

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Akut indlagte patienter på  
Kirurgisk afdeling  
Hospitalsenhed Midt**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

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

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

|   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 1 | Indledning .....      | 3 |
| 2 | Kommentarsamling..... | 5 |



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover 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. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

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 Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| Spørgeskemaer uddelt til patienter | 291 |
| Besvarelser fra patienter:         | 158 |
| Afdelingens svarprocent:           | 54% |

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

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

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som 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 fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

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

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

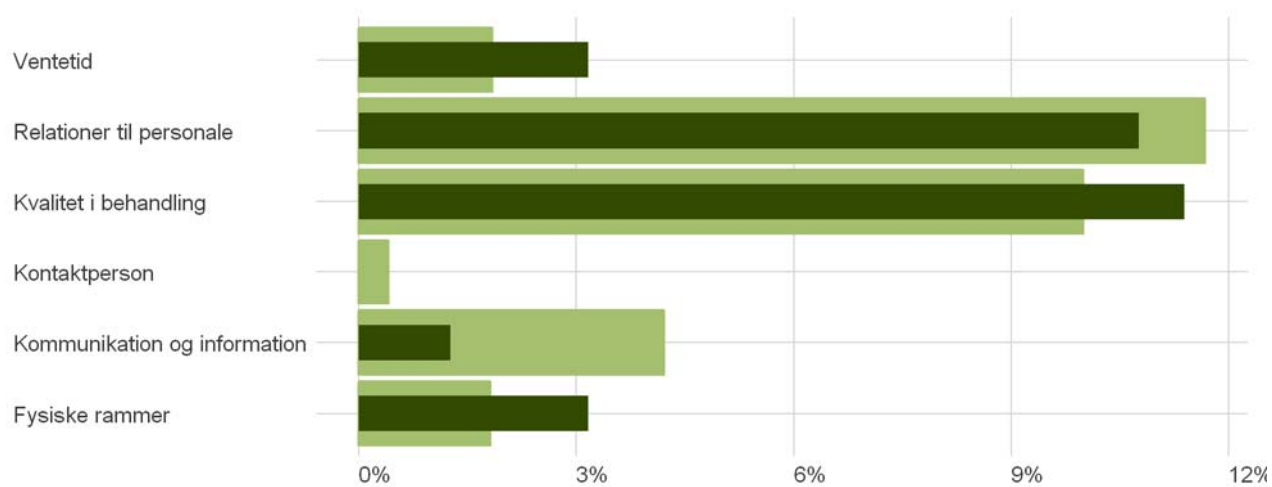
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

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



















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









## Kirurgisk afdeling











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

| ID   | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit   | Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? |
|--|--|--|
|  4    | Fik en god modtagelse af kompetent personale.  | I høj grad   |
| ID   | Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit  | Gik det hurtigt, fra ankomst til sygeplejerske/læge tilså dig? |
|  6    | Modtaget af sygeplejerske med indledende god information. Læge ankom efter ca. tre timer. Indlagt [om eftermiddagen] og opereret [om aftenen]! Kunne godt have ønsket, at blodprøver m.m. havde et kortere forløb og derved sikkert undgået en sprængt blindtarm.  | I høj grad   |
|  8    | Synes at det var en god oplevelse.   | I høj grad   |
|  12   | Man skal sikre, at der i de første timer deltager en færdiguddannet læge, og man IKKE skal igennem en barriere af en medicinstuderende og lægevikarer og anden reservelæge, som ALLE skal spørge en "bag vagt".  | I høj grad   |
|  15  | Jeg har åben indlæggelse på Viborg Sygehus. Jeg havde selv underrettet mine pårørende om, at jeg blev indlagt.   | I høj grad   |
|  38 | Jeg fik en god behandling af personalet. Tak for det.  | I høj grad   |
|  46 | Blev ikke tilbudt sygehusets tøj (hygiejne). Skulle selv spørge langt hen i forløbet.  | I høj grad   |
|  3  | Jeg blev indlagt med formodning om blindtarmsbetændelse, som lægerne tilsyneladende hurtigt fastslog, at det ikke var, idet jeg blev indlagt på kirurgisk afdeling. Jeg fik relevante undersøgelser, som viste "noget" i tyktarmen. Der blev udtaget prøve til mikroskopi. Da jeg blev udskrevet fik jeg at vide, at der ville være besked af prøven 12 dage senere, hvorefter jeg blev indkaldt og opereret []. Der var tale om cancer. | I meget høj grad   |
|  5  | Jeg blev indlagt via vagtlæge.   | I meget høj grad   |
|  17 | Fantastisk :-).  | I meget høj grad   |
|  21 | Jeg blev meget vel modtaget. Ros herfra.   | I meget høj grad   |
|  29 | Tak for venlig og god behandling.  | I meget høj grad   |
|  44 | Indlagt på A2 direkte fra egen læge.   | I meget høj grad   |
|  52 | Jeg havde indlæggelsesseddel med fra min læge med diagnose og medicinforbrug, som var opdateret, og blev alligevel spurgt tre gange om hvad jeg havde af medicinforbrug.   | I meget høj grad   |
|  54 | Blev indlagt [i efteråret]. Fik taget forskellige prøver, skulle have taget en kikkertundersøgelse, som så skete næste dag [om formiddagen]. Da det var overstået, fik jeg at vide, det var mavesår med bakterier. Skulle have tabletter og kunne så tage hjem.  | I meget høj grad   |
|  55 | Jeg blev indlagt via vagtlægeordningen. Ankomsten var super fin, og med meget engagerede sygeplejersker/læger.   | I meget høj grad   |
|  1  | Efter min indlæggelse kunne jeg godt tænke mig, at man var bedre til at lægge drop i.  | I nogen grad   |
|  40 | Anede ikke, hvilken medicin jeg får, skønt jeg afleverede en seddel (skema), da jeg var ude at snakke med en læge inden operationen. Der var taget mål til støttestrømper ved samme lejlighed, men det kunne ikke findes på computeren den dag, jeg skulle opereres.   | I nogen grad   |












