
83 Det gik godt.	I meget høj grad
84 Min familie vidste jo, jeg blev indlagt, så det var ikke på tale at underrette nogen, men man sikrede sig, at man havde diverse telefonnumre.	I meget høj grad
72 God modtagelse. De tog hånd om mig selvom de havde forrygende travlt.	I nogen grad
90 Fin og hurtig modtagelse. Søde og hjælpsomme mennesker omkring en.	I meget høj grad
11 Professionelt.	I høj grad
18 Tror det vil være godt, hvis der er mere styr på hvad der er aftalt, så den ene ikke har mere travlt med at smide en hjem end den anden. Oplevede en sygeplejerske som mente jeg skulle hjem selvom der var aftalt andet, men hun var mere vidne så jeg pakkede og tog hjem.	I ringe grad
6 Der var lang ventetid på lægen.	I nogen grad
89 Ventetiden var lang. To timer.	I ringe grad
91 Jeg synes, der gik for lang tid.	I nogen grad

## **Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
22	Følte lang ventetid pga. travlhed.	Ikke relevant for mig
14	Der gik noget tid fra vi ankom, til de var klar med en seng.	I ringe grad
48	Hvis ambulancepersonalet kunne printe et oplysningskort ud om patienten, så behøvede de ikke at vente, i mit tilfælde 10 minutter, for at aflevere patienten til hospitalet. Det virker ikke effektivt.	Slet ikke
57	Da jeg har [bestemt sygdomsdiagnose] og før har haft [bestemt tilstand], og hverken læge NN eller jeg selv var i tvivl om diagnosen, føler jeg at jeg godt kunne være kommet hurtigere frem til afdelingen.	I nogen grad
4	Jeg fik mange klemmer sat i efter operationen. Nogle af dem var faldet af næste dag. Plejepersonalet mente at jeg skulle have et par sting, men det mente lægen ikke. Dette resulterede i at jeg måtte sårbehandles af hjemmeplejen i tre uger efter udskrivelsen, da såret to steder var fire cm dybt. Hvorfor syr man ikke patienter mere. Jeg har fået et [andet indgreb], hvor jeg blev syet. Dette heledes perfekt.	I høj grad
50	Bliv ved med det gode arbejde :-).	I høj grad
42	Mere personale. De skal rende meget stærkt for at følge med, men de klarer det godt.	I høj grad
16	Da jeg først kom ind i modtagelsen, gik det rimelig hurtigt med at komme videre til visiteringen. På visiteringsafdelingen lå jeg flere timer og blev hverken tilbudt vådt eller tørt. Der blev sagt at der ville komme en sygeplejerske og se til mig (af en praktikant), men der kom aldrig nogen. Det var en meget dårlig oplevelse. Især fordi jeg havde det rigtig dårligt.	I ringe grad
52	Modtagelsen var helt i top.	I meget høj grad
10	Ok.	I meget høj grad
30	Specielt som pårørende til [90 årig] patient ville det være rart med en orientering om planen. Sad på en stol ved siden af patienten fra	I ringe grad

midnat til [næste morgen] indtil lægen tilså patienten. Men blev da tilbudt en kop varm drik, et tæppe og bedre stol.

- |    |  |                       |
|----|--|-----------------------|
| 44 | Der gik meget lang tid, før jeg blev tilset af en læge.  | I nogen grad          |
| 64 | Ok.  | Ikke relevant for mig |
| 55 | Jeg synes, alt virkede perfekt. Jeg fik et rigtig godt indtryk af både læger, sygeplejersker og personale.   | I meget høj grad      |
| 58 | Ingen kommentar ,den var super tak.  | I meget høj grad      |
| 54 | Der er ikke noget at kritisere over den behandling, jeg fik på sygehuset. Alt personale var de sødeste mennesker, man kunne møde. Alle var rare og hjælpsomme. Jeg har kun godt at sige om min oplevelse ved indlæggelsen. | I meget høj grad      |
| 19 | Et bedre system til at meddele forværring i tilstanden, når man er kommet ind med lægevagten og i løbet af de [flere] timers ventetid, bliver så dårlig, at der er brug for akut indlæggelse.                              | I høj grad            |
| 93 | De var bare super.   | I meget høj grad      |