- 
-  39 Et forslag/ønske om koncentreret tid til at lytte til og forstå patientens situation under besøget. Jeg savnede informationer om alvor/risikoen ved at leve med [sygdom] på længere sigt. Hvis lægen [tidligere] ved besøg på sygehuset havde fortalt, at [der kunne være alvorlige gener ved ikke at blive opereret] havde jeg sagt JA til operationen på stedet. Jeg kunne undgå dobbeltoperation [] og flere komplikationer, [lægebesøg] og en masse medicin med efterfølgende bivirkninger. Lægen havde ikke læst min journal/sag, da jeg kom ind til ham. Han vidste ikke, hvorfor jeg var der, når vi tænker tilbage. I ringe grad
-  45 Vidste ikke hvor jeg skulle hen da vi ankom, så der gik noget tid med at finde frem til hvor vi skulle være. Alle vi talte med forsøgte dog at hjælpe på bedste vis. I ringe grad
-  51 Hurtigere besked om, hvad man kan forvente, der skal ske. I ringe grad
-  13 Jeg vidste, hvad der skulle ske fra Vagtlægen. Jeg blev indlagt via Akutmodtagelsen, men det var ikke så akut. Ikke relevant for mig

## Kirurgisk afdeling

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID   | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit  | Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? |
|--|---|--|
|  2    | Der skete en misforståelse, så mine pårørende ikke fik besked om natten, da jeg blev indlagt (bor alene), men har en voksen søn.  | Nej  |
|  1    | Ikke decideret fejl, men stor uenighed sygehusene imellem, idet jeg blev overflyttet fra Silkeborg til Viborg. Der var uenighed omkring diagnosen, så jeg oplevede lidt at blive kasterbold mellem lægerne på de forskellige sygehuse. Det var ikke rart.   | Ved ikke   |
|  3    | Lå med en perforeret blindtarm indtil om [aftenen] og opereret ved midnat.  | Ved ikke   |
| ID   | Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit   | Forlængede fejlen din indlæggelse eller medførte den genindlæggelse? |
|  7  | Fejl ved operation.   | Ja   |
|  10 | Jeg fik en [] kateter op dagen før, jeg skulle opereres. Den skulle så tages ud, da jeg var blevet opereret. Jeg har nok spurgt ti personer, om jeg kunne få den taget ud, men nej, det ville de ikke. Jeg fik den først taget ud [nogle] dage senere, da en læge opdagede, at jeg stadigvæk havde dem i. Jeg har mange smerter i underlivet og har fået medicin siden.   | Ja   |
|  11 | Lægen blev sur, fordi jeg ikke ville tage flere afføringsmidler. Og ingen forklaring på, hvorfor jeg ofte er forstoppet. Det havde de lovet mine forældre.  | Ja   |
|  12 | Ja. Blindtarm "sprang". (Ventede længe)   | Ja   |
|  31 | Patienten blev indlagt med blødning fra tarmen i forbindelse med kikkertundersøgelse. Patienten får blodfortyndende medicin, og begyndte med at tage dette efter udskrivelse, da der ikke blev informeret om muligt problem med dette. Dette medførte en genindlæggelse med kraftig blødning fra tarmen.  | Ja   |
|  41 | Skulle [] med blå blink og på operationsbordet med det samme. Vagtlægen kaldte en ambulance [til Viborg], som tog over to timer. Kom først til ni timer senere, meget [].   | Ja   |
|  55 | Da jeg blev udskrevet, var jeg rigtig glad, men desværre også sur. Jeg har døjet med galdesten i omkring 10-12 år. Kender derfor ganske udmærket symptomerne, som var udpræget under min indlæggelse. Jeg sagde, hver gang der kom en læge, at "jeg har en galdesten, og jeg vil gerne opereres". Jeg havde ikke store smerter hele tiden, men var også medicineret med morfin præparat. Dog bad jeg om, at der skulle tages blodprøver med det samme, for jeg vidste udmærket der var noget galt. Da jeg om fredagen fik at vide, at jeg skulle hjem på weekend, støjede jeg lidt, og sagde igen igen igen, at jeg gerne ville have min galdesten fjernet. Desværre blev jeg her mødt med en kommentar i stil med, "jamen vi er nødt til at prioritere de sygeste patienter først". Dette accepterede jeg naturligvis med det samme, om end jeg faktisk også følte mig temmelig syg. Jeg blev scannet med ultralyd, og man fandt intet. Jeg sagde igen, at jeg har en galdesten, og jeg vil gerne have den fjernet. Da jeg mødte ind mandag morgen, havde min weekend og især natten til mandag været ganske forfærdelig. Jeg havde sindssyg ondt, og fik at vide jeg skulle i ct-scanner med kontrastvæske osv. Det kom jeg, så vidt jeg husker, først tirsdag formiddag, men jeg var på dette tidspunkt meget omtåget af smertestil- | Ja   |









lende midler. Jeg fik at vide, at der intet påviseligt var ved scanningen, men sagde igen, at jeg osv.. Tirsdag morgen kommer der svar på nogle blodprøver, og jeg ved nu, at et af tallene var på over 3500, hvor det normalt kun må være max ca. 70. Da disse tal tikker ind, sker tingene meget hurtigt. Jeg kommer i behandling med masser af drop og bliver opereret gennem munden. Lige efter operationen siger hende, der gav mig narkose, at der var fundet.. GALDESTEN. Jubi, tænkte jeg. Desværre havde jeg fået en betændelsestilstand i min bugspytkirtel, som var kommet fordi stenene IKKE var fjernet i tide:( Der havde åbenbart, som jeg sagde hele tiden, været tale om galdesten, der havde sat sig fast. Scanning eller ej. Men jeg har påtalt hele tiden, at jeg havde galdesten. Og fik faktisk en følelse af at ingen troede mig. Der har i alle årene været to læger, som har troet på mig. [] Jeg er faktisk frygtelig skuffet over, at jeg nu har pådraget mig en betændelse i min bugspytkirtel. Det var ikke kommet, hvis der var blevet lyttet til mig, og mine ord var taget alvorligt. Det har været en kamp at komme hertil, og det har betydet utrolig mange sygedage på sigt. Derfor skal mit helt store opråb være, at nogle patienter faktisk godt kan regne ud, hvad der er galt med dem. Især lægerne har en forpligtelse til at lytte efter dette og TRO på udsagn. Læger kan sagtens skelne mellem hypokondere og almindelig syge. Det er ikke noget problem. Men alle jeg har mødt af plejere, læger, sygeplejersker osv. har været fantastiske. Helt igennem. Jeg klager ikke over den menneskelige behandling, tværtimod. Stor ros til personalet, som har utrolig travlt. Men lyt til os :-)