## Øvrige, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest

### 17. Beskriv den eller de fejl du oplevede

Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
28 Fik lavet kikhuller ved første indlæggelse og kom hurtigt ud af sygehuset igen, men havde stadig smerter i maven. Blev indlagt ca. ti dage efter, hvor de mente at jeg havde mavesår. Fik det ordnet og kom igen hurtigt ud. Derefter gik der en uge hvor mavesmerterne stadig var der. Blev indlagt igen. Fik lavet noget pga. mavesåret, men havde stadig ondt. Fik lavet en skanning hvor det viste sig at der var noget væske, hvilket de mente kunne forekomme, når man har fået lavet kikhuller. Har nu fået en del medicin som skal tages de næste ti dage, så håber jeg at alt bliver bedre. Her tredje gang var jeg indlagt fire dage, som måske kunne være undgået, hvis de havde fundet væske før. Venter på en opfølgende samtale, så jeg får noget mere information omkring min situation.	Ja
69 Diagnosefejl.	Ja
73 Det danske sygehusvæsen er en Bilka parkringsplads.	Ja
37 Blev sendt hen for at snakke om narkose. Da jeg kom derhen, skulle jeg slet ikke snakke med dem, da min læge denne morgen ikke havde tilset mig endnu.	Ja
95 De kunne ikke finde mig i systemet. Min egen læge havde ringet ind til sygehuset, hvor jeg fik en tid til operation [tre dage senere] (ved et ambulatorium, som jeg ikke kan huske navnet på, den dag i dag, men det kunne jeg dengang, da jeg havde fået udskrevet en nota hvor der stod, hvilken afdeling jeg skulle på samt tid og dato) Jeg kommer ind som aftalt og henvender mig i informationen. Der var jeg ikke i systemet. Jeg bliver så sendt over til akutafdelingen. Der skulle jeg ikke være. Jeg bliver så sendt tilbage til det første sted og så tilbage igen. Frem og tilbage fire gange. Indtil de til sidst ringer til hinanden og finder ud af, at jeg skal være det første sted jeg kom til. Der er sket en lille systemfejl der, og det kan jo ske. Det er okay :-). Men kunne de ikke have ringet sammen første gang, så jeg blev fri for at gå frem og tilbage. Det havde sparet tid. Man finder virkelig ud af, at hospitalet ikke er så lille endda, når man bliver sendt fra Herodes til Pilatus. Ha ha.	Ja
45 Jeg har altid været glad for at være på [] sygehuset. Jeg har ingen klage.	Nej
40 Der blev ikke lavet tilstrækkelig undersøgelse, så nu skal vi indlægges igen for at få lavet de sidste undersøgelser, og han skal i narkose igen. Det er ikke godt nok.	Ja



- 25 Genindlagt to gange. Ja
- 87 [Jeg] havde min mand med, da jeg blev indlagt, og ville på ingen måde at han skulle tage hjem. Dette ønskede han heller ikke. Vi spurgte personalet om en evt. seng der kunne stå ved siden af min (der kunne nemt stå en seng ved siden af). Men dette var ikke muligt... Vi fortalte oplevelsen til den sygeplejerske der kom om morgenen, og hun sagde at dette var for dårligt og at han sagtens kunne have fået en seng. Så ingen af os fik ret meget søvn den nat. Virkelig dårlig stil at tilbyde ham at sove i en stol! Ja

## **Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
18	Ankom [først på natten], og var der bare med mange smerter [til først på morgenen], inden første Hej. Da jeg skulle hjem efter dobbeltsidet nyrebækkenbetændelse, havde de aftalt at jeg kunne blive til den største ræsermave var aftaget, men "smut, du er ikke syg nok til at ligge her".	Ja
78	Der var ikke styr på hvor meget medicin de havde givet mig og tidspunkterne for hvornår det var blevet givet.	Ja
77	Skade på mit svælg ved operation, som gjorde, at jeg blødte og begyndte at hoste blod op. Store gener i svælget efter udskrivelse.	Ja