|   |    |  |          |
|---|----|--|----------|
|    | 2  | Ja, fik mad, da jeg skulle faste.  | Nej      |
|    | 14 | Man skulle selv være opmærksom på, at få ens daglige medicin og selv have det med.   | Nej      |
|    | 26 | Jeg er blevet opereret for blindtarmsbetændelse, men der står ikke i min journal, om min blindtarm er fjernet, for da jeg blev lukket op, havde jeg ikke blindtarmsbetændelse alligevel.   | Nej      |
|    | 49 | Fik medicin fra medicinliste fra tidligere indlæggelse. Medicinlisten var ikke afstemt. Fik medicin, der tidligere er konstateret ikke at have virkning og ikke var slettet.   | Nej      |
|   | 53 | Ja, jeg mistede min [jakke] med min mobiltelefon i. Den blev efterlyst, men forgæves. Det skete i forbindelse med en flytning fra [et sygehus til et andet].   | Nej      |
|  | 4  | Var ikke indlagt.  | Uoplyst  |
|  | 20 | Jeg observerede ikke nogen fejl.   | Uoplyst  |
|  | 37 | Lægen sagde, at jeg havde galdesten, selvom jeg havde blærebetændelse. Blev derefter flyttet til en anden afdeling for at blive opereret, men på vejen derop, fandt de ud af, at det skulle jeg ikke. Derefter fik jeg piller for blærebetændelse. Denne gang nogle jeg ikke kunne tåle, det havde jeg sagt. | Uoplyst  |
|  | 54 | Indkaldt til ny kikkertundersøgelse [i starten af 2015]. Blev hentet af min søn kl. 16, havde fået noget at spise. Har været godt tilfreds.  | Uoplyst  |
|  | 25 | Sendt for tidlig hjem. De kunne ikke smertedække mig nok med det smertestillende, jeg havde med hjem, og havde for lidt med hjem. Fik fejlinformation om, hvornår jeg måtte tage plåstrene af. Fik heldigvis anden information af sygeplejerske i familien og mere plaster.                                  | Ved ikke |
|  | 33 | Det kan ikke passe, at når man får af vide af en læge, at vi åbner dig helt for at se, hvad der er galt. Så når man møder på sygehuset, er det lavet om pga., det er en anden læge der har overtaget. Ok, det var vidst også kun den [] læge, der har været indover.   | Ved ikke |

## Kirurgisk afdeling

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

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit   | Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? |
|----|--|--|
| 1  | <p>Generelt måtte jeg selv "hive kraftigt fat" i lægerne, hvis jeg ville vide mere. Jeg oplevede så flinke portører og sygeplejersker, men nogle af lægernes lidt arrogante og ikke anerkendende tilgang forskrækkede mig. Jeg troede egentlig, at "appreciative approach" også blev brugt på sygehusene. Min manglende viden om, hvorfor jeg fik diagnosen, hvad jeg kunne gøre fremover, hvorfor den var opstået osv., gjorde, at jeg følte mig meget angst under hele forløbet. Jeg kom hjem med en melding læge nn på [andet sygehus] om, at jeg "ikke havde diagnosen og skulle gå hjem og være mig selv", hvilket gjorde mig meget glad og lettet. Men da jeg ved samtale på Silkeborg Sygehus senere fik at vide, at de var helt sikker på, at jeg havde diagnosen, blev jeg meget frustreret. Jeg forstår ikke, at de to sygehuse kan have så forskellig "læsning" af mine scanningsbilleder, og jeg forstår slet ikke, at de så ikke efterfølgende diskuterer denne diskrepans. Det er jo patienten (mig), der bliver ramt. Jeg har nu her nogle uger senere talt flere gang med min læge, lagt alle mine symptomer sammen, og de samtaler/ord jeg har hørt fra lægerne på de to sygehuse (Silkeborg og [andet sygehus]) og erkendt, at jeg formentlig har diagnosen []. Jeg ved stadig ikke hvorfor, men det forsøger jeg at leve med. Jeg har en rigtig god læge [], som altid behandler mig anerkendende. Her deler jeg mine spørgsmål, tvivl osv. Tak til alle de utroligt rare og anerkendende mennesker jeg mødte (sygeplejersker, sosu'er, portører). Der var bestemt også gode læger med en god tilgang, så også tak for det.</p> | I ringe grad   |
| 3  | <p>Mangler information efter hjemsendelse om, hvad man skal gøre. Opsøgte egen læge, da vi ikke vidste, hvad vi skulle gøre.</p>   | I ringe grad   |
| ID | Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsnit  | Blev du løbende informeret om, hvad der skulle foregå? |
| 34 | <p>Det skulle være sådan, at man kunne henvende sig til sygehuset de første fire uger, hvis man har problemer. Det har jeg.</p>  | I høj grad   |
| 35 | <p>Jeg var ude for en sygeplejerske, der tog dynen af mig og trak bukserne ned. Jeg var så bange for, at hun skulle røre på min smertende mave. Jeg spurgte, hvad hun ville. Svar: Skal se, om du har hår på maven. Jeg synes, hun skulle have sagt, at det var det, hun ville. Hun kunne også bare have spurgt mig. []</p>  | I høj grad   |
| 36 | <p>Der har været uklarhed om, hvilken medicin/behandling jeg efter afsluttet behandling skulle have som langtidsbehandling. Jeg og ægtefælle fik at vide, at jeg skulle have en langtidsbehandling med forskellige præparater, og lægen ville skrive det udtrykkeligt til egen læge. Dette er ikke sket endnu, og jeg er endnu ikke kommet i en langtidsbehandling.</p>  | I høj grad   |
| 47 | <p>Blev udskrevet for tidligt. Hjem [i sommeren] akut indlagt [få dage efter]. Bughule stærkt udspilet pga. væske. Stærke smerter.</p>   | I høj grad   |
| 55 | <p>Jeg har også selv et ansvar i forhold til mit liv. Men når det er sagt, så savner jeg nok lidt, at der ville komme en form for opfølgning i forhold til [min lidelse]. Men det er en kombination af manglende information fra sygehus og manglende spørgsmål fra min side. Hvis man forestiller sig, at man får lavet et eller andet, som bevirker et men eller en skade, så er det i mit tilfælde lidt som om, at man mister fokus på dette, og fokuserer kun på det, man oprindeligt blev indlagt for. Mit råd er derfor, at man laver et skema, hvori man ganske overordnet laver en "huskeseddel til patienter". På den måde ved man, om man har husket alt. Samtidig vil det give patienten mulighed for at stille relevante spørgsmål til alle de ting, man nu end er indlagt for samt tilstødende komplikationer.</p>  | I høj grad   |
| 17 | <p>Var ok, men kunne have ønsket mig mere tid.</p>   | I meget høj  |

|  |  | grad         |
|--|--|--------------|
|  2  | Syntes Viborg Sygehus havde alt for travlt med, at få mig sendt hjem uden de relevante informationer, som jeg skulle have haft. F.eks. blødninger fra blindtarmsoperationen, så jeg ikke blev urolig [] og troede, der var problemer.  | I nogen grad |
|  26 | Har jeg nogen blindtarm? Det mangler jeg at vide.  | I nogen grad |
|  40 | I forbindelse med udskrivning, og faktisk efter operation, så jeg ingen læge. Da jeg skulle hjem, kom en læge NN og sagde, at jeg skulle have taget blodprøver hos egen læge, da mit kalium var for højt. Hun sagde, at jeg jo fik [] og [], som jeg imidlertid ikke har fået i flere år. Hun fortalte ikke, at jeg havde fået tre med ind (brok). Jeg havde brok [ ]. Det fik jeg først at vide hos egen læge, da jeg spurgte ved fjernelse af klammerne. For dårlig tid. | I nogen grad |
|  49 | Fik nervemedicin i voldsom høj dose. Fik store bivirkninger. Der blev ikke ved indlæggelse taget højde for kronisk [lidelse], og at symptomer kunne komme herfra.  | I nogen grad |
|  12 | Jeg fik [] at vide, at blindtarm var bristet! Jeg fik INGEN instruktion om, hvad jeg måtte eller ikke. Der blev gået stuegang uden min tilstedeværelse! Blev ikke tilset af færdiguddannet læge i flere dage.  | I ringe grad |
|  32 | Blev ikke informeret om [kønssygdommen] som det viste sig, at jeg havde. [Det] fik jeg af vide tre dage efter, hvor jeg kom ind igen pga. smerter.   | I ringe grad |
|  43 | Oplevede ca. et døgn med forskellig information.   | I ringe grad |
|  39 | Det ville være rart at blive informeret om de forskellige bivirkninger, som kan opstå ved indtagelsen af ny medicin/flere smertestillende sammen, i form af opkast osv. Vi måtte flere gange til læge/akutlæge for at finde ud af det.   | Ved ikke     |