## **Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **17. Beskriv den eller de fejl du oplevede**

	Kommentar	Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?
22	Min problematik vedrørende smerter i bunden af endetarmen er stadig uløst efter to måneder.	Ja
26	En læge skrev fejlagtigt i journalen, at mine smerter fra divertiklerne sad i højre side. Men smerterne har altid siddet i venstre side!	Ja
14	Jeg oplevede, at jeg ikke blev ordentlig informeret om, hvordan jeg skulle forholde mig efter udskrivelsen. Jeg har fået lagt en stomi tilbage. Og ved en efterfølgende diarre fik jeg ikke noget at vide om, hvad jeg skulle gøre.	Ja
71	Personalet var ikke klar over min "mælkeallergi", så maden var meget ens for mig.	Ja
29	Jeg blev sendt hjem to gange. Først ved tredje indlæggelse blev der startet undersøgelser/behandling.	Ja
16	Fejlen skete i forbindelse med min første indlæggelse, hvor lægerne lavede huller i min tyndtarm uden at opdage det. Jeg var derfor, i stedet for tre dage, indlagt i fem uger. Min næste indlæggelse var en følge af fejloperationen.	Ja
47	Der manglede hjemmesygeplejerske til efterbehandling af operationssår, de første tre dage. Desværre var det op til en weekend, så ingen mulighed for kontakt før mandag.	Ja
67	De glemte at bruge saltvand efter medicinindførsel, hvilket bevirkede, at jeg fik en hævet arm med smerter. Efterfølgende fik jeg en blodprop i de ydre kar.	Ja
46	Jeg fik udleveret forkert medicin.	Ja
86	Der var nogle gange, til stuegang, at lægen ikke var ordentlig opdateret med blodprøvesvar.	Ja
70	Der blev fjernet [noget fra et organ] da de fandt [et antal] huller på det. [] Alt gik galt. Nu [har jeg problemer med at spise og holde på afføring]. Fik [den ene komplikation efter den anden, og sygdom på sygdom]. Lå på intensiv i [flere dage] og var i respirator.	Ja

## Øvrige, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest

### 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?
81	Der var alt for lang ventetid mellem samtalerne med lægerne.	I ringe grad
28	Jeg ville gerne vide noget mere om medicinen, mulig bivirkninger og have svar på de ting, der er foretaget samt hvad det betyder fremadrettet, eventuelt hvad jeg skal passe på.	I ringe grad
99	Jeg skulle komme senere til en ny undersøgelse. Super behandling fra sygehusets side.	I meget høj grad
95	Der er så selvfølgelig meget travlt på et hospital, og akutte situationer opstår tit, så jeg var meget tålmodig. Jeg blev opereret fredag aften. Det gik godt, men dagen efter havde jeg mange smerter. Sygeplejersken gav mig noget morfin som hjalp i korte perioder. Jeg blev først tilset af en læge NN lørdag eftermiddag hvor hun kunne se at de havde stoppet mit sår i baglåret alt alt for hårdt op med vat, eller hvad de havde brugt. Der var så forbundet store smerter samt lettelse, efter at det blev fjernet fra mit baglår. Det var rigtig mange timer at ligge på den ende balde da den anden gjorde så ondt. Jeg fik det rigtigt godt efterfølgende og har det stadig [godt].	I nogen grad
5	Jeg fik besked på at der ikke længere var nogen grund til at tage en pille, som jeg havde fået ordineret på andet sygehus. Da jeg senere havde lægesamtale på Kræftafdelingen i Århus, fik jeg at vide at det var vigtigt at tage dem.	I ringe grad
9	Jeg savnede at komme på roligere afdelinger.	I høj grad
45	Det var mit 10. ophold på sygehuset og har kun rosede ord. Tak.	I meget høj grad
100	Ingen mangler.	I meget høj grad
40	Informationen var meget sparsom. Vi følte det som om vi bare skulle "opbevares" uden at der skete det helt store, og den ene dag tog bare den anden. Undersøgelsen der blev lavet var ikke tilstrækkelig (på trods af at vi havde været indlagt i flere dage), og nu skal vi indlægges igen og hele turen igennem igen. Vi er også uforstående overfor at vi bliver udskrevet med en påtænkt kronisk sygdom uden nærmere information end en bog, vi kan gå hjem og læse i.	Slet ikke
49	Manglede fra lægen, der udskrev mig, en grundig udskrivelse i forhold til,	I nogen grad

- hvornår det var realistisk at genoptage arbejdet.
- 20 Det er mit indtryk at når man er udskrevet, så er det ud af vagten og afdelingen. Det kan godt være et problem når man har langt hjem, og når man skal afhentes kan det godt tage flere timer inden pårørende får fri fra arbejde. Der burde eventuelt være mulighed at vente i kantinen eller lignende. Det er min opfattelse at det er der ikke mulighed for. Jeg forstår endvidere at det pågældende spisested ikke modtager danske konanter som betaling. Det er min opfattelse at en forretning som fysisk betjener publikum ifølge dansk lovgivning ikke må nægte at modtage danske mønter og sedler som betaling for ydelsen. Med henvisning til ovennævnte har jeg opholdt mig flere timer mange steder, hvor informationen også er og følte ubehag og træk. Det kan godt gøres bedre!
- 8 Jeg måtte vente i næsten tre uger på svar (ultralydsscanning). Sygehuset havde skrevet et forkert telefonnummer og derfor ringet forgæves til mig. Det var rigtig træls, da de ved scanningen havde nævnt at der KUNNE være en tumor.
- 27 Ankomst på Herning Sygehus [om eftermiddagen] på N1. Efter tre timers undersøgelse og information videre til ASA, på tosengsstue. MANGLENDE INFORMATION [løbende] om, hvornår jeg skulle til gastroskopi ([først den efterfølgende dag]) efter at jeg FASTEDE fra midnat, altså [over et døgn] uden information og stuegang angående ovennævnte. Sidste måltid [sent om aftenen] (to håndmadder plus kaffe). BEMÆRK! For LANG tid uden løbende INFORMATIONER. Efter gastroskopi ([ ]) GOD INFORMATION i forbindelse med medicin og udskrivelse og hjem med Flexbil [en time senere].
- 87 Den ene læge der kom ind og skulle forklare os hvad der skulle ske, var rigtig svær at forstå.
- 36 Jeg fik intet at vide af lægen, om hvad jeg måtte og ikke måtte, da jeg blev udskrevet og intet om, hvor længe jeg skulle gå sygemeldt, men det fandt jeg selv ud af ved at ringe til min egen læge dagen efter.
- 23 Da jeg var indlagt, med gallesten, blev ingen information givet omkring følgesygdomme, eller problemer der kunne være efter indlæggelsen.
- I nogen grad
- I høj grad
- I nogen grad
- I nogen grad
- I meget høj grad
- I ringe grad

## **Kirurgisk Sengeafsnit 2 Herning, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
56 Jeg var bevidstløs under hele forløbet.	Ved ikke
84 Jeg har kun ros til afdelingen og sygehuset i Herning. Det er nogle MEGET søde mennesker, der udgør personalet på afdelingen. Man føler sig rigtig godt tilpas der. Der er kun en ting, jeg ville have ønsket anderledes. Jeg havde en tid i kirurgisk ambulatorium, tilfældigvis en af de dage, jeg var indlagt. Den blev annulleret, uden jeg blev spurgt, vist fordi der kom stuegang, hvor vi kunne tale om tingene. Det var ikke helt optimalt for mig at sidde i/på sengen, mens lægen "tårnede" sig op med sin pc foran mig. Jeg skulle have resultatet af undersøgelsen et år efter operationen []. Der var en anden patient på stuen, og det er ikke så spændende at delagtiggøre fremmede mennesker i sine skavanker og sin tvivl. Men lægen var utrolig tiltalende, og det gik jo ok.	I høj grad
43 Jeg fik besked om at de ville indkalde mig til efterundersøgelse, men jeg fik ikke besked på hvorfor og hvad de ville undersøge.	I høj grad
18 Mere samarbejde personale imellem [].	I ringe grad
78 Generelt var der bare mangel på information både angående det de fandt, selve operationen, efter operationen og ved udskrivelsen.	I ringe grad
91 Jeg synes ikke jeg fik information om, hvornår jeg ville få besked efter skanning, og hvornår der ville komme en læge. Derfor fik jeg ikke noget at spise og blev derfor utilpas.	I nogen grad