## Kirurgisk afdeling

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

| ID   | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit  | Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? |
|--|---|--|
|  4    | Det var en positiv oplevelse på den anden afdeling. Dejlig ro og frem for alt kunne jeg have min mand til at overnatte.   | I meget høj grad                                   |
|  3    | Personalet er super flinkt, men har for travlt.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I ringe grad                                       |
| ID   | Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsit  | Er du alt i alt tilfreds med indlæggelsens forløb? |
|  6    | Stor ros til personalet for altid at være nærværende, men ved min indlæggelse syntes jeg, at ni timer fra indlæggelse til operation for en så simpel ting som blindtarms[betændelse] IKKE er godt nok.<br>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]  | I høj grad   |
|  9    | Efter to døgn uden søvn blev jeg overflyttet til Patienthotellet, hvilket jeg blev meget glad for!<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad   |
|  10 | Jeg har været indlagt [flere gange] på [få måneder] med det samme [problem]. Jeg kunne have været opereret noget før. Det har været en forfærdelig sommer.<br>[Kvalitet i behandling]   | I høj grad   |
|  42 | Meget ventetid, men nok nødvendigt. Var ikke akut.<br>[Ventetid]  | I høj grad   |
|  43 | Personalet er helt OK. Kunne i den grad fornemme travlheden ved lægerne, og deraf ventetid inden man fik information.<br>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]   | I høj grad   |
|  45 | Det var rigtig godt, at der var en sygeplejerske, som brugte tid på at få organiseret med hjemmeplejen, at jeg kunne komme hjem, før jeg var færdig med min [behandling]. Hjemme blev jeg hurtigere rask og kunne være sammen med min familie. Fire på en stue er mange og giver mange forstyrrelser. Det kunne overvejes, hvor tidligt man forstyrrer. [Irriterende at møde tidligt om morgenen], når man kun venter på at få det bedre, og helst bare vil sove tiden væk.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad   |
|  3  | Alle på afdelingen var søde, smilende og imødekommende. Det var rart.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I meget høj grad                                   |
|  17 | Dejligt at opleve et sygehusvæsen, der fungerer, og dejligt personale :-).<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I meget høj grad                                   |
|  18 | En eneste ting savnede jeg, at kunne få en middagssøvn fra 12 til 14. Faktisk oplevede jeg aller mest aktivitet/uro både på gangen og stuen i netop de to timer hver dag. Udover denne ting vil jeg gerne rose lægerne for den udredning/behandling, jeg fik. I særdeleshed skal afdelingens plejepersonale have ros for deres opmærksomhed og nærvær. Et meget omsorgsfuldt personale. At de har tid/taget sig tid til at snakke, forklare og berolige er skønt, når man kommer som nervøs patient. Det kan ikke gøres bedre :-).<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] | I meget høj grad                                   |
|  22 | Min mening er, at man bliver udskrevet for hurtigt.<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad                                   |
|  23 | Dygtige læger [ ]. Tak for jeres indsats. Tak til dygtige sygeplejersker og social og sundhedsassi-   | I meget høj  |