## **Kirurgisk Sengeafsnit 1 Herning, Kirurgisk afdeling, Hospitalsenheden Vest**

### **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?
14 Jeg manglede mere information om, hvad jeg skulle gøre ved den efterfølgende diarré. Jeg følte, jeg blev overladt til mig selv og mine egne problemer.	I nogen grad
60 Det har jeg, men har fået svarene ved min praktiserende læge.	I nogen grad
71 Efter et gammeldags kejsersnit synes jeg, at information var meget dårlig. Jeg havde forestillet mig at få et møde med sygeplejersken inden udskrivning således at kunne komme ordenligt i gang efter operationen. Udskrivelsen var meget hurtig, to dage før forventet. Jeg fik også et tilbagefald [den dag], hvor jeg egentlig først skulle have været udskrevet. Men fik hjælp af egen læge.	I nogen grad
42 God information og venligt personale.	I meget høj grad
16 Jeg fik nogle piller mod begyndende mavesår, og jeg fik ikke at vide at de skulle indtages en time før et måltid.	Slet ikke
47 Fik nogle piller inden operation - ingen info om hvilke trods spørgsmål angående disse. Ingen smertelindrende medicin med hjem trods fredag aften og ingen apotek åbent (Ibumetin). Ingen plastre/swaps/diverse sårplejedyr med hjem selvom det blev efterspurgt. Fik at vide at hjemmesygeplejen ville komme dagen efter. Ingen kom, og der var ikke udleveret kontaktinformation til dem. Lægen havde for travlt til at give en uddybende forklaring af, hvad der var foregået under operationen.	I nogen grad
31 Efter min operation var der ro, hvile og søvn. En god mestring, så fik livsmod og kræfter.	I meget høj grad
30 Patienten blev udskrevet til aflastning på plejehjem. Det virkede ikke helt koordineret med informationerne, blandt andet medicinering.	I nogen grad
44 Jeg oplevede at der var for mange forskellige læger indover og den læge der udskrev mig kunne jeg overhovedet ikke forstå []. Der var [kommunikationsproblemer] mellem lægen og jeg, og derfor bad jeg sygeplejersken om at få flere klare oplysninger.	I nogen grad
12 Mangler at få en plan for forløbet efter udskrivelsen. Ved godt at det kan være svært at vide, men det kunne være godt med et ugentligt opkald fra	I høj grad

sygehuset om hvordan det går.

- |    |  |                  |
|----|--|------------------|
| 55 | Lægen ved indlæggelsen og lægen ved udskrivelsen havde to forskellige meninger.  | I meget høj grad |
| 58 | Alt var ok, tak.   | I meget høj grad |
| 93 | Nej.   | I meget høj grad |
| 92 | Jeg kunne have ønsket mig ved forundersøgelsen, at informationen omkring det post-operative forløb var bedre. Jeg blev opereret for bilateralt lyskebrok og var informeret om, at det var muligt at gå på arbejde dagen efter. Det var IKKE muligt. Jeg blev heller ikke informeret om, at hævelse efter operation kan forekomme fire uger frem efter operation. Jeg føler mig med andre ord ikke tilstrækkeligt informeret omkring det post-operative forløb. | I nogen grad     |