|    |  |                  |
|----|--|------------------|
|    | stenter, der viste empati. Flinke og behagelige rengøringsassistenter/servicemedarbejdere. Tak til alle. Flot indsats!<br>[Relationer til personale/Pleje]   | grad             |
| 24 | Der var kun i ringe grad styr på særlige diætbehov. Rengøringen var mangelfuld på badeværelserne, der også var lagerrum for andet, for eksempel snavsetøj og kørestole.<br>[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 25 | Blive bedre til at kommunikere sammen om hvilket smertestillende patienten har fået, hvilket der ikke er stærkt nok, og hvilket der er.<br>[Kvalitet i behandling]   | I meget høj grad |
| 35 | Syntes det var dejligt, at en læge undlod en ubehagelig undersøgelse, da jeg havde smerter, og det allerede var besluttet, at jeg skulle opereres. :-)<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad |
| 52 | Alle personaler forklarede tingene, så jeg forstod alt, hvad der foregik omkring mig. Rengøringen var i top!<br><br>Der var meget støj og uro på stuen med mobiltelefoner og besøgende. Det er svært at fortælle besøgende, at de skal læse skiltene, undgå smitte og huske at spritte! Måske skulle man indskrænke mobiltelefoner og besøgene!<br>[Fysiske rammer, Kommunikation og information]  | I meget høj grad |
| 55 | Da først årsagen blev anerkendt, gik alt super hurtigt og perfekt. Absolut ingen tvivl om det. Stor ros til personalet :-)<br>[Kvalitet i behandling]  | I meget høj grad |
| 12 | 1. Man må ikke gå stuegang på en "sag" . Lå på en anden afdeling og blev ikke kaldt til stuegang (skete kun en gang).<br><br>2. Blev fulgt af få "plejere". Dejligt med kendt plejepersonale.<br><br>3. Det er utilstedeligt, at så mange ikke-kvalificerede skal undersøge en, før en kompetent læge møder op. Føles som en forsøgskanin for [nogle af personalerne].<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | I nogen grad     |
| 14 | Synes der mangler kommunikation mellem de forskellige overleveringer. Lægen var også meget usynlig og sjældent den samme.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad     |
| 27 | Syntes jeg blev udskrevet for hurtigt. Kunne ikke holde hverken mad eller vand i mig.<br>[Kvalitet i behandling]   | I nogen grad     |
| 30 | På [to andre afdelinger] er der travlt, og det MÆRKES. Men noget personale tackler det bedre end andre. På Operationsafdelingen fik jeg en fantastisk behandling af meget søde og kompetente mennesker. Ligeså opvågningen.<br>[Kvalitet i behandling]   | I nogen grad     |
| 33 | Det er ikke i orden, at når man skal opereres efter mad, at man så bliver kaldt tilbage på stuen for at snakke med en læge, og når man så kommer op til madstuen, så er man i gang med at rydde ud. Og en sur afrydder siger, at man kan passespisetiderne]. Den dag fik jeg ikke ret meget, to halve med ost.<br>[Fysiske rammer]   | I nogen grad     |
| 40 | Jeg kan huske, jeg skulle på bækken i opvågningen, og kunne ikke tisse (jeg havde heller ikke brækket noget). Så sagde "damen" at så måtte de jo tage det med kateter, men hun ville lige scanne først. Og der var ikke ret meget i blæren! Jeg husker, jeg bad om vand tre-fire gange, mens jeg lå på afdelingen. Jeg fik [ikke noget, så bad jeg igen, så fik jeg TO glas isvand. Jeg var kun indlagt fra operation til næste dag. Ingen kurv på badeværelse til hospitalstøj.<br>[Fysiske rammer] | I nogen grad     |
| 41 | En stor tak til lægen og meget flinke sygeplejersker, som var meget hjælpsomme, flinke og havde humor.<br>[Relationer til personale/Pleje]   | I nogen grad     |
| 46 | Fik de samme spørgsmål mange gange af forskelligt personale, dame fra apoteket. Hvad hand-   | I nogen grad     |



|      |  |              |
|------|--|--------------|
|      | lede det om? Fandt aldrig ud af formålet med det?<br>[Relationer til personale/Pleje]  |              |
| ✎ 49 | Lægen, der behandlede mig, havde ikke fokus på min generelle tilstand og alene traumet. Mine smerter handlede ikke om traumet i kirurgisk forstand, men om følgevirkningerne efter min operation.<br>[Kvalitet i behandling]   | I nogen grad |
| ✎ 50 | Generelt ikke stor enighed om, hvordan behandling skulle foregå! Næsten lige så mange meninger som personale til at behandle. Gav mig en noget utryg oplevelse!<br>[Kvalitet i behandling]   | I nogen grad |
| ✎ 51 | Havde en oplevelse af ikke at være velkommen, men mere i vejen. Oplevede flere gange at måtte vente over en time på at få smertestillende, og en af gangene fik jeg en besked af sygeplejersken, der kom om, at det hun lige havde oplevet med en patient, ønskede jeg ikke at prøve m.m. Selv mine to gæster var meget overraskede over den måde [vedkommende] tiltale et andet menneske på, og især en patient, hun egentlig skulle hjælpe. Når man allerede ligger ned, er det ikke lige det, man har brug for. Jeg snakkede med en anden sygeplejerske om min oplevelse, og om hvordan jeg havde det, og derefter havde jeg en god oplevelse med at være på afdelingen.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid] | I nogen grad |
| ✎ 2  | 1. Læge NN på sygehuset sendte mig hjem.<br><br>2. Ringede sent til en anden læge NN igen, som kom hjem til mig. Indlagde mig på stedet.<br><br>3. For dårligt, at den første læge NN IKKE tager det alvorligt nok.<br>[Kvalitet i behandling]   | I ringe grad |
| ✎ 32 | Informere folk bedre, end hvad de gør. Der gik over [et halv døgn], før jeg fik at vide, hvornår jeg kunne blive opereret. Efter to timer over tid, ringer jeg til sygeplejerske og spørger. Hun havde lige snakket med lægen for 10 minutter siden uden at informere mig. Skal selv ringe efter personale for at få noget at vide.<br>[Kommunikation og information]  | I ringe grad |
| ✎ 11 | Mere venlighed fra læger.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | Slet ikke    |
| ✎ 16 | Jeg var også indlagt på en anden afdeling. Der var rent ud sagt møgbeskidt. Natpersonalet var ikke nærværende. Blev ikke tilbudt tøj. Håndklæder til bad. Blev kørt til scanning, ingen opdagede, jeg var væk. Blev ikke tilbudt mad bagefter.<br>[Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]   | Slet ikke    |
| ✎ 37 | Sygeplejerskerne var flinke, men havde jo travlt. Jeg tror, at mange fejl med medicin m.m. ville undgås, hvis personalet var bedre til at se på deres computere.<br>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]  | Uoplyst      |
| ✎ 39 | På nær ventetider før operationen, er jeg meget tilfreds. Jeg takker sygeplejerskerne og lægen på stuegangen, hvor jeg skulle udskrives, for tid til den åbne og anerkendene dialog og indsats.<br>[Relationer til personale/Pleje, Ventetid]  | Uoplyst      |

## Kirurgisk afdeling

### Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

| ID | Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit   | I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? |
|----|--|--|
| 2  | Blev akut indlagt [om aftenen] mod hul på tarm og [et andet problem], så der skete bare så meget oven i hinanden med diverse skanninger m.m. Så jeg må nok sige, at jeg var helt tryk ved, at jeg ikke blev spurgt, men der bare blev handlet hurtigt. | Ikke relevant for mig  |
| ID | Kommentarer - K11-1 Kirurgisk Sengeafsit   | I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? |
| 23 | Anbefalinger fra læger og sygeplejersker bliver fulgt, hvilket gav et godt og tilfredsstillende resultat.  | I høj grad   |
| 3  | Fra min akutte indlæggelse [i sommeren], til jeg blev udskrevet [senere på sommeren]. Efter operation gik der kun fire uger. Det synes jeg "var hurtig ekspedition".   | I meget høj grad   |
| 24 | Personalets faglighed og omsorg var virkelig god og rosværdig. Der var en god stemning på afdelingen til trods for personalemangel i weekenden.  | I meget høj grad   |
| 39 | På grund af et svært/besværligt operationsforløb var jeg ikke rigtigt i stand til at tage en beslutning, derfor skulle jeg acceptere processen.  | I nogen grad   |
| 43 | Da jeg fik at vide, at jeg skulle opereres og accepterede [det], gik alt rigtig fint. ALT OK!  | I nogen grad   |
| 55 | Det bliver bare gentagelser... :-). Lyt til patientens egne erfaringer, såfremt de er tilstede :-).  | I ringe grad   |
| 5  | Håber det bliver Viborg igen, hvis jeg skulle blive indlagt igen. Helt igennem et dejligt sygehus.   | Ikke relevant for mig  |
| 28 | Meget positivt overrasket over den hurtige behandling set i forhold til, at der blev taget hensyn til en bestilt rejse. Tusind tak for det, I var bare gode :-).   | Slet ikke  |
| 19 | Man fandt ikke årsagen til sygdommen.  | Uoplyst  |
| 34 | Jeg har haft mange problemer, efter jeg er blevet udskrevet. Jeg kan ikke spise fast føde efter fem uger.  | Uoplyst  |
| 37 | Jeg er glad for, at jeg stadigvæk kan komme med kommentarer om min behandling, for lægerne på afdelingen var meget bestemmende. Undskyld skriften. Jeg ser dårligt.  | Uoplyst  |
| 49 | Jeg stoppede efter fire dage med nervemedicin og satte kraftigt ind på at få ro i min Colitis Ulcerosa i stedet. Nu har jeg det godt igen.   | Ved ikke   |